

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL MIPYME VALLE
DE SULA**

PRESENTADO POR:

BAYRON EDGARDO SERRANO PEREIRA 21511289

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN RELACIONES INTERNACIONALES**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A

DICIEMBRE, 2019

Dedicatoria

Agradezco a mi madre, que es mi inspiración y motivación, siempre me estuvo apoyando en vida, sacrificándose para que yo lograra todos mis objetivos y metas, todo es por ella. Te amo hasta el cielo madre.

Índice General

Introducción	vi
1 Capítulo I	7
1.1 Objetivo General	7
1.2 Objetivos Específicos	7
1.3 Datos generales de la empresa	8
1.3.1 Reseña histórica	8
1.3.2 Misión	9
1.3.3 Visión	9
1.3.4 Valores	9
1.3.5 Organigrama de la Empresa:	10
2 Capítulo II	11
2.1 Actividades Realizadas	11
2.1.1 Actividad 1. Asesoría técnica	11
2.1.2 Actividad 2. Asistencia en formación empresarial	13
2.1.3 Actividad 3. Organización del Heroes Fest	14
3 Capitulo III	17
3.1 Propuesta 1: La actualización a Evenbrite y Google Forms	17
3.2 Antecedente	17
3.3 Descripción de la Propuesta	18
3.4 Impacto de la propuesta	19
3.5 Propuesta 2: Implementación de plan de Relaciones Publicas para el CDE	20
3.5.1 Antecedente	20
3.5.2 Descripción de la propuesta	21
3.5.3 Impacto de la propuesta	22

3.5.4	Cumplimiento de objetivos específicos.....	22
3.5.5	Medios utilizados en el plan de Relaciones Publicas:	22
4	Capitulo IV.....	25
4.1	Conclusiones.....	25
4.2	Recomendaciones.....	28
4.2.1	Recomendaciones para la Empresa:	28
4.2.2	Recomendaciones para la Institución Universitaria:	28
4.2.3	Recomendaciones para los Estudiantes:	28
	Anexos	29
	Bibliografía	45
	Glosario	46

Índice de Tablas y figuras

Figura 1. Fuente: Elaboración propia.....	10
Tabla 1. Fuente: Elaboración propia	223
Tabla 2. Fuente: Elaboración propia	25
Figura 2. Fuente: Elaboración propia.....	333

Resumen Ejecutivo

El presente informe de práctica profesional fue realizado en la institución Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula, con su sede en San Pedro Sula, en el Sector Bermejo dentro de las instalaciones del centro comercial Hiper Antorcha. Se establece a la institución del Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula, como una alianza entre el sector público, privado y además académico. Como descripción general de las funciones de la institución, se indica que los Centros de Desarrollo Empresariales ofrecen servicios de asistencia técnica para aumentar la gestión empresarial, logrando así la formalización de las MIPYMES, el acceso a financiamiento a través de las diferentes instituciones como los bancos de capital privado, cooperativas como Chorotega que es la principal aliada, o instituciones públicas como BANADESA o BANHPROVI entre otras. Además, el CDE se compromete a mejorar los niveles de desarrollo tecnológico y acceso a nuevos mercados, lo que contribuye al desarrollo económico y a la generación de nuevos empleos a nivel nacional.

De igual manera el CDE contribuye en diferentes áreas como la inteligencia de mercados y la formación empresarial, el área específica que se le fue asignada al practicante fue la última mencionada, la de formación empresarial. En dicha área se encargan de la elaboración de eventos para tocar temas de interés y que sirvan de ayuda para los emprendedores, al igual que brindar capacitaciones y conferencias, realizar asesoramientos personalizados a emprendedores de diferentes rubros y municipios y elaborar cotizaciones internas de la institución. Cabe mencionar que los primeros días laborales fueron de exploración y observación en la institución, así como de aprendizaje y saber cómo funcionaba todo el entorno laboral. Conforme pasaban los días se fueron asignando actividades o tareas cada vez de mayor análisis y complejas.

Entre las actividades se describe desde las más básicas desde escanear documentos de registros de capacitaciones de distintos eventos, como la de registrar a los emprendedores que recibieron alguna capacitación al sistema o la nube del CDE, que se llama NEOSERRA, ahí quedan guardados todos los afiliados al instituto. Posteriormente se fueron asignando actividades que requerían más análisis e interacción con los empresarios, como inscribir a los interesados en “mi empresa en línea” el cual se comienza llenando un formulario donde

aceptan recibir la asesoría del CDE, después se prosigue a llenar los requisitos en línea, dejar en claro el rubro del negocio o futuro negocio y si será asociación o como lo decida el interesado, se guía al empresario en todos esos pasos. Otra de las actividades que se realizó fue la de realizar una serie de cotizaciones de instrumentos o herramientas para uso interno en el CDE y uso externo como los que se necesitan para brindar las capacitaciones, se elaboran dichas cotizaciones, se comparan, se evalúa la más económica y se procede para la búsqueda de aprobación para su compra. Entre otras actividades como la de brindar asistencia en capacitaciones en municipios aledaños y analizar la documentación para la liquidación de los gastos del CDE. Cabe mencionar que en muchas de las oportunidades se aplicaron los conocimientos adquiridos en las clases de la carrera.

Introducción

En el presente informe hace referencia al Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula, su nombre pretende dar a entender que es una alianza público-privado y con influencia de la Academia para el continuo desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, específicamente en el área del Valle de Sula, que comprende varias de las ciudades más importantes de Honduras como San Pedro Sula, Villanueva, El Progreso, Choloma, Puerto Cortés, Tela entre otras. Esas son las ciudades donde el CDE tiene influencia y donde coordina actividades para capacitar, asesorar, conectar y ayudar a financiar a los emprendedores. El Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME cuenta con 16 oficinas o centros en los diferentes departamentos a nivel nacional, recibiendo las principales directrices para todos los CDE, desde la secretaría de desarrollo económico.

El trabajo a desempeñar en el periodo de práctica en el CDE es diverso, el área específica asignada es la de formación empresarial, la cual consiste en guiar paso a paso a los emprendedores, para el asesoramiento y posteriormente a la constitución de su empresa, además de su posible expansión o la búsqueda de nuevos aliados estratégicos. Sin embargo, casi todas las áreas de trabajo del CDE son interdependientes por lo cual, el trabajo a desempeñar puede cambiar, desde desarrollo empresarial, asistencia técnica, inteligencia de mercados, hasta vinculación financiera. El tiempo de duración de la práctica profesional es de aproximadamente 3 meses.

El presente informe contiene los elementos o partes tales como los objetivos de la práctica profesional, el general y los específicos, datos generales de la empresa que en este caso es el Centro de Desarrollo Empresarial, el puesto a desempeñar en la empresa, las actividades específicas que va desempeñar el estudiante en la empresa y las propuestas de mejora elaboradas por el mismo.

1 Capítulo I

El presente capítulo contiene los objetivos de la práctica profesional, así como las características generales de la empresa, como la visión, misión y la reseña histórica de la empresa.

1.1 Objetivo General

Adquirir nuevas habilidades y competencias a través de las metodologías, estrategias y funciones que practique la empresa en donde se realiza la práctica profesional.

1.2 Objetivos Específicos

- Comprender el funcionamiento interno y del área de formación empresarial del Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula, al ser una institución público-privada.

- Generar una propuesta de mejora para el Centro de Desarrollo empresarial Valle de Sula, para aprovechar mejor los recursos que ofrece el centro para los emprendedores, además que se pretenda optimizar y hacer más efectivos los servicios y que eso se vea reflejado en las MIPYMES de San Pedro Sula y alrededores.

- Poder hacer efectivos y aplicar todos los conocimientos adquiridos en el CDE, en un proyecto de emprendimiento personal.

1.3 Datos generales de la empresa

1.3.1 Reseña histórica

La Secretaria de Desarrollo Económico (SDE), a través de la Subsecretaria de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y Sector Social de la Economía (MIPYME- SSE), y el Consejo Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CONAMIPYME), como parte de sus compromisos en apoyar y fortalecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, han realizado una labor de identificación y análisis de experiencias exitosas que ayuden a fortalecer los programas y proyectos dirigidos a dicho sector empresarial.

En el 2011 se acuerda conocer, a través del Centro Regional de Promoción de la MIPYME (CENPROMYPE), organismo regional adscrito a la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA), el modelo de atención a la MIPYME implementado en los Estados Unidos conocido por sus siglas en inglés SBDC (Small Business Development Centers); iniciativa que cuenta con la asistencia internacional de la Universidad de Texas en San Antonio (UTSA), así como la experiencia de implementación del modelo por parte de El Salvador, a través del CONAMYPE.

En enero de 2012 y en el marco del modelo antes mencionado, se planifica y desarrolla una jornada de consultas con actores determinantes relacionados con la MIPYME, la Academia, Sector privado y Público de Honduras, donde se presentó por parte de UTSA, CONAMYPE y CENPROMYPE los detalles del modelo SBDC- CDMYPE de El Salvador, donde los actores claves estuvieron totalmente de acuerdo de implementarlo en Honduras y expresaron su interés en participar.

El modelo de Centros de Desarrollo Empresarial (CDE-MIPYME) en Honduras se puede decir que surge de las necesidades por los principales líderes empresariales representados del segmento MIPYME y SSE del país, fue diseñado en conjunto con la Asociación Nacional de la Micro y Pequeña Industria de Honduras (ANMPIH) quienes a través de diferentes talleres, coordinados por la subsecretaria de la entonces Secretaria de Industria y Comercio, utilizando la metodología de trabajo brindada la Unidad de Apoyo Técnico Presidencial (UATP), de la secretaria de presidencia, además los empresarios del segmento MIPYME por primera vez en la historia nacional forman parte del diseño de un modelo que responde a la solución de las principales restricciones que han dificultado su desarrollo a través de los años.

1.3.2 **Misión**

“Somos líderes en proveer servicios de asesoramiento y consultoría, creamos alianzas estratégicas con diferentes sectores de la empresa privada y académica.”

1.3.3 **Visión**

“Ofrecer a las MIPYMES de la región de Valle de Sula, asesoría especializada en negocios, capacitación e investigación de mercado, mejorando su competitividad y contribuyendo al desarrollo económico y social del sector.”

1.3.4 **Valores**

- Integridad
- Excelencia
- Solidaridad
- Servicio
- Transparencia
- Ética Profesional

1.3.5 Organigrama de la Empresa:

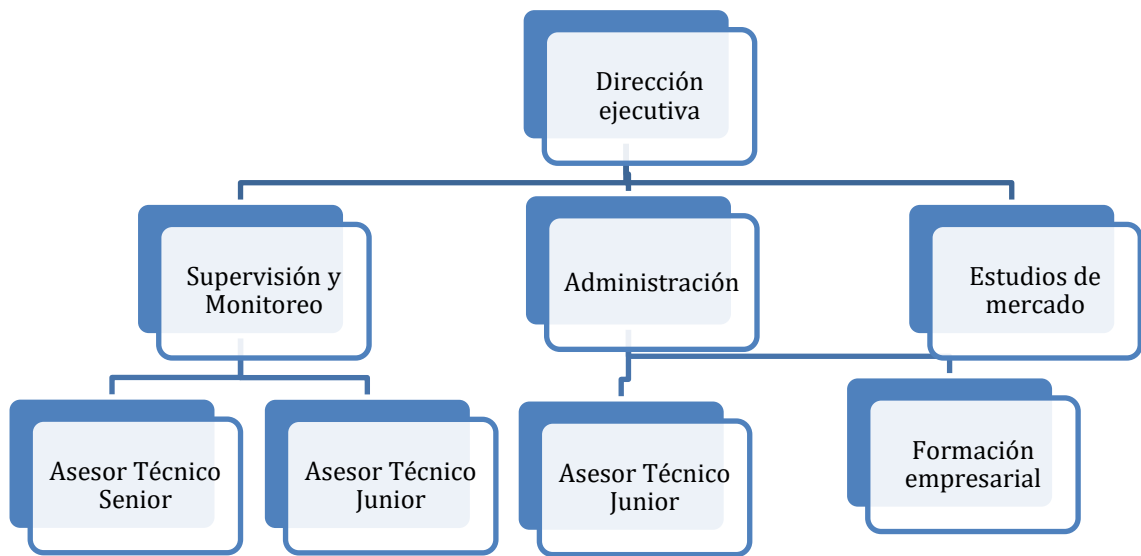


Figura 1. Fuente: Elaboración propia

2 Capítulo II

2.1 Actividades Realizadas

En este capítulo se describen las actividades realizadas en la práctica profesional en el Centro de Desarrollo Empresarial Valle de Sula, en San Pedro Sula.

En el Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula, es un reducido grupo de empleados y se compone de los siguientes puestos:

1. Directora ejecutiva
2. Asesora técnica de estudios de mercados
3. Supervisor y monitoreo
4. Administrador y contabilidad
5. Asesores técnicos
6. Formación empresarial

2.1.1 Actividad 1. Asesoría técnica

En el Centro de Desarrollo Empresarial hay que mencionar que las actividades son diversas y hay que ser multifuncional, debido a que si bien hay un área específica designada para el practicante que es formación empresarial, también se le ubica en donde se necesite más ayuda. En este caso, se deduce que el área más importante es la de asesoría técnica, en donde el practicante sirve como apoyo a los asesores técnicos y trata directamente con los emprendedores. Las funciones específicas en el área de asesoría técnica son las siguientes:

- Recibir a los emprendedores en las oficinas del Centro de Desarrollo Empresarial, atender a el emprendedor dependiendo de la ayuda que él solicite. En algunos casos, personas solo van para saber qué es lo que se realiza en el centro, posterior a eso se les explica cuál es el objetivo del centro y de qué forma lo podemos ayudar con su negocio.
- Se asiste a las personas que llegan al CDE con solamente la idea de negocios, se les asiste de forma ordenada a través de formatos establecidos llamados “FAT” y van desde el FAT 001 hasta el FAT 012. Es todo un proceso que va por etapas, el FAT 001 es el inicio y trata de que, si el emprendedor quiere la asistencia de algún asesor técnico del CDE, debe aceptar y firmar el FAT, ya que es básicamente un contrato donde se comprometen ambas partes tanto asesor como emprendedor a trabajar en

conjunto y no revelar la información de la idea de negocios. Posterior a ello, se llena el formulario con todos los datos personales del emprendedor, con datos del cual sería su empresa, como nombre comercial, rubro primario, socios, ubicación etc. Después del papeleo se le explica que para poder ir haciendo el proceso de constitución necesita requisitos como un RTN, recibo de energía eléctrica del local donde se ubica la empresa, si ya opera informalmente o de su casa sino ha iniciado actividades. Se le explica los lugares que tiene que ir investigando para la conformación de su empresa, como la Cámara de Comercio del municipio donde su empresa reside, la Secretaria de Finanzas, Servicio de Administración de Rentas (SAR), entre otros.

- Se registra a los emprendedores que lo soliciten en “Mi empresa en línea”, esto dependiendo si el emprendedor así lo desea o si cumple con los requisitos. La mayoría de personas que llegan a querer registrarse es debido a que están ejerciendo actividades con su empresa, pero están de forma informal y quieren formar parte de la ley 145 MIPYME y estar exceptos de impuestos como el aporte solidario, pero más importante, el impuesto sobre la renta durante posiblemente 5 años. Para poder realizar el registro en la plataforma en línea, se tiene que consultar al interesado si tiene la copia de su RTN, de su cédula de identidad, y de algún recibo público de su casa o del negocio si ya lo tiene establecido informalmente.
- Además de la constitución de las empresas en las oficinas del CDE, la mayor parte del trabajo del practicante como apoyo a los asesores técnicos ocurre afuera de ellas, y es que cada asesor tiene un expediente de más de 50 MIPYMEs a las que asiste. Dependiendo que tanta asistencia necesite el emprendedor, se realizan visitas programadas por parte de los asesores hasta la ubicación de la empresa. Cabe destacar que el Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula corresponde a todo el Valle de Sula, entonces se realizan visitas a Tela, El Progreso, Villanueva, Puerto Cortés, etc.

Como otras de las actividades que ya se han descrito antes, el CDE comprende todo el Valle de Sula, los asesores técnicos realizan capacitaciones en lugares como El Progreso, donde la última vez se dio una capacitación en la Cámara de Comercio e Industrias de El Progreso (CCIP) para los emprendedores que estaban participando en un programa de OYE y Childfund para poder obtener capital semilla para los que tuvieran la mejor idea de negocios. Se guiaban en aspectos como los más innovadores y creativos, en donde el

practicante también participó dando asistencia, en donde se asesoró en aspectos desde la misión, visión, hasta los aspectos financieros de varios MIPYMES. Por último, se les capacitó para dar un pitch y cómo realizarlo para poder vender su proyecto o idea de negocios al que sería el jurado en la CCIP. Para grata sorpresa posteriormente se reveló que el emprendedor asistido por el practicante fue el ganador del primer lugar del capital semilla.

2.1.2 Actividad 2. Asistencia en formación empresarial

La principal actividad a desempeñar por parte del practicante es la asistencia en el sector de formación empresarial. En dicho sector se realizaron funciones como la de firmar y organizar convenios con la academia, como es en el caso específico de un convenio que se realizó con UNITEC, en donde la universidad autorizaba al CDE para poder utilizar las instalaciones de la universidad para poder brindar capacitaciones específicas como en alimentos y tecnologías a los emprendedores que estuviesen interesados en asistir. De igual manera, en el departamento de formación empresarial también se cumplieron las funciones de realizar alianzas estratégicas con organizaciones internacionales como OYE y Childfund. Con ambas ONGs, se firmó un convenio en donde utilizando la metodología y los formatos de dichas instituciones el CDE brindó capacitaciones a pequeños emprendedores con ideas de negocios innovadoras en El Progreso. Estas capacitaciones tratan de hacer que los emprendedores creen su modelo de negocios, obtuvieran sus costos, la inversión, el retorno de la inversión, etc. Las ONGs los recompensaron con capital semilla, de todos los que se inscribieran en el convenio serían 6 los ganadores, obteniendo el primer lugar 48,000L en capital semilla para equipo de trabajo.

Entre otras de las tareas realizadas en formación empresarial, es que básicamente este sector es el que documenta todos los eventos como convenios, capacitaciones, además hace la tarea de registrar a todas las personas que asisten y se asocian al CDE. El sistema que utiliza el CDE se llama NEOSERRA, es la nube digital de la institución, allí se encuentra guardada toda la información correspondiente a las actividades del centro, y en su mayoría es formación empresarial que documenta la gran parte de la misma, aunque absolutamente todo el personal tiene que subir los datos de sus actividades al sistema de NEOSERRA. Cabe recalcar que la actividad de documentación en el sistema, son del día a día.

2.1.3 Actividad 3. Organización del Heroes Fest.

El Héroes Fest fue un evento realizado el 7 y 8 de noviembre en el hotel Copantl en San Pedro Sula, fue organizado por el Centro de desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula en cooperación con los demás centros de desarrollo de Honduras. Con fondos de la Secretaría de Desarrollo Económico, de la empresa privada e Innpulsa, un programa colombiano que apoya el emprendimiento a nivel internacional. El Héroes Fest contó con talleres, speakers internacionales, espacios de networking, bootcamps, competencias de ideas de negocios, salas de realidad virtual entre otras actividades para promover el emprendimiento e innovación en Honduras.

Las actividades asignadas en el evento del Héroes Fest fueron las siguientes:

- El lunes 4 de noviembre se movilizó el equipo de trabajo del CDE desde sus oficinas en la Hiper Antorcha hasta el hotel Copantl, que sería la sede del evento. Ya en el hotel, de las actividades realizadas dicho día fue la de enviar las invitaciones al evento a los invitados especiales, que en primer lugar se realizó una lista de cuáles serían los invitados especiales, como los alcaldes de los municipios aledaños, empresarios reconocidos y miembros reconocidos de la sociedad civil. Se enviaron correos electrónicos personalizados con la invitación al evento y la agenda para cada uno de los invitados especiales, donde posteriormente se realizó vía llamada telefónica la confirmación de su asistencia al evento.
- Una de las tareas específicas fue la de encargarse de la logística de la Ciudad Blanca, que era una maqueta de la verdadera Ciudad Blanca arqueológica, además transportar desde Tegucigalpa el equipo de realidad virtual para dicha ciudad, debido a que se mezclaba la arqueología con la tecnología, se mostraba vía realidad virtual como luce aproximadamente la ciudad Blanca. En primer lugar, se tenía que hablar con los contactos que estaban a cargo de ambos proyectos, al realizar la llamada y contactarlos se les hicieron preguntas específicas, de cuáles eran las especificaciones de la maqueta de la Ciudad Blanca como su tamaño, fragilidad, permisos y cuantos serían los camiones para transportarla, hasta que se llegó a la conclusión que en un camión se podía transportar la maqueta de la ciudad desde Tegucigalpa hasta el hotel en San Pedro Sula. Además, se tenía que transportar al equipo de personas que se harían cargo de la instalación, cuidados e información de la realidad virtual que trabaja en conjunto con el equipo de Ciudad Blanca. Los representantes de la realidad

virtual serían transportados aparte y se le pagarían los viáticos posteriormente en el hotel. Las acciones tomadas fueron las de buscar contactos de empresas de transporte de Tegucigalpa. Después realizar 3 cotizaciones del precio del camión para transportar el equipo de la ciudad Blanca y llegar al acuerdo con el personal de que se transportaran aparte y que en las oficinas del CDE se les daría el costo de lo que pagaron. Ya logrando movilizar al personal, se evaluaron las cotizaciones y se eligió la más económica para su contratación y explicarle que la maqueta de la Ciudad Blanca tenía que estar el día antes al comienzo del evento, además poner en contacto al transportista con los encargados de la maqueta, posteriormente se presentaron las cotizaciones al contador para su documentación.

- Se estableció que otra de las tareas, sería la de estar cargo del transporte de los invitados internacionales. Desde el día miércoles 6 de noviembre (un día previo al inicio del evento), el practicante se encargaría de establecer el contacto con la encargada de la organización interna del hotel, para obtener la lista de los conferencistas internacionales, su hora de llegada y el destino de donde provienen. Una vez habían obtenido dicha lista, se detalló que el practicante se tendría que movilizar con el transportista del hotel, con una identificación en representación del Héroes Fest, para que fuese más sencillo distinguirlo. De igual manera se detalló que iría a atención al cliente del aeropuerto, le brindarán un carnet de seguridad para poderle escoltar hasta el área de migración en el lado de los vuelos internacionales, para poder esperar a los conferencistas internacionales. Una vez encontrando a los conferencistas, se les transportaba hasta el hotel. Se realizaron aproximadamente 4 viajes por 4 conferencistas que llegaron en distintos horarios, todo eso realizado el día miércoles, cabe mencionar que para cada viaje hacia el hotel había que dejar el carnet de seguridad de acceso y luego ir a solicitarlo. Esta tarea se realizó de igual manera el día jueves con 3 conferencistas más, una vez hacia el hotel se iba conversando con ellos y se les explicaba acerca de la cultura de Honduras y aclarando cualquier interrogante que tuviesen acerca del país.
- El día viernes último día del evento, se brindó asistencia en el registro de las personas en los distintos talleres, con la documentación e informes del evento, además brindar ayuda a todas las personas que solicitaron de los invitados en el evento. Posteriormente se apoyó registrando las listas de asistencia, concluyendo que fueron más de 1500 personas en total las que asistieron al evento, agregando al sistema

NEOSERRA todas las personas que fueron a los distintos talleres. Específicamente se ingresa al sistema, se crea el taller que se dio en el evento y se digitaliza a cada una de las personas que se registraron en las listas físicas que tenía cada taller. Se agregaron alrededor de 13 talleres manualmente a NEOSERRA, la nube del CDE y de todas las personas que asistieron al taller.

3 Capítulo III

Propuesta de mejoras a realizar por parte de la empresa

Propuesta Implementada en el Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula

3.1 Propuesta 1: La actualización a Evenbrite y Google Forms

3.2 Antecedente

En el Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula se deben manejar mucha documentación, principalmente registros, debido a que se realizan constantemente capacitaciones, talleres, proyecto de apoyo a las MIPYMES se necesita llevar un control de las personas que asistieron a dicho evento y recibieron los beneficios descritos anteriormente por el CDE. El inconveniente es que a veces se necesita registrar a muchas personas a veces más de 50 para un determinado evento como una capacitación y debido a la falta de personal, se pasan las listas a cada uno de los invitados para que se registren ellos mismos, entre los problemas es que se pueden confundir al momento de poner sus nombres y apellidos en la lista o debido a su ortografía después de anotarse en las listas y en el momento en que el personal del CDE bisque ingresar los datos a NEOSERRA no se pueda entender la ortografía de los invitados por lo cual básicamente se pierden esos datos para el CDE.

Por otra parte en el CDE siempre que llega el mes de diciembre que es el momento de reportar todos los casos donde el CDE contribuyo brindando asistencia técnica a las MIPYMES, se debe llamar por individual a cada persona que recibió asistencia por el personal del CDE a lo largo del año, que en ocasiones pueden ser hasta 400 personas en promedio al año. El personal del CDE son 3 asesores técnicos y dependiendo 1 o 2 practicantes, lo que equivale que en promedio 4 o 5 personas llamen a casi 400 personas para realizarles en promedio 8 preguntas, les toma mucho tiempo básicamente todo el día laboral y probablemente más de 2 semanas por realizar dicho censo a las MIPYMES asistidas por el CDE.

3.3 Descripción de la Propuesta

Básicamente la propuesta consiste en la implementación de dos programas virtuales gratuitos que son Evenbrite y Google Forms.

El programa Evenbrite es un sitio web gratuito que permite una mejor gestión de eventos, ya que permite a los usuarios navegar, promover, además de crear eventos a conveniencia. Lo que será realmente útil por el hecho de que realizando los registros online, ya no será necesario imprimir las listas de registro y escaneando el código QR de Evenbrite cada persona puede llenar la lista de forma online por si mismos a través de sus celulares, lo cual reducirá un leve gasto de dinero en papelería, tinta de impresora, reducirá el uso de personal en dicha actividad de registro y el tiempo, además que es una opción totalmente viable para eventos donde haya muchas personas que registrar .

Por otro lado con el programa de Google Forms es una herramienta específica de Google que permite la creación de cuestionarios a la necesidad del usuario y genera datos estadísticos del mismo. Es sumamente útil debido a que a través de esta herramienta se pueden generar cuestionarios en base a preguntas a placer y conveniencia del creador de dicho cuestionario, se genera un link donde puede ser compartido vía e-mail y redes sociales. Cada persona que abra dicho link llena el cuestionario como lo crea pertinente, al usuario creador del cuestionario, al ingresar a Google Forms podrá ver quienes han llenado el cuestionario, con la respuesta a cada pregunta y el programa automáticamente genera estadísticas de las respuestas de los usuarios.

3.4 Impacto de la propuesta

Con la implementación de Google Forms para poder realizar los cuestionarios de todas las personas que recibieron asistencia técnica por parte de los asesores técnicos y del departamento de formación empresarial, el CDE obtendría los siguientes beneficios de haber implementado dicha propuesta de Google Forms:

1. Aproximadamente se ahorran 2 semanas de trabajo, en llamadas a los casi 400 emprendedores que fueron asistidos con asistencia y capacitaciones por el CDE.
2. Ahorra de tiempo del personal, se utilizaban de 4 a 5 personas para llamar a todas las personas registradas y asistidas en el año, por lo cual con la implementación de Google Forms al realizar los cuestionarios logra un gran ahorro de tiempo y personal.
3. Al ser las mismas personas asistidas a lo largo del año quienes realicen el cuestionario y es de forma online, se reducen errores ortográficos, son más precisos al hacerlo con su propio tiempo y es un paso a la constante modernización de diferentes áreas del CDE.
4. Se generan bases de datos cuantitativos y estadísticos mucho más precisos y completos, ya que el mismo Google Forms tabula todas las respuestas y las compara de forma automática.

Mientras que al haber implementado la herramienta de Evenbrite para registrar a las personas que asisten a los eventos del CDE y serán miembros que recibirán asesoría por el personal, dicho uso de Evenbrite le genero los siguientes beneficios al CDE:

1. Al implementar Evenbrite redujeron pequeños costos como ser el de papel de impresión para las listas de registro, copias y tinta de impresión.
2. Se ahorró tiempo y personal para poder estar llenando los registros de las personas.
3. Al hacerlo cada persona a través de Evenbrite en su celular se reducen los errores ortográficos y la información es más precisa para poder registrarlos al sistema del CDE que es NEOSERRA.

3.5 Propuesta 2: Implementación de plan de Relaciones Publicas para el CDE

3.5.1 Antecedente

Importancia del porque implementar un plan de relaciones públicas:

Se le puede catalogar como una carencia o como una debilidad el hecho de que el Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME región Valle de Sula, no cuente con un plan de relaciones públicas apropiado, porque cabe mencionar que si cuenta con redes sociales como Facebook e Instagram. El CDE si tiene dichas redes sociales, pero realmente no se aprovechan como deberían, debido a que no se muestra la información necesaria para darse a conocer en lo más mínimo. Debido a que el CDE parece ser más conocido por recomendación de otras personas o por simple casualidad. Con todos los esfuerzos que realiza el CDE en materia de apoyo a los MIPYMES, parece pasar por desapercibido. La mayoría de personas que están en el rubro de las pequeñas, o medianas empresas no saben que hacen realmente o algunos siquiera han escuchado del CDE. Además de que, si se busca información en internet específicamente del CDE de la región Valle de Sula, si se encuentra, pero muy ambigua o escasa, la mayoría de personas no despejan las dudas de lo que es el CDE o de lo que hace en internet.

Se brindan muchas capacitaciones de distintos temas para los emprendedores en universidades como UNITEC y USAP, en donde se documenta todo para evaluación de resultados a nivel interno, sin embargo, esa gran base de datos de charlas, capacitaciones, eventos de negocios entre otros también se puede dar a conocer en las redes sociales, para que las personas conozcan los procesos y funciones del CDE. Además de generar networking con otras organizaciones y posicionarse en la mente de las personas, se les puede asesorar y brindar asistencia gratuita a su emprendimiento o idea de negocios. En el sentido de marca el CDE no tiene una buena referencia de datos, las personas no saben que es, ni lo que hacen, sin mencionar los grandes beneficios que brindan y que es gratuito. Además, que no hay mucha información de cómo llegar a las instalaciones, sino fuese por su ubicación en una plaza comercial esa sería una gran desventaja, por último no hay un número de oficina al cual contactarse. Además puede existir cierta idea errónea, de que el CDE puede estar politizado al ser una Institución público-privada-académica, cuando realmente es apolítico como organización, pero muchas personas pueden pensar que por ser gubernamental como se describió anteriormente, está relacionado con el partido en el poder o estar a favor de todas las decisiones del gobierno que pueden afectar a la mayoría de la población.

3.5.2 Descripción de la propuesta

Lo mencionado anteriormente se pretende solucionar con la implementación adecuada de un plan de relaciones públicas para el Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME de la región Valle de Sula. Con dicho plan, se puede crear una estructura de trabajo y posicionamiento. Se pueden establecer objetivos como el de crear o reforzar una buena imagen corporativa, se debe dejar en claro que es el CDE, por quienes sea formado, cuáles son sus funciones principales, cuales son las actividades cotidianas que realizan y aspectos tan básicos como las rutas para poder llegar a las oficinas y las formas de contactarse. Todo esto se puede lograr a través de las redes sociales tales como Facebook, Instagram, y Twitter, e inclusive se pueden sincronizar para que se transmita o publique lo mismo en las tres al mismo tiempo. De esa manera se establece un público meta, que en el caso del CDE sería la micro, pequeña y mediana empresa, en donde se publicaría contenido relevante para ellos, como los pasos a seguir para constituirse, capacitaciones que se han brindado, que se brindarían posteriormente, programas de capital semillas etc.

Estarán plasmados en fotos y videos en dichas redes sociales los procesos mencionados anteriormente para que los emprendedores tengan una referencia y estén mucho más familiarizados con las funciones del CDE. Establecer un número de oficina para el CDE, al igual que un correo electrónico específico, ya que es información útil para que los interesados puedan contactarse con el CDE para solicitar información y de esa manera se les asiste a los que no se pueden presentar a las oficinas directamente. Incluso se podría hacer público el número de contacto de algún representante del CDE en las redes sociales mencionadas anteriormente, ya que actualmente no se dispone de ningún número o email, es información básica pero necesaria. De igual manera la elaboración de una página web con la información específica del CDE MIPYME Valle de Sula, debido a que a través de una página web es inclusive más formal y se realiza para las personas que quizás no tengan redes sociales. Dicha página web puede contener información acerca de los servicios, beneficios, misión, visión, historia del CDE, capacitaciones etc. Además de contar con publicidad en medios como la televisión y a cero costos debido a que los canales planeados para solicitar el espacio para brindar información del CDE, no cobran en este caso.

3.5.3 Impacto de la propuesta

Una vez implementado el plan de relaciones públicas para el Centro de Desarrollo Empresarial MYPIME Valle de Sula, se estima un gran refuerzo de la imagen corporativa que quiere destacar la organización para todo el Valle de Sula. Entre los más grandes avances para el CDE con la implementación de dicho plan, es que se dan a conocer las personas descubren que es el CDE, lo que hacen y lo que pueden hacer por ellos. A continuación, se describirá los beneficios de dicho plan de relaciones públicas para el CDE.

3.5.4 Cumplimiento de objetivos específicos

- Construir una reputación de lo que es Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula, diferenciándolo de los demás CDE de las diferentes regiones de Honduras.
- Cambiar opiniones y actitudes de los diferentes públicos frente a lo que se pensaba del CDE.
- Promover los servicios y recursos que brinda el CDE para la ciudadanía en general y específicamente los MIPYMES.
- Promover la metodología de la Institución y como incentivo dar a conocer los productos y servicios de los afiliados.

3.5.5 Medios utilizados en el plan de Relaciones Publicas:

1. Facebook:
2. Instagram
3. LinkedIn
4. Página Web
5. Canales de Televisión
6. Emails masivos

Herramientas de Evaluación

Herramienta	Evaluación
Google Analytics:	Evaluación de la página web del CDE del Valle de Sula. Permite medir valores como cantidad de visitas, desde que ciudad se visitó la página, el tiempo que estuvo un usuario en el sitio web, la cantidad de usuarios que visitaron la página, informes de actividad y todo en orden cronológico.
Hootsuite	Evaluación de las redes sociales del CDE, Facebook, Instagram y LinkedIn. Lo que hace Hootsuite es que bajo un mismo panel, permite usar todas las redes sociales al mismo tiempo, sumamente efectivo para responder mensajes, o realizar publicaciones de manera efectiva en distintas redes sociales al mismo tiempo, además es gratis.

Tabla 1. Fuente: Elaboración propia

Beneficios esperados con el plan de relaciones públicas

- Que el Centro de Desarrollo Empresarial de la región Valle de Sula sea reconocido, que dé a conocer que es lo que representa, cuáles son sus funciones y que está disponible con asesores técnicos con gran capacidad para asistirles de forma gratuita a la población en general.
- Atraer nuevas alianzas estratégicas como con organizaciones no gubernamentales internacionales, con empresas privadas nacionales e internacionales y por supuesto con representantes estatales que deseen cooperar.
- Mantener de forma permanente y actualizada a todos los públicos externos e internos, como afiliados, colaboradores y personas que desean más

información, se les mantendrá informados de las actividades realizadas y por realizar.

- A través de resultados e impactos estadísticos reflejando la influencia que ha tenido el CDE en el Valle de Sula para los MIPYMES, poder confirmar el apoyo del nuevo colaborador principal estatal que sería el programa gubernamental SENPRENDE. Demostrar que el CDE es relevante y que se necesitan incluso más fondos para satisfacer la posible demanda en auge.
- Asignar a una persona para poder dar monitoreo a las redes sociales y pagina web de forma permanente, para la actualización de contenido multimedia y brindar respuestas a las preguntas surgidas por allí.

Debido a que todavía no se ha implementado hay que dejar en claro, que no se puede hacer una medición todavía de dicho plan de relaciones públicas, sin embargo, se pueden tomar las estadísticas de los afiliados y realizar un cuestionario en la actualidad de lo que se conoce del CDE y compararlo con la base de datos que se habría obtenido posterior a la implementación del plan de relaciones públicas. Posterior a ello, ver los resultados si son favorables o no en base a la implementación de dicho plan.

Costos Aproximados del Plan de Relaciones Publicas para El Centro de Desarrollo Empresarial Valle de Sula

Tabla 2. Fuente: Elaboración propia

Servicio	Descripción	Precio por servicio mensual
Social Media Analyst - Freelancer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrategia y planificación para contenido 2. Elaboración y diseño de contenido (línea gráfica) 3. Publicación y promoción de contenido 4. Elaboración y seguimiento de cronograma para Social Media 5. Monitoreo de consultas en tiempo real 6. Elaboración de reportes para gestión por resultados 	10,000.00 L
Servicio	Descripción	Precio
Programador	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del sitio web oficial del Centro de Desarrollo Empresarial Valle de Sula 	2,000. L

4 Capítulo IV

En este capítulo se describen las conclusiones y recomendaciones.

4.1 Conclusiones

- Se adquirieron nuevas habilidades y competencias laborales para el practicante, debido a que, en la práctica, se le asignaron trabajos por escalas, al inicio trabajos sencillos y sin mucho grado de influencia, posteriormente se le depositó confianza para realizar liquidaciones o planeaciones de eventos, que involucraban gran responsabilidad para la empresa.

- Se comprendió el funcionamiento interno del Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula al ser una institución público-privada-académica. Además de entender e influenciar en el funcionamiento del departamento de formación empresarial específicamente que fue asignado para el practicante, e incluso poder analizar y ejecutar actividades en otros departamentos como brindar asesoría técnica para los MIPYMES, complementando y adquiriendo más información para el practicante.
- Se logró generar una propuesta de mejora para el Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula, basándose en un plan de relaciones públicas. Debido a que el CDE brinda asesoría técnica, capacitaciones, eventos de networking, convenios para capital semilla para los emprendedores, así como muchos otros beneficios y todos gratis, la propuesta mejora es dar a conocer todos estos beneficios, que el CDE vaya generando una reputación apegada a lo que es, además aumentar el alcance de sus servicios, entre más personas le conozcan mayor es la creación de MIPYMES para todo el Valle de Sula y eso es bueno para la economía nacional.

- Se logró una meta profesional y personal de igual manera, ya que fue de gran utilidad estar en el CDE, debido a que entre sus funciones más características es la de crear planes de negocios, motivar a llevar la idea de negocios a su ejecución, la constitución o formalización de las empresas a través de “mi empresa en línea”, además de la adhesión a ley de exoneración de impuestos. Se lograron aplicar todos esos elementos aprendidos en la práctica profesional, al ejecutar un proyecto personal que es un restaurante, se creó el plan de negocio con el formato del CDE, el restaurante paso de ser informal a estar constituido a través del portal de mi empresa en línea, está activo actualmente y aun posterior a terminación de la práctica profesional, las asesorías para el restaurante continuaran por parte del CDE.
- Por último, se tiene que agregar que haber realizado la práctica profesional en el Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula, fue una experiencia muy gratificante, y de basto aprendizaje. El CDE es una institución muy noble, debido al compromiso que se le asigna a cada persona que les solicita su ayuda, realizan un gran proceso para la asistencia técnica de cada persona interesada, el hecho de trabajar cara a cara con emprendedores y poder solucionar requerimientos que necesitan deja una sensación de satisfacción para el personal del CDE.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la Empresa:

1. Se recomienda la implementación de manuales de trabajo para poder hacer que todo el personal maneje bien la información de las diferentes áreas de la empresa para poder reducir la dependencia de los departamentos diferentes al que se desempeñan.
2. Poder digitalizar los procedimientos rutinarios como la lista de asistencia de los interesados a capacitaciones o talleres, y la creación de cuestionarios a través de google forms, posterior compartir el link para que los MIPYMES realicen ellos mismos las encuestas, de esa forma se ahorra tiempo y personal al CDE.

4.2.2 Recomendaciones para la Institución Universitaria:

1. Brindar a los jóvenes una base de datos de las empresas donde se han realizado prácticas profesionales, para que los futuros practicantes tengan una referencia.
2. Continuar brindando y expandiendo pasantías para el desempeño de los estudiantes para la aplicación de sus conocimientos en el campo laboral.

4.2.3 Recomendaciones para los Estudiantes:

1. Para los colegas universitarios, siempre intenten involucrarse en actividades que crean que pueden aprender algo, ya sea relacionado a su carrera o algo totalmente distinto, si hay un evento en la universidad asistan, si hay eventos gratis en lugares como la CCIC asistan, es sumamente provechoso el networking y las nuevas ideas que surgen al asistir a ese tipo de eventos.

Anexos



**PLAN DE RELACIONES PUBLICAS PARA EL CENTRO DE
DESARROLLO EMPRESARIAL MIPYME VALLE DE SULA**

SUSTENTADO POR:

BAYRON EDGARDO SERRANO PEREIRA

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A

DICIEMBRE, 2019

Introducción

El Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle de Sula es una institución público-privada-académica, ese conjunto se debe a que el CDE, recibe la mayoría del presupuesto del gobierno para poder operar semestralmente. Sin embargo, también tiene relaciones de cooperación con empresas privadas como Cooperativa Chorotega que es la que les brinda financiamiento a los afiliados al CDE con mayor accesibilidad, e igualmente otras empresas privadas brindan donaciones. Además, es académica debido a que instituciones educativas como UNITEC, CEUTEC, USAP prestan las instalaciones para poder brindar capacitaciones de diferentes temas como planes de negocio, planes de inversión, etc., a los MIPYMES que lo necesiten.

El presente plan de relaciones públicas fue creado para poder dar a conocer el impacto que tiene el Centro de Desarrollo Empresarial en todo el Valle de Sula. El plan fue elaborado para poder ejecutar una serie de estrategias para hacer que el CDE tenga más alcance y reconocimiento de todo lo que hacen por los MIPYMES, de igual manera expandir ese alcance para que las personas sepan dónde acudir para asistencia gratuita relacionada a su idea de negocio o negocio ya establecido. Con el plan de relaciones públicas se pretende lograr lo descrito anteriormente, debido a que entre más sea reconocido el CDE, más es la asistencia que brindarían, posteriormente sería mayor la cantidad de negocios en actividad lo cual es bueno para la economía de la región.

Objetivos del Plan de relaciones públicas

Objetivo General

Se pretende crear un plan de relaciones públicas para poder dar a conocer que es el CDE, cuales son funciones, como operan y de qué forma pueden ayudar a su mercado meta, que básicamente serían los MIPYMES o toda persona con una idea de negocios que quiera implementarla, dejando una buena imagen corporativa para el Centro de Desarrollo Empresarial en todo el Valle de Sula.

Objetivos específicos

- Cambiar opiniones y actitudes de los diferentes públicos frente a lo que se pensaba del CDE.
- Promover los servicios y recursos que brinda el CDE para la ciudadanía en general y específicamente los MIPYMES.
- Promover la metodología de la Institución y como incentivo dar a conocer los productos y servicios de los afiliados.

Terminología

Relaciones públicas

Las Relaciones Públicas son una disciplina que cuenta con una presencia esencial en el seno de las organizaciones porque coadyuva a la gestión estratégica de la comunicación de cualquier organización. (Castillo Espacia, 2010)

Fundamentación Teórica

¿Qué es un plan de relaciones públicas?

Es la disciplina encargada de gestionar la comunicación entre una organización y un público clave para construir, administrar y mantener su imagen positiva. Es una disciplina planificada y deliberada que se lleva a cabo de modo estratégico. (Martini, 2016)

¿Para qué nos sirve un plan de relaciones públicas?

El plan de relaciones públicas es una guía para poder incrementar la comunicación entre el emisor con sus públicos externos e internos, así mismo consolidar relaciones con otras entidades y presentar una imagen corporativa positiva, dando a entender que es y cuáles son las funciones del emisor.

Empresas que han puesto en marcha un plan de relaciones públicas

Honducaribe en cooperación con la clase de relaciones públicas de los alumnos de relaciones internacionales de UNITEC sede de San Pedro Sula en el año 2015, a dicha empresa se le brindo un plan de relaciones públicas mostrando beneficios como el acercamiento con la comunidad donde mantiene actividades la empresa, la comunidad se dio cuenta que Honducaribe era quien arreglaba las calles y realizaba proyectos de mejora, además la empresa consolido un logo que los distinguiría y lucio una imagen corporativa más sólida.

Metodología

La metodología a implementar en el caso específico del Centro de Desarrollo Empresarial es basándose principalmente en los medios digitales, utilizando estrategias y planes de acción sencillos pero efectivos.

Análisis FODA de las necesidades del Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Valle d Sula

Figura 2. Fuente: Elaboración propia

<h3>Fortalezas</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios con profesionales capacitados • Asistencia técnica completa y gratuita • Visitas a domicilio a las MIPYMES
<h3>Debilidades</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • Muchos expedientes puede hacer la asistencia menos personalizada • Escaso personal de asistencia técnica • El desconocimiento de la mayoría de la población acerca del CDE
<h3>Oportunidades</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • A través del CDE se puede constituir y capacitar a emprendedores que de forma independiente. • Lograr incrementar las MIPYMES en el Valle de Sula • Incrementar las fuentes de trabajo para la Región
<h3>Amenzas</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • Los cambios administrativos gubernamentales • La lenta respuesta para la aprobación de presupuestos • La desincronización a lo interno del CDE

¿Cuáles son las necesidades del Centro de Desarrollo Empresarial para implementar un plan de relaciones públicas?

El CDE al ser una institución que en su mayoría funciona a través de fondos gubernamentales tiene que demostrar con impacto el resultado de sus actividades, de esa manera demuestra la importancia que ejerce en la región y se previene un cese de labores por considerarse incensario o por falta de resultados, de la misma forma se tiene que demostrar a la empresa privada que realiza donaciones al CDE, se han distinguido las siguientes necesidades para implementar un plan de relaciones públicas:

1. El CDE desarrolla diferentes actividades como capacitaciones en universidades o cámaras de comercios, concursos de capital semilla con otras organizaciones y realizan asesorías a domicilio a los interesados, son muy pocos los que se dan cuenta de todas estas cosas. La realización no tiene más alcance que solamente para los que fueron beneficiados directamente, con el plan de relaciones públicas se busca aumentar el alcance de sus actividades y llegar a muchas más personas.
2. Se necesitan más patrocinios, ya sea por parte de la parte gubernamental o por parte de la empresa privada, pero a veces se tienen que acomodar a determinadas situaciones para que el presupuesto ajuste, con la implementación del plan, se pueden lograr convenios con otras entidades para lograr beneficios mutuos y más beneficios para los MIPYMES.
3. Por último, es crear una reputación, saber posicionarse frente al público, diferenciarse de los demás CDE's, ya que hay alrededor de 14 en el país, pero el CDE del Valle de Sula es uno de los más importantes, por lo tanto, tiene ser referente, y saber promover lo que es y lo que puede hacer. Además de ayudar a promocionar los productos y servicios de sus afiliados. Por ultimo cambiar opiniones de lo que algunas pueden creer que sea el CDE al escuchar que es en parte gubernamental, puede pensar mal, eso se busca cambiar.

¿Cuáles serían los aspectos claves a cambiar del CDE?

- Se debe mejorar la administración interna o la cultura organizacional de la empresa
- Se debe documentar todas las capacitaciones, charlas, talleres, etc.
- Se debe aprovechar más el recurso de la comunicación con el diario La Prensa, por el convenio que gozan con la Secretaria de Desarrollo Económico.
- Hacer un mejor uso de las redes sociales con las cuales ya cuenta el Centro de Desarrollo Empresarial.
- Para los eventos con mayor afluencia de personas, se debería contar con un respaldo digital del registro de las personas que asisten a dicho evento, por ejemplo, utilizando Evenbrite.
- Se puede reducir el tiempo invertido en tareas sencillas como el de contactar a los afiliados al CDE para evaluar al personal, en vez de llamar y gastar mucho tiempo y

utilizar más personal, solo elabora un cuestionario en google forms y se envió como mensaje masivo a quienes corresponda.

- Se tienen que crear más redes sociales, para poder llegar a los diferentes mercados meta.

¿Cuáles son los públicos de interés?

Publico interno

1. Personal del CDE
2. MIPYMES del CDE

Publico Externo

1. Medios de Comunicación
2. Patrocinadores Gubernamentales
3. Organizaciones Internacionales
4. Patrocinadores de las Empresas Privadas
5. MIPYMES no Afiliados

Estrategia a utilizar

Consiste en la creación de un plan de relaciones públicas y una serie de actividades para poder solventar los inconvenientes que puede presentar el CDE, que fueron descritos anteriormente.

Plan de Acción

A continuación, se detallará el plan de acción y las actividades específicas que se realizaran por parte del Centro de Desarrollo Empresarial siendo una organización público-privada-académica:

Medios utilizados en el plan de Relaciones Publicas:

7. Facebook:
8. Instagram
9. LinkedIn
10. Página Web
11. Canales de Televisión
12. Emails masivos

A continuación, se brindarán más detalladamente los beneficios de cada una de las herramientas utilizadas y su impacto para el Centro de Desarrollo Empresarial:

Facebook: Es probablemente la red social que más alcance tendrá, ya que de los últimos 400 afiliados al CDE, es la red social que más utilizan, Allí podrán observar desde la dirección exacta del CDE, las rutas para poder llegar a las oficinas, una breve descripción de lo que es y lo que hace el CDE, además de contenido multimedia como imágenes y videos de capacitaciones e información del CDE. Además, los interesados podrán realizar sus preguntas o dudas a través del Messenger, donde siempre habrá alguien encargado de aclarar sus dudas.

Instagram: A través de esta red social el CDE, dará a conocer por medio de imágenes y videos los servicios que brinda y los casos de éxito al respecto de sus afiliados. Al ir obteniendo seguidores el CDE y sus actividades se irán posicionado en la mente de las personas. Es una herramienta sencilla pero muy efectiva para mostrar gráficamente lo que quiere dar a entender el Centro de Desarrollo Empresarial.

LinkedIn: Esta red social es esencial para el CDE, debido a que ayudara a la expansión del Networking, debido a que el CDE tiene muchas relaciones con ONGS internacionales, instituciones internacionales y empresas extranjeras, al mostrar su CV online, todos los eventos realizados y resultados obtenidos, es inevitable llamar la atención de interesados en querer colaborar mutuamente, de las instituciones mencionadas anteriormente. LinkedIn está enfocado en el Networking con posibles aliados para convenios y capacitaciones.

Página Web: Consiste en la creación de una página web a través, inclusive se puede hacer de forma gratuita utilizando sitios como Wix.com, ya que es una fuente de información vital para el CDE, lo primero que una persona hace para buscar información es postearlo en google, y eso es lo que se busca con la página web, además es pensado para las personas que no tienen redes sociales. Los CDE's de otras regiones cuentan con paginas actualizadas y con mucha información, no puede ser que el de la capital industrial carezca de un sitio web apropiado.

Canales de Televisión: Aprovechar uno de los medios de mayor alcance, como es la televisión, para poder brindar información y dar a conocer los objetivos del CDE en canales como:

- Teleprogreso
- Campus TV
- JBN
- Canal 6

Entre otros. Dichos medios pueden brindar un espacio de tiempo para brindar información del CDE y de forma gratuita, además que se cuenta con los contactos para lograr dicho objetivo. De esa manera se llegaría a un público masivo, incluso de personas que ni siquiera utilizan el internet.

Emails Masivos: Una forma sencilla de adquirir nuevos afiliados, es que por cada capacitación o cualquier tipo de evento que se realice, se hace una lista de registro, y no todos son afiliados al CDE, la mayoría simplemente van por una capacitación de un tema gratis. Teniendo esto en consideración, se puede aprovechar y mandar a todos los que asistieron, un correo informativo de lo que es y que puede hacer el CDE por ellos. Es información rápida y con mucho contenido como una forma directa sin redes sociales.

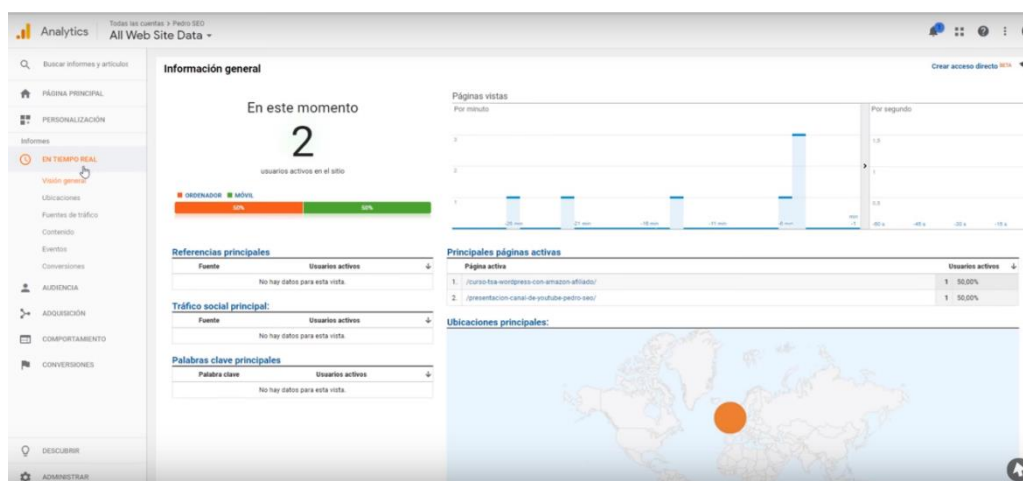
Herramientas de medición del Plan de Relaciones Publicas para el CDE

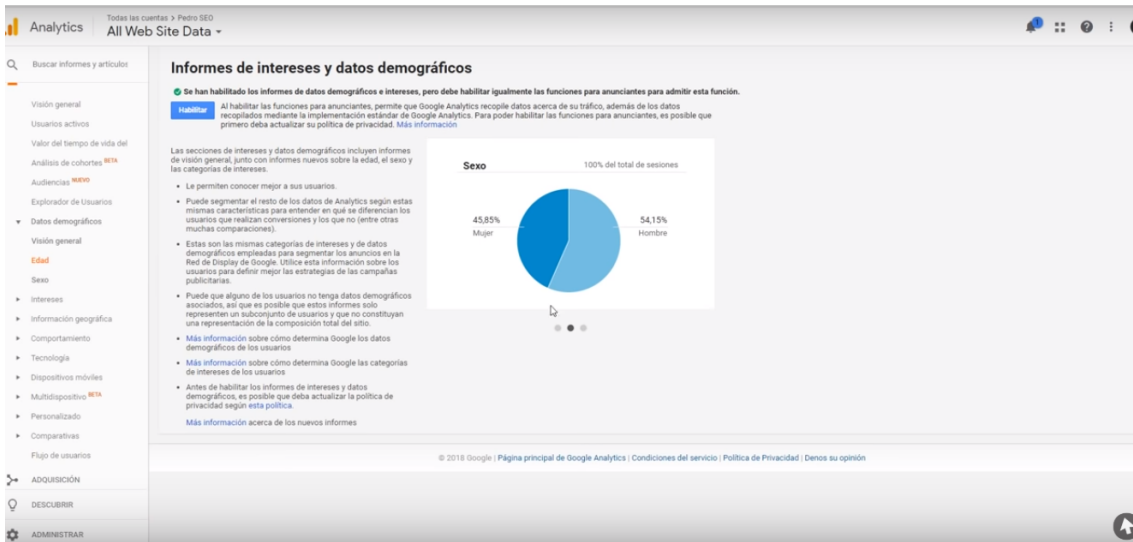
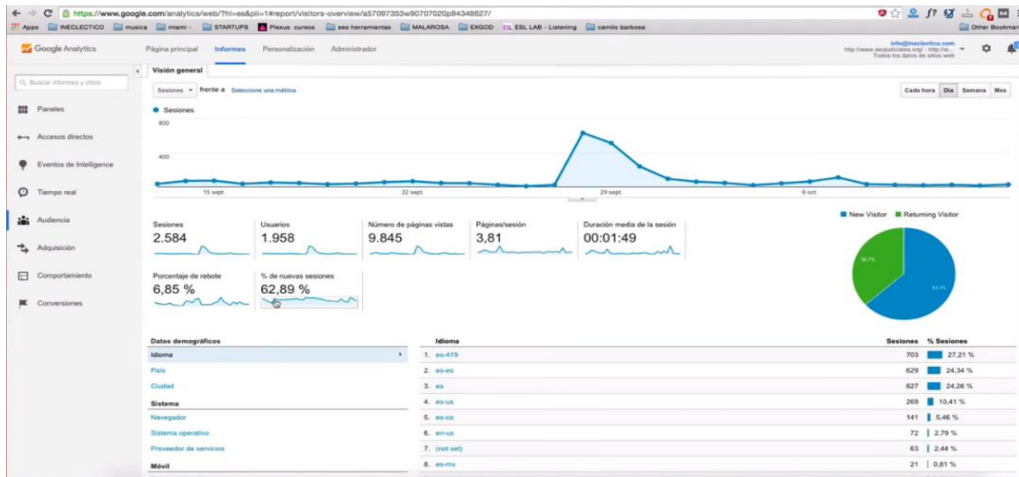
Google Analytics: Es una aplicación gratuita de Google, que permite a los usuarios propietarios de páginas web poder rastrear todas las visitas que se reciben en la página. Es esencial para cualquier página web porque permite medir valores como cantidad de visitas, desde que ciudad se visitó la página, el tiempo que estuvo un usuario en el sitio web, la cantidad de usuarios que visitaron la página, informes de actividad y todo en orden cronológico.

Pasos para la implementación de Google Analytics para el sitio web oficial del CDE

1. Crear la página web del CDE
2. Registrarse con la cuenta de Gmail en Google Analytics
3. Instalar y vincular Google Analytics en la página del CDE
4. Modificar a conveniencia los informes emitidos por Google Analytics

Con Google Analytics, el encargado de monitorear las redes sociales y la página web oficial del CDE del Valle de Sula, se podrá ver de forma completa y específica el tráfico de usuarios que lograría el sitio web desde su creación, además conforme a la publicación de eventos en redes sociales se lograría ver la fluctuación de visitas que lograría el sitio web. Se podrá observar datos estadísticos desde la cantidad de visitas, tiempo de permanencia en la página, edades, sexo, etc.





Herramienta de control de LinkedIn, Instagram y Facebook del CDE

Hootsuite: Es una plataforma web para todo tipo de sistema operativo y además aplicación celular, que permite gestionar redes sociales, como Instagram, Facebook, LinkedIn entre otras. Lo que hace Hootsuite es que bajo un mismo panel, permite usar todas las redes sociales al mismo tiempo, sumamente efectivo para responder mensajes, o realizar publicaciones de manera efectiva en distintas redes sociales al mismo tiempo, además es gratis.

Funciones de Hootsuite:

- Se obtienen datos de cuantos clicks generan por días publicaciones en redes sociales como Facebook, Instagram y LinkedIn que en este caso serían las que usaría el CDE
- El dato de cuantos usuarios han visto tales publicaciones, las publicaciones más populares.
- De donde son la mayoría de clicks que generan las publicaciones en dichas redes sociales.
- Genera un calendario predeterminado con las próximas publicaciones
- Maneja todos los mensajes de las tres redes sociales desde el mismo lugar
- Genera reportes e informes de la actividad en dichas redes sociales.

Con Hootsuite el Community Manager del CDE o el Freelancer que se haya autorizado contratar podrá manejar las tres redes sociales que se crearían para el CDE, que son LinkedIn, Facebook e Instagram. Podría manejar las tres redes sociales bajo un mismo panel de control, programar las publicaciones en cada una de ellas de forma sencilla, obtener datos cuantitativos de la cantidad de usuarios que siguen al CDE en redes sociales, la interacción entre los mismos con el contenido del CDE y por supuesto se lograra visualizar con datos estadísticos que impacto han tenido los medios con el CDE y la influencia que ejercen para el fomento de la constitución de las MIPYMES.

Plan seleccionado: Free

Dirección de email

Nombre completo

Contraseña

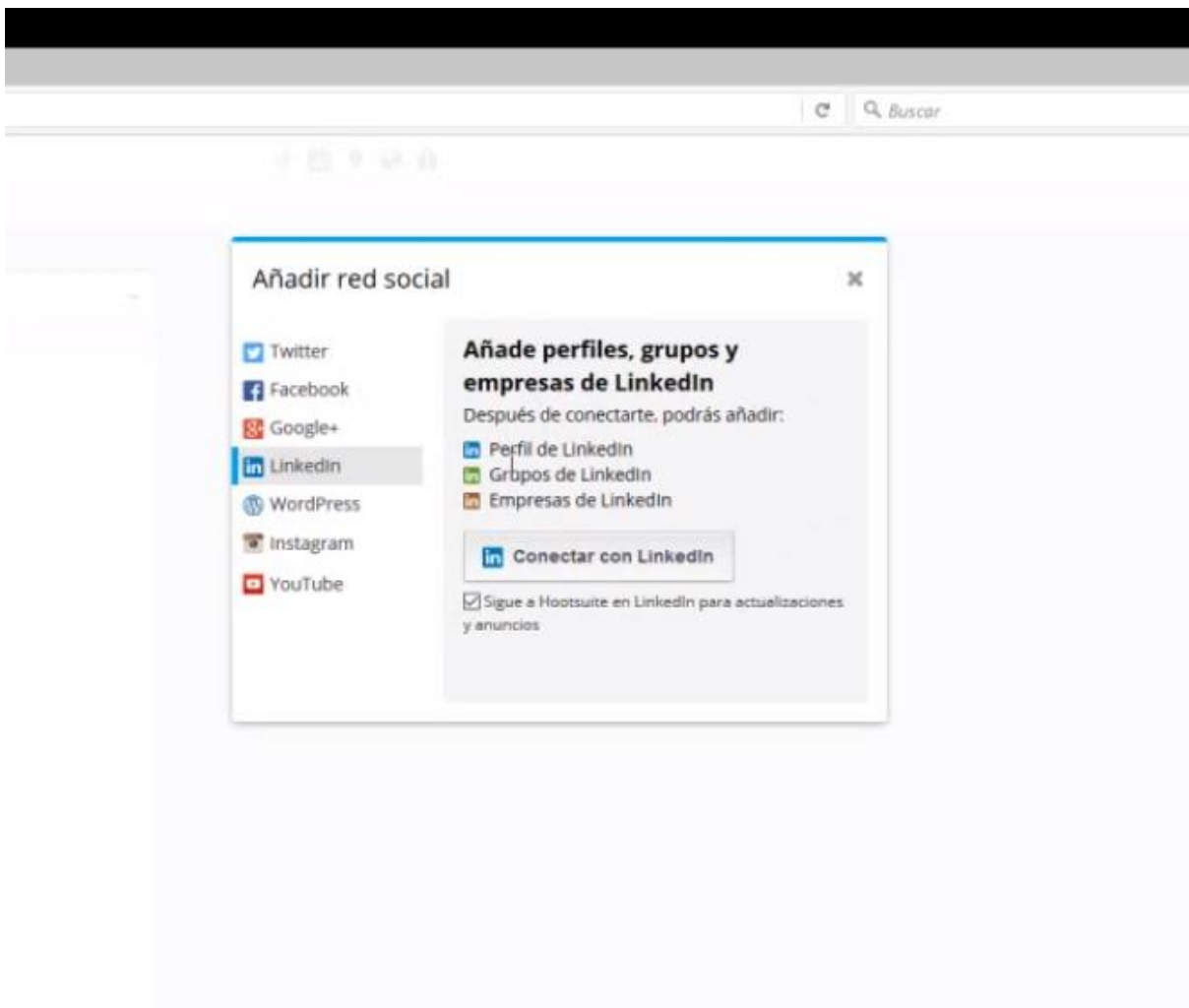
(GMT-5) America/Panama

Crear cuenta

Al hacer clic en Crear cuenta, confirmo estar de acuerdo con [Términos y condiciones de Hootsuite](#), incluidas las condiciones de pago, y con [Política de privacidad](#)

Con el plan gratuito de Hootsuite recibes:

- ✓ 3 Redes Sociales
- ✓ Programación de mensajes
- ✓ Búsqueda de Facebook/Twitter
- ✓ Directorio de Apps
- ✓ Borradores de mensajes
- ✓ Informes rápidos



https://hootsuite.com/dashboard

Hola Estoy con Hootsuite

Encontrar perfil... 2 x

jmiregalado

Jose María Regalado

Jose Maria Regalado

Añadir red social

http://www.inmersiontic.es

116 665

Enviar ahora

No quieren periodistas en los CIE (otra vez...) ow.ly/Hj2U Blog Migrados

juanpittau 9:34pm vía Twitter for Android Google Glass is Not Dead tcm.ch/155/GF1 via @TechCrunch

ramon3434 9:34pm vía Scoop.it Mobile learning takes leap forward with Classroom Orchestrator - Innovate My School sco.ii/5a7dqj

ramon3434 9:33pm vía Scoop.it Applying Learning Theory to Mobile Learning sco.ii/8dxiE

FundacionArquia 8:48pm vía Karmacracy #Arquitectura y realidad aumentada? Por Daniel Ayala Serrano @ayserrano_Desde @FundacionArquia kcy.me/1frfv Retuleado por TiberioUned y 1 otros

EduKPress 8:33pm vía Scoop.it

Si tu no trabajas por tus sueños, alguien te contratará para que trabajes por los suyos" Jobs http://ow.ly/0t8v

Creado por jose maria regalado Enviando a 1:00pm, Jan 17, 2015 4º Reto tecnológico 2015 #Trabajosocial "Innova" goo.gl/TXSLSP #InmersionTIC

Creado por jose maria regalado Enviando a 10:00am, Jan 18, 2015 RT @JuanCMejiaLano: El 75% de las empresas no sabe cómo interactuar con el usuario en tiempo real http://t.co/QOICWjBFT #SocialMedia #TIC

Creado por jose maria regalado Enviando a 12:00pm, Jan 19, 2015 5º Reto tecnológico 2015 #Trabajosocial "No caigas en tópicos" goo.gl/TXSLSP #InmersionTIC

Creado por jose maria regalado Enviando a 10:05am, Jan 20, 2015 Aprender jugando http://ow.ly/H43am #educacion #gamificación #videojuegos

Creado por jose maria regalado Enviando a 10:30am, Jan 21, 2015

aulaCM Jan 14, 8:29pm vía Buffer

israelhergon Jan 13, 9:22pm vía Karmacracy 12 retos tecnológicos para trabajadores sociales que nos propone @jmiregalado para 2015 > #g.link/1fthp #BlogoT5fera

juanmaravall Jan 13, 8:47pm vía Twitter Web Client Me encantan los "12 retos tecnológicos para trabajadores sociales en 2015" de @jmiregalado inmersiontic.es/12-retos-techno...

diadiinternet Jan 12, 10:05pm vía Twitter for iPhone Empezamos a trabajar en el programa de actividades para el #diadiinternet 2015 con un intenso programa diadiinternet.org/pdfs/ddi2015_p... #ddi2015

#TIC Búsqueda jmiregalado

co_workinglabs 6:01pm vía Hootsuite Todo lo que necesita saber de propiedad intelectual y derechos de autor para emprendedores #TIC con @hugorodriguezow.ly/HJLUTJ Retuleado por ecrossier

Marzgz15 9:34pm vía Karmacracy Qué es la #gamificación - kcy.me/1fxdu #tic

Imcomx 9:16pm vía Twitter Web Client El porcentaje del PIB atribuible al sector #TIC en México pasó de 3.2% en 2000 a 5.6% en 2010 ow.ly/HsmV5

ActualidadIT 9:31pm vía twitterfeed #TIC #Tecnología Flutter, una 'app' que ayuda

Aplicaciones Bookmarks Galería de Web Slice Sitios sugeridos Next Nueva pestaña Next Next Convertir Word a P... Herramientas Auditorías internas ... Otros marcadores

3 x

Escribir mensaje

Success! A notification will be sent to the subscribed device at the scheduled time.

Cambiar a Pro

Mi primera pestaña x Omb100 en Español - Plataforma Digital (Páginas de Facebook) elianethf (Twitter) Tribu de Éxito Personal y Financiero (Páginas de Facebook) +

Añadir columna Añadir red social

Coaching y Desarrollo elianethf

David_Montalvo 6:01pm vía Twitter for iPhone Si prometes algo, ten la seguridad de que lo podrás cumplir, si no, mejor no lo hagas. 8 results 13 favorites

GabrielaTuriano 4:07pm vía Twitter Web Client No desaproveches todas las herramientas que tienes para tu negocio. @GabrielaTuriano

David_Montalvo 10:44am vía Twitter Web Client Mi nuevo video institucional sólo es p...

Inicio elianethf19

hildaabrahamzoficial ahora mismo

Esperando Italia no

#EsperandoItalia no de #marciaromero @telenovela Los días 10,11 y 12 de Septiembre con las actuaciones de las primeras figuras @Carlosmataoficial @caric7 @carolina.perpetuo #TaniaSarabia y esta servidora, a las 9.30PM en la SALA DE CONCIERTOS DE #PaseoDeLasArtes #Doral @paseolasartes Gracias a nuestros #Sponsors @lafontanaristorante

Publicaciones del muro Tribu de Éx...

Tribu de Éxito Personal y Financiero 8:35pm No basta saber que necesitamos cambios. Lo que marca la diferencia es simplemente tomar acción e incorporar hábitos diferentes... #TuCoachAlfa #CambiaTuActitud

Inversiones Exitosas http://bit.ly/cubdeinvesionista

Curso de Finanzas http://bit.ly/MiniCursoFinanzas_Personales

SI TU NO CAMBIAS #TUCOACHALFA #TRIBUDEEXITO #TIEMPODETRANSFORMARTE

Tribu de Éxito Personal y Financiero 7:45pm Si Quieres alcanzar una Meta

Favoritos elianethf

ElNacionalWeb Aug 05, 3:28pm vía Hootsuite Vándalos pintaron casa del dentista que mató al león Cecll bitty.com/1NzYr6 3 results 4 favorites

redominal Jul 31, 10:03am vía Hootsuite Aprende cómo instalar el #Windows10 #Tecnología dominical.co/1D9tna4 2 results 1 favorite

Windows 10

invertirmejor Jul 31, 10:03am vía Twitter for iPhone Cada vez veo a más personas que est...

Contenido de ejemplo para las redes sociales:

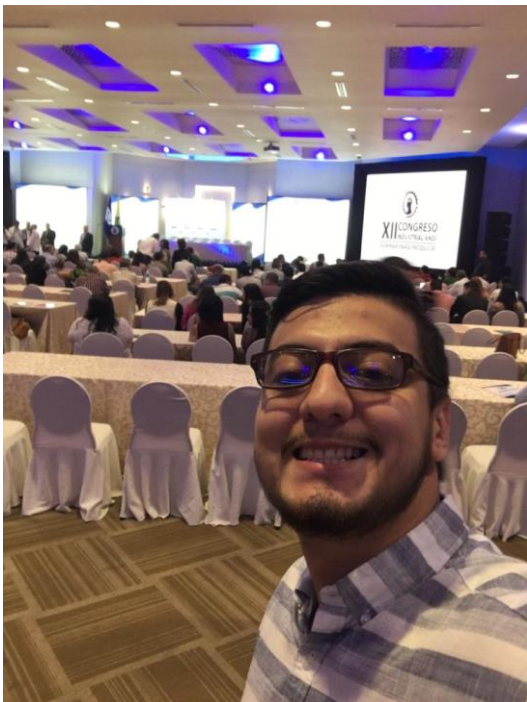
Entrega de 50,000L en capital semilla



Capacitación en la CCIP con Childfund



Asistencia al XII Congreso de Industriales



Organización del Heroest Fest 2019



Conclusiones

Con la creación e implementación del plan de relaciones públicas, se establecería al Centro de Desarrollo Empresarial como un referente del apoyo a las MIPYMES, que realmente ya lo es, pero se crearía una mayor imagen corporativa, estableciendo una reputación en el rubro, además de validando o cambiando lo que las personas pensaban del CDE.

Se pretende dar a conocer la metodología de la institución, los valores que representa y que dicho conjunto de cosas les sirva a los MIPYMES para que puedan tener una pauta para guiarse en la consolidación de su idea de negocio, de forma gratuita.

Se compartirían casos de éxito de afiliados del CDE, como ejemplo de lo que se puede lograr trabajando comprometidos con la institución, además promoviendo los servicios y productos de los afiliados y motivando a otros emprendedores con el ejemplo.

Con las herramientas de medición se lograra tener una base de datos cuantitativos y poder ver el progreso que ha logrado el CDE con el plan de relaciones públicas en base a dar a conocer sus servicios y a la cantidad de personas que ha logrado llegar con las redes sociales.

Bibliografía

MIPYME HONDURAS. Recuperado 28 de octubre de 2019, de <http://mipyme.hn/eje4.html>

Gómez, L. (2002). Evaluación del impacto de las incubadoras de empresas: estudios realizados. *Pensamiento & Gestión*, 13, 1-22.

Fang, W. (2007). Using Google Analytics for improving library website content and design: A case study.

Human Level Communications, Maciá, F., & Santoja, M. (2018). *Marketing en redes sociales*. Difusora Larousse-Anaya Multimedia.

Costa-Sánchez, C., & Valencia, J. M. C. (2015). LinkedIn para seleccionar y captar talento. *Prisma Social: revista de investigación social*, (14), 187-221.

Glosario

CDE: Centro de Desarrollo Empresarial.

SDE: La Secretaría de Desarrollo Económico.

MIPYME: Micro, pequeña y mediana empresa.

CENPROMYPE: Centro Regional de Promoción de la MIPYME.

CONAMIPYME: Consejo Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

MIPYME-SSE: Subsecretaria de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y Sector Social de la Economía.

SBDC: Small Business Development Centers.

SIECA: Secretaría de Integración Económica Centroamericana.

UTSA: Universidad de Texas en San Antonio.

ANMPIH: Asociación Nacional de la Micro y Pequeña Industria de Honduras.

UATP: Unidad de Apoyo Técnico Presidencia.

INCUBADORA: ofrecen arrendamientos de espacios físicos, servicios de oficinas compartidas y asesorías profesionales.

HEROEST FEST: festival internacional de negocios, emprendimiento e innovación, celebrado en Colombia, realizado por primera vez en Honduras por el CDE Valle de Sula.

SAR: Servicio de Administración de Rentas

SEFIN: Secretaria de Finanzas

CCIC: Cámara de Comercio e Industrias de Cortes

NEOSERRA: Es el sistema utilizado por los Centros de Desarrollo Empresarial para documentar todos los registros, usuarios, proyectos, actividades que lleve a cabo el personal de los CDE.

FAT: Formato para dar asistencia a los MIPYMES utilizado por el Centro de Desarrollo Empresarial.

STARTUP: Empresa relacionada a la tecnología o innovación con un exponencial tiempo de crecimiento.

LinkedIn: Herramienta de interés para profesionales activos y en búsqueda de empleo, además funge como red social de comunicación empresarial con dicha finalidad.

Hoosuite: Es una plataforma web para todo tipo de sistema operativo y además aplicación celular, que permite gestionar redes sociales, como Instagram, Facebook, LinkedIn entre otras.

Google Analytics: Es una aplicación gratuita de Google, que permite a los usuarios propietarios de páginas web poder rastrear todas las visitas que se reciben en el sitio web.

Networking: Constituye en una práctica en el mundo empresarial, donde profesionales ya sea de distintas carreras se reúnen para construir una red de contactos o intentar generar de negocios o laborales

Freelancer: Es un trabajador autónomo que realiza la labor determinada de las empresas sin condición de contrato.

Eventbrite: Es un sitio web gratuito que permite una mejor gestión de eventos, ya que permite a los usuarios navegar, promover, además de crear eventos a conveniencia.

Google Forms: Es una herramienta específica de Google que permite la creación de cuestionarios a la necesidad del usuario y genera datos estadísticos del mismo.

Speakers: Conferencistas internacionales

Pitch: Formato utilizado para poder vender la idea de negocios en un breve lapso de tiempo de forma que contenga los elementos más importantes de la idea de negocios.