

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

**APOYO A LAS ACCIONES QUE FORTALECEN EL EMPRENDIMIENTO Y EL
SECTOR EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA**

JEIMMY KARELLY CUTA MORALES

COD: 1.094.274.988

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2017**

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

**APOYO A LAS ACCIONES QUE FORTALECEN EL EMPRENDIMIENTO Y EL
SECTOR EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA**

JEIMMY KARELLY CUTA MORALES

COD: 1094274988

INFORME FINAL 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

2017

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	12
1 INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA, SEDE TAME.....	14
1.1 RESEÑA HISTORICA.....	14
1.1.1 Centros de Desarrollo Empresarial en Colombia.....	14
1.1.2 Centro de Desarrollo Empresarial piloto SBDC para la aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial; de los municipios de Tame, Arauca, Saravena, Arauquita, Rondón, Fortul y Cravo Norte.....	15
1.1.2.1 Historia del SBDC de EE.UU.....	15
1.1.2.2 El proyecto de adaptación y transferencia del modelo de Small Business Development Center – SBDC en Colombia- MinCIT.....	17
1.1.2.3 Centros de Desarrollo Empresarial (CDE) en Arauca.....	19
1.1.3 Modelo de Small Business Development Centers de los estados unidos para Colombia...	20
1.1.4 Aplicación del proyecto de adaptación y transferencia del modelo de Small Business Development Centers - SBDC en el departamento de Arauca- MINCIT.....	22
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	22
1.2.1 Misión.....	22
1.2.2 Visión.....	23

1.2.3	Objetivos.....	23
1.2.3.1	Objetivo General.....	23
1.2.3.2	Objetivos Específicos.....	23
1.2.4	Valores.....	24
1.2.5	Principios.....	25
1.3	DIAGNÓSTICO.....	26
1.3.1	Tabla 2. Ficha técnica del proyecto apoyo a las acciones que fortalezcan el emprendimiento y el sector empresarial del departamento de Arauca.....	26
1.3.2	Diagnóstico del centro de desarrollo empresarial araucano.....	27
1.3.3	Organigrama.....	30
1.3.4	Matriz DOFA.....	31
1.4	DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	33
1.5	FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	37
1.6	ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	38
1.6.1	Título.....	38
1.6.2	Objetivos General.....	38
1.6.3	Objetivos Específicos.....	38
1.6.4	Justificación.....	39
1.6.5	Cronograma	40
2	DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	43

2.1	DISEÑO DE UN PLAN INTEGRAL DE COMUNICACIÓN Y UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA USUARIOS Y/O BENEFICIARIOS DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA.....	43
2.1.1	El diseño del plan integral de comunicación comprende de los siguientes pasos.....	43
2.1.1.1	Paso 1: Estructuración de los aspectos corporativos que identifiquen el Centro	43
2.1.1.2	Paso 2: Análisis de las comunicaciones dentro del Centro	44
2.1.1.3	Paso 3: Estudio de los antecedentes del Centro	45
2.1.1.4	Paso 4: Marcación de objetivos por parte del Centro	46
2.1.1.5	Paso 5: Estudiar el público objetivo del Centro	47
2.1.1.6	Paso 6: Trazar estrategias para el Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca.....	48
2.1.1.7	Paso 7: Programación del diseño del plan integral de comunicación para el Centro	51
2.1.1.8	Paso 8: Medir y Evaluar.....	56
2.1.2	El diseño del plan de capacitación para usuarios y/o beneficiarios del Centro de Desarrollo Empresarial del departamento de Arauca comprende de los siguientes pasos.....	56
2.1.2.1	Paso 1: Clasificación de los beneficiarios.....	56
2.1.2.2	Paso 2: Selección de los temas de las capacitaciones a usuarios del Centro	57
2.1.2.3	Paso 3: Realización del Cronograma de las capacitaciones para usuarios del Centro	60
2.1.2.4	Paso 4: Elaboración del plan de capacitaciones y fijación de herramientas y costos	60
2.1.2.5	Paso 5: Evaluación de los resultados del proceso de capacitación.....	61

2.1.2.6 Paso 6: Realización de informes de las capacitaciones.....	61
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
ALCANCE DE LA PRÁCTICA.....	64
BIBLIOGRAFIA.....	65
ANEXOS.....	66

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica del proyecto apoyo a las acciones que fortalezcan el emprendimiento y el sector empresarial del departamento de Arauca.

Tabla 2. Cronograma de actividades del Centro de Desarrollo Empresarial del departamento de Arauca.

Tabla 3. Estrategias de comunicación del Centro de Desarrollo Empresarial del departamento de Arauca.

Tabla 4. Canales de comunicación seleccionados para anunciar los mensajes claves.

Tabla 5. Programación del diseño del plan integral de comunicación para el Centro.

Tabla 6. Sectores y temas a fortalecer por medio de capacitaciones.

Tabla 7. Formato sugerido para el cronograma de las capacitaciones.

Tabla 8. Recursos para la realización de las capacitaciones y costos aproximados.

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Carta de Presentación del CENPAE.

Anexo 2: Carta de Aceptación por parte de la empresa.

Anexo 3: Registro fotográfico del apoyo brindado a los asesores del centro en el asesoramiento ofrecido a empresarios y emprendedores de la región.

Anexo 4: Formato de diagnóstico reestructurado del formato de diagnóstico aplicado a las plantas agroindustriales de la región, sugerido para aplicar a la línea iniciativa de negocio y fortalecimiento empresarial.

Anexo 5: Formato de encuesta reestructurado de la encuesta de evaluación del plan de capacitaciones de FUNDESCAT, sugerido para medir el nivel de impacto de las asesorías y capacitaciones.

Anexo 6: Reporte de autoevaluación.

Anexo 7: Reporte de evaluación.

Anexo 8: Certificación de la empresa de terminación de la práctica.

Anexo 9: Certificación de la implementación y socialización de la propuesta.

Anexo 10: CD con Informes de las actividades realizadas, presentados mensualmente a la Camara de Comercio del Piedemonte Araucano.

Anexo 11: CD con base de datos elaborada y distribuida en tres líneas de negocio los cuales son: iniciativa de negocio, fortalecimiento empresarial y grande empresa, de los usuarios del Centro de Desarrollo Empresarial sede Tame.

Anexo 12: CD con registro digital de las listas de asistencia atención al usuario, aplicadas en el Centro para graficar y realizar clasificación de los clientes por zona de vivienda (Urbana-Rural),

sexo (Mujer – Hombre), LGTBI, edad, etnia (Afrodescendiente – Indígena), grupo poblacional (con discapacidad – víctima del conflicto armado).

RESUMEN

Este informe hace referencia al Centro de Desarrollo Empresarial de Departamento de Arauca que tiene como finalidad el desarrollo económico, social y empresarial de la región los municipios que abarca el CDE son Tame, Arauca, Saravena, Arauquita, Fortul, Rondón y Cravo Norte, además cuenta con sedes en cuatro municipios para poder brindar un mejor servicio y ofrecer facilidad de acceso a los usuarios los municipios con sedes de CDE son Tame, Arauca, Saravena y Arauquita. El Centro de Desarrollo Empresarial se basa en el manual operativo de los Centros de Desarrollo empresarial para las Mipymes, Ministerio de Industria y Turismo, dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en donde la misión de la MinCIT es apoyar la actividad empresarial y coordinar las políticas de desarrollo económico y social del país, relacionados con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro y mediana empresa, el comercio exterior y el turismo. El manual operativo presentado por el Ministerio de Industria y Turismo deberá funcionar y operar bajo la adaptación para Colombia de la metodología de Modelo Small Business Development Centers – SBDC. El Centro de Desarrollo de Departamento de Arauca cuenta con el patrocinio de la Gobernación del Departamento, apoyo de la Camara de Comercio Piedemonte Araucano, Las Alcaldías municipales donde se encuentran ubicado los Centros, una alianza estratégica con la Universidad Cooperativa del municipio de Arauca, este proyecto ofrece varios servicios a los empresarios y emprendedores en el Departamento de Arauca de forma gratuita, para de esta forma brindar apoyo a las empresas de la región y así obtener desarrollo y generar impacto económico.

ABSTRACT

This report refers to the Business Development Center of the Department of Arauca whose purpose is the economic, social and business development of the region. The municipalities covered by the CDE are Tame, Arauca, Saravena, Arauquita, Fortul, Rondón and Cravo Norte. Has offices in four municipalities in order to provide a better service and offer users easy access to municipalities with CDE headquarters are Tame, Arauca, Saravena and Arauquita. The Business Development Center is based on the Operational Manual of the Business Development Centers for the MSMEs, Ministry of Industry and Tourism, Micro, Small and Medium Enterprise management, where the mission of the MinCIT is to support business activity and coordinate The economic and social development policies of the country, related to the competitiveness, integration and development of the productive sectors of industry, micro and medium enterprises, foreign trade and tourism. The Operational Manual submitted by the Ministry of Industry and Tourism should operate and operate under the adaptation of the Small Business Development Centers (SBDC) Model methodology to Colombia. The Center for the Development of the Department of Arauca is sponsored by the Government of the Department, support of the Chamber of Commerce Piedmont Araucano, the municipal municipalities where the Centers are located, a strategic alliance with the Cooperative University of the municipality of Arauca, Project offers several services to entrepreneurs and entrepreneurs in the Department of Arauca for free, in order to provide support to companies in the region and thus obtain development and generate economic impact

INTRODUCCIÓN

Los Centros de Desarrollo Empresarial tienen como objetivo apoyar las actividades empresariales, productoras de bienes, tecnología o que brinden servicios para poder formular adoptar, coordinar y dirigir políticas de desarrollo social y económico del País, apoyando los sectores productivos de la Industria, la micro, la pequeña y mediana empresa.

La formación y ejecución de los CDE para las Mipymes permitirá impulsar el desarrollo y crecimiento de las empresas que se han atendidas por él, preparándolas para que sean competentes y puedan responder oportunamente los desafíos que genera la globalización de la economía.

La Gobernación de Arauca con la finalidad de impulsar el desarrollo empresarial, económico y social de la región genero el proyecto APOYO A LAS ACCIONES QUE FORTALEZCAN EL EMPRENDIMIENTO Y EL SECTOR EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA, teniendo como guía el Manual Operativo presentado por el Ministerio de Industria y Turismo el cual se basa en la metodología del modelo Small Business Development Centers-SBDC.

Se puede resaltar que el proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca es el primero que inicia en la región para brindar desarrollo, aceleración y promoción agroindustrial , 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; Plan de Promoción, Comunicación y Mercadeo.

Respecto al diagnóstico elaborado se puede destacar que unas debilidades del CDE es poco capital semilla, falta de convenios con instituciones bancarias para facilitarles préstamos a los empresarios que lo requieran y como fortaleza se destaca que cuenta con un personal idóneo para los servicios prestados por el Centro

1 INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA, SEDE TAME

1.1 RESEÑA HISTORICA

1.1.1 Centros de Desarrollo Empresarial en Colombia.

La metodología usada para el Programa de los Centros de Desarrollo Empresarial de Colombia, hace parte de la adaptación del modelo Small Business Development Center (SBDC), la cual ha sido implementada en Estados Unidos desde hace más de 30 años, en donde actualmente existen cerca de 1.100 Centros.

Los Centros que funcionan bajo la metodología SBDC son la principal fuente de asesoría técnica y administrativa para pequeñas empresas en EE.UU y su misión es promover el crecimiento, la innovación, la productividad y las ganancias del sector Mipyme, a través de mejoras en la administración empresarial.

De acuerdo con la Universidad de Texas (2014), los SBDC son: alianzas sostenibles de desarrollo territorial, entre sector privado, gobiernos y academia, con vínculos para facilitar el comercio internacional aprovechando los tratados de libre comercio existentes, los cuales generan impactos económicos medibles.

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 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 “Camino para la Prosperidad de las Américas”. Dicho documento fue

firmado entre el Gobierno Colombiano representado por la Cancillería y el Gobierno Americano representado por el Departamento de Estado de Estados Unidos.

El modelo de los SBDC ya ha sido adaptado en otros países latinoamericanos. Para finales del 2014, funcionan bajo esta metodología 118 Centros en México, 10 Centros en El Salvador, 6 Centros en Honduras, 5 Centros en Guatemala y un Centro en Belice, y se espera que esta Red, de la cual actualmente hacen parte cerca de 1.200 Centros, se siga ampliando a otros países de América Latina y el Caribe.

1.1.2 Centro de Desarrollo Empresarial piloto SBDC para la aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial; de los municipios de Tame, Arauca, Saravena, Arauquita, Rondón, Fortul y Cravo Norte.

1.1.2.1 Historia del SBDC de EE.UU.

La Red SBDC tiene el propósito de extenderse 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.

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 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 Politechnic University, 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. 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 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 Developmet 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 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; en1989 se forma la red de investigación del SBDC. La Universidad de Texas en San Antonio (UTSA), sede de uno de los SBDC más exitosos de Estados Unidos, ha sido la institución puntera en la promoción y expansión de los SBDC en Latinoamérica y el Caribe.

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 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. 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.

1.1.2.2 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 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 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.

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. 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 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.

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”.

Dicho documento fue firmado entre el Gobierno Colombiano representado por la Cancillería y el Gobierno Norteamericano representado por el Departamento de Estado de Estados Unidos.

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 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. 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.

1.1.2.3 Centros de Desarrollo Empresarial (CDE) en Arauca.

El inicio de los CDE en el departamento de Arauca fue en el segundo semestre del año 2016 con apoyo de la Gobernación de Arauca y la Cámara de Comercio de Arauca, en los municipios de Tame, Arauca, Saravena, Arauquita, Rondón, Fortul y Cravo Norte con el proyecto APOYO A LAS ACCIONES QUE FORTALEZCAN EL EMPRENDIMIENTO Y EL SECTOR EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA, basándose en el Modelo Canvas que “consiste en poner sobre un lienzo o cuadro nueve elementos esenciales de las empresas y testar estos elementos hasta encontrar un modelo sustentable en valor para crear un negocio exitoso, hace parte de la metodología “Lean Startup” que junto al Producto Mínimo Viable ponen a su mano herramientas muy sencillas de probar cual puede ser el producto o el servicio más viable para las empresas en crecimiento.” (Alex Osterwalder). El proceso de fortalecimiento del personal del CDE en el departamento de Arauca fue brindado por medio de capacitaciones de la entidad CREAME de Medellín la cual es una “incubadora y aceleradora que promueve servicios que maximizan el valor empresarial, a través de modelos de negocio de acuerdo a las necesidades de los clientes, dinamizando oportunidades, convirtiéndose en un aliado estratégico en programas de Responsabilidad Social Empresarial y Desarrollo Empresarial.”

En Diciembre del año 2016 se culminó la primera etapa del CDE entregándole a unas empresas determinadas un capital semilla, dichas empresas estuvieron en un proceso de capacitación y asesoramiento brindado por el CDE en donde se estableció el modelo de negocio más adecuado a cada una de ellas, el proyecto APOYO A LAS ACCIONES QUE FORTALEZCAN EL EMPRENDIMIENTO Y EL SECTOR EMPRESARIAL DEL

DEPARTAMENTO DE ARAUCA presento continuidad en el año 2017 con el objetivo de tener una durabilidad de 24 meses, en convenio con la gobernación de Arauca y la Cámara de Comercio Piedemonte Arauca se ejecutara el proyecto, basados en los parámetros del manual operativo de los Centros de Desarrollo Empresarial para las MIPYMES elaborado por la Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014) y el documento Estudio Previo para impulsar programas y actividades de interés público que fue estipulado por la gobernación de Arauca.

1.1.3 Modelo de Small Business Development Centers de los estados unidos para Colombia.

Los centros de desarrollo empresarial que implementan la metodología del Small Business Development Center (SBDC) para Colombia hacen 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 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 que establece los métodos del SBDC para la Aceleración Empresarial y la Promoción del Desarrollo Agroindustrial del Departamento de Arauca 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 Tame, Arauca, Arauquita, Saravena, Fortul, Rondón y Cravo Norte; con el fin de fortalecer las empresas y desarrollar mentalidad emprendedora, 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 del Departamento de Arauca y los siete municipios que ha venido atendiendo. Por ende se establece 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 del Departamento de Arauca y los siete municipios que han venido atendiendo.

1.1.4 Aplicación del proyecto de adaptación y transferencia del modelo de Small Business Development Centers - SBDC en el departamento de Arauca- MINCIT.

Este proyecto para el Departamento de Arauca hará parte de la metodología de los SBDC, actualmente funcionan bajo esta técnica 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.

En el departamento de Arauca la aplicación del proyecto apoyo a las acciones que fortalezcan el emprendimiento y el sector empresarial del departamento de Arauca, es apoyado por la gobernación del departamento que está encabezada por el gobernador Ricardo Alvarado Bestene.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Misión

Promover los procesos de aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial brindando asesoría, acompañamiento y capacitación, en las empresas que lo

requieran, para fortalecer el sector empresarial y generar emprendedores en el departamento de Arauca.

1.2.2 Visión

Para el año 2022 el Centro será una entidad que contribuirá al crecimiento y consolidación del sector empresarial brindando soluciones y generando desarrollo económico y social en la región.

1.2.3 Objetivos

1.2.3.1 Objetivo General

Contribuir a la dinamización de la economía local, a través del mejoramiento de los indicadores de productividad y competitividad de las empresas atendidas.

1.2.3.2 Objetivos Específicos.

- Promover la creación de nuevas empresas.
- Impulsar el crecimiento y desarrollo de las Mipymes.
- Generar procesos de innovación y sostenibilidad.
- Contribuir al mejoramiento de la gestión gerencial y administrativa de las unidades productivas.
- Contribuir al mejoramiento del desempeño en los procesos productivos, logísticos, entre otros.

1.2.4 Valores.

- Respeto: Desarrollo de una conducta considerada ecuánime con los derechos fundamentales de nuestros semejantes y de nosotros mismos. Asimismo se acepta y se cumple las leyes, las normas sociales y las de la naturaleza.
- Creatividad: Se busca, en forma permanente, nuevas maneras de hacer las cosas, de modo que esto sea beneficioso para el trabajador, la empresa, y la sociedad.
- Solidaridad: Generar compañerismo y un clima de amistad, trabajando juntos para cumplir la misión encaminándose hacia el logro de la visión, teniendo permanente disposición ofreciendo a los demás un trato amable brindando apoyo generoso, en el tiempo que se cumplen las tareas con calidad, eficiencia y pertinencia.
- Integridad: Creamos nuestra gran reputación siendo profesionales éticos que crean un uso completo de la información suministrada por los empresarios, específicamente en búsqueda de impactos económicos positivos que influyan en el desarrollo empresarial y social de la región.
- Excelencia: profesionales competentes que realizan y satisfacen las expectativas de los grupos de interés del Centro de Desarrollo Empresarial del departamento de Arauca, fortaleciendo el sector empresarial y los sectores económicos y sociales de la región.
- Servicio: afición de servicio y compromiso con los empresarios usuarios del Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento donde se produzca el fortalecimiento de las relaciones y resultados de impacto económico.

- Innovación: proporcionar una asesoría especializada y capacitación de alta eficacia que permita entender 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.

1.2.5 Principios.

- Cuidado del medio ambiente: Se mantiene de manera permanente la práctica de preservación y mejora del medio ambiente.
- Responsabilidad social con la comunidad: se Integra de modo indeleble las actividades del Centro de Desarrollo Empresarial con su entorno social; participando en las acciones y eventos comunitarios e impulsando el desarrollo sustentable de la sociedad.
- Excelencia: Aseguramiento total de la calidad en todos los servicios de capacitación, asesoría y acompañamiento que brinda en Centro de Desarrollo Empresarial, resaltando la excelencia en el recurso humano con personal idóneo y competente.
- Confidencialidad: El Centro asegura al usuario o cliente la Privacidad total de la información brindada en los procesos que se brindan los 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 y otras informaciones de negocios o técnica de su empresa o emprendimiento.

- Gratuidad: Todo servicio Prestado por el Centro de Desarrollo Empresarial al usuario o cliente tendrá el carácter de ser gratuito. De existir otros servicios brindados 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.

1.3 DIAGNÓSTICO

1.3.1 Tabla 1. Ficha técnica del proyecto apoyo a las acciones que fortalezcan el emprendimiento y el sector empresarial del departamento de Arauca

NOMBRE DEL PROYECTO	APOYO A LAS ACCIONES QUE FORTALEZCAN EL EMPRENDIMIENTO Y EL SECTOR EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA
DURACIÓN	2 años. (01 de Febrero del 2017 al 01 de Febrero del 2019).
ENTIDADES SOCIAS	Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Gobernación de Arauca – Alcaldías Municipales, Cámara de Comercio Piedemonte Araucano,
MUNICIPIOS	Tame, Arauca, Saravena, Arauquita, Fortul, Cravo Norte, Rondón.
BENEFICIARIOS	Nivel 1. Iniciativa de Negocio mínimo 200 beneficiarios Nivel 2. Fortalecimiento de negocio mínimo 200 beneficiarios Nivel 3. Estructuración de grandes proyectos mínimos 100 beneficiarios
SERVICIOS QUE OFERTA EL CENTRO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesoría Individual 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 11 N° 14 – 19 Barrio Sucre, Tame - Arauca

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 formalizadas en el proceso de asesoría.
--	---

Fuente: Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca

1.3.2 Diagnóstico del centro de desarrollo empresarial araucano.

Actualmente se pueden encontrar altos niveles de desempleo y bajo emprendimiento. Se reconoce la existencia de muchos factores externos que pueden estar incidiendo en la capacidad de desarrollo del emprendimiento en una persona, esto genero el crear alternativas a nivel de los entes gubernamentales de manera que genere la formación de una clase empresarial departamental con proyecciones económicas sólidas y que aporten al crecimiento económico de la región con mejores opciones de calidad de vida sin desconocer que en Arauca una de las causas por las que surge el emprendimiento, está basado en la necesidad de solucionar problemas de desempleo, y muy pocos casos en una oportunidad de negocio como debería ser siempre, en el departamento la implementación de los Centros de Desarrollo Empresarial duro varios años en ideas que no habían sido concretadas pero con el transcurso del tiempo se fueron fortaleciendo destacando que había potencial en el sector agrícola y agropecuario para trabajar.

Además el emprendimiento es y ha sido un tema de gran importancia para cualquier sociedad, porque con él se busca nuevas alternativas, que puedan estimular y desarrollar con

resultados positivos el nivel económico en cualquier región o localidad, sobre todo en aquellas regiones apartadas donde la presencia institucional del estado es limitada.

Para el departamento resulta de gran importancia el acompañamiento y la promoción de nuevos emprendimientos, teniendo en cuenta que el tejido empresarial del departamento es incipiente; por lo tanto es preciso contar con estrategias que proporcionen asistencia técnica y acompañamiento para que se constituya el motor de generación de valor agregado en las iniciativas impulsadas. Este hecho coloca en evidencia otro de los desafíos del departamento, en su propósito de fortalecer el sector productivo.

Se puede determinar que el sector agrícola y agropecuario son uno de los sectores con mayor viabilidad para generar grandes beneficios en el departamento de Arauca por tal motivo el CDE pretende aprovechar al máximo dichos sectores y brindar apoyo a aquellas ideas de negocio o emprendedores que se enfoquen claro está que también el CDE tiene el objetivo de brindar apoyo a toda aquella idea de negocio y empresas sin excluir ninguna independientemente de su función o enfoque.

El proyecto APOYO A LAS ACCIONES QUE FORTALEZCAN EL EMPRENDIMIENTO Y EL SECTOR EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA está conformado por 6 componentes a desarrollar el año 2017 dichos componentes son:

COMPONENTE 1. Asistencia técnica centros de desarrollo empresarial del departamento de Arauca.

COMPONENTE 2. Componente mentalidad emprendedora.

COMPONENTE 3. Fortalecimiento de capacidades empresariales.

COMPONENTE 4. Formulación de la política pública.

COMPONENTE 5. Aporte cámara de comercio de Piedemonte Araucano.

COMPONENTE 6. Personal estratégico, operativo y de seguimiento.

Determinados componentes hacen parte del cronograma operativo de los Centros de Desarrollo del Departamento de Arauca. Se proyecta brindar asesoramiento, acompañamiento y capacitación a 500 empresas en donde se abarcaría iniciativa de negocio, fortalecimiento, grandes proyectos también se concibe focalizar, formar y generar emprendedores en las instituciones educativas del departamento abarcando 750 estudiantes.

Las actividades y/o servicios que ofrece el CDE son:

- Asesoría Individual, consiste en ofrecer asesoría y acompañamiento individual reconociendo que cada empresa tiene características únicas y se encuentran en diferentes etapas de desarrollo. Este tipo de acompañamiento lo desarrollarán asesores expertos. Este servicio es confidencial y a largo plazo.
- Capacitación, Son las actividades de preparación a los emprendedores / empresarios en temas de gestión empresarial y gerencial. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar capacidades en las personas que desarrollan la actividad empresarial, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para generar un mejor desempeño, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la empresa.
- Participación de la Triple Hélice, Otra característica esencial del modelo es la participación del sector público (nivel nacional, departamental y/o local), sector privado y sector académico. Estos sectores deberán trabajar de manera activa en

la creación e implementación del Centro, garantizar la sostenibilidad económica y operativa del Centro y dar transparencia a la administración de los recursos.

- Investigación aplicada de negocio y mercado, Esta actividad es necesaria para garantizar el crecimiento y desarrollo de la empresa especialmente en lo relacionado con el acceso a nuevos mercados, la investigación será adaptada a los requisitos de cada cliente y será apoyada por la academia con estudiantes de último semestre o en práctica de pregrado y posgrado guiados por un tutor especializado en temas empresariales o técnicos.
- Creación de Impacto económico, La razón de ser de los centros es apoyar a las empresas a crear impacto económico traducido en: creación de nuevas empresas, generación de nuevos empleos y retención de los empleos ya creados, aumento en el volumen de ventas y acceso a financiamiento.
- La cultura de medición de resultados, Los profesionales que atienden a los usuarios de los Centros son evaluados con base a los resultados generados por sus usuarios. Cada éxito/fracaso del usuario asistido por el Centro es un éxito/fracaso del Centro.

1.3.3 Organigrama.

Organigrama del Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca.



1.3.4 Matriz DOFA

	FORTALEZAS - F	DEBILIDADES - D
MATRIZ DOFA	<p>F1: Servicio de acompañamiento y asesoramiento a empresarios para orientarlos en su mentalidad emprendedora y actividad empresarial.</p> <p>F2: Apoyo a los procesos de formalización de grupos emprendedores de la región.</p> <p>F3: Capacitaciones brindadas al personal para fortalecer los conocimientos empresariales de cada empleado del Centro.</p> <p>F4: El Centro cuenta con una sede en cuatro diferentes municipios del departamento para que la comunidad tenga mayor oportunidad de acceso a los servicios del Centro.</p>	<p>D1: Escaso capital semilla para favorecer a empresarios y/o beneficiarios.</p> <p>D2: limitación de los estudiantes beneficiarios en el componente mentalidad emprendedora.</p> <p>D3: Carencia de alianzas con entidades bancarias para brindar acceso de préstamos a los usuarios y/o clientes del CDE</p> <p>D4: Publicidad con bajo nivel de impacto.</p>

<p align="center">OPORTUNIDADES - O</p> <p>O1: Proceso de articulación con entidades bancarias.</p> <p>O2: Legalización de las empresas diagnosticadas por el Centro de Desarrollo Empresarial.</p> <p>O3: Entidades relacionadas entre sí que permiten la generación de alianzas estratégicas para el centro.</p>	<p align="center">ESTRETEGIAS – FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la cantidad de empresas formalizadas en el departamento de Arauca. (F2)(O2). • Ejecutar el método de capacitaciones para los empresarios del centro con apoyo de las entidades aliadas. (F3)(O3). 	<p align="center">ESTRATEGIAS – DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar el programa de promoción y publicidad para darse a conocer en la región. • (D4)(O1). • Contar con los aliados estratégicos del centro para que divulguen los servicios que ofrece el Centro de Desarrollo Empresarial y brindar apoyo en conjunto a los usuarios y/o beneficiarios. (D3)O1).
<p align="center">AMENAZAS - A</p> <p>A1: Carencia de responsabilidad económica, política y social de los entes gubernamentales a cargo del trabajo con la comunidad.</p> <p>A2: Organizaciones privadas que encauzan recursos de la nación afectan la operación del CDE</p> <p>A3: Obstrucción de transporte y de movilidad peatonal por parte de las fuerzas armadas al margen de la ley.</p>	<p align="center">ESTRATEGIAS – FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir el impacto generado por la competencia resaltando la calidad de los servicios que ofrece el Centro (F3)(A3) 	<p align="center">ESTRATEGIAS – DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concientizar a las entidades gubernamentales y privadas para apoyar el desarrollo empresarial y económico de la región. (A1)(D3)(A2)

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El Centro de Desarrollo Empresarial del departamento de Arauca que tiene como objetivo la Aceleración Empresarial y la Promoción del Desarrollo Agroindustrial se encuentra operando en cuatro municipios del departamento con ubicaciones estratégicas. Direcciones de los Centros de Desarrollo Empresarial, Arauca Cra. 23 N° 17-24, Arauquita Calle 2 N° 80-109D, Saravena Calle 2 N° 16-26 y Tame Calle 11 N° 14-19. El proyecto está conformado por el Director General a nivel departamental del Centro de Desarrollo Empresarial, en cada municipio se encuentra un Asesor 1, un Asesor 2, un Apoyo Administrativo y un Pasante Universitario.

DIRECTOR

- Administra los diferentes programas y servicios del CDE, sigue los acuerdos cooperativos y reglamentos de la institución anfitriona.
- Presenta anualmente el Plan Estratégico del Centro al Órgano Directivo para su aprobación y organiza 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.
- Diseña 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.
- Socializa el presente Manual operativo a los miembros del equipo de trabajo del Centro.
- Elabora reportes

ASESOR 1:

- 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).

ASESOR 2:

- 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.³
- 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.

APOYO 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.

Se destaca que la durabilidad del proyecto APOYO A LAS ACCIONES QUE FORTALEZCAN EL EMPRENDIMIENTO Y EL SECTOR EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA basado en el método SBDC y el manual operativo de los Centros de Desarrollo Empresarial para las Mipymes es de (2) años en el cual se pretende generar impacto empresarial, económico y social en siete municipios, Tame, Arauca, Arauquita, Rondón, Cravo Norte, Saravena y Fortul.

1.5 FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

El estudiante realiza actividades de apoyo de acuerdo a las necesidades del Centro de Desarrollo Empresarial además respalda los procesos del área de capacitación empresarial gratuita y especializada para el crecimiento y aceleración empresarial en acciones como:

- Apoyo en la elaboración de actas y lista de asistencia según actividades realizadas por el personal del CDE.
- Realización de la base de datos de los usuarios y/o clientes del CDE.
- Logística de evidencias.
- Soporte en la elaboración del diagnóstico empresarial del municipio de Tame.
- Apoyo en el servicio brindando al usuario, información básica del objetivo y los servicios que puede recibir por parte del CDE.
- Acompañamiento a los asesores en trabajo de campo (zona rural y urbana).
- Apoyar a los asesores del CDE con investigación de mercados, inteligencia competitiva e investigaciones relacionadas con las empresas.

- 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.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Título.

Diseño de un plan integral de comunicación masivo y un plan de capacitación hacia usuarios del Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca, para fortalecer el emprendimiento y el sector agroindustrial de la región.

1.6.2 Objetivos General.

Diseño de un plan integral de comunicación y capacitación del Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca.

1.6.3 Objetivos Específicos:

- Realizar esquema del plan integral de comunicación y plan de capacitación a usuarios del Centro de Desarrollo empresarial.
- Plantear estrategias de Comunicación para el Centro.
- Identificar los sectores a fortalecer para brindar las capacitaciones a beneficiarios y empresarios del Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca.
- Determinar los temas a confortar de las áreas que requieran capacitación.

1.6.4 Justificación

Con un plan integral de comunicación se puede potenciar considerablemente los objetivos comerciales, corporativos, institucionales o sociales de la entidad en este caso sería del Centro de Desarrollo Empresarial, la comunicación es una herramienta fundamental para establecer una conexión, ya sea verbal o escrita, por medio de este plan integral de comunicación la comunidad se entera de que trata el proyecto del CDE, que servicios presta y que beneficios reciben al hacer parte del Centro. Además el plan de capacitación y reforzamiento de los sectores que lo requieran, permiten que el usuario pueda fortalecer sus debilidades y solucionar sus necesidades.

El centro de Desarrollo Empresarial tiene como objetivo trabajar por el crecimiento económico, social y empresarial de la región, fomentando la sofisticación, la productividad, el uso de nueva tecnología y la introducción productora de las comunidades con el fin de lograr mayor crecimiento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del departamento de Arauca entre esto se pretende disminuir la dificultad a nuevos mercados a nivel regional por ello es de gran importancia el diseño de un plan de comunicación y capacitación para poder cumplir su finalidad.

1.6.5 Cronograma

Tabla 2. Cronograma de actividades del Centro de Desarrollo Empresarial del departamento de Arauca.

ACTIVIDAD	FEBRERO				MARZO				ABRIL				Mayo				Junio	
DETALLE DE ACTIVIDAD	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	1	2	1	2
Apoyo a las Actividades del Centro de Desarrollo Empresarial																		
Ubicación de las oficinas del CDE Tame																		
Apoyo en la realización del diagnóstico empresarial al municipio de Tame con el personal del CDE																		

Acompañamiento a las asesorías brindadas por parte de los Asesores del CDE Tame																		
Apoyo a los asesores en la búsqueda de posibles empresarios y/o beneficiarios del CDE Tame																		
Realización del diagnóstico y recolección de la información del Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca																		
Seguimiento y análisis del Plan de Promoción, Comunicación y Mercadeo del Centro.																		
Estructurar estrategias de																		

Comunicación para el Centro																		
Identificación de las áreas a fortalecer.																		
Selección y clasificación de los temas de las áreas a fortalecer																		
Sustentación de la práctica empresarial.																		

Fuente: Jimmy Cuta Morales, 2017

2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 DISEÑO DE UN PLAN INTEGRAL DE COMUNICACIÓN Y UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA USUARIOS Y/O BENEFICIARIOS DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA.

Debido a que el Centro de Desarrollo empresarial no cuenta aún con una programación establecida de capacitaciones al usuario, con ponentes y temas respectivos según el sector específico que requiera ser fortalecido y un medio de información para motivar a la comunidad se propone la elaboración de un plan integral de comunicación y capacitación.

El objetivo del plan integral, es fortalecer y dar a conocer las áreas del Centro, promover los conocimientos de los empresarios y beneficiarios del Centro en las áreas que presentan alguna debilidad, además motivar a la comunidad para que reciban los servicios y tengan claro los beneficios.

2.1.1 El diseño del plan integral de comunicación comprende de los siguientes pasos.

2.1.1.1 Paso 1: Estructuración de los aspectos corporativos que identifiquen el Centro.

Según las expectativas que tiene el Centro de Desarrollo Empresarial y la finalidad de su funcionamiento los aspectos corporativos son elaborados aplicando e identificando lo primordial para que los usuarios y/o beneficiarios tengan clara la responsabilidad social y corporativa que tiene el Centro de Desarrollo Empresarial, debido a que uno de los objetivos del Centro es poder ser una empresa auto sostenible las estrategias deben ir enfocadas a el

cumplimiento de tales objetivos. La imagen del centro debe generar confiabilidad, apatía y credibilidad para poder establecer un impacto favorable en el mercado.

Entre los principales aspectos que el Centro debe estructurar para su inicio y para poder ofrecer sus servicios e imagen están, la Misión, la Visión, los objetivos generales y específicos, el logotipo y eslogan

2.1.1.2 Paso 2: Análisis de las comunicaciones dentro del Centro.

Para poder generar un plan de comunicación acorde y adecuado, según la empresa y la comunicación que se presente en ella se debe tener en cuenta tres ámbitos fundamentales:

- **Ámbito ambiental,** es aquella información que llega desde el entorno. Se podría determinar que esta información es en relación con los empresarios y emprendedores, en si la situación que presenta el entorno y que por un medio magnético, oral o escrito llega a la entidad; se pudo analizar según información que llega del entorno que se presentan amenazas en el sector agroindustrial pues debido a falta de conocimiento por parte de empresarios y emprendedores en determinados temas no realizan las estrategias y/o actividades más adecuadas, la comunidad de Tame por ser una sociedad arraigada a su cultura tradicional no se preocupa por implementar en gran parte tecnología e innovación en sus procesos de producción lo cual no permite una mayor evolución y optimización de los procesos además la falta de comercialización y desarrollo de mercadeo es uno de los factores que también genera falta de ampliación y penetración a nuevos mercados.
- **Ámbito interno,** es aquella información que llega al Centro y se procesa dentro de la misma entidad. Según la información adquirida del entorno el Centro puede realizar

estudios y conclusiones que generen soluciones a las problemáticas o dificultades de los empresarios y emprendedores.

- **Ámbito corporativo**, esta información es la que se procesa en el Centro y llega a los medios y usuario o beneficiarios. Se pretende que la información procesada sea compartida con los clientes para que puedan analizar los resultados y así efectuar soluciones con apoyo del personal del Centro.

2.1.1.3 Paso 3: Estudio de los antecedentes del Centro.

Se debe realizar una recopilación de información del Centro, historia desde el inicio de este, estudiar los servicios que ha brindado y el nivel de impacto antes generado.

El Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca lleva poco tiempo funcionando pues el proyecto APOYO A LAS ACCIONES QUE FORTALEZCAN EL EMPRENDIMIENTO Y EL SECTOR EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA, inicio desde el segundo semestre del año 2016 realizándole una renovación en el año 2017 para continuar por dos años más, según entrevistas realizadas a personal antiguo la cantidad de usuarios que el Centro abarco el año anterior no fue de gran impacto, pero el capital semilla (Maquinaria, insumos o herramientas necesarias) que recibieron algunas empresas fue de gran aporte para el desarrollo de las entidades favorecidas, los medios de comunicación fueron creados en la fase de año 2016 del Centro, la persona encargada del área de comunicación y publicidad se encargó de dar a conocer las actividades ejecutadas por el personal del Centro por medio de las redes sociales las cuales fueron Facebook y YouTube, además como publicidad realizaron cuñas radiales, en el año presente se realizó un cambio de más del 50% del personal estableciendo nuevos cargos en base con lo estipulado en el manual operativo de los Centro de Desarrollo Empresarial del MinCIT, cabe resaltar que

entre estos nuevos cargos estipulados se encuentra el Pasante universitario, así que se puede deducir que el Centro con su restructuración se adaptó al manual operático de los CDE del MinCIT y que la promoción y comunicación del Centro no fue de gran impacto, pues en el presente año gran parte de la población de la región no tienen gran conocimiento del funcionamiento del Centro.

2.1.1.4 Paso 4: Marcación de objetivos por parte del Centro.

Este punto es esencial para marcar el camino a seguir en el cambio de comunicación del Centro. Los objetivos definen la finalidad de cada una de las acciones de comunicación a implementar entendidos como una meta a traspasar en beneficio de la imagen corporativa del Centro de Desarrollo Empresarial, a la hora de establecer determinados objetivos se debe tener en cuenta que estos deben ser medibles, cuantitativos, alcanzables y realistas de lo contrario no podrán ser ejecutados.

Los objetivos propuestos, generados según las acciones de comunicación que son más adecuadas para implementar dependiendo de la finalidad del Centro fueron:

- Mostrar los servicios que reciben los usuarios del centro de Desarrollo empresarial del Departamento de Arauca.
- Mencionar los beneficios que tienen los clientes al recibir los servicios del Centro.
- Promover una mentalidad emprendedora para desarrollar habilidades que lleven a la generación ideas creación de empresas.

2.1.1.5 Paso 5: Estudiar el público objetivo del Centro

En este paso se debe analizar quien es el público objetivo y así poder planear las acciones de comunicación más adecuadas para poder llegar a dicho público, se debe tener en cuenta: sexo, rango de edad, nivel de estudio, en qué lugar vive si es zona urbana o rural, que medios utiliza para informarse en fin entre mayor información se obtenga del público objetivo más fácil será realizar conexión y atraer la atención.

La población objetivo del centro de Desarrollo Empresarial son los empresarios y emprendedores del Departamento de Arauca y estudiantes de séptimo, octavo y noveno grado de las instituciones educativas de la región, no hay requisitos o límites de edad, los emprendedores o empresarios pertenecen a la zona urbana y rural de igual forma los estudiantes, el nivel de estudio no es un requisito para poder acceder a los servicios del Centro. Las principales actividades económicas de la población de la región son ganadería, agricultura, apicultura, porcicultura, caficultura, avicultura, piscicultura y la producción de cacao además la línea láctea y el turismo actualmente presentan un gran auge en la economía del departamento de Arauca.

La población de la región se caracteriza por estar arraigada a su cultura llanera y tradicional en donde para poder subsistir las familias de la zona rural trabajan la tierra realizando cultivos agrícolas que consumen y venden al mercado para generar ingresos, cabe resaltar que en la zona urbana el mercado aún no está industrializado y que la comercialización y el mercadeo no está de manera activa lo cual es una falencia para los productores de cultivos como el café, plátano, cacao entre otros. En la población del Departamento de Arauca los medios más frecuentes que utilizan para mantenerse informados son: radios, redes sociales, periódico, canales de tv tanto locales como internacionales, los

cuales permiten que la sociedad de la región esté informada y actualizada en los acontecimientos que ocurran y afecten o generen beneficios para la región.

2.1.1.6 Paso 6: Trazar estrategias para el Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca.

Se debe tener muy en claro la manera en la que se lograrán los objetivos trazados en el área de la comunicación.

Hay que tener claro que para elaborar una estrategia en las áreas de comunicación se debe tener muy en cuenta las características de la población objetivo, para poder ofrecer un servicio o vender un producto el gusto o las expectativas del cliente son primordiales, debido a que los servicios del Centro van enfocados al desarrollo económico, social y empresarial de la región se pretende concientizar a la población de que las asesorías y capacitaciones brindadas por el personal del Centro generaran en ellos resultados favorables ya que se planea compartir y brindar conocimientos que aporten y fomenten una mentalidad emprendedora en los usuarios.

Cualquier estrategia de comunicación debe reflejar de forma clara y precisa la visión y objetivos del Centro, las estrategias más acordes y sugeridas para el plan integral de comunicación son

Tabla 3. Estrategias de comunicación del Centro de Desarrollo Empresarial.

PÚBLICO OBJETIVO	QUE NECESITAN SABER	MENSAJES CLAVES
Emprendedores	Los servicios que reciben del Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca y los beneficios que tienen al recibir estos servicios.	<p>1.) Asesoría y capacitación en la formación de las ideas empresariales, estructuración de modelo de negocio y otros temas asociados a la creación de nuevas empresas.</p> <p>2.) Asesoría y seguimiento a la operación inicial y constitución de empresas.</p> <p>3.) Capacitación en temas relacionados con: la generación de ideas, la identificación de oportunidades, construcción de modelos de negocio, entre otros.</p>
Empresarios	Los servicios que reciben del centro de Desarrollo empresarial del Departamento de Arauca y los beneficios que tienen al recibir estos servicios.	<p>Para aquellos empresarios que requieren mejorar sus capacidades empresariales el CDE les brinda:</p> <p>1.) Acompañamiento personalizado que parte de un plan de trabajo diseñado entre asesor y empresario.</p> <p>2.) Capacitaciones colectivas que impulsarían el crecimiento de la empresa</p> <p>3.) Asesoría especializada y personalizada con el empresario para general el desarrollo empresarial</p>
Estudiantes de los grados 7, 8 y 9 de los colegios.	Conocimientos para fomentar una mentalidad emprendedora para que puedan desarrollar habilidades que los lleven a la generación de ideas sobre creación de empresas.	El Centro de Desarrollo Empresarial del departamento de Arauca realiza actividades de formación lúdico pedagógicas en emprendimiento para desarrollar habilidades y despertar talentos en los jóvenes de la región asimismo puedan generar ideas sobre creación de empresas, ya que son el futuro de la sociedad y la base del desarrollo empresarial y económico.

Tabla 4. Canales de comunicación más apropiados según el mensaje clave a anunciar.

PÚBLICO OBJETIVO	MENSAJES CLAVES	CANALES DE COMUNICACIÓN
Emprendedores	<p>1.) El Centro de Desarrollo Empresarial brinda asesoría y capacitación en la formación de las ideas empresariales, estructura modelo de negocios y otros temas asociados a la creación de nuevas empresas.</p> <p>2.) El Centro de Desarrollo Empresarial brinda asesoría y seguimiento a la operación inicial y constitución de empresas.</p> <p>3.) El Centro de Desarrollo Empresarial brinda capacitación en temas relacionados con: la generación de ideas, la identificación de oportunidades, construcción de modelos de negocio, entre otros.</p>	 <p>Facebook YouTube Twitter Página web Radio Periodico Volantes</p>
Empresarios	<p>Para aquellos empresarios que requieren mejorar sus capacidades empresariales.</p> <p>1.) El Centro de Desarrollo Empresarial brinda acompañamiento personalizado, se parte de un plan de trabajo diseñado entre asesor y empresario.</p> <p>2.) El Centro de Desarrollo Empresarial brinda capacitaciones colectivas, se realizan por medio de talleres, conferencias y seminarios que serán orientados por personal experto en temas identificados previamente para impulsar el crecimiento de la empresa.</p> <p>3.) El Centro de Desarrollo Empresarial brinda asesoría especializada, brinda orientación de manera particular a cada empresario en temas específicos relacionados con el desarrollo empresarial</p>	 <p>Facebook YouTube Twitter Página web Radio Periodico Volantes</p>

<p>Estudiantes de los grados 7, 8 y 9 de los colegios</p>	<p>El Centro de Desarrollo Empresarial del departamento de Arauca realiza actividades de formación lúdico pedagógicas en emprendimiento para desarrollar habilidades y despertar talentos en los jóvenes de la región para que generen ideas sobre creación de empresas pues son el futuro de la sociedad y la base del desarrollo empresarial y económico.</p>	 <p>Facebook YouTube Twitter TV Página Web Instagram</p>
---	---	--

2.1.1.7 Paso 7: Programación del diseño del plan integral de comunicación para el Centro.

Con el público objetivo, y canales claves identificados, el siguiente paso es elaborar un cuadro que indique las acciones a seguir, el presupuesto y los recursos aproximados.

El plan de trabajo debe incluir también los plazos propuestos e identificar los hitos claves dentro de la estrategia, esto nos permitirá medir todo hasta la meta final marcada

Tabla 5. Programación del diseño del plan integral de comunicación para el Centro.

CANALES CLAVES IDENTIFICADOS	ACCIONES A SEGUIR	CANTIDAD DE VECES A REALIZAR LA COMUNICACIÓN	OBSERVACIONES	MES	VALOR MENSUAL APROXIMADO	VALOR TOTAL APROXIMADO
FACEBOOK	Crear un fan page en Facebook del Centro con información fundamental como ubicación, números de contacto, servicios y beneficios que brinda además las actividades y trabajos que realizan los miembros laborales del Centro	Es recomendable que sea constante la actualización de la información que se esté retroalimentando diariamente.	La creación del Fan Page es gratuita en el Facebook, la actualización debe ser realizada por una persona encargada específicamente para eso.	Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre	300.000	3.300.000
YOUTUBE	Crear página de YouTube para el Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca con información primordial del Centro y un video bien estructurado que visualice los servicios y beneficios del Centro, se debe estar firmando eventos importantes que el Centro realiza e ir	Se debe realizar la actualización de la información y subir videos que visualicen los servicios y beneficios del Centro tres (3) veces por semana como mínimo para mantener la página YouTube actualizada y activa.	La creación de la página YouTube no presenta costos por parte de YouTube, la actualización debe ser realizada por una persona encargada específicamente para eso.	Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre	300.000	3.300.000

	subiendo los videos a la página para que la población objetivo pueda observar la importancia del CDE					
TWITTER	Elaborar un Twitter exclusivo para el Centro en donde se publique información de las actividades realizadas y a realizar del Centro	Se recomienda que la actualización del Twitter sea diaria y con palabras específicas.	La creación del Twitter no tiene costos por parte de la red Twitter, la actualización debe ser realizada por una persona encargada específicamente para eso.	Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre	300.000	3.300.000
TV	Realizar una propaganda con información de los servicios del Centro y sus beneficios, los canales o el canal más apto para la publicidad es el que tenga emisión en el departamento de Arauca	Para poder generar impacto y posicionamiento en la mente del consumidor es recomendable que sea diario	la realización de la propaganda es según el acuerdo con el canal de lo contrario se paga la realización de la propaganda por aparte	Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre	400.000	4.400.000
PÁGINA WEB	Crear una página web empresarial en donde se estructure aspectos corporativos del Centro, tales como, Misión, Visión, Objetivos entre otros además resaltar los servicios y beneficios del Centro e ir actualizando la página con	Es de gran importancia que se esté actualizando diariamente o cuatro veces a la semana la página para mantener actualizada y comunicada a la población objetivo	El valor de la creación de la página varía según el tipo de página web, la actualización y retroalimentación de la página debe ser pagado por aparte.	Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre	300.000	3.300.000

	información de las actividades realizadas por el Centro.					
INSTAGRAM	<p>Crear un perfil en Instagram del Centro de Desarrollo Empresarial con información primordial como teléfonos de contacto y dirección para que la población pueda comunicarse con el Centro, las imágenes y mensajes que se suban al perfil de Instagram tienen que representar el trabajo de gran importancia que realiza el personal del Centro además los servicios y beneficios del Centro</p>	<p>Se sugiere que la actualización de la información e imágenes del Centro en el perfil de Instagram se estén actualizando diariamente o cuatro veces a la semana</p>	<p>La creación del Perfil en Instagram no presenta valor por parte de la app Instagram, la actualización debe ser realizada por una persona encargada específicamente para eso.</p>	<p>Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre</p>	<p>300.000</p>	<p>3.300.000</p>
RADIO	<p>Realizar cuñas radiales con información clara y contundente de los servicios y beneficios del Centro además transmitir la cuña en emisoras que más sintonía presente en el departamento de Arauca</p>	<p>Las cuñas radiales se deben realizar cuatro veces a la semana o diariamente para poder posicionarse en la mente del usuario.</p>	<p>el valor de la creación de la cuña radial es independiente del valor de la transmisión de la cuña</p>	<p>Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre</p>	<p>500.000</p>	<p>5.500.000</p>

PERIÓDICO	Realizar una publicación en periódicos de la región sobre información del Centro, la información debe ser concisa y primordial respecto a los servicios y beneficios del Centro.	Se recomienda que la publicaciones sean 3 o 2 veces por semana eso también baria según la veces que el periódico es impreso en la región	El valor de la publicación varía según la cantidad de párrafos y la sección en la que se desea que aparezca la información	Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre	400.000	4.400.000
VOLANTES	Crear un volante llamativo con información contundente que especifique los servicios y beneficios del Centro	se recomienda que la realización del volanteo sea una vez por semana	El valor del diseño del volante es aparte de la impresión	Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre	500.000	5.500.000
TOTAL					3.300.000	36.300.000

2.1.1.8 Paso 8: Medir y Evaluar.

La estrategia de comunicación debe concluir con la metodología que se utilizara para evaluar los resultados.

Aquí se debe indicar la herramienta más adecuada para valorar las secciones de la comunicación y así medir el progreso de los objetivos.

2.1.2 El diseño del plan de capacitación para usuarios y/o beneficiarios del Centro de Desarrollo Empresarial del departamento de Arauca comprende de los siguientes pasos.

2.1.2.1 Paso 1: Clasificación de los beneficiarios.

Como inicio se efectúa el reconocimiento de los empresarios y beneficiarios del Centro de Desarrollo Empresarial los cuales se encuentran en la base de datos de clientes que maneja el Centro.

Clasificación de los beneficiarios

- Nivel 1: Emprendedores. Estos usuarios necesitan de información necesaria de como iniciar y crear un negocio información de los procesos, requerimientos e inversión en tiempo y dinero, si el emprendedor tiene una idea determinada y especifica de igual forma necesita asesoría del Centro para la evaluación de su viabilidad.
- Nivel 2: Negocios establecidos. Son quienes ya tiene una empresa establecida y asisten al Centro por las siguientes razones: buscan oportunidades y maneras de ampliar o mejorar sus negocios; poseen una determinada dificultad o necesidad que debe ser resuelta; o se encuentran en una crisis y solicitan una ayuda inmediata. Estos usuarios necesitan de servicios de asesoría profesionales lo más pronto, los cuales en grandes

ocasiones se pueden complementar con capacitación y asistencia en investigación de mercado.

- Nivel 3: Grandes empresas. Son quienes tienen empresas ya establecidas con gran nivel de crecimiento, requieren de asistencia para aprender a gestionar un negocio que está creciendo ágilmente convirtiéndose en una empresa de mayor impacto.

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

Los usuarios del nivel 1 denominados emprendedores deben recibir los servicios del Centro de Desarrollo, ajustados apropiadamente para compensar las necesidades.

Los usuarios del nivel 2 y 3 poseen más potencial de formar impacto económico en métodos de creación y retención de empleos, incremento en ventas acceso a capital, expansiones de negocio, inversión entre otros.

2.1.2.2 Paso 2: Selección de los temas de las capacitaciones a usuarios del Centro.

En esta sección se realiza la identificación de los sectores que requieran de capacitación en las respectivas temáticas, para poder identificar los temas más acordes según las necesidades y problemáticas de los sectores se realizaron entrevistas con representantes de algunas asociaciones y entidades como: APTA (Asociación de plátanos productores de Tame Arauca), APROCOLPA (asociación de lecheros), ACAPA (Asociación de Caficultores del Piedemonte Araucano), FRIGOTAME (frigorífico de Tame), entre otras personas y

empresarios que conocen, trabajan y se dedican a la producción de los sectores a fortalecer, los temas identificados fueron:

Tabla 6. Sectores y temas a capacitar.

	TEMA
PLÁTANO	Manejo integrado de plagas y enfermedades
	Uso adecuado de los agro insumos
	Cadenas de comercialización para la venta del producto final
	Certificación de buenas prácticas agrícolas
	Transformación de la materia prima
CACAO	Manejo integrado de plagas y enfermedades
	Canales de comercialización.
	Manejo integrado del cultivo del cacao
CAFÉ	Manejo integral de la Producción
	Proceso de torrefacción
	Trazabilidad del café
AVÍCOLA	Cadenas de comercialización del producto.
	Manejo y aprovechamiento de insumos.
TURISMO	Apoyo en la infraestructura turística (vías de acceso, transporte para acceder a los sitios turísticos.)
PISCICULTURA	Uso de nuevas tecnologías en la producción piscícola

	Comercialización del producto final
LÁCTEO	procesos de producción (queso, yogurt, arequipe)
	Control de calidad
	Comercialización del producto final
FRIGORÍFICO DE CARNE	Requisitos para registros sanitarios y ambientales, requisitos INVIMA y corporaciones ambientales

También se pudo determinar que debido a que la población objetivo se encuentra en un mercado que no ha incursionado a la innovación y aplicación de estrategias de mercadeo es necesario brindar capacitaciones generalizadas en el área de mercadeo, algunos temas a sugerir son:

	TEMA
ÁREA DE MERCADEO	Emprendimiento
	liderazgo e inteligencia emocional
	Innovación y creatividad
	Marketing
	Plan de mercadeo y ventas
	Benchmarking
	Estrategia de Mercadeo
	Auditoría de Marketing
	Comercialización del producto.

2.1.2.3 Paso 3: Realización del Cronograma de las capacitaciones para usuarios del Centro.

Se sugiere que se realice un cronograma de las capacitaciones en una fecha que sea acorde con las ocupaciones del capacitador y otros eventos que tenga el Centro además hay que tener claro que se debe identificar las temáticas más idóneas, también se debe tener claro la elección del capacitador según el perfil más apto para el sector y el tema a fortalecer.

Tabla 7. Formato sugerido para el cronograma de las capacitaciones

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES						
SECTOR	TEMA	CAPACITADOR	LUGAR	FECHA Y HORA	PERFIL DE ASISTENTES	NÚMERO DE ASISTENTES
El sector a fortalecer	La temática más apta según necesidades.	Seleccionado o según su perfil y experiencia en el tema	El lugar debe ser acorde al público objetivo y a la cantidad de asistentes esperados	Las más adecuadas según la disponibilidad del capacitador y el tiempo que se demora organizar el evento.	Empresarios, emprendedores, entre otros	Registro de la cantidad de asistentes que acudieron a la capacitación

2.1.2.4 Paso 4: Elaboración del plan de capacitaciones y fijación de herramientas y costos.

Después de realizar el cronograma del plan de capacitaciones de las áreas estratégicas del Centro se llevaría a cabo cada capacitación en las diferentes temáticas determinadas, se confirma personal idóneo seleccionado para efectuar la capacitación, el material y las herramientas requeridas para la ejecución de la capacitación.

Tabla 8. Recursos para la realización de la capacitación y costos aproximados.

RECURSOS			
Insumo	Cantidad	Precio Unitario	Total
Salón donde se realizara la capacitación	5	400.000	2.000.000
Honorarios de los capacitadores	9	1.200.000	10.800.000
Escarapelas	350	1.200	420.000
Transporte de los capacitadores	18	250.000	4.500.000
Almuerzo de los capacitadores	9	60.000	540.000
Refrigerio (bebida, pasa boca)	350	1.800	630.000
carpeta membretada para asistentes	350	1.200	420.000
hoja membretada para asistentes	350	650	227.500
Lapiceros	350	1.300	455.000
Total			19.992.500

2.1.2.5 Paso 5: Evaluación de los resultados del proceso de capacitación.

Para verificar que se allá cumplido a cabalidad la finalidad de que las necesidades o requerimientos del usuario fueron atendidas y solucionadas se efectúa una encuesta donde se evalúa el nivel de satisfacción y aceptación de la capacitación.

2.1.2.6 Paso 6: Realización de informes de las capacitaciones.

Se realizan informes detallados de cada capacitación realizada brindada a los empresarios o beneficiarios del Centro estos informes estarán compuestos del tema tratado en la capacitación, el lugar la fecha el capacitador la metodología utilizada para el desarrollo del tema el tiempo que duro la capacitación y el número de asistentes.

Cada informe de cada temática efectuado por el proyecto de capacitación tendrá copia en digital y físico para que puede servir de soporte y evidencia para el Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca en donde se especifique que si se está cumpliendo con el objetivo del Centro

CONCLUSIONES

- Se diseñó el plan integral de comunicación masivo y el plan de capacitaciones a usuarios del Centro de Desarrollo Empresarial porque según el estudio y diagnóstico realizado se concluyó que el Centro presentaba falencias en estos temas.
- En el diseño del plan integral de comunicación se analizó la publicidad que estructura la persona encargada del área de comunicación del Centro.
- En el diseño del plan de capacitación a usuarios se estudió los sectores productivos de la región que más impacto generaban para poder evaluar las debilidades e identificar los temas que requieren de capacitación para fortalecer los conocimientos de emprendedores y empresarios.
- Del trabajo realizado se puede concluir la presente propuesta de mejoramiento del diseño del plan integral de comunicación y el plan de capacitación a usuarios tiene como resultado o evidencia esta cartilla que sirve como herramienta y guía para el Centro de Desarrollo Empresarial del departamento de Arauca, lo cual brindará beneficio a los empresarios y emprendedores de la región.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Centro tener en cuenta la ejecución del diseño del plan integral de comunicación y el plan de capacitación a usuarios, para poder generar mayor impacto en el mercado y fortalecer los temas identificados en el plan de capacitación.
- Se le sugiere al Centro cumplir con el cronograma de actividades para que no se presenten retrasos en los resultados que se esperan del servicio del Centro.
- La comunicación entre el personal de las sedes del Centro debe ser constante y actualizada para que no se presente inconvenientes, retrasos o contradicciones de las actividades o servicios del Centro.
- El modelo de trabajo del Centro debe ser generalizado, todos los trabajadores tienen que manejar los mismos formatos para que no hallan inconvenientes a la hora de unificar información.

ALCANCE DE LA PRÁCTICA

Con la realización de la práctica empresarial pude aplicar los conocimientos adquiridos en el programa de administración de empresas y enriquecer aún más la experiencia laboral y los conocimientos, lo cual es de gran importancia para la vida profesional; interactuar con personal profesional que tiene una gran experiencia laboral y que se desenvuelve en muchas áreas es gratificante e importante para mi desarrollo personal y profesional además genera mayor compromiso con las actividades laborales y la empresa o entidad donde se trabaja.

Por otra parte comprendí el valor de tener una gran relación laboral y una buena relación con los usuarios y/o clientes, teniendo claro que el respeto, la puntualidad, la tolerancia y solidaridad son valores primordiales en la vida profesional, asimismo adquirí mayor conocimiento en la realización y estructuración de informes según lo que la empresa en este caso el Centro de Desarrollo Empresarial solicite a sus empleados, también el proceso de acompañamiento y asesoramiento que se brinde a un emprendedor o empresario lo cual varía según la línea en la que se encuentra ya sea iniciativa de negocio, fortalecimiento empresarial y grande empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- https://www.creame.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=141&Itemid=313
- <https://www.marketingyfinanzas.net/2013/03/modelo-canvas-una-herramienta-para-generar-modelos-de-negocios/>
- [Documento ESTUDIO PREVIO elaborado por gobernación de Arauca - Secretaría de Planeación Departamental.](#)
- www.mecesup.cl/usuarios/MECESUP/File/.../CLMECE3MOPERAT20102014.pdf
- www.agendaproductividad.cl/wp-content/uploads/sites/22/.../Presentación-SBDC.pdf
- https://www.innulsacolombia.com/sites/default/files/5_manual_operativo_2014.pdf
- <http://recursos.cnice.mec.es/media/publicidad/bloque5/pag2.html>

ANEXOS

ANEXO 1

Carta de presentación del CENPAE.



¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Pamplona, enero 27 de 2016

GA170.90PA00.10-024

Doctor
DANIEL ANTONIO CORONEL MEJIZ
Director Ejecutivo
Cámara de Comercio Pie de Monte Araucano
Saravena (Arauca)

C. COMERCIO DEL PIEDEMONTE

Radicación: 00110-2017

100001102017

Fecha: 30-01-2017 Hora: 14:48:11

Remitente: JIMMY KARELLY CUTA MORALES

Destinatario: INGRID PAOLA BAUTISTA CABALLERO

Dependencia: PRESIDENCIA EJECUTIVA

Cordial saludo.

Respetuosamente solicito su colaboración, para que **JEIMMY KARELLY CUTA MORALES**, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 1.094.274.988, estudiante del X semestre del Programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional en esa Empresa, durante el primer periodo académico del año 2017.

Nuestra estudiante, con su capacidad de liderazgo y espíritu emprendedor, desarrolla competencias gerenciales, gestiona el cambio, crea e innova estrategias empresariales, en pro del fortalecimiento del sector productivo de nuestra región y del país. Profesional idóneo, con capacidad de análisis e investigación en el entorno socioeconómico y toma de decisiones.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas, donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo partícipe del proceso a su superior inmediato. Comprende un periodo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a Usted, mi sentido de gratitud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la estudiante, lo cual redunda en beneficio de la comunidad y particularmente en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo cenprac@unipamplona.edu.co, telefax (097) 5681761, Universidad de Pamplona.

Atentamente,

ÁLVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial



Una universidad Inuyente y comprometida con el desarrollo integral

ANEXO 2

Carta de aceptación por parte de la empresa.

Saravena, 01 de Febrero de 2017

C. COMERCIO DEL PIEDEMONTE

Radicación: 0010-2017

200000102017

Fecha: 01-02-2017 Hora: 16:32:39

Remite: DANIEL ANTONIO CORONEL MEJIA

Destinatario: ALVARO PARADA CARVAJAL

Dependencia: PRESIDENCIA EJECUTIVA

Profesor

ALVARO PARADA CARVAJAL

Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial

Programa Administración de Empresas

Universidad de Pamplona.

Asunto: Aceptación de prácticas Profesionales.

Cordial saludo Profesor Álvaro,

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, con sede en el municipio de Saravena, teniendo en cuenta la solicitud de la estudiante JEMMY KARELY CUTA MORALES identificada con cédula de ciudadanía 1.094.274.988 de Pamplona N.S. del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, aceptamos la realización de sus prácticas profesionales en el departamento de Desarrollo Empresarial, con una intensidad de ocho horas diarias, a partir del primero (01) de febrero de 2017, durante 6 meses.

Dentro de las actividades a realizar están las siguientes:

- Apoyar a los asesores del Centro de Desarrollo Empresarial con investigación de mercados, inteligencia competitiva e investigaciones relacionadas con las empresas del municipio de Tame.
- Elaborar trabajos de investigación en temas relacionados con el mejoramiento de las empresas de acuerdo a los conocimientos adquiridos en su etapa estudiantil, 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 de índole empresarial y comercial.

- Cumplir el Manual operativo de los Centros de Desarrollo Empresarial y aplicar los lineamientos de la metodología.
- Apoyo en la formulación y estructuración de los modelos de negocios, diagnósticos y planes financieros.

Nota: Las actividades estarán supervisadas por la Directora Administrativa de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, Dra. Ingrid Paola Bautista Caballero.

La empresa se compromete a realizar la afiliación y pago de Riesgos profesionales del Estudiante durante el tiempo de ejecución de prácticas.

Con respeto,



DANIEL ANTONIO CORONEL MEJÍA.
Presidente Ejecutivo.



INGRID PAOLA BAUTISTA CABALLERO
Directora Administrativa

ANEXO 3.

Registro fotográfico del apoyo brindado a los asesores del centro en el asesoramiento ofrecido a empresarios y emprendedores de la región.



ITEM: Componente 2.3 Asistencia y sensibilización al emprendedor
 Fecha: 3 Abril 2017
 Lugar: Instalaciones APRODEL - Oficina CDE Tame
 Objetivo: Apoyar el proceso de formalización del grupo los 15 pollitos de brisa
 Responsable: Equipo CDE Tame



ITEM: Componente 2.3 Asistencia y sensibilización al emprendedor
 Fecha: 6 Abril 2017
 Lugar: Vereda Alto Cauca
 Objetivo: Apoyar en el proceso de formalización al grupo no formal Alto Cauca Dos.
 Responsable: Equipo CDE Tame



ITEM: Componente 3, 3.1 Acompañamiento especializado según vocación empresarial.
 Fecha: 25 Febrero 2017
 Lugar: Parque los libertadores del municipio de Tame
 Objetivo: Apoyo y acompañamiento al proceso de creación del plan turístico del municipio de Tame
 Responsable: Directora General CDE – Equipo CDE Tame



ITEM: Componente 3, 3.1 Acompañamiento especializado según vocación empresarial.
 Fecha: 25 Febrero 2017
 Lugar: Corocito, Planta procesadora de Plátano
 Objetivo: Analisar y estudiar el estado actual de la planta de Plátano.
 Responsable: Directora general CDE – Gerente de la Cámara Pedemonte – Equipo CDE Tame



ITEM: Componente 5, 5.1 Consultoria para la asesoria especializada en la formulacion y estructuracion de los modelos de negocios, diagnosticos y planes financieros.
 Fecha: 9 Febrero 2017
 Lugar: Instalaciones CDE Tame.
 Objetivo: Apoyo en la construccion del borrador del cronograma operativo del CDE.
 Responsable: Directora General del CDE y equipo de trabajo del CDE Tame.



ITEM: Componente 3, 3.1 Acompañamiento especializado según vocación empresarial.
 Fecha: 23 Febrerol 2017
 Lugar: Frigomatadero de Tame
 Objetivo: Analizar el estado actual y las herramientas con las que cuenta la empresa Frigotame
 Responsable: Equipo CDE Tame



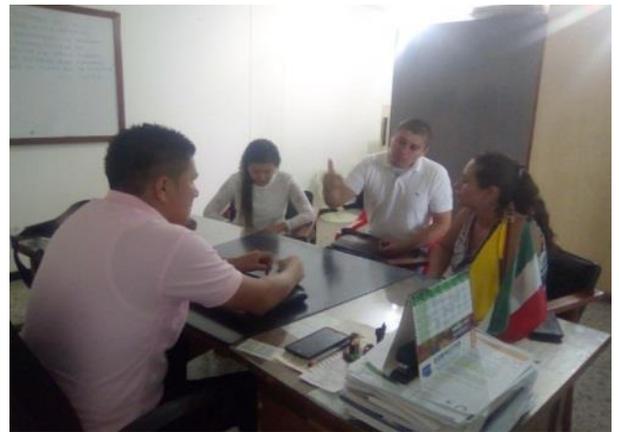
ITEM: Componente 3.2 Orientacion estrategica en innovacion
 Fecha: 4 Abril 2017
 Lugar: Finca Turistica Villa Helena
 Objetivo: Brindar acompañamiento para desarrollar o fortalecer una cultura innovadora al interior de las empresas, mejoramiento de procesos y valor agregado.
 Responsable: CDE Tame y Corporacion de Turismo de Tame



ITEM: Componente 2.3 Asistencia y sensibilizacion al emprendedor
 Fecha: 5 Abril 2017
 Lugar: Vereda Botalon
 Objetivo: Apoyar los procesos de formalizacion del grupo no formal comidas rapidas y buen sabor de Botalon.
 Responsable: Equipo CDE Tame - Capacidades Empresariales (Promotor Oliver Rodrigues)



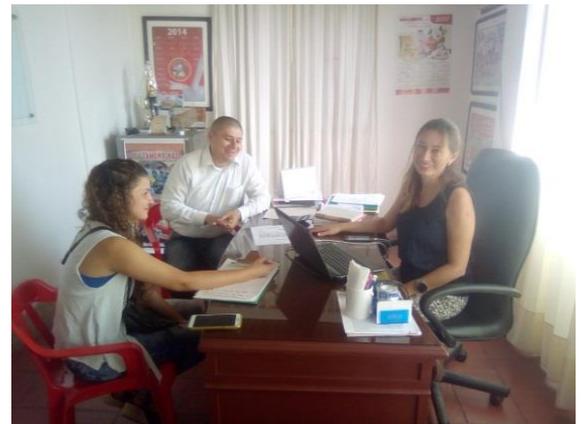
ITEM: Componente 2. Mentalidad Emprendedora
 Fecha: 22 de Marzo 2017
 Lugar: Vereda Puerto Miranda
 Objetivo: Socialización del CDE con el grupo de gallinas ponedoras.
 Responsable: Equipo CDE Tame.



ITEM: Componente 2, mentalidad emprendedora
 Fecha: 24 de Marzo 2017
 Lugar: Oficina Secretaria de Educacion Municipal
 Objetivo: Articulación del CDE con Secretaria de educación Municipal para implementar el proyecto mentalidad emprendedora del CDE en colegios.
 Responsable: Equipo CDE Tame



ITEM: Componente 3. Fortalecimiento de capacidades empresariales
 Fecha: 17 de marzo de 2017
 Lugar: oficina gerencia Coolactame.
 Objetivo: socializar las acciones del CDE y del profesional especializado, Asesorías y registro del emprendedor para su focalización según el componente.
 Responsable: Equipo CDE Tame – Asesor Departamental CDE



ITEM: Componente 3. Fortalecimiento de capacidades empresariales
 Fecha: 15 de marzo 2017
 Lugar: oficina gerencia de Coolactame
 Objetivo: Continuidad con el acompañamiento a la empresa de Coolactame
 Responsable: Equipo CDE Tame



ITEM: componente 2 Mentalidad emprendedora
 Fecha: 7 de marzo de 2017
 Lugar: CDE Tame
 Objetivo: Socializaicon del programa CDE y registro del emprendedor (Henry Mendez) idea de negocio .
 Responsable: Equipo Base CDE Tame.



ITEM: Componente 3. Fortalecimiento de capacidades empresariales
 Fecha: 09 de marzo 2017
 Lugar: CDE Tame
 Objetivo: Acompañamiento a ACAPA y registro de la empresa para su focalizacion según el componente.
 Responsable: Equipo CDE Tame



ITEM: Componente 3. Mentalidad Emprendedora
 Fecha: 06 de marzo 2017
 Lugar: caserio la Primavera de cravo Charo.
 Objetivo: Socialiar programa del CDE con ASOPROCAR y focalizar para registrar en la base de datos del CDE.
 Responsable: Equipo Base CDE Tame



ITEM: Entrenamiento en habilidades empresariales y gerenciales para el equipo base de los CDE del departamento
 Fecha: 16 de Mayo 2017
 Lugar: Camara de comercio Piedemonte Araucano, Saravena.
 Objetivo: Capasitacion por parte de Ventures al equipo de trabajo del CDE del departamento de Arauca.
 Responsable: Equipos CDE del departamento.



ITEM: 2.2 Entrenamiento en habilidades empresariales y gerenciales para el equipo base de los CDE del departamento
Fecha: 17 de Mayo 2017
Lugar: Camara de comercio Piedemonte Araucano, Saravena.
Objetivo: Capacitacion por parte de Ventures al equipo de trabajo del CDE del departamento de Arauca.
Responsable: Equipos CDE del departamento.



ITEM:3.2 Orientacion estrategica en innovcion.
Fecha: 19 de Mayo 2017
Lugar: Hotel Tame Real.
Objetivo: Acompañamiento a la Corporacion de turismo en su primera mesa de trabajo del sector turismo.
Responsable: Equipos CDE del departamento.

ANEXO 4

Formato de diagnóstico reestructurado del formato de diagnóstico aplicado a las plantas agroindustriales de la región, sugerido para aplicar a la línea iniciativa de negocio y fortalecimiento empresarial.

DATOS GENERALES del RESPONSABLE del DIAGNÓSTICO

Fecha	
Municipio	
Responsable	

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Descripción de la actividad económica de la empresa				Teléfono	
				Línea Productiva	
Dirección de la Empresa y/o Negocio		Municipio		Departamento	
Correo electrónico de la empresa			NIT.		
Nombre del Representante Legal			CC. Del Representante Legal	Edad del Representante Legal <input type="text"/>	
Genero del Representante Legal	M <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nivel educativo del Representante legal		
Estado Financiero	Ingresos Mens.				Ventas Brutas Anuales \$
	Egresos Mens.				

Número de asociados		Número de Empleados operativos	
Número de Asociados según su profesión	Profesionales: <input type="text"/>	Tecnólogos: <input type="text"/>	Técnicos: <input type="text"/> Bachilleres: <input type="text"/> Otros: <input type="text"/>
¿Ha participado en programas de apoyo Empresarial?	SI _____ NO _____	Cual y dónde?	

MARCO LEGAL				
No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Está registrada su empresa/negocio en cámara de Comercio?			
2	¿Ha realizado alianzas o convenios?			
3	¿Cumple con algún requisito legal de la empresa/negocio? ¿Cuál?			
4	¿Cuenta con información de socios de la empresa/negocio?			
5	¿Cuenta con registros o ha realizado el proceso de marca, patentes o diseños de la empresa/negocio?			

ADMINISTRACIÓN

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La organización cuenta con plan estratégico?			
2	¿Conoce cuáles son los objetivos que se ha fijado en la organización?			
3	¿Posee conocimiento de los procesos y/o servicios que brinda su empresa/negocio?			
4	¿Tiene un manual de funciones y de procedimientos?			
5	¿El personal de la empresa o negocio recibe algún tipo de capacitación?			
6	¿La empresa/negocio tiene organigrama?			
7	¿Existe comunicación fluida de los trabajadores con el representante o gerencia?			
8	¿Las funciones y la asignación de responsabilidades están especificadas por escrito?			
9.	¿Cumple la empresa/negocio con la normatividad en cuanto a seguridad social?			

MERCADEO Y VENTAS

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Realiza estudios de mercado para conocer la situación y tendencias de la demanda de sus productos y/o servicios?			
2	¿Conoce los canales de distribución más apropiados que debe utilizar la empresa/negocio para disminuir plazos de entrega o transporte?			
3	¿Se ha realizado estudios adecuados de la competencia y sus posibles ventajas y desventajas?			
4	¿Lleva registros sobre las ventas realizadas por zonas, productos y por clientes?			
5	¿Realizan mediciones sobre la satisfacción de los clientes?			
6	¿Posee un sistema de recepción y de quejas al alcance de los clientes?			
7	¿Conoce cuántos y quiénes son sus clientes potenciales?			

8	¿La empresa/negocio posee un sistema que permita resolver inmediatamente los reclamos de los clientes?			
9	¿Conoce el porcentaje de participación de sus productos y/o servicios en el mercado con relación a la competencia?			
10	¿Entrega los productos y/o servicios en la fecha correspondiente y puntualmente?			
11	¿Realiza un estudio adecuado según sus gastos para la fijación de precios del producto y/o servicio y condiciones de venta?			
12	¿Realiza plazos de pago para los clientes más importantes?			
13	¿Efectúa y tiene definida la publicidad de su empresa o negocio?			
14	¿Conoce las características detalladas del producto y/o servicio que vende?			

RECURSOS HUMANOS

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un proceso de selección de personal?			
2	¿Realiza un estudio para saber si el personal es el más idóneo en su función?			
3	¿Conoce cuáles son los criterios para evaluar a su personal?			
5	¿Existe un clima laboral agradable?			
6	¿Los diferentes cargos de la empresa o negocio poseen descripción detallada de lo que deben realizar por escrito?			
7	¿Cada cargo en la empresa tiene establecido los requisitos de experiencia, educación, instrucción, condiciones de trabajo, responsabilidades, etc.?			
8	¿Los cargos son conocidos por todo el personal de la empresa o negocio?			
9	¿Tiene manual de funciones y un perfil de puestos?			
10	¿Posee un sistema de incentivos o estímulos?			

PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Posee registros de la demanda, producción y venta de sus productos?			
2	¿Posee un registro actualizado de materias primas e insumos en el proceso de producción/servicio?			
3	¿Registra fechas de inicio y terminación de un proceso/servicio productivo?			
4	¿Tiene registrado el tiempo de cada proceso en las diferentes secciones para lograr el producto/servicio final?			
5	¿Posee un manual de procesos?			
6	¿Tiene en cuenta a la fecha de elaboración y caducidad del producto?			
7	¿Sabe con claridad la capacidad de demanda que puede abarcar?			
8	¿Posee un registro que verifique la materia prima necesaria en la producción antes de iniciar esta?			
9	¿Los materiales se dañan con frecuencia por mal manejo?			

10	¿Posee estudios de optimización para disminuir el tiempo de cada proceso?			
11	¿Los residuos de los proceso son reutilizados. ¿Conoce qué destino tienen los mismos?			
12	¿Posee listado de control de entradas y salidas de materiales?			
13	¿Las medidas de operación, mantenimiento y capacidad de las máquinas son plenamente conocidas?			
14	¿Existen diagramas de operación para los trabajos más importantes?			

RECURSOS FINANCIEROS

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Realiza un análisis financiero a la hora de efectuar una inversión,			

	compra o crédito para saber su viabilidad?			
2	¿Tiene información actualizada de los recursos financieros?			
3	¿Conoce los ingresos y gastos exactos?			
4	¿Conoce con precisión la rentabilidad del negocio o empresa?			
5	¿El presupuesto de la empresa o negocio es controlado y analizado antes de utilizar?			
6	¿Tratan de aprovechar al máximo el uso de sus activos?			
7	¿Posee registros tales como, asientos de libro diario, libro contable etc., que permitan llevar un balance general de la empresa o negocio?			
8	¿Posee estado de pérdidas y ganancias para el último semestre?			
9	¿Reciben siempre los pagos de sus clientes en la fecha prevista?			
10	¿Siempre pagan a sus proveedores en la fecha acordada?			

OBSERVACIONES

--

FIRMAS DE APROBACIÓN DEL DIAGNOSTICO

NOMBRE	TELÉFONO CELULAR	FIRMA

ANEXO 5

Formato de encuesta reestructurado de la encuesta de evaluación del plan de capacitaciones de FUNDESCAT, sugerido para medir el nivel de impacto de las asesorías y capacitaciones.



**CENTROS DE DESARROLLO EMPRESARIAL
ENCUESTA**



EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN, ENTRENAMIENTO O CAPACITACIÓN

Lugar		Fecha	
Tema de capacitación		Nombre de la entidad que representa el capacitador/asesor	
Nombre del capacitador/asesor			

En el Centro de Desarrollo Empresarial del Departamento de Arauca deseamos conocer su opinión acerca del plan de capacitación y asesoramiento ejecutado hasta el momento, escriba al frente de cada aspecto la calificación que desea darle, según la escala explicada a continuación.

		2	1	0
Para las siguientes preguntas marque con una (X) debajo de cada casilla según su nivel de satisfacción, conformidad o de insatisfacción respecto a la capacitación/asesoría recibida		 Satisfecho	 Conforme	 Insatisfecho
1.	Como se identifica con el proceso de capacitación/asesoramiento 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 capacitadores/asesores 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 capacitador/asesor para su aprendizaje?			
5.	El capacitador/asesor desarrollo los temas de lo sencillo a lo complejo, realizo ejemplos, analogías, o anécdotas para facilitar la comprensión del tema			
6.	El capacitador/asesor al explicar una técnica o tema dijo cuándo utilizarla, los pasos a seguir y los errores que hay que evitar			
7.	El capacitador/asesor aclara dudas, señala los errores o confusiones que se le presentan y los corrige inmediatamente			
8.	El capacitador/asesor se dirigió por su nombre a los participantes, los observo durante la conferencia y resolvió sus dudas?			
9.	El capacitador/asesor utilizo un lenguaje claro y entendible un ritmo de explosión, tono de voz y volumen apropiado?			
10.	El capacitador/asesor proyecto una imagen agradable despertó y mantuvo el interés durante la conferencia			
11.	¿Asistiría a otra conferencia con el mismo capacitador/asesor?			
12.	Los temas tratados por el capacitador/asesor durante toda la conferencia concuerdan con el tema que le ofrecieron al inicio?			
13.	Usted siente que el tema y la capacitación/asesoría recibida coinciden con el conocimiento que usted necesita adquirir según su vocación			
14.	Cómo calificaría el desempeño general del capacitador/asesor?			

Sugerencias, quejas y reclamos:

Espacio para ser llenado por el asistente al evento

Nombre Completo		CC.	<input type="text"/>	T.I	<input type="text"/>
Correo		Firma			

ANEXO 6
Reporte de autoevaluación.



REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante:	Jimmy Favelly Cuta Morales		Fecha:	24/05/17
Nombre de la Empresa:	Camara de Comercio Piedemonte A.	Programa:	Administración de Empresas	
Dependencia Entidad:	Centro de Desarrollo Empresarial.	Evaluador:	Jimmy Cuta	

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

1.1. Unipamplona 1.2. Familiar 1.3. Amistad 1.4. Autogestión

1.5. ¿Otro Medio? Especifique ¿Cuál Otro?

2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio?

3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI NO

Explique

4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

4.1. Académicas 4.2. Laborales 4.3. Personales 4.4. Ninguna

Explique

5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI NO

6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

6.1. Responsabilidad 6.2. Puntualidad 6.3. Compromiso 6.4. Participación

6.5. Sensibilidad Social 6.6. Nacionalismo 6.7. Creatividad 6.8. ¿Otro?

¿Cuál?

7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
Ciudadano Autónomo Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	4,8	Cumplo con las actividades y sugerencias brindadas por el director del CENPAE
Científico Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	5,0	realice la entrega puntual de los informes de Práctica
Profesional Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	4,8	aplico los conocimientos y habilidades adquiridos en el transcurso de mi carrera.
Nota Integral	4,86	

ANEXO 7
Reporte de evaluación.



REPORTE DE EVALUACIÓN

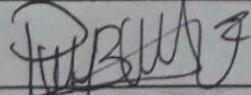
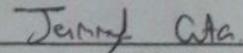
Km. 1 - Via Bucaramanga
Tel: (7) 5981761 - www.unipamplona.edu.co
cenpra@unipamplona.edu.co

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
ESTUDIANTE:		ORGANIZACIÓN:	CANARA DE COMERCIO DEL PIEDEMONTE ARAUCANO
PROGRAMA:		DEPENDENCIA:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
EVALUADOR:	INEGRID RAOLA BAUTISTA CABALLERO	FECHA:	

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)- POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.		X			
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.		X			
INICIATIVA Y APORTES Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.	X				
RESPONSABILIDAD Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.		X			
CALIDAD DE TRABAJO Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.	X				
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.		X			
COMUNICACIÓN Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.	X				
MADUREZ Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.		X			
ENTUSIASMO Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.		X			
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.	X				
TRABAJO BAJO PRESIÓN Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.		X			

CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:	Es una persona creativa, abierta, honesta, precavida y muy cumplidora de sus responsabilidades		
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo		Proactividad
	Comunicación		Generación de Propuestas
	Otra, ¿Cuál?		Ninguno
EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPERATIVAS:	SI	X	¿Por qué?
RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:	NO		Realizó un estudio piloto sobre las fallas que presenta el CDE-Tome perseverar, pero que sea escuchado y le sean aceptadas todas las sugerencias del estudio realizado

 FIRMA EVALUADOR	 FIRMA PRACTICANTE
---	--

ANEXO 8
Certificación de la empresa de terminación de la práctica.

**LA DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE LA
CAMARA DE COMERCIO DEL PIEDEMONTE ARAUCANO**

CERTIFICA:

Que **JIMMY KARELLY CUTA MORALES** identificada con la CC. 1.094.274.988 de Pamplona N.S. estudiante de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, realizó LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL (CDE), programa de la Cámara de Comercio Piedemonte Araucano NIT. 800.187.953-9, durante los meses de Febrero, Marzo, Abril y Mayo del año en curso, donde desarrolló y cumplió con las actividades requeridas por parte del programa CDE y aplicó sus conocimientos para la realización de su trabajo de grado.

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado a los 26 días del mes de Mayo del año 2017.



INGRID PAOLA BAUTISTA CABALLERO
Directora Administrativa

ANEXO 9

Certificación de la implementación y socialización de la propuesta.

ANEXO 10

CD con informes de las actividades realizadas, presentados mensualmente a la cámara de comercio del piedemonte araucano.

ANEXO 11

CD con base de datos elaborada y distribuida en tres líneas de negocio los cuales son: iniciativa de negocio, fortalecimiento empresarial y grande empresa, de los usuarios del centro de desarrollo empresarial sede Tame.

ANEXO 12

CD con registro digital de las listas de asistencia atención al usuario, aplicadas en el centro para graficar y realizar clasificación de los clientes por zona de vivienda (urbana-rural), sexo (mujer – hombre), LGTBI, edad, etnia (afrodescendiente – indígena), grupo poblacional (con discapacidad – víctima del conflicto armado).

