	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 10-04-2012	Revisión A
Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. 1(118)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ADRIANA MARÍA CLARO DUARTE		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	MAYERLY HERRERA GUERRERO		
TÍTULO DE LA TESIS	FORMULACIÓN DE DIRECTRICES ORIENTADAS AL MEJORAMIENTO DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, MERCADEO Y RECURSOS HUMANOS DEL INSTITUTO NACIONAL CENTRO DE SISTEMAS SYSTEM CENTER SEDE OCAÑA.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EL INSTITUTO NACIONAL CENTRO DE SISTEMAS SYSTEM CENTER COLOMBIA SAS ES UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEDICADA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES EN PROGRAMAS TÉCNICOS Y CURSOS BÁSICOS Y PERSONALIZADOS QUE BUSCAN SUPLIR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN TÉCNICA DE LA POBLACIÓN Y EL SECTOR EMPRESARIAL A NIVEL REGIONAL Y NACIONAL Y CON EL FIN DE CONTRIBUIR AL LOGRO DE ESTA FINALIDAD SE DEBEN MEJORAR LAS DIRECTRICES DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS Y MERCADEO DE LA SEDE DE OCAÑA.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 118	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:1



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL. OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



**FORMULACIÓN DE DIRECTRICES ORIENTADAS AL
MEJORAMIENTO DE LAS AREA ADMINISTRATIVA, MERCADEO Y
RECURSO HUMANOS DEL INSTITUTO NACIONAL CENTRO DE
SISTEMAS SYSTEM CENTER SEDE OCAÑA**

ADRIANA MARIA CLARO DUARTE

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

**FORMULACIÓN DE DIRECTRICES ORIENTADAS AL
MEJORAMIENTO DE LAS AREA ADMINISTRATIVA, MERCADEO Y
RECURSO HUMANOS DEL INSTITUTO NACIONAL CENTRO DE
SISTEMAS SYSTEM CENTER SEDE OCAÑA**

ADRIANA MARIA CLARO DUARTE

**Informe final Modalidad pasantía presentado para optar el título de administrador
de empresas**

Directora
MAYERLY HERRERA GUERRERO
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2014

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	18
1. FORMULACIÓN DE DIRECTRICES ORIENTADAS AL MEJORAMIENTO DE LAS AREAS ADMINISTRATIVA, MERCADEO Y RECURSOS HUMANOS DEL INSTITUTO NACIONAL CENTRO DESISTEMAS SYSTEM CENTER SEDE OCAÑA.	19
1.1 DESCRIPCION BREVE DE LA EMPRESA	19
1.1.1 Misión.	20
1.1.2 Visión.....	20
1.1.3 Objetivos de la Empresa	20
1.1.4 Descripción de la Estructura Organizacional.....	20
1.1.5. Descripción de la Dependencia	21
1.2 DIAGNOSTICOINICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGANADA	22
1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	24
1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA	26
1.3.1 General	26
1.3.2 Específicos.....	26
1.4 ACTIVIDADES A DESARROLLAR	27
2. ENFOQUES REFERENCIALES.....	28
2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL	28
2.1.1 Programa de Recursos Humanos.	28
2.1.2 Reclutamiento y Selección de Personal.	28
2.1.3 Plan de Compensación.....	28
2.1.4 Programa de Capacitación.....	29
2.1.5 Plan de mercadeo.	29
2.1.6 Estructura Organizacional.....	29
2.1.7 Manual de Funciones y Procedimientos.....	29
2.1.8Misión.....	30
2.1.9 Visión.....	30
2.2 ENFOQUE LEGAL	30
2.2.1 Constitución Política de Colombia	30
2.2.2 Código Sustantivo del Trabajo	31
3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO	32

3.1 PRESENTACION DE RESULTADOS.	32
3.1.1 DIRECTRICES ADMINISTRATIVAS	32
3.1.2 PROPUESTA DE MERCADEO.	41
3.1.3 PROGRAMA DE RECURSOS HUMANOS.....	76
4. DIAGNOSTICO FINAL.....	91
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES.....	93
REFERENCIAS ELECTRONICAS.....	94
ANEXOS	96

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 DOFA.....	22
TABLA 2 ACTIVIDADES A DESARROLLAR.	27
TABLA 3 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO (DIRECTOR)	35
TABLA 4 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO (CONTADOR)	36
TABLA 5 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO (SECRETARIA)	37
TABLA 6 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO (AUXILIAR ADMINISTRATIVO)..	38
TABLA 7 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO (DOCENTES).....	39
TABLA 8 ALUMNOS MATRICULADOS 2014 10° - 11°	65
TABLA 9 NÚMERO DE ENCUESTAS POR INSTITUCIÓN.	66

LISTA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 INICIO DE SESIÓN.....	79
ILUSTRACIÓN 2 CAMBIO DE CONTRASEÑA.....	79
ILUSTRACIÓN 3 INGRESO DE NOTAS.....	80
ILUSTRACIÓN 4 SALVAR CAMBIOS.....	81
ILUSTRACIÓN 5 CUENTA DE COBRO.....	81
ILUSTRACIÓN 6 RECIBO DE PAGO.....	82
ILUSTRACIÓN 7 CONCEPTOS PRELIMINARES DE EXCEL.....	87
ILUSTRACIÓN 8 BARRA DE HERRAMIENTAS ESTÁNDAR.....	88
ILUSTRACIÓN 9 FACTURA EN EXCEL.....	89
ILUSTRACIÓN 10 EJERCICIO EN EXCEL.....	90

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	33
FIGURA 2 DIAGRAMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	78

LISTA DE CUADROS

CUADRO 1 EXPLICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LOS MÓDULOS DE APRENDIZAJE	43
CUADRO 2 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS.....	44
CUADRO 3 COMPRENSIÓN DEL CONTENIDO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE Y EL USO DEL MATERIAL DIDÁCTICO	45
CUADRO 4 RELEVANCIA Y APLICABILIDAD DEL CONTENIDO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE EN SU PROGRAMA ACADÉMICO	46
CUADRO 5 ADECUADA DURACIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE (HORAS POR SEMANA)	47
CUADRO 6 REALIZACIÓN DE TRABAJOS, PRÁCTICAS Y TAREAS DURANTE EL MÓDULO QUE FAVORECIERON EL APRENDIZAJE.....	48
CUADRO 7 LAS DISCUSIONES EN CLASE FAVORECIERON LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	49
CUADRO 8 IMPLEMENTACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL COMO APOYO A LA TEMÁTICA DEL MÓDULO	50
CUADRO 9 BIBLIOGRAFÍA DISPONIBLE PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE	51
CUADRO 10 INSTALACIONES (AULAS, BAÑOS, SILLAS, ILUMINACIÓN) ADECUADAS.....	52
CUADRO 11 REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS Y SEMINARIOS EN SALONES Y/O SITIOS ADECUADOS.....	53
CUADRO 12 CUMPLIMIENTO DEL EQUIPO USADO (CÓMPUTO Y PROYECTORES) DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE	54
CUADRO 13 CONOCIMIENTOS Y DOMINIO DEL TEMA.....	55
CUADRO 14 PRESENTACIÓN DEL CONTENIDO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE DE MANERA CLARA	56
CUADRO 15 PROMOCIÓN DE LAS DISCUSIONES Y EL DIALOGO PARA ENRIQUECER LOS TEMAS	57
CUADRO 16 RESPUESTAS ADECUADAS A LA PREGUNTAS	58
CUADRO 17 MANEJO EFECTIVO DE LAS DINÁMICAS DEL GRUPO, SOLUCIÓN DE TRABAJOS Y EXÁMENES.....	59
CUADRO 18 PUNTUALIDAD DEL PROFESOR EN LA ASISTENCIA A CLASE.....	60
CUADRO 19 ADECUADO USO DEL TIEMPO DE CLASES, POR PARTE DEL PROFESOR.....	61
CUADRO 20 APARIENCIA Y COMPORTAMIENTO DEL PROFESOR	62
CUADRO 21 EL DOCENTE SE MUESTRA ABIERTO AL DIALOGO.....	63
CUADRO 22 CONOCIMIENTO DE LOS CURSOS Y PROGRAMAS OFRECIDOS POR EL INSTITUTO SYSTEM CENTER.....	67

CUADRO 23 MEDIO DE COMUNICACIÓN POR EL QUE CONOCIÓ DE LA EXISTENCIA DEL INSTITUTO	68
CUADRO 24 CONOCIMIENTO DE LA UBICACIÓN DEL INSTITUTO SYSTEM CENTER	69
CUADRO 25 CURSOS Y PROGRAMAS TÉCNICOS DE INTERÉS.....	70
CUADRO 26 OTROS CURSOS Y PROGRAMAS DE INTERÉS.....	72
CUADRO 27 INTERÉS AL CULMINAR LOS ESTUDIOS EN ACCEDER A UN CURSO O PROGRAMA TÉCNICO PARA CONTINUAR SU FORMACIÓN ACADÉMICA	73
CUADRO 28 DISPOSICIÓN PARA CANCELAR MENSUALMENTE ENTRE \$70.00 Y \$80.000.....	74
CUADRO 29 HORARIO MÁS CONVENIENTE PARA TOMAR EL O LOS CURSOS	75

LISTA DE GRAFICAS

GRAFICA 1 EXPLICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LOS MÓDULOS DE APRENDIZAJE	43
GRAFICA 2 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS.....	44
GRAFICA 3 COMPRENSIÓN DEL CONTENIDO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE Y EL USO DEL MATERIAL DIDÁCTICO	45
GRAFICA 4 RELEVANCIA Y APLICABILIDAD DEL CONTENIDO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE EN SU PROGRAMA ACADÉMICO	46
GRAFICA 5 ADECUADA DURACIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE (HORAS POR SEMANA)	47
GRAFICA 6 REALIZACIÓN DE TRABAJOS, PRÁCTICAS Y TAREAS DURANTE EL MÓDULO QUE FAVORECIERON EL APRENDIZAJE.....	48
GRAFICA 7 LAS DISCUSIONES EN CLASE FAVORECIERON LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	49
GRAFICA 8 IMPLEMENTACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL COMO APOYO A LA TEMÁTICA DEL MÓDULO	50
GRAFICA 9 BIBLIOGRAFÍA DISPONIBLE PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE	51
GRAFICA 10 INSTALACIONES (AULAS, BAÑOS, SILLAS, ILUMINACIÓN) ADECUADAS.....	52
GRAFICA 11 REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS Y SEMINARIOS EN SALONES Y/O SITIOS ADECUADOS	53
GRAFICA 12 CUMPLIMIENTO DEL EQUIPO USADO (CÓMPUTO Y PROYECTORES) DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE.	54
GRAFICA 13 CONOCIMIENTOS Y DOMINIO DEL TEMA.....	55
GRAFICA 14 PRESENTACIÓN DEL CONTENIDO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE DE MANERA CLARA	56
GRAFICA 15 PROMOCIÓN DE LAS DISCUSIONES Y EL DIALOGO PARA ENRIQUECER LOS TEMAS	57
GRAFICA 16 RESPUESTAS ADECUADAS A LA PREGUNTAS	58
GRAFICA 17 MANEJO EFECTIVO DE LAS DINÁMICAS DEL GRUPO, SOLUCIÓN DE TRABAJOS Y EXÁMENES	59
GRAFICA 18 PUNTUALIDAD DEL PROFESOR EN LA ASISTENCIA A CLASE	60
GRAFICA 19 ADECUADO USO DEL TIEMPO DE CLASES, POR PARTE DEL PROFESOR.....	61
GRAFICA 20 APARIENCIA Y COMPORTAMIENTO DEL PROFESOR	62
GRAFICA 21 EL DOCENTE SE MUESTRA ABIERTO AL DIALOGO.....	63
GRAFICA 22 CONOCIMIENTO DE LOS CURSOS Y PROGRAMAS OFRECIDOS POR EL INSTITUTO SYSTEM CENTER.....	67
GRAFICA 23 MEDIO DE COMUNICACIÓN POR EL QUE CONOCIÓ DE LA EXISTENCIA DEL INSTITUTO	68

GRAFICA 24 CONOCIMIENTO DE LA UBICACIÓN DEL INSTITUTO SYSTEM CENTER.....	69
GRAFICA 25 CURSOS Y PROGRAMAS TÉCNICOS DE INTERÉS.....	71
GRAFICA 26 OTROS CURSOS Y PROGRAMAS DE INTERÉS.....	72
GRAFICA 27 INTERÉS AL CULMINAR LOS ESTUDIOS EN ACCEDER A UN CURSO O PROGRAMA TÉCNICO PARA CONTINUAR SU FORMACIÓN ACADÉMICA	73
GRAFICA 28 DISPOSICIÓN PARA CANCELAR MENSUALMENTE ENTRE \$70.00 Y \$80.000.....	74
GRAFICA 29 HORARIO MÁS CONVENIENTE PARA TOMAR EL O LOS CURSOS?	75

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LOS CURSOS Y PROGRAMAS TÉCNICOS DEL INSTITUTO NACIONAL CENTRO DE SISTEMAS SYSTEM CENTER, SEDE DE OCAÑA	96
ANEXO B B.ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LOS GRADOS 10° Y 11° DE LOS COLEGIOS DEL MUNICIPIO DE OCAÑA.....	99
ANEXO C EVIDENCIA CAFETERÍA Y BAÑOS	103
ANEXO D FORMATO DE PRÉSTAMO Y ENTREGA DE COMPUTADOR Y VIDEO VEAN	104
ANEXO F FOLLETO	105
ANEXO G PRESENTACIÓN PARA LOS COLEGIOS.....	107
ANEXO H FORMATO CONVOCATORIA DE PERSONAL	109
ANEXO I BANCO DE HOJAS DE VIDA.....	109
ANEXO J FORMATO INFORMACIÓN SOBRE EL CARGO.....	110
ANEXO K PREGUNTAS DE ENTREVISTA	111
ANEXO L PLANILLA DE ASISTENCIA A LA SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE COMPENSACIÓN.	112
ANEXO M PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	113
ANEXO N EVIDENCIA CAPACITACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE AL AUXILIAR ADMINISTRATIVO	116
ANEXO O EVIDENCIA SIMULACIÓN Y APLICACIÓN DE CONCEPTOS.....	117
ANEXO P CERTIFICADO.	118

RESUMEN

El presente trabajo titulado Formulación de directrices orientadas al mejoramiento de las áreas administrativa, mercadeo y recursos humanos del instituto nacional centro de sistemas System Center sede Ocaña, tiene como objetivo general formular diferentes directrices para desarrollar dichas áreas mediante el cumplimiento de una serie de objetivos específicos, basados en la mejora de algunas debilidades encontradas en estos sectores tales como la falta de una estructura orgánica definida, un manual de funciones y un redireccionamiento de la misión y la visión hacia la sede de Ocaña, por otra parte el instituto actualmente no cuenta con un programa o una base de datos física o virtual que facilite la incorporación de nuevo personal docente, así mismo se debe mejorar el proceso de compensación, pues algunos profesores retrasan los pagos por demoras en entrega de cuentas y notas, principalmente por desconocimiento de las actividades para dicho proceso, además de esto se debe desarrollar el sentido de pertenencia y la motivación del personal para favorecer y mejorar su desempeño y compromiso hacia la institución, de igual forma se deben analizar las técnicas de mercadeo pues no están arrojando los resultados esperados en cuanto al número de matriculados en los cursos y programas técnicos que ofrece el instituto.

La metodología propuesta en la ejecución de este micro proyecto se basa en la presentación de informes y resultados de las actividades realizadas para cumplir con cada uno de los objetivos propuesto de manera que se muestre una propuesta sólida y fundamentada en verdaderos aportes que ayuden al crecimiento interno y externo del instituto.

Para plantear la propuesta de mercadeo se formularon y aplicaron dos encuestas, una dirigida a los estudiantes próximos a graduar del instituto para evaluar el desempeño del contenido del módulo de aprendizaje y su grado cumplimiento, la metodología, el desempeño de los profesores y de la infraestructura disponible en instalaciones, equipos y salones. La segunda encuesta fue dirigida a los alumnos de décimo y undécimo grado de los colegios de Ocaña para conocer sus preferencias y expectativas sobre los cursos y programas ofrecidos por el instituto System Center.

Para proponer un programa de Recursos humanos en el instituto se elaboraron para la selección y reclutamiento formatos de convocatoria, un banco de hojas de vida como fuente de consulta y un formato de información del cargo con los requerimientos para ocuparlo, en cuanto al sistemas de compensación se realizó un documento socializado y enviado al correo de los profesores con el paso a paso de la planilla de pago y el reporte de notas y respecto a la capacitación mediante la observación y algunas entrevistas informales se desarrollaron dos módulos de capacitación, uno en servicio al cliente para el auxiliar administrativo que en muchas ocasiones atiende a los usuarios y otro en el programa de Excel para aquellos docentes que requerían un refuerzo en esta área.

Por otro lado y con el objetivo de definir las directrices administrativas del instituto se evaluaron las actuales misión y visón y se redireccionaron a la sede de Ocaña, y así mismo se elaboraron la estructura organizacional y el manual de funciones del director, la

secretaria administrativa y el auxiliar administrativo que son los empleados de planta del instituto.

Por último se hizo una presentación al director de la sede de las directrices propuestas en las áreas administrativa, recursos humanos y mercadeo del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center sede Ocaña.

INTRODUCCIÓN

La administración de empresas es una ciencia enmarcada en un contexto de procesos administrativos, recursos humanos, mercadeo, emprendimiento, procesos de producción, entre otros, que sirven de apoyo para la toma de decisiones, el aumento de la eficiencia, eficacia, productividad y cumplimiento de los objetivos.

El propósito de este trabajo es mejorar las áreas; Administrativa, mediante la estructuración del organigrama, la misión, visión y manual de funciones clarificando las responsabilidades de cada cargo y su importancia para el cumplimiento de los objetivos; otra de las áreas a desarrollar es la de recursos humanos a través de la mejora del plan de compensación de los docentes para que sea más oportuna su cancelación, la implementación de recursos y procesos en el reclutamiento y selección de nuevo personal docente por medio de formatos que faciliten la promoción de la vacante, la entrevista y la elección del candidato; por último también el área de mercadeo requiere de una propuesta para mejorar sus técnicas de promoción y publicidad conociendo las apreciaciones de los actuales estudiantes del instituto acerca de contenido del módulo de aprendizaje, la metodología, la infraestructura disponible, y el desempeño del profesor e identificando las preferencias y expectativas de los alumnos de décimo y undécimo grado de los colegios de Ocaña tomando esto como referencia para la aplicación de las estrategias publicitarias y las mejoras de los cursos y programas implantados en la institución.

Al terminar el trabajo se deben obtener tres áreas más fuertes con nuevas funciones y actividades a desarrollar que contribuyan al crecimiento de la institución en sus procesos internos y su imagen externa.

1. FORMULACIÓN DE DIRECTRICES ORIENTADAS AL MEJORAMIENTO DE LAS AREAS ADMINISTRATIVA, MERCADEO Y RECURSOS HUMANOS DEL INSTITUTO NACIONAL CENTRO DESISTEMAS SYSTEM CENTER SEDE OCAÑA.

1.1 DESCRIPCION BREVE DE LA EMPRESA



El Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center Colombia SAS es una institución educativa dedicada a la prestación del servicio de formación por competencias laborales en programas técnicos y cursos básicos y personalizados que buscan suplir las necesidades de capacitación técnica de la población y el sector empresarial a nivel regional y nacional. Su sede principal se encuentra en Valledupar y está presente en zonas como la Guajira, Magdalena, Atlántico, Sucre, Cesar y Norte de Santander, donde hace presenciadesde hace un año en el municipio de Ocaña; es dirigida por el señor Edgar Bolaños Fuentes, está ubicada en la carrera 10 N° 11-51 Barrio el Carretero y ofrece los siguientes cursos y programas:

Programas Técnicos: Secretariado ejecutivo sistematizado, auxiliar administrativo, auxiliar de mercadeo, auxiliar contable, análisis y desarrollo de sistemas de información, asistencia a la primera infancia, auxiliar administrativo judicial y criminalística y seguridad ocupacional.

Cursos de Maquinaria Pesada: Cargador frontal sobre ruedas, pala excavadora, tractor sobre oruga, retro cargador mixto, moto niveladora.

Cursos: Informática básica, contabilidad básica, Excel básico, Excel avanzado, internet avanzado, autocad básico, autocad 2D Y 3D , manejo de caja registradora, diseño gráfico, ensamble y mantenimiento de computadores, operador de computadores, impulsadora mercaderista, mantenimiento y reparación de motocicletas 2T 4T, refrigeración doméstica, ingles conversacional.

Diplomados: Legislación tributaria, docencia universitaria, atención a la primera infancia, sistema de gestión en seguridad industrial y salud ocupacional NTC OSHAS 18001.

Cursos personalizados: Informática básica, instalación de sistemas operativos Windows, instalación de software, mantenimiento de equipos de cómputo, área contable y financiera, caja registradora, digitación rápida y archivo.¹

1.1.1 Misión.

El Instituto Nacional Centro de Sistemas “ System Center ”, institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, inculca a sus estudiantes fundamentos académicos, éticos y morales que estructuran en él un ser consciente y competitivo del papel que desempeña en la sociedad a través de modernas formas de aprendizaje pertinente a los sectores económicos predominantes en la región, y alineado con los requerimientos de la globalización del desarrollo de estándares de competencia comunicativa en la lengua inglesa; con el capital humano, recursos físicos y tecnológicos orientado a entregar la excelencia en todos los aspectos.

1.1.2 Visión

En el 2019, el Instituto Nacional Centro de Sistemas “ System Center ”, será reconocido como la institución bilingüe líder en términos de calidad, excelencia académica, productividad y competitividad, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la región, con técnicas laborales altamente competentes en lengua inglesa, nuevas tecnologías de la información y la comunicación apoyado con el mejor equipo humano, tecnológico y financiero, sólido, actualizado y a la vanguardia de las exigencias cambiantes del sector productivo.

1.1.3 Objetivos de la Empresa

Iniciar el curso de inglés conversacional en el segundo semestre de 2014.

Abrir el curso de Farmacología en el segundo semestre de 2014.

Crear para el segundo semestre de 2014 grupos de lunes a viernes en el día, haciendo uso de la capacidad instalada del instituto.

1.1.4 Descripción de la Estructura Organizacional.

Actualmente en la sede System Center de Ocaña existen tres cargos; el director, la secretaría administrativa y el auxiliar administrativo, pero carece de un organigrama donde se estructuran los departamentos y líneas de mando de la institución.

¹CORREDOR, Jerson F. Historia System Center. [En línea].2001 [Citado 27-ABRIL-2014]. Disponible en Internet: <http://www.systemcenter.edu.co/web/index.php/2012-02-24-17-35-57/historia/Misión/visión>.

1.1.5. Descripción de la Dependencia

La gestión de mercadeo es realizada por el director Edgar Bolaño Fuentes, quien hasta el momento ha desarrollado estrategias publicitarias como volanteo puerta a puerta en los municipios de Ocaña, Abrego, la Playa y Convención, este proceso se realiza dos veces al año en enero y junio antes de iniciar el semestre; se han utilizado también medios radiales y pasacalles para dar a conocer los cursos y programas ofrecidos por el instituto, además de esto se brinda como incentivo de promoción una beca educativa del 50% para los programas técnicos y descuentos especiales para algunos grupos o personas provenientes de la zona rural.

A esto se suma el manejo de las relaciones públicas mediante las cuales el director ha creado vínculos con algunos Alcaldes de la provincia quienes han colaborado económicamente para que algunos jóvenes realicen el curso de maquinaria pesada.

El presupuesto por campaña de volanteo puerta a puerta oscila entre \$15.000.000 a \$20.000.000, el cual se pasa a la oficina de Valledupar, de donde se redirecciona el dinero a la sede de Ocaña. Este presupuesto es invertido principalmente en los folletos, pasacalles, camisetas, cachuchas, carpetas, lapiceros, formatos de registro, refrigerios, transporte para traslados a las zonas identificadas como mercados potenciales y cancelación por días de trabajo de los coordinadores y su grupo de asesores educativos, quienes se encargan del volanteo en las respectivas zonas; para la publicidad en medio radiales se destina un presupuesto de \$6.000.000 anuales, pagando \$500.000 mensuales a la emisora sabrosa estéreo.

Por otra parte el área de la secretaria administrativa está a cargo de Lilibeth Claro Duarte, que se encarga de operar el Q10 Académico, este un sistema que brinda grandes beneficios para la sistematización de la información de las instituciones de educación, ofreciendo herramientas como; inscripciones y matrículas en línea, gestión de documentos digitales, gestión de grupos y horarios, indicadores de logro, chat integrado, ingresos y egresos, gestión de cartera, créditos educativos, proyección de recaudos, cuadros de caja, paz y salvos, gestión de egresados, informes estadísticos, constancias y certificados, carnetización de la comunidad; adicionalmente se encarga del manejo de tesorería y nómina de profesores, de la gestión operativa, es decir de armar los grupos, programar los horarios, subir las notas y todo lo correspondiente a la agenda del director, la correspondencia, el archivo, elaboración de informes y servicio e información al usuario.

Adicionalmente el director se encarga de los procesos de recursos humanos como el reclutamiento y selección del profesorado y la explicación a la secretaria y el auxiliar administrativo del sistema de compensación que se remite desde la oficina en Valledupar a la sede de Ocaña.

1.2 DIAGNOSTICOINICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGANADA

Tabla 1 DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Ambiente interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inversión en publicidad. 2. Facilidades de pago para los estudiantes. 3. Flexibilidad en los horarios. 4. Sedes en varias ciudades del país. 5. Excelentes Relaciones publicas 6. Buena Atención al cliente 7. Creación de nuevos programas 8. Posee Pagina web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inexistencia de un departamento o programa de mercadotecnia. 2. Carencia de un profesional experto en el mercado. 3. Desconocimiento de la existencia del instituto en la región. 4. Inutilización durante el día de la capacidad instalada del instituto.
Ambiente Externo	<ol style="list-style-type: none"> 9. Cuenta con la Certificación para desarrollar los cursos, programas técnicos y diplomados. 10. El personal cuenta con la experiencia laboral 11. Diversidad en los programas y cursos 12. Tiene la Capacidad instalada de salones 13. Buenos Equipos tecnológicos 14. Exclusividad en cursos de maquinaria pesada. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Carencia del Manual de funciones y procedimientos 6. Falta de la estructura organizacional 7. Exceso de funciones de la secretaria 8. Desmotivación del personal 9. Inexistencia del área de recursos humanos 10. Falta de un Sistema de evaluación del desempeño de los docentes. 11. Falta de Comunicación interna y externa.
OPORTUNIDADES	FO (MAXI-MAXI)	DO (MINI-MAXI)

<ol style="list-style-type: none"> 1. Llegar a nuevos mercados. 2. Demanda laboral de personal técnico. 3. Convenios con empresas e instituciones de la región. 4. Adquisición de tecnología del Mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una campaña publicitaria para llegar a nuevos mercados y resaltar la exclusividad del curso de maquinaria pesada. (F1-O1,O3) • Crear convenios con las empresas de Ocaña que requieran las competencias de los programas técnicos.(F12-O2) • Alquilar los salones durante el día a otras instituciones.(F12-O3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar la asesoría de un experto en mercadeo. (D1, D2-O5) • Crear convenios con instituciones que permitan mejorar los procesos del instituto, por medio de pasantes. (D5, D6, D7, D9 – O3, O4) • Formular un sistema de evaluación de la calidad del programa para mejorar los procesos de comunicación alumno – docente (D10,D11 –O4) • Realizar visitas empresariales para dar a conocer los técnicos de acuerdo a su demanda laboral. (D3-O2)
AMENAZAS	FA (MAXI-MINI)	DA (MINI-MINI)
<ol style="list-style-type: none"> 1. La competencia. 2. Desconfianza de la comunidad. 3. Cambios en la legislación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formular una campaña de presentación en las diferentes instituciones de la ciudad de Ocaña, no solo para dar a conocer los cursos y programas, sino para resaltar la imagen del instituto a nivel nacional y sus condiciones prerrogativas en cuanto a pagos y horarios, contrarrestando así la competencia. (F1,F2,F3,F4,F5-A1,A3) • Presentar a través de la página web, redes sociales, vía telefónica o presencial un servicio de información a donde el interesado pueda dirigirse para corroborar la legitimidad tanto del instituto como del programa o curso de interés. (F6,F8-A2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un programa o departamento de mercadotecnia, que promueva los servicios y la imagen del instituto para aumentar el número de alumnos y hacer uso en todos los horarios de la capacidad instalada de los salones. (D1, D4-A1, A3). • Instaurar un sistema de recursos humanos para mejorar los procesos referentes a la estructura organizacional, manual de funciones y procedimientos, la motivación y la comunicación del personal del instituto. (D5,D6,D7,D8,D9,D11-A1) • Diseñar un formato de encuesta para los estudiantes que permita evaluar el desempeño de los docentes (A1-D10)

Fuente: Pasante

1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El programa o departamento de mercadeo es una herramienta necesaria para las empresas, ya que con este se logra conocer sus necesidades, lo que permite formular estrategias que beneficien a la institución, facilita información sobre la evolución de la demanda, la segmentación del mercado, las posiciones competitivas y la existencia de oportunidades y amenazas; además analiza las capacidades y recursos de la empresa para adaptarse al entorno e identificar el grupo de clientes actuales y potenciales,² teniendo en cuenta la satisfacción que estos reciben por la adquisición de los bienes o servicios ofrecidos por la organización. Por tal razón es importante el estudio de las características y deseos de sus clientes quienes buscan diferentes ofertas que se adapten a sus requerimientos y faciliten la toma de decisiones y orienten a la empresa hacia las oportunidades económicas más atractivas para ella.

Para el caso de System Center el manejo que se ha venido realizando en el área de mercadeo se ha dado por medio de campañas publicitarias que no han arrojado los resultados esperado en cuanto al número de matriculados, pues de los dieciséis (16) curso solo se abrieron cuatro (4) y de los ocho (8) programas técnicos se completó el cupo para cuatro (4) de ellos. Es importante tener en cuenta el poco tiempo que tiene la sede del instituto en la ciudad, por lo tanto es indispensable plantear un plan de mercadotecnia para el Instituto Nacional Centro de Sistemas “System Center” que logre el reconocimiento y la identificación de nuevos segmentos del mercado ocañero, aumentando así el número de matrículas.

Además del área de mercadeo, en la parte administrativa, es considerable que el instituto maneje una serie de documentos que incluyen normas internas, procedimientos, reglamentos, directrices y formatos que todos los empleados deben conocer; para permitir que la empresa evolucione independientemente de que sus dueños estén al tanto de cada proceso.³ De acuerdo al análisis preliminar realizado se pudo identificar que, actualmente el Instituto System Center no tiene definida su estructura orgánica, ni las funciones de cada cargo en su respectivo manual, así mismo la misión y la visión deben orientarse a las condiciones de la sede del instituto en Ocaña, las cuales están formuladas para la principal.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que el área de personal tradicionalmente se relaciona con aspectos referidos al reclutamiento y selección de personal, proceso que aún no está en

² RUBIO, Pedro D. Introducción a la gestión empresarial. [En línea]. 1ª ed. 1998. [citado el 30-Abril-2014]. Disponible en internet: http://www.eumed.net/libros-gratis/ebooks/contemporaneos/01-Introduccion_a%20la_Gestion_Empresarial/Introduccion_a%20la_Gestion_Empresarial%20-%20Pedro%20Rubio%20Dominguez.pdf

³ SABLICH, Charles A. Modulo de administración y dirección de empresas. [En línea]. 2007. [citado el 30-Abril -2014]. Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/modulo-administracion-direccion-empresas-libro.pdf>

el Instituto System Center claramente definido por un programa y una base de datos física o virtual, que facilite la incorporación de acuerdo a las especificaciones de nuevo personal docente, igualmente se tiene en cuenta la compensación, proceso que necesita mejorarse, pues algunos docentes retrasan los pagos por demoras en entrega de cuentas y notas de sus respectivos módulos, ésta área también debe propiciar factores que desarrollen una motivación asertiva, para ello es primordial desarrollar el sentido de pertenencia, identificar y ofrecer capacitaciones al personal que favorezcan y mejoren su desempeño aumentando su compromiso hacia la institución.

Entendiendo las bondades de que existan unos procesos claros dentro de la empresa, conocidos por sus empleados en todos los niveles y teniendo en cuenta las necesidades expuestas y diagnosticadas surge la propuesta de formular las directrices para el mejoramiento de las áreas administrativa, mercadeo y recursos humanos del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center sede Ocaña.

1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA

1.3.1 General

Formular las directrices orientadas al mejoramiento de las áreas, administrativa, mercadeo y recursos humanos del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center sede Ocaña.

1.3.2 Específicos

Definir las directrices administrativas del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center sede Ocaña, relacionadas con su estructura organizacional, manual de funciones y la misión y visión y objetivos.

Plantear una propuesta de mercadeo que logre el reconocimiento y la identificación de nuevos segmentos del mercado ocañero.

Proponer un programa de Recursos Humanos para el instituto System Center de Ocaña, con el propósito de definir los lineamientos de selección y reclutamiento de personal y de los procesos de compensación y capacitación.

1.4 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Tabla 2 Actividades a desarrollar.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA EMPRESA PARA HACER POSIBLE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>Formular las directrices orientadas al mejoramiento de las áreas, administrativa, mercadeo y recursos humanos del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center sede Ocaña.</p>	<p>Definir las directrices administrativas del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center sede Ocaña, relacionadas con su estructura organizacional, manual de funciones y la misión y visión y objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la estructura organizacional del instituto. • Elaborar el manual de funciones del personal de planta del instituto. • Formular mejoras a la misión y visión.
	<p>Plantear una propuesta de mercadeo que logre el reconocimiento y la identificación de nuevos segmentos del mercado ocañero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de las técnicas de mercadeo usadas por el instituto. • Diseñar y aplicar una encuesta que permita establecer indicadores que midan las preferencias de los estudiantes de los grados 10 y 11 de los colegios de Ocaña y de los actuales estudiantes del instituto • Ponderar y analizar los resultados de las encuestas realizadas. • Presentar las estrategias formuladas.
	<p>Proponer un programa de Recursos Humanos para el instituto System Center de Ocaña, con el propósito de definir los lineamientos de selección y reclutamiento de personal y de los procesos de compensación y capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formular el programa de reclutamiento y selección del personal. • Establecer mejoras para el plan de compensación. • Elaborar un programa de capacitación para el personal de planta de la institución.

Fuente: Pasante

2. ENFOQUES REFERENCIALES

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

2.1.1 Programa de Recursos Humanos.

El Plan de gestión de los recursos humanos trabaja para optimizar la planificación de los recursos humanos, contemplando el análisis de perfiles y la descripción de puestos de trabajo, la definición de competencias requeridas y la carga laboral. De este modo, implementa una metodología eficiente para el reclutamiento del personal y su capacitación y sistema de compensación⁴.

2.1.2 Reclutamiento y Selección de Personal.

El reclutamiento es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar una vacante. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo. Estos pasos específicos se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita el empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.⁵

2.1.3 Plan de Compensación.

La compensación (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus”.

Es decir, todos aquellos pagos, en metálico o en especie, con que la organización retribuye a quienes en ella trabajan.

Al considerar las empresas el sistema de compensaciones, lo hacen en términos

⁴CRUZ .Peggy K y VEGA. Georgina M López. Trabajo de titulación presentado para optar al título de Administrador de Empresas Mención Recursos Humanos. [En línea]. Chile. 2001. [Citado 07-Mayo - 2014]. Disponible en internet: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion_por_competencias._procesos._metodologia.pdf.

⁵AQUINO, Jorge y ARECCO, Marcelo J. Recursos Humanos. [En línea]. Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1996. [Citado 07-05-2014]. Disponible en internet: http://www.koiwerrhh.com.ar/busqueda_reclutamiento.shtml.

costos/beneficios, esto es, cuando fija una remuneración o cuando establece un incentivo, espera un resultado de su "inversión".⁶

2.1.4 Programa de Capacitación.

Conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como a la informal, dirigidos a prolongar y a complementar la formación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.⁷

2.1.5 Plan de mercadeo.

El plan de mercadeo es la herramienta básica de gestión que debe utilizar toda empresa orientada al mercado que quiera ser competitiva. En su puesta en marcha quedarán fijadas las diferentes actuaciones que deben realizarse en el área del marketing, para alcanzar los objetivos marcados. El plan de marketing proporciona una visión clara del objetivo final y de lo que se quiere conseguir en el camino hacia la meta, a la vez informa con detalle de la situación y posicionamiento en los que nos encontramos, marcándonos las etapas que se han de cubrir para su consecución.⁸

2.1.6 Estructura Organizacional.

La estructura organizacional es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos.⁹

2.1.7 Manual de Funciones y Procedimientos.

Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.¹⁰

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la

⁶ RUIDIAZ, Ricardo B. Recursos humanos. [En línea]. Perú. 2007. [Citado 07-Mayo-2014]. Disponible En internet: <http://ricardoruidi.blogspot.com/2014/08/definiciones.html>.

⁷ RUSSY, Juan M. Rubro de capacitación. [En línea]. Régimen legal de Bogotá D.C. 1998. Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=398>.

⁸ MUÑOZ, Rafael. Marketing en el siglo XXI. [En línea] 3ª ed 2000 [Citado 07-Mayo-2014]. Disponible en línea: <http://www.marketing-xxi.com/el-plan-de-marketing-en-la-empresa-132.htm>.

⁹ ROJAS, Claudia R. Teoría de la organización. [En línea] 2012. Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas.htm>.

¹⁰ PRADA, Rainer y URRIETA, Jose Luis. Manual de procedimientos. [En línea] Maturin. 2013 Disponible en internet: http://www.academia.edu/6886609/Manual_de_procedimientos

empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

2.1.8 Misión.

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define lo que pretende cumplir en su entorno, lo que pretende hacer, y el para quién lo va a hacer.¹¹

2.1.9 Visión.

La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

2.2 ENFOQUE LEGAL

2.2.1 Constitución Política de Colombia

ARTICULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.

ARTICULO 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

ARTÍCULO 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.¹²

¹¹ THOMPSON, Ivan. Definición de misión y visión. [En línea] 2006. Disponible en internet: <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>

2.2.2 Código Sustantivo del Trabajo

ARTICULO 23. Elementos esenciales. Subrogado por el art. 1, Ley 50 de 1990. El nuevo texto es el siguiente:

1. Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales:

a. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo;

b. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país.¹³

¹²REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Edición Cupido, [En línea] 2011. Disponible en internet: <http://colombia.justia.com/nacionales/constitucion-politica-de-colombia/titulo-ii/capitulo-1/>

¹³ CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. [En línea] 1991. pg 1. Disponible en internet: <http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/WEBTEXT/21646/64829/S90COL01.htm>

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 PRESENTACION DE RESULTADOS.

3.1.1 DIRECTRICES ADMINISTRATIVAS

Misión. El Instituto Nacional Centro de Sistemas SYSTEM CENTER sede Ocaña, es una institución educativa para el trabajo y el desarrollo humano, dedicada a formar estudiantes con fundamentos académicos, éticos y creativos que estructuren un ser consciente y competitivo del papel que desempeña en la sociedad a través de modernas formas de aprendizaje pertinentes a los sectores económicos y sociales que predominan en la región y con una excelente calidad en recursos humanos, físicos y tecnológicos.

Visión. En el 2019, el Instituto Nacional Centro de Sistemas SYSTEM CENTER sede Ocaña será reconocido como líder en la formación de técnicos altamente cualificados por competencias laborales conforme a las necesidades socioeconómicas de la región.

Objetivos

Objetivo General. Ofrecer una educación técnica de calidad que permita a los estudiantes su desarrollo humano y laboral acorde a las condiciones socioeconómicas de la región.

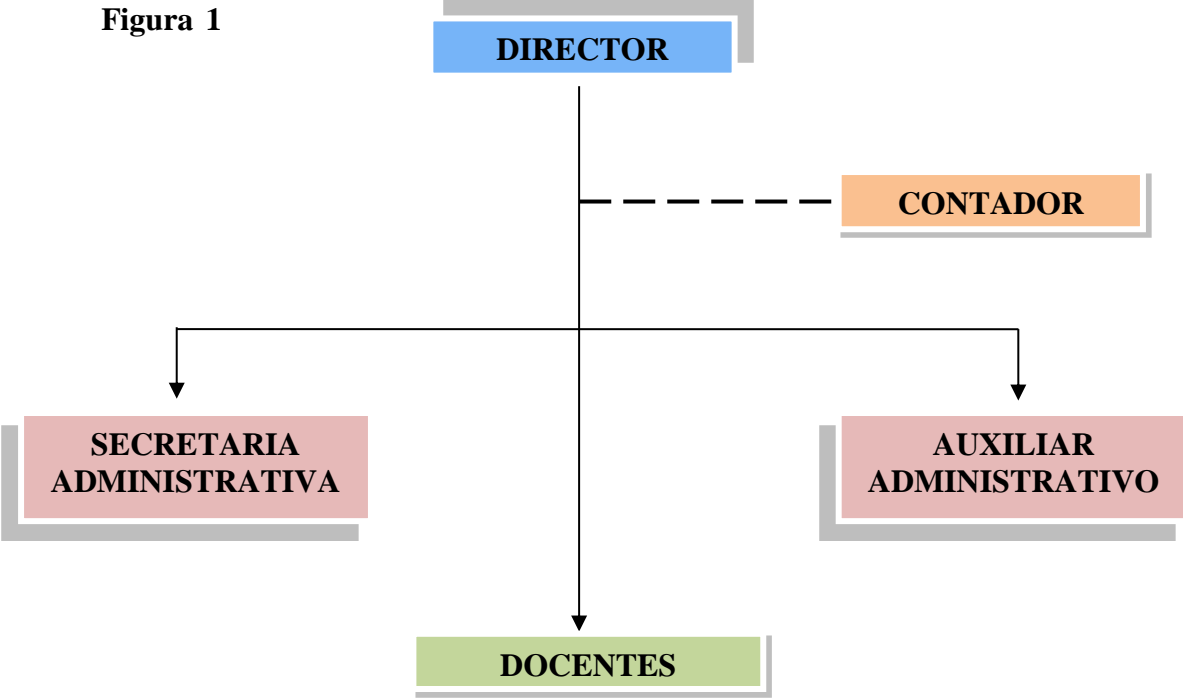
Objetivos Específicos. Contratar personal docente y administrativo calificado para el adecuado desarrollo de los procesos de la institución.

Brindar las herramientas bibliográficas, tecnológicas y físicas adecuadas para el normal desarrollo de las funciones del personal de la institución.

Propiciar el ambiente para la realización de prácticas en el sector laboral de la región.

Estructura Organizacional. El Instituto Nacional Centro de Sistemas SYSTEM CENTER sede Ocaña es dirigido por el director, que cuenta con la asesoría de la contadora de sede principal y con el apoyo de la secretaria administrativa, auxiliar administrativo y docentes para el cumplimiento de los objetivos y su estructura, lo cual se puede apreciar en el siguiente organigrama.

Figura 1



Fuente: Pasante Adriana María Claro Duarte

Manual de Funciones

INTRODUCCIÓN

El manual de funciones es una versión detallada de la estructura organizativa de una empresa, que comprende las funciones o responsabilidades de cada área y de los cargos que conforman las mismas.


Este manual es un objeto de permanente información que permite instruir y orientar a los miembros del Instituto System Center sede Ocaña, suministrando un rápido instructivo para el buen desenvolvimiento de los empleados en sus respectivos cargos; ayudando hacer efectivos los procedimientos para aumentar la productividad y eficacia, evitando discusiones y malos entendidos en la ejecución de las actividades por desconocimiento de las mismas.

Se contará información detallada referente a la descripción del cargo y sus especificaciones, que serán de guía para los empleados y la optimización de sus labores, señalando las funciones y tareas que deben desarrollar, indicando sus responsabilidades, entre otros factores. Con el fin de evitar el recargo de funciones y conocer las cualidades que deban poseer los aspirantes a ocupar determinado cargo en la Institución.

Objetivo

Describir las responsabilidades de cada uno de los puestos, las actividades a realizar y su relación con los demás integrantes de la organización.

Tabla 3 Identificación del puesto (Director)

 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre del puesto	Director
Supervisado por (jefe inmediato)	Director General
Número de personas que ocupan el cargo	1

Requisitos Mínimos	
Formación	Título profesional en el área administración y/o Docencia.
Experiencia	De 2 a 5 años de experiencia profesional relacionada.

Objetivo del puesto
Promover la imagen del instituto y el medio estudiantil a través de la consolidación del cuerpo profesoral acorde al pensum académico y favorecer el bienestar integral de los estudiantes y demás personas vinculadas al instituto.

Fuente: Pasante

FUNCIONES ESENCIALES

- Desarrollar la carga académica correspondiente a cada programa técnico y curso.
- Programar las prácticas del grupo de maquinaria pesada.
- Hacer visitas de supervisión a los pasantes de los programas técnicos y cursos.
- Realizar el proceso de entrevista y selección de docentes.
- Coordinar la campaña publicitaria.
- Servir de mediador entre docentes y alumnos.
- Gestionar proyectos para el instituto.

Tabla 4 Identificación del puesto (Contador)

	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre del puesto	Contador
Supervisado por (jefe inmediato)	Director general
Número de personas que ocupan el cargo	1

Requisitos Mínimos	
Formación	Título universitario contaduría pública
Experiencia	De 2 a 5 años de experiencia profesional relacionada.

Objetivo del puesto
Administrar y asesorar los procesos contables y presupuestarios, así como la actividad económica financiera del instituto y sus sedes, incluyendo la tesorería.

Fuente: Pasante

FUNCIONES ESENCIALES

Elaborar los estados financieros

Elaboración de presupuestos

Preparación de informes sujetos a la normatividad

Asesorar los procesos de tesorería en las diferentes sedes

Tabla 5 Identificación del puesto (Secretaria)

 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre del puesto	Secretaría Administrativa
Supervisado por (jefe inmediato)	Director
Número de personas que ocupan el cargo	1

Requisitos Mínimos	
Formación	Título técnico o profesional en áreas de secretariado, administrativas y/o contables.
Experiencia	No requiere

Objetivo del puesto
Realizar actividades que asistan a los administrativos de la sede principal y al director, docentes y estudiantes de esta sede para el eficiente desarrollo de los objetivos del instituto.

Fuente: Pasante

FUNCIONES ESENCIALES

Redactar correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios.

Organizar la documentación a su cargo recibida y enviada.

Apoyo en el departamento de contabilidad, suministrando la información solicitada por esta área.

Recibir los valores los respectivos pagos que hagan los estudiantes por concepto del servicio educativo.

Realizar el arqueo diario de caja y entregarlo a la instancia correspondiente.

Realizar las matriculas a los estudiantes.

Ingresar a los estudiantes de los programas técnicos en el Sistema de información de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano SIET.

Efectuar las planillas de pago y nómina de los docentes

Crear en el sistema los nuevos grupos

Ingresar las nuevas materias al sistema y asignarlas a su correspondiente programa técnico o curso cerrar y archivar los grupos mensualmente Otras, de acuerdo a la inherencia del cargo.

Tabla 6 Identificación del puesto (Auxiliar Administrativo)

 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre del puesto	Auxiliar Administrativo
Supervisado por (jefe inmediato)	Director
Número de personas que ocupan el cargo	1

Requisitos Mínimos	
Formación	Título bachiller.
Experiencia	1 año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo del puesto
Mantener las instalaciones y los equipos en buen estado y realizar actividades que asistan el trabajo del director y la secretaria para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Fuente: Pasante

FUNCIONES ESENCIALES

Realizar actividades de mensajería


Mantener el orden y la limpieza en las instalaciones del instituto.

Entregar y recibir los equipos de cómputo.

Velar por el buen uso de los equipos de cómputo.

Otras, de acuerdo a la inherencia del cargo

Tabla 7 Identificación del puesto (Docentes)

 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre del puesto	Docente
Supervisado por (jefe inmediato)	Director
Número de personas que ocupan el cargo	De acuerdo al número de grupos

Requisitos Mínimos	
Formación	Título profesional
Experiencia	No requiere

Objetivo del puesto
Impartir conocimientos planificando, ejecutando y evaluando el proceso de aprendizaje en el alumno, a fin de prepararlo para el ámbito laboral.

Fuente: Pasante

FUNCIONES ESENCIALES

Brindar la información teórico-práctica a los estudiantes para el adecuado desarrollo del módulo.

Evaluar a los alumnos, según los criterios técnicos.

Desarrollar actividades, dinámicas de grupo, exposiciones y trabajos de investigación dirigidos a fomentar habilidades, destrezas y aptitudes en el alumno.

Elaborar el material de apoyo necesario para el aprendizaje.

Asistir a las reuniones citadas en el instituto.

Entregar el reporte de notas a la secretaria al finalizar cada módulo.

Reportar a la secretaria la planilla de pagos correspondiente a cada mes.

Mantener en buen estado los equipos y el sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Reglamento para los Docentes. Son obligaciones de los docentes del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center sede Ocaña las siguientes.

Cuidar con esmero su presentación personal.

Ser para los/las estudiantes, dentro y fuera del Instituto, ejemplo de moralidad, civismo, espíritu de trabajo y cooperación

Actuar en su función docente con empeño personal, trabajando en equipo con sus compañeros(as) docentes

Acatar las instrucciones que dicte la Rectoría

Asistir con rigurosa puntualidad a sus horas de trabajo y dedicarse con empeño a su labor docente

Evaluar periódicamente al alumno, para obtener las dos notas parciales y final del módulo.

Comunicarle a los estudiantes el resultado de las evaluaciones oportunamente y la nota definitiva antes de su publicación oficial.

Entregar a la Secretaría, los informes respectivos de pagos y notas en las fechas estipuladas

Fomentar la investigación individual y en grupo

Ejecutar el número de horas asignadas a cada materia

No consumir bebidas y comidas en el aula, así como no fumar dentro de las instalaciones del Instituto o presentarse en estado etílico.

Restringir el uso del celular en el aula de clase

Mantener una cordial, respetuosa, cálida pero estricta relación de docente a estudiante.

3.1.2 PROPUESTA DE MERCADEO.

Diagnostico Situacional del Área de Mercadeo.

El Instituto Nacional Centro de Sistemas “System Center” maneja fundamentalmente dos estrategias publicitarias, una de ellas el volanteo puerta a puerta que se realiza dos veces al año en enero y junio; que consiste en conformar tres grupos con un coordinador y cuatro asesores educativos que se encargan de repartir los volantes y dar la información sobre los cursos y programas técnicos que se ofrecen en el instituto y tomar los datos de aquellas personas que muestren interés, estos grupos hacen sus recorridos por los diferentes barrios de Ocaña y en los municipios de la Playa, Abrego y Convención; sin embargo no se está cumpliendo con los objetivos planteados en cuanto al número de matriculados, pues de los dieciséis (16) cursos sólo se abrieron cuatro(4) y de los ocho (8) programas técnicos se completó el cupo para cuatro(4) de ellos.

Es importante tener en cuenta para el mejoramiento de esta estrategia, el tiempo de aplicación, porque la campaña se inicia con muy poco tiempo entre la entrega de volantes y la iniciación de clases dando poco tiempo al proceso de matrículas; en el caso del II semestre de 2014 la campaña se inició en la segunda semana del mes de junio dando aproximadamente tres semanas para el proceso de inscripciones, ya que las clases comienzan el primero de Julio.

Otra falla a tener en cuenta es la información errada que contienen los volantes, ya que promocionan cursos que no están disponibles, como manejo de caja registradora y los diplomados confundiendo a los posibles clientes.

A demás de esto se reciben quejas de la forma de operar de los asesores educativos porque no entregan un volante por casa o persona, sino que dejan varios volantes incomodando a la ciudadanía quienes consideran esto como una falta de respeto hacia sus hogares, manifestándolo con llamadas al instituto para reportar estas incidencias. La segunda estrategia es la publicidad radial que está vigente todo el año en la emisora Sabrosa estéreo.

Por otra parte actualmente en el instituto no se aplica ningún método que permita conocer las quejas reclamos y sugerencias de los actuales estudiantes sobre los módulos de aprendizaje, la metodología, la infraestructura disponible y el desempeño de los docentes, por lo tanto con el ánimo de identificar las variables a mejorar se hace necesario aplicar una encuesta que permita establecer las mejoras a realizar en estas áreas, ya que no hay mejor o peor publicidad que la que hacen los mismos estudiantes.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el ánimo de mejorar se llevaron a cabo dos tipos de encuestas a los actuales estudiantes del instituto System Center (Anexo A) y a los alumnos de los grados 10 y 11 de los colegios de Ocaña (Anexo B)

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación. En esta investigación se utilizó el tipo de investigación descriptivo, puesto que permitió evaluar el desempeño de los cursos y programas que se están impartiendo en instituto System Center, analizando el contenido de los módulos de aprendizaje, la metodología, la infraestructura disponible y el desempeño de los docentes. Para generar un análisis de los factores a mejorar.

Población. La población objetivo del estudio fue finita y estuvo conformada por los 110 estudiantes próximos a graduar del institutode los programas técnicos y cursos cortos.

Muestra. Teniendo en cuenta que el número de elementos de la población es pequeño, este se tomó en su totalidad, para aplicar el instrumento diseñado para la investigación.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información. La técnica de recolección de información fue la encuesta, y el cuestionario es elaborado con preguntas de múltiple respuesta, aplicando este instrumento a los estudiantes mencionados en la población objeto de estudio, con el fin de evaluar el desempeño de los programas y cursos e identificar los aspectos a mejorar por medio de un análisis de la situación presentada.

Técnica de recolección primaria. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta debidamente orientada, con la cual se obtuvo información para el adecuado desarrollo del estudio.¹⁴

¹⁴TAMAYO y TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación descriptiva. [En línea] (24 enero de 2012), disponible en <<http://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>>

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LOS CURSOS Y PROGRAMAS TÉCNICOS DEL INSTITUTO NACIONAL CENTRO DE SISTEMAS SYSTEM CENTER SEDE OCAÑA.

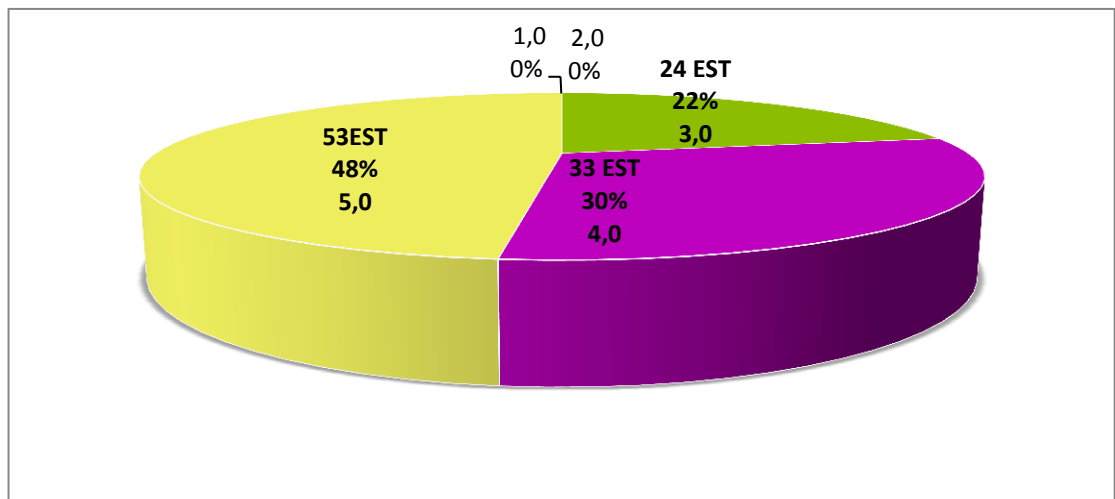
CONTENIDO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE Y GRADO DE CUMPLIMIENTO.

Cuadro 1 Explicación de los objetivos de los módulos de aprendizaje

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	24	22
	4,0 Satisfecho	33	30
	5,0 Muy Satisfecho	53	48
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 1 Explicación de los objetivos de los módulos de aprendizaje



Fuente: Pasante

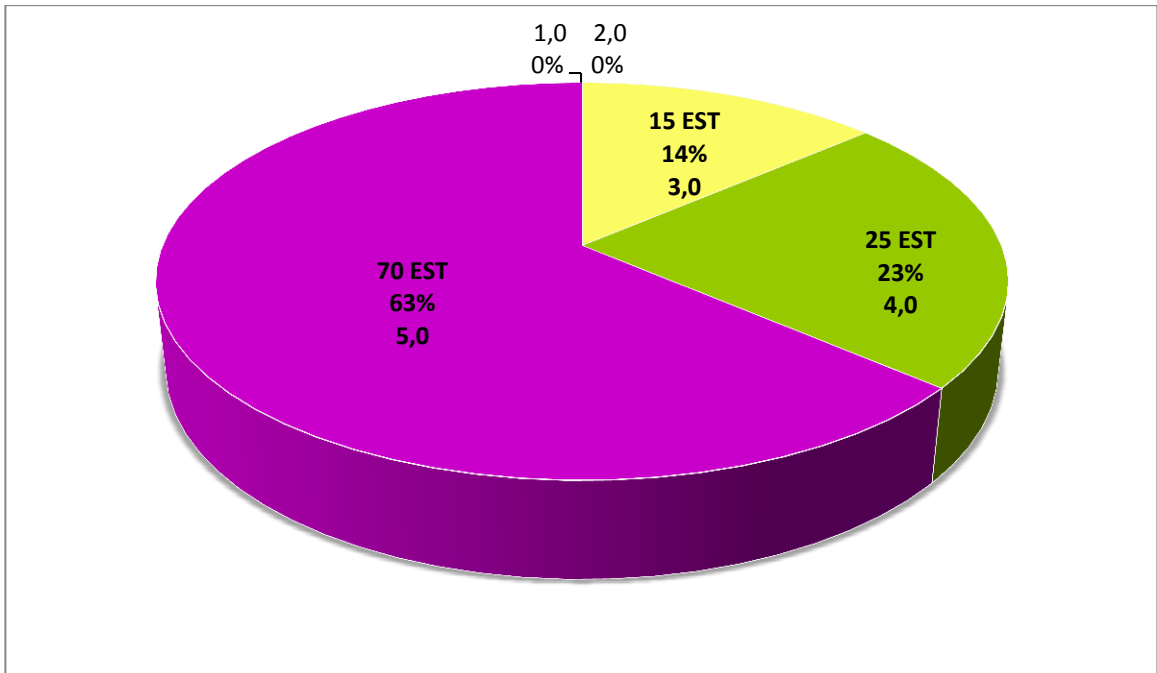
De los 110 alumnos encuestados el 48% considera que se dieron a conocer y explicaron los objetivos de cada uno de los módulos, mientras el 30% le da una calificación de 4,0 y el 22% una calificación de 3,0 mostrando cierta inconformidad con el proceso.

Cuadro 2 Cumplimiento de los objetivos establecidos

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	15	14
	4,0 Satisfecho	25	23
	5,0 Muy Satisfecho	70	63
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 2 Cumplimiento de los objetivos establecidos



Fuente: pasante

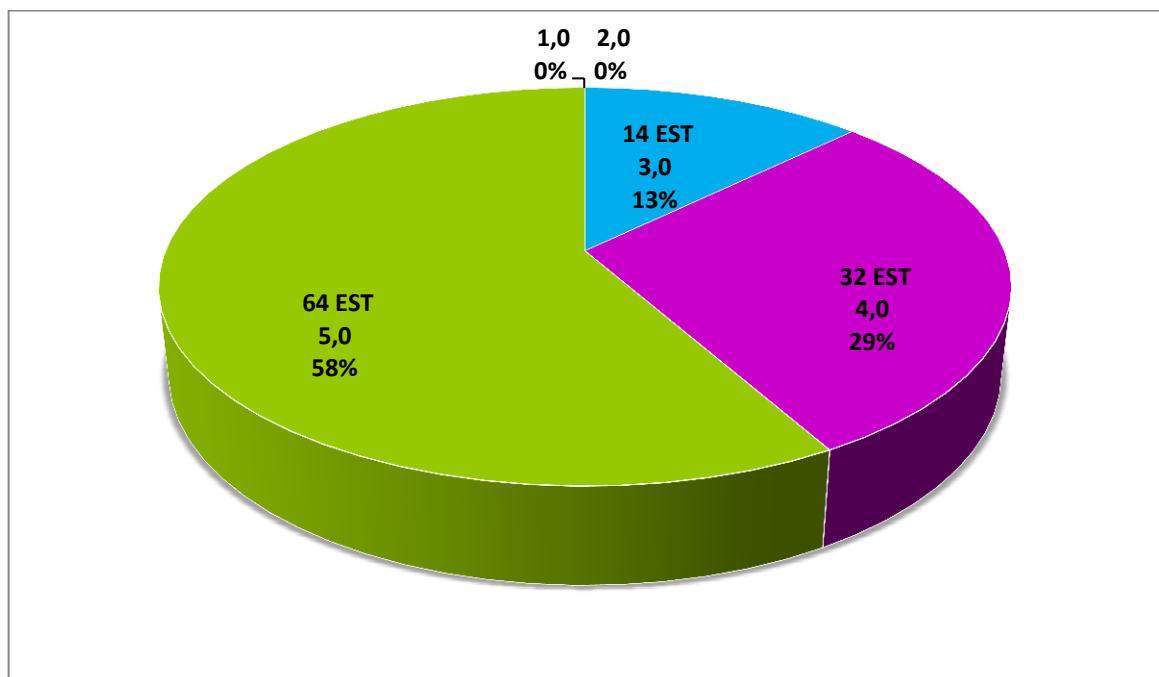
Para el 63% de los estudiantes se cumplieron los objetivos de cada uno de los módulos, en tanto que el 23% considera que hubo algunas faltas en la consecución de todos los objetivos y 14% opina que no se cumplieron a cabalidad todos los objetivos.

Cuadro 3 Comprensión del contenido del módulo de aprendizaje y el uso del material didáctico

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	14	13
	4,0 Satisfecho	32	29
	5,0 Muy Satisfecho	64	58
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 3 Comprensión del contenido del módulo de aprendizaje y el uso del material didáctico



Fuente: pasante

El 58% de los estudiantes comprendió el contenido de los diferentes módulos y aprueba el uso del material didáctico utilizado en la realización de éstos, al igual que el 29% con una

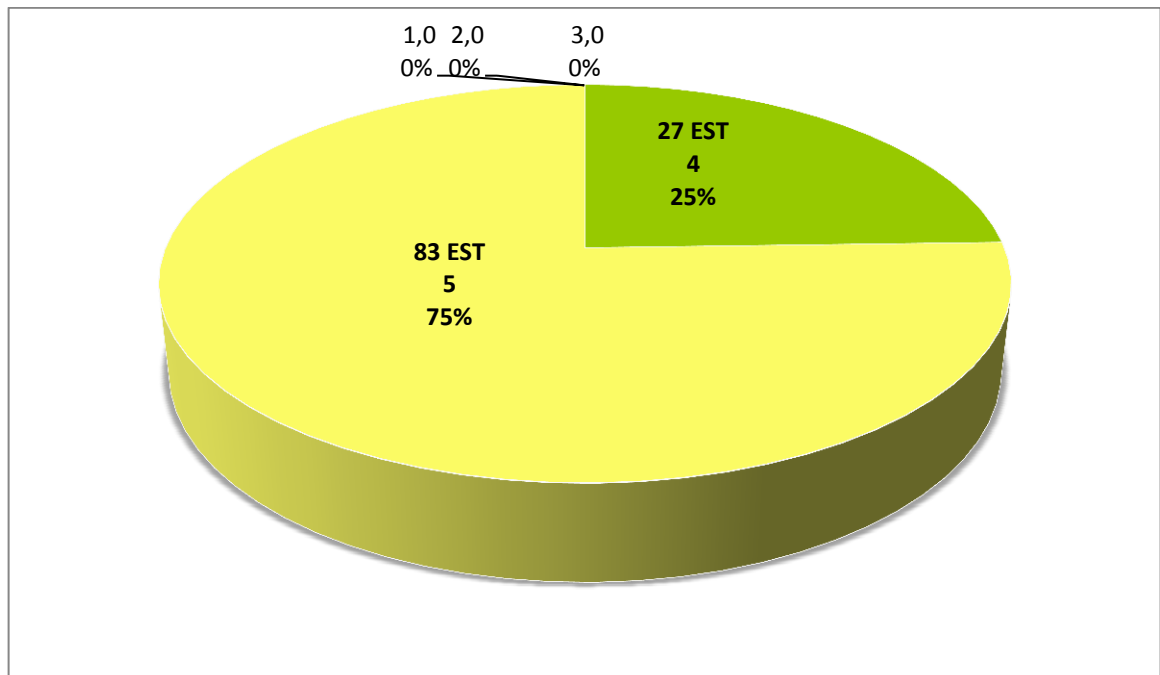
calificación de 4,0, mientras el 13% correspondiente en su gran mayoría al grupo de criminalística manifiesta inconformidad con el material didáctico aplicado a sus materias.

Cuadro 4 Relevancia y aplicabilidad del contenido del módulo de aprendizaje en su programa académico

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	0	0
	4,0 Satisfecho	27	25
	5,0 Muy Satisfecho	83	75
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 4 Relevancia y aplicabilidad del contenido del módulo de aprendizaje en su programa académico



Fuente: pasante

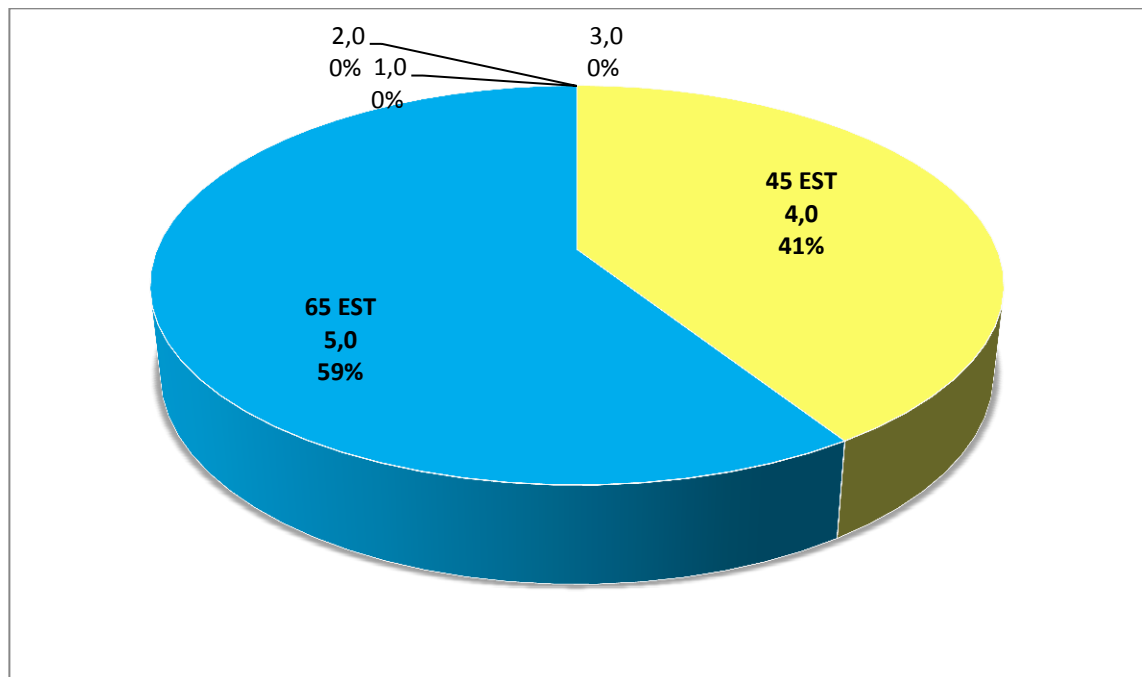
El 75% de los estudiantes considera que el contenido de los módulos fue aplicable y relevante en el desarrollo de su programa académico con una calificación de 5.0, mientras que para el 25% fue satisfactorio con una calificación de 4.0.

Cuadro 5 Adecuada duración del módulo de aprendizaje (horas por semana)

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	0	0
	4,0 Satisfecho	45	41
	5,0 Muy Satisfecho	65	59
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 5 Adecuada duración del módulo de aprendizaje (horas por semana)



Fuente: pasante

Tanto el 59% con 65 estudiantes, como el 41% correspondiente a 45 estudiantes consideran que se cumplió satisfactoriamente la duración por horas de los módulos acordada en un principio.

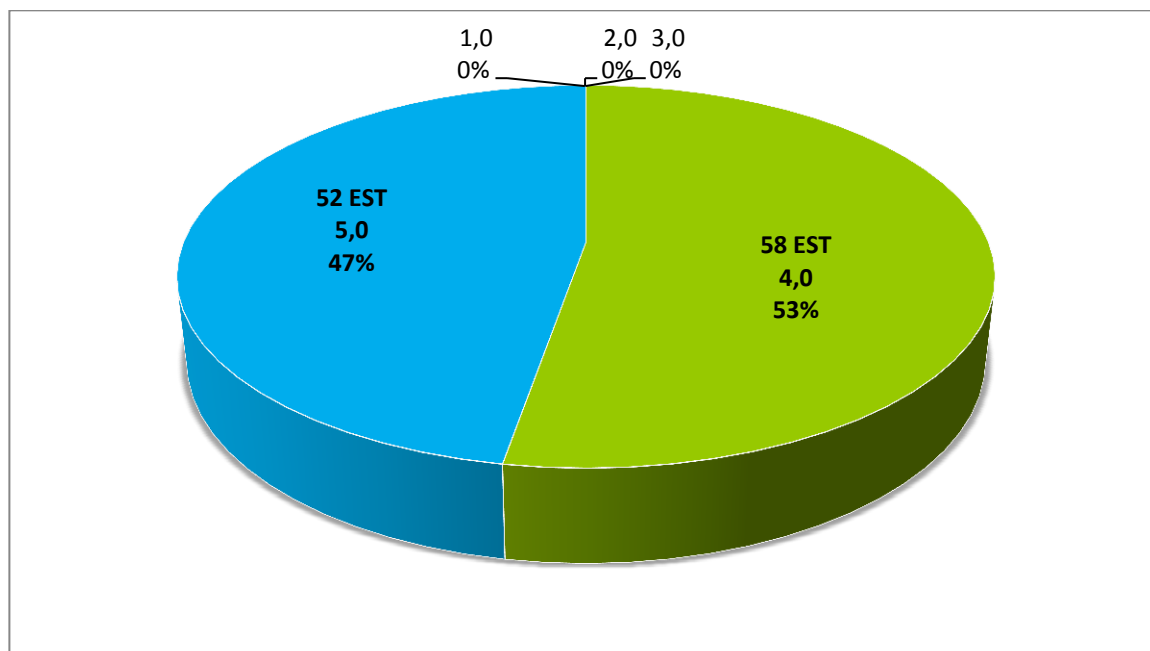
METODOLOGÍA

Cuadro 6 Realización de trabajos, prácticas y tareas durante el módulo que favorecieron el aprendizaje

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	0	0
	4,0 Satisfecho	58	53
	5,0 Muy Satisfecho	52	47
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 6 Realización de trabajos, prácticas y tareas durante el módulo que favorecieron el aprendizaje



Fuente: pasante

De 110 estudiantes encuestados El 53% califica con un 4,0 la realización de trabajos prácticos en el desarrollo de los módulos de aprendizaje expresando que hacen falta más

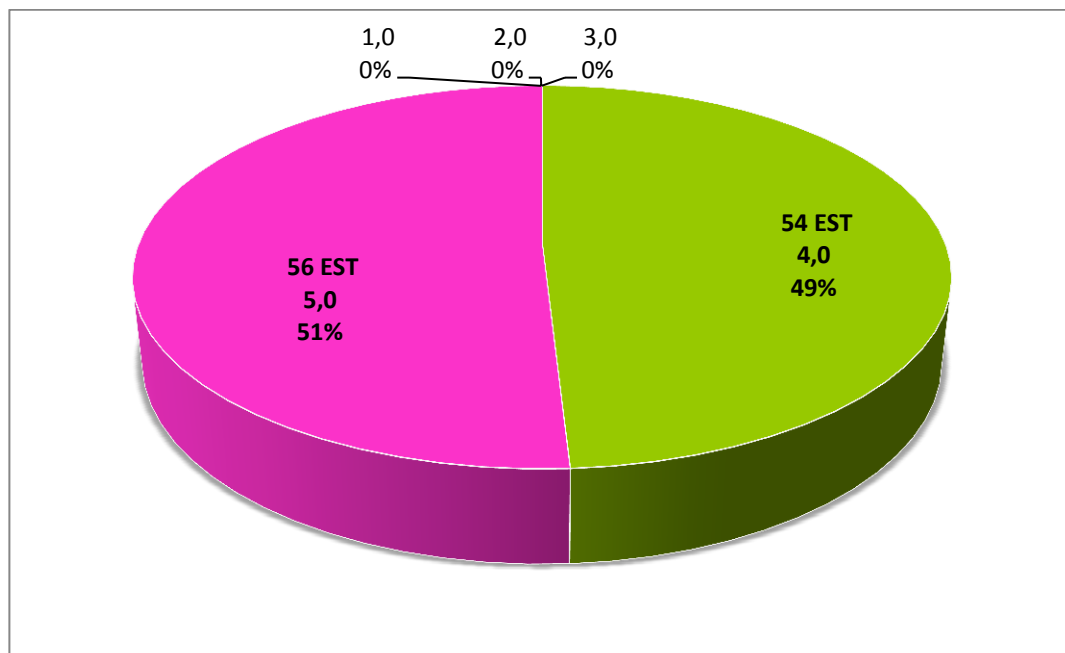
prácticas fuera de la institución, mientras que el 47% lo califica con un 5,0, siendo para ellos muy satisfactorio esta dinámica de clase.

Cuadro 7 Las discusiones en clase favorecieron la participación de los estudiantes

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	0	0
	4,0 Satisfecho	54	49
	5,0 Muy Satisfecho	56	51
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 7 Las discusiones en clase favorecieron la participación de los estudiantes



Fuente: pasante

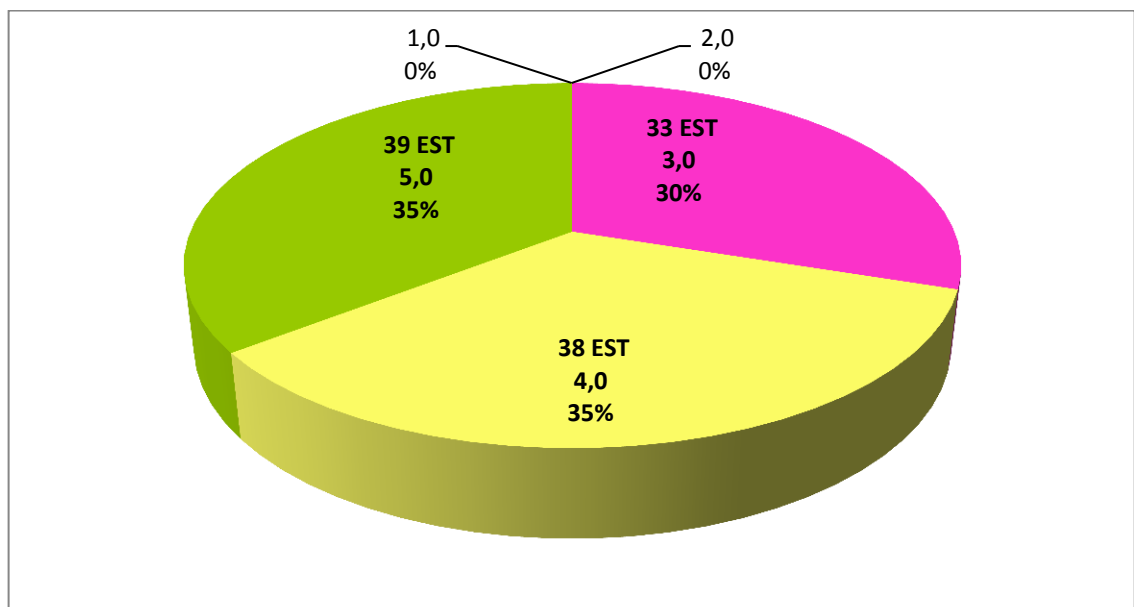
El 51% de los encuestados afirma que las discusiones en clase favorecieron de forma muy satisfactoria la participación de los alumnos y con una apreciación de 4,0 están de acuerdo con esta afirmación el 49% restante, quienes aportan que deberían manejarse más plenarias con ciertos temas de actualidad.

Cuadro 8 Implementación de material audiovisual como apoyo a la temática del módulo

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	33	30
	4,0 Satisfecho	38	35
	5,0 Muy Satisfecho	39	35
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 8 Implementación de material audiovisual como apoyo a la temática del módulo



Fuente: pasante

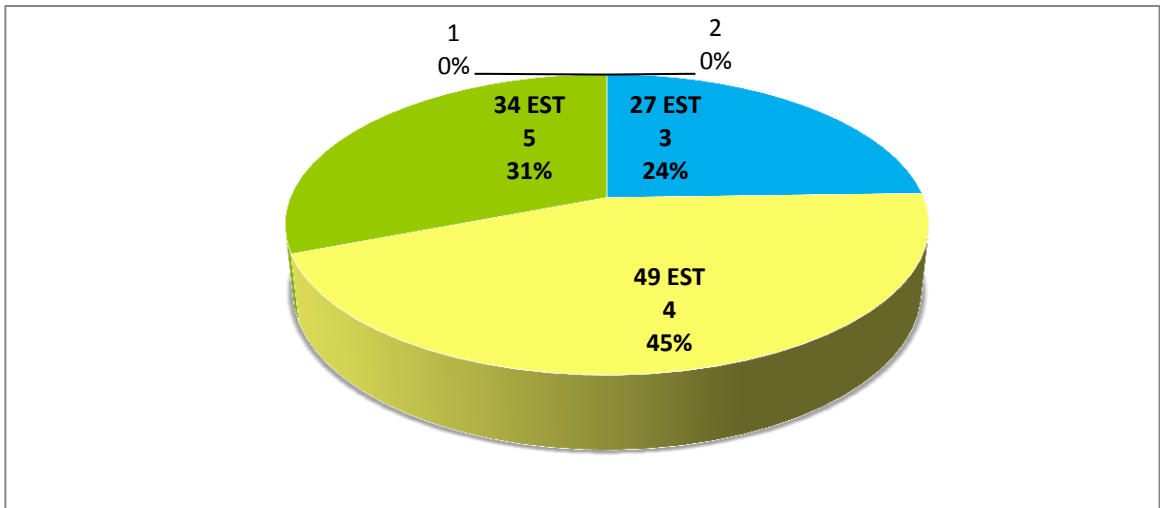
De los 110 alumnos encuestados el 70% tiene una buena apreciación del material audiovisual utilizado para el desarrollo de los módulos, mientras el 30% restante lo califica con 3,0 debido a complicaciones por escasos en número de video vean para las presentaciones electrónicas.

Cuadro 9 Bibliografía disponible para lograr los objetivos del módulo de aprendizaje

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	27	24
	4,0 Satisfecho	49	45
	5,0 Muy Satisfecho	34	31
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 9 Bibliografía disponible para lograr los objetivos del módulo de aprendizaje



Fuente: pasante

El 31% de los estudiantes considera muy acertada la bibliografía suministrada para el logro de los objetivos de los diferentes módulos, mientras el 45% coincide en que faltó cierta información bibliográfica para el desarrollo de las materias y por último el 24% en su mayoría correspondientes al programa de secretariado ejecutivo sistematizado manifiestan falta de información bibliográfica durante el curso de algunos módulos.

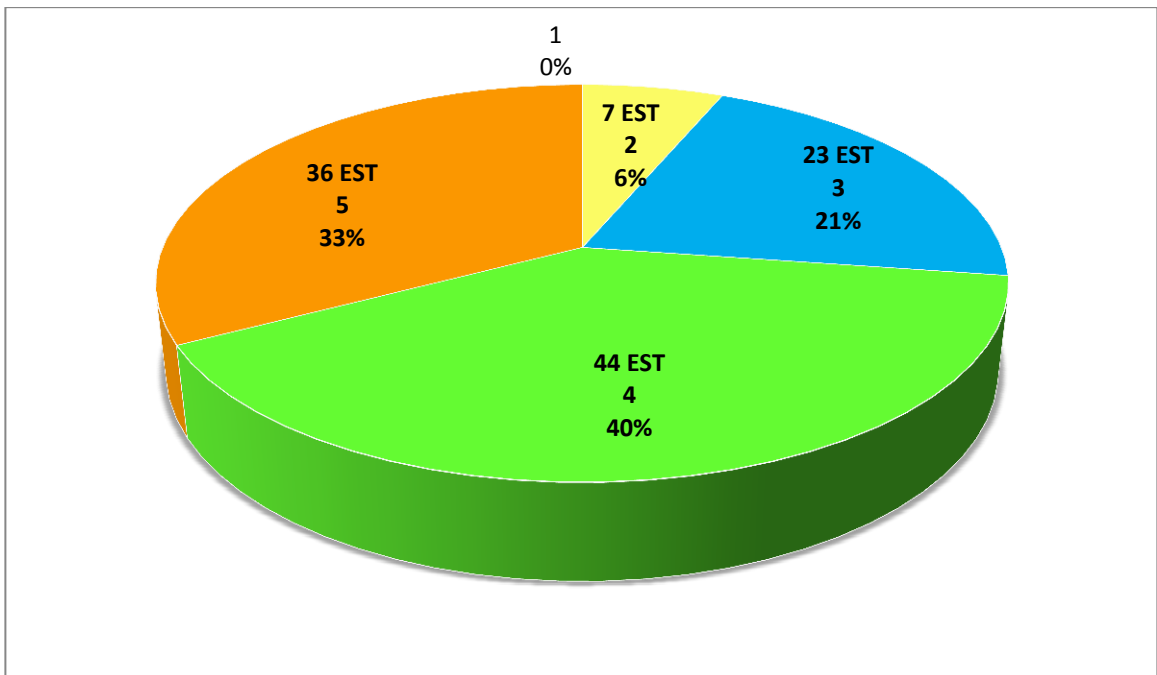
INFRAESTRUCTURA DISPONIBLE E INSTALACIONES, EQUIPOS Y SALONES.

Cuadro 10 Instalaciones (aulas, baños, sillas, iluminación) adecuadas

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	7	6
	3,0 Poco Satisfecho	23	21
	4,0 Satisfecho	44	40
	5,0 Muy Satisfecho	36	33
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 10 Instalaciones (aulas, baños, sillas, iluminación) adecuadas



Fuente: pasante

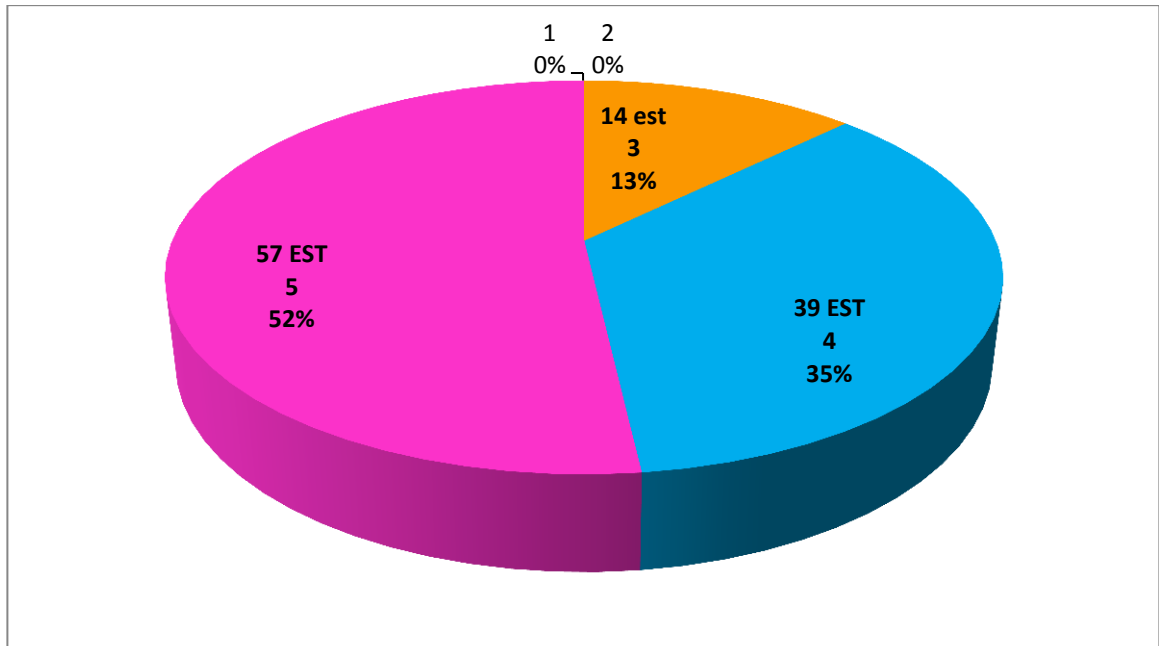
En cuanto a las instalaciones el 33% de los estudiantes las encuentran en buenas condiciones dando una calificación de 5,0, con una puntuación de 4,0 son óptimas para el 40% del estudiantado, en tanto el 21% las califica de 3,0 y el 6% de 2,0 por considerar la falta de un espacio de recreación y que el baño existente actualmente para mujeres es muy pequeño.

Cuadro 11 Realización de prácticas y seminarios en salones y/o sitios adecuados

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	14	13
	4,0 Satisfecho	39	35
	5,0 Muy Satisfecho	57	52
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 11 Realización de prácticas y seminarios en salones y/o sitios adecuados



Fuente: pasante

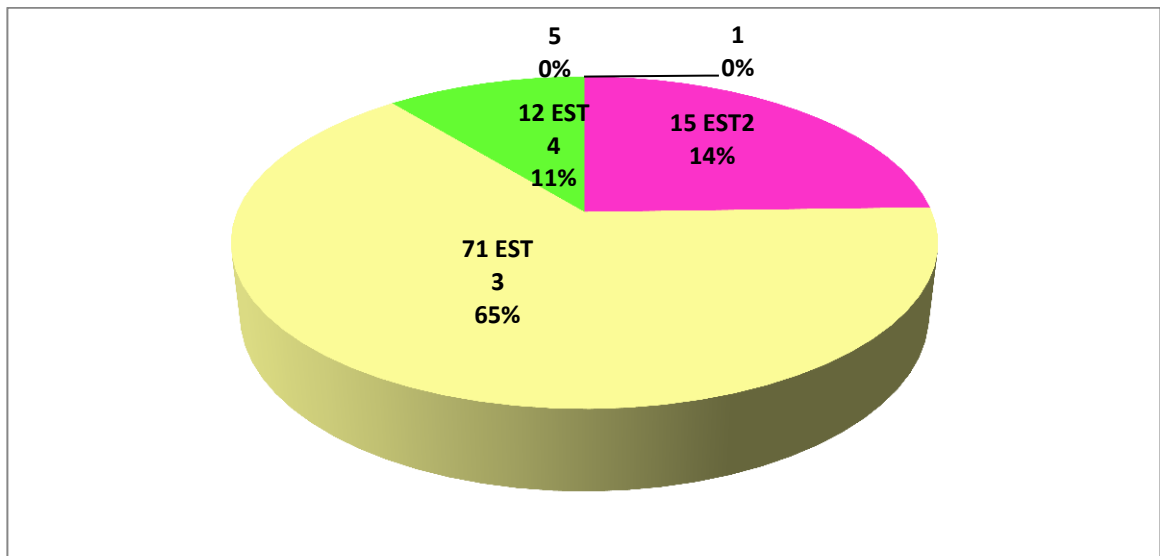
Tanto el 52% como el 35% se muestra satisfecho con los lugares asignados para la realización de prácticas y seminarios, mientras el 13% manifiesta molestia por la realización de seminarios en las instalaciones del instituto, pues prefieren que se hagan en otra clase de sitios o al aire libre.

Cuadro 12 Cumplimiento del equipo usado (cómputo y proyectores) de acuerdo con las necesidades del módulo de aprendizaje

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	27	14
	3,0 Poco Satisfecho	71	65
	4,0 Satisfecho	12	11
	5,0 Muy Satisfecho	0	0
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 12 Cumplimiento del equipo usado (cómputo y proyectores) de acuerdo con las necesidades del módulo de aprendizaje.



Fuente: pasante

De los 110 estudiantes encuestados sólo el 11% se muestra satisfecho con los equipos de cómputo y proyectores utilizados para el desarrollo de las respectivas clases, mientras el 65% está poco conforme por la falta de disposición de equipos para todos los grupos y fallas al momento de su utilización y 2% restante coincide con esta apreciación y se muestra insatisfecho respecto al tema.

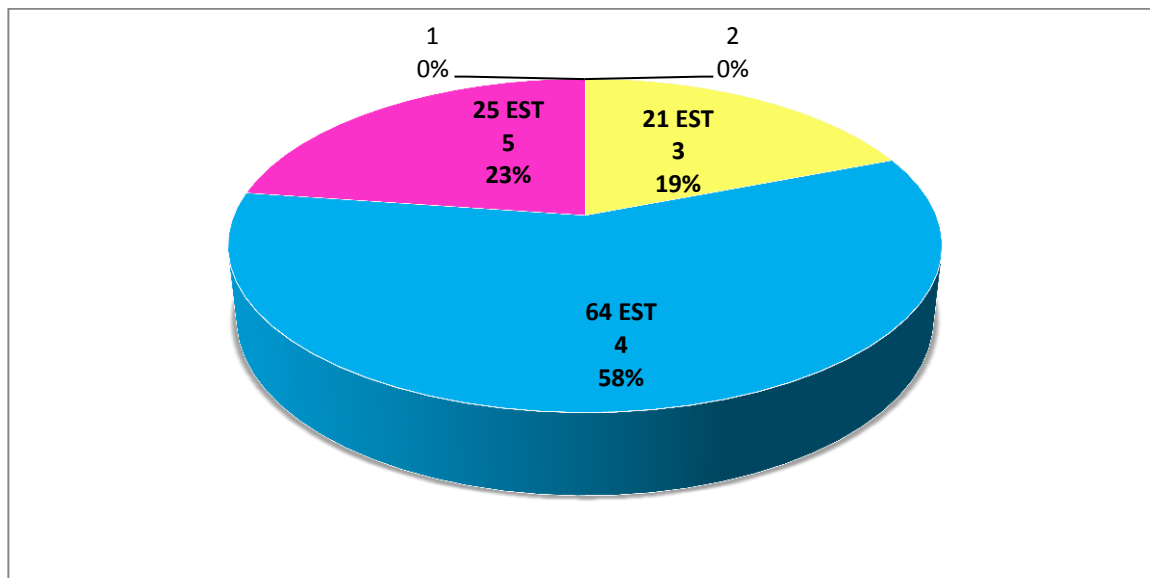
DESEMPEÑO DEL PROFESOR

Cuadro 13 Conocimientos y dominio del tema

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	21	19
	4,0 Satisfecho	64	58
	5,0 Muy Satisfecho	25	23
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 13 Conocimientos y dominio del tema



Fuente: pasante

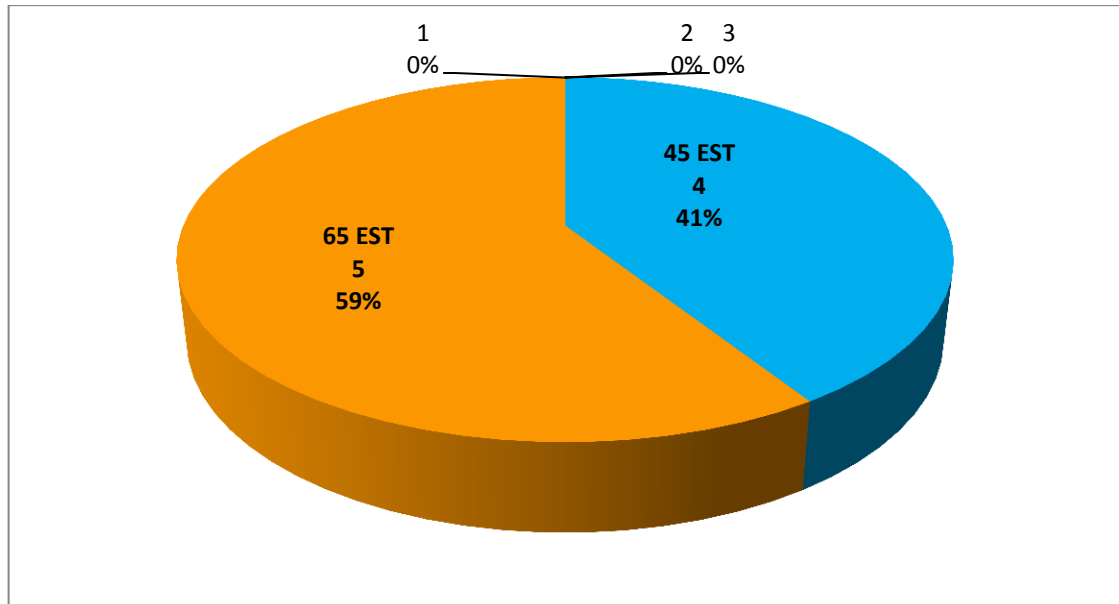
El 58% de los estudiantes afirma que el conocimiento y dominio de los temas tratados en los diferentes módulos por parte de los docentes, en general fue satisfactorio y para el 23% muy satisfactorio, mientras el 19% restante alega la inexperiencia de algunos docentes para tratar ciertos temas de actualidad, con lo que se sienten poco satisfechos.

Cuadro 14 Presentación del contenido del módulo de aprendizaje de manera clara

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	0	0
	4,0 Satisfecho	45	41
	5,0 Muy Satisfecho	65	59
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 14 Presentación del contenido del módulo de aprendizaje de manera clara



Fuente: pasante

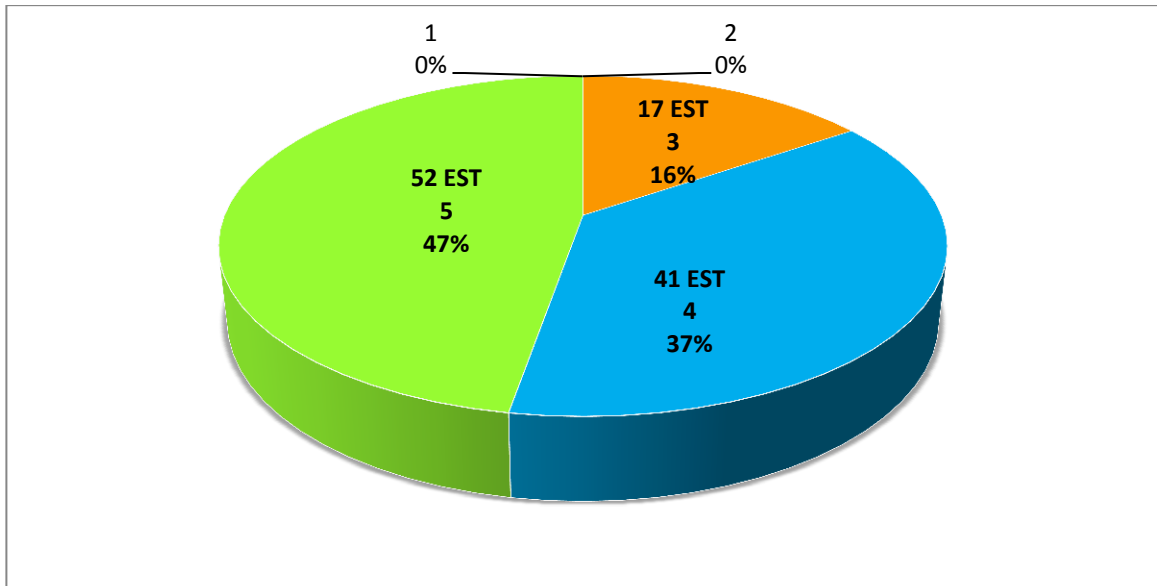
De los 110 alumnos encuestados el 59% concuerdan, que se presentó adecuadamente el contenido de los módulos de aprendizaje y el 41% también se muestra satisfecho con dicha presentación.

Cuadro 15 Promoción de las discusiones y el dialogo para enriquecer los temas

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	17	16
	4,0 Satisfecho	41	37
	5,0 Muy Satisfecho	52	47
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 15 Promoción de las discusiones y el dialogo para enriquecer los temas



Fuente: pasante

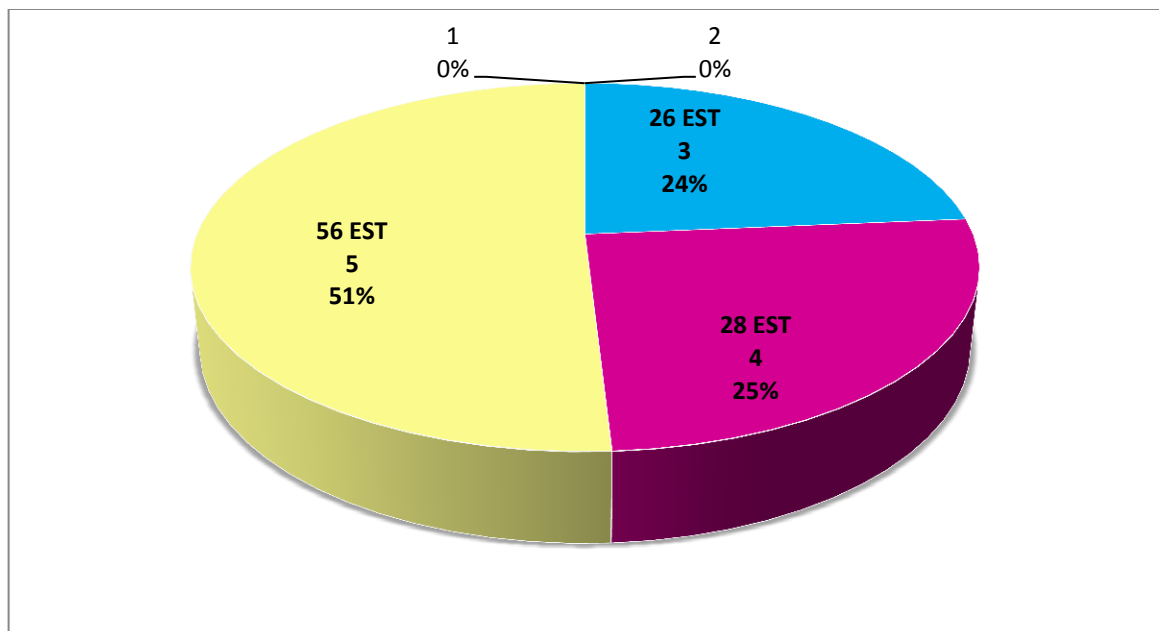
El 47% de los 110 estudiantes encuestados afirma que hay una buena promoción de las discusiones y diálogos en clase por parte de los docentes, así mismo el 37% concuerda con esta afirmación mientras el 16% se muestra inconforme con esta didáctica de clase.

Cuadro 16 Respuestas adecuadas a la preguntas

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	26	24
	4,0 Satisfecho	28	25
	5,0 Muy Satisfecho	56	51
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 16 Respuestas adecuadas a la preguntas



Fuente: pasante

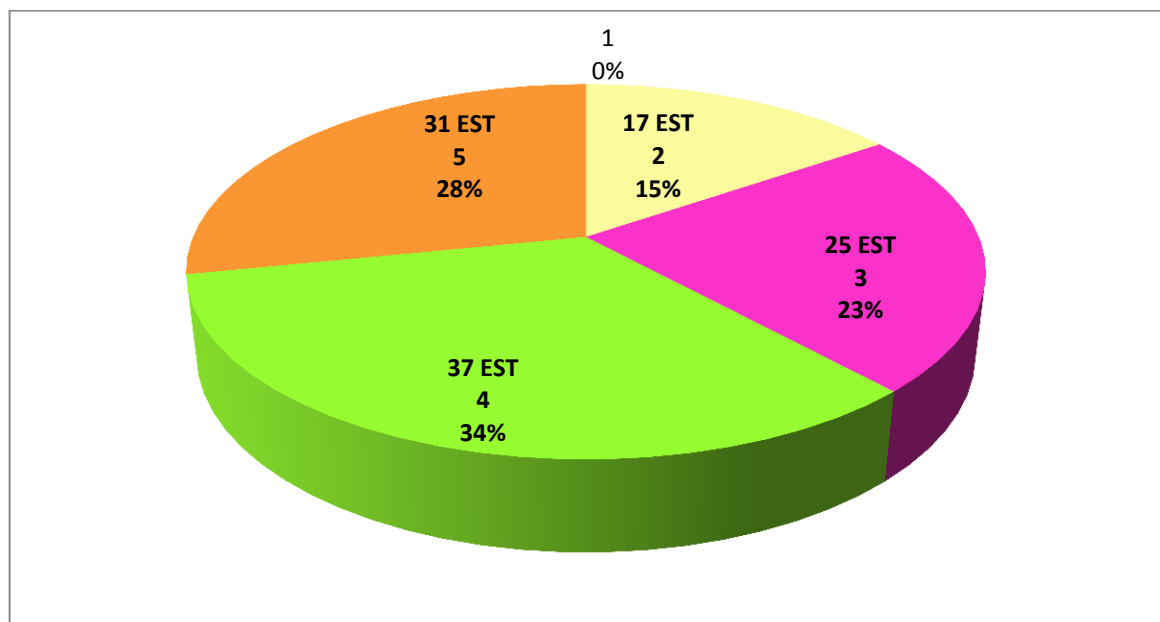
El 51% de los alumnos encuestados consideran muy satisfactoria la manera en que los docentes respondieron a sus dudas, de igual manera el 25% está conforme con el proceso y el 24% restante se muestra inconforme con la manera de algunos docentes para resolver sus inquietudes.

Cuadro 17 Manejo efectivo de las dinámicas del grupo, solución de trabajos y exámenes

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	17	15
	3,0 Poco Satisfecho	25	23
	4,0 Satisfecho	37	34
	5,0 Muy Satisfecho	31	28
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 17 Manejo efectivo de las dinámicas del grupo, solución de trabajos y exámenes



Fuente: pasante

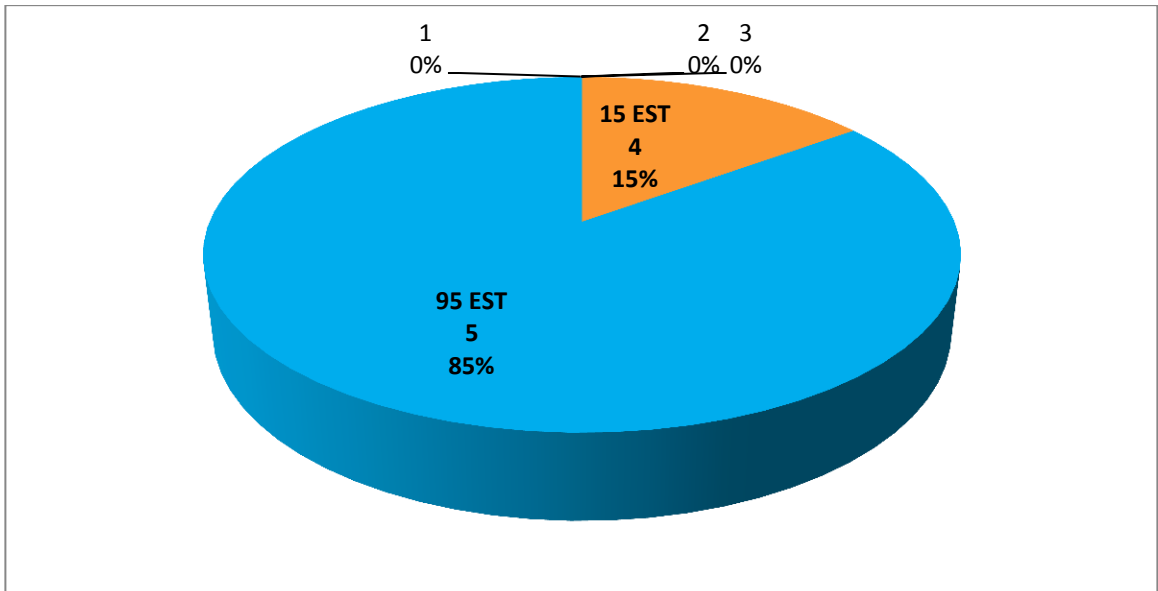
El 34% de los estudiantes considera se hizo un manejo adecuado de la dinámica de grupo en trabajos y exámenes, así el 28% lo considera muy satisfactorio; por otro lado el 23% se muestra poco satisfecho y el 15% afirman que se debe mejorar la dinámica de socialización de los resultados de trabajos y exámenes, pues hay docentes que no les reportan las notas en el tiempo correspondiente.

Cuadro 18 Puntualidad del profesor en la asistencia a clase

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	0	0
	4,0 Satisfecho	15	15
	5,0 Muy Satisfecho	95	95
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 18 Puntualidad del profesor en la asistencia a clase



Fuente: pasante

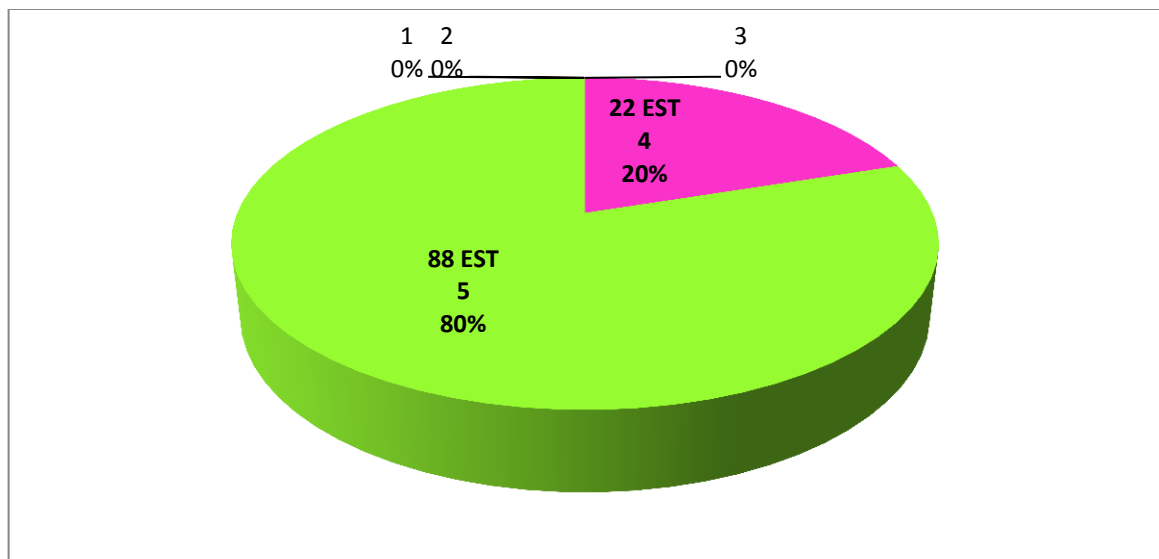
De los 110 alumnos encuestados la mayoría con un 85% correspondiente a 95 estudiantes afirman que los docentes fueron puntuales para dictar las clases y el 15% restante está satisfecho con esta afirmación.

Cuadro 19 Adecuado uso del tiempo de clases, por parte del profesor

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	0	0
	4,0 Satisfecho	22	20
	5,0 Muy Satisfecho	88	80
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 19 Adecuado uso del tiempo de clases, por parte del profesor



Fuente: pasante

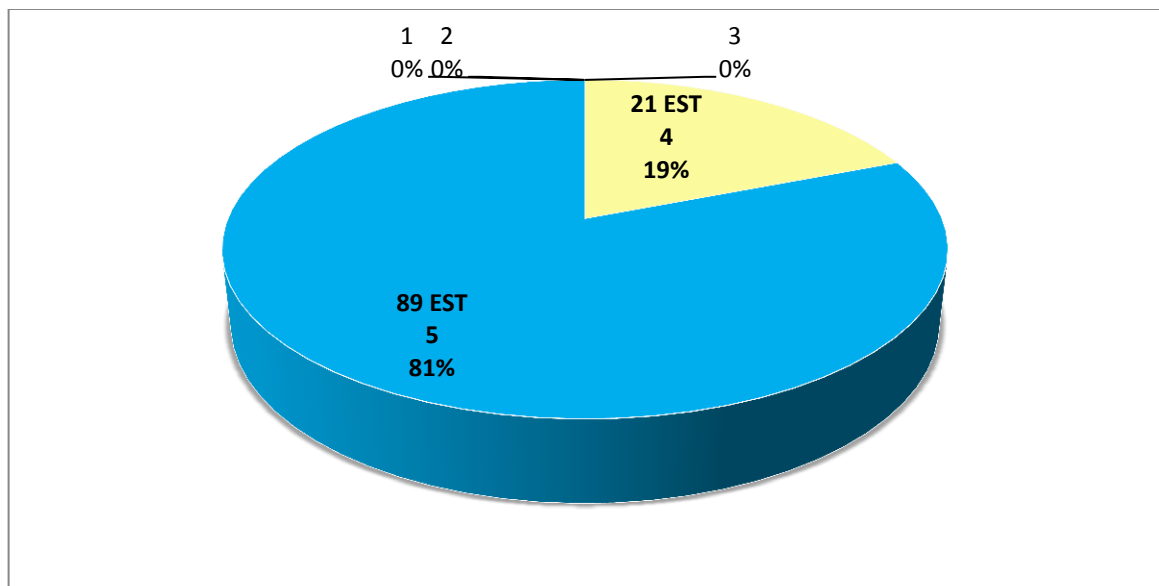
El 80% de los estudiantes encuestados afirma que los docentes usaron el tiempo de clase correctamente y el otro 20% concuerda con esta apreciación..

Cuadro 20 Apariencia y comportamiento del profesor

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	0	0
	4,0 Satisfecho	21	19
	5,0 Muy Satisfecho	89	81
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 20 Apariencia y comportamiento del profesor



Fuente: pasante

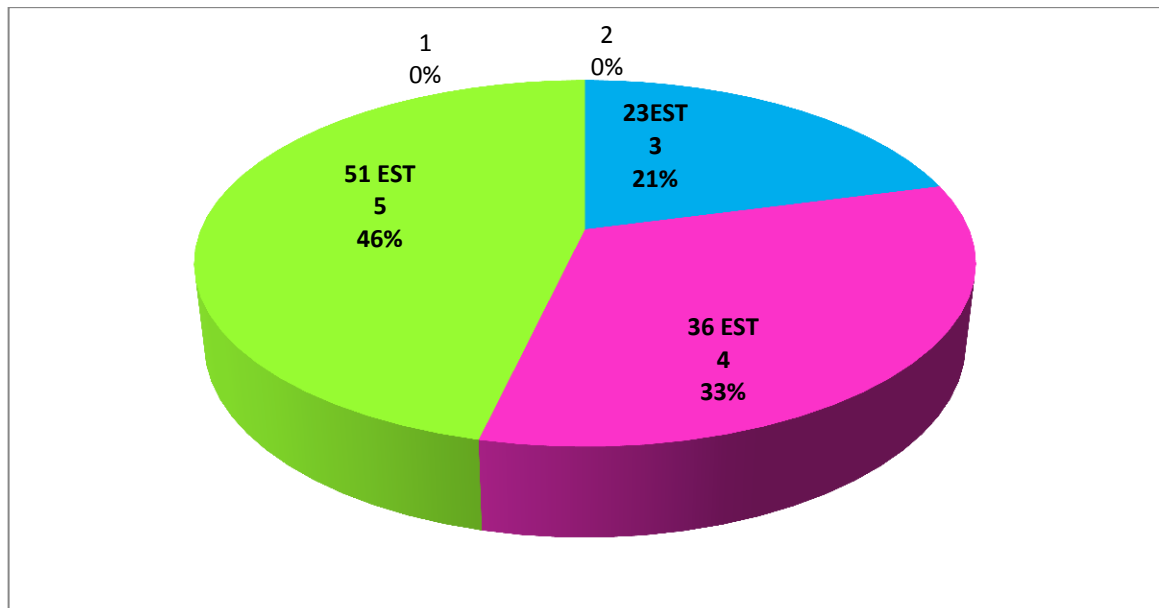
De 110 estudiantes encuestados el 81% está muy satisfecho con la apariencia y comportamiento de los docentes al momento de dictar las respectivas clases y 19% restante concuerda con esta afirmación.

Cuadro 21 El docente se muestra abierto al dialogo

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
110	1,0 Muy Insatisfecho	0	0
	2,0 Insatisfecho	0	0
	3,0 Poco Satisfecho	23	21
	4,0 Satisfecho	36	33
	5,0 Muy Satisfecho	51	46
	TOTAL	110	100

Fuente: pasante

Grafica 21 El docente se muestra abierto al dialogo



Fuente: pasante

De 110 estudiantes encuestados, 51 de ellos correspondientes al 46% confirman la buena disposición de los docentes para dialogar, el 33% opina que no todos los docente se muestran abiertos al diálogo y el 21% restante considera necesario establecer mejores mecanismos para tratar las discusiones con los docentes.

DIAGNOSTICO SITUACIONAL SOBRE EL CONTENIDO DEL MODULO DE APRENDIZAJE Y SU CUMPLIMIENTO, METODOLOGIA, INFRAESTRUCTURA DISPONIBLE Y DESEMPEÑO DE LOS PROFESORES.

El sistema de aprendizaje aplicado por el Instituto System Center ha sido favorable, dando a conocer a sus alumnos los objetivos de cada uno de los módulos que se presentan mensualmente, teniendo el apoyo de los diferentes docentes para promover su cumplimiento y lograr una adecuada comprensión del contenido de los módulos y de su aplicabilidad y relevancia en el programa académico empleando adecuadamente la carga horaria de clase.

En cuanto a la metodología aplicada por los docentes en la realización de trabajos y de acuerdo a las anotaciones de los estudiantes se deben realizar mayores prácticas fuera de la institución realizando visitas a la empresas o instituciones afín con su programa académico y así mismo seguir promoviendo la socialización y debate de los contenidos y temas de actualidad, por medio de presentaciones electrónicas

Respecto a las instalaciones los estudiantes manifiestan el deseo de mejorar los espacios de recreación y el baño de damas, y teniendo en cuenta que por la infraestructura del lugar no es posible su ampliación, se trabaja en ambientar tanto la cafetería como los baños manteniéndolos limpios con los implementos de aseo necesarios para las comodidad de los estudiantes. (Anexo C)

Por otra parte las prácticas y seminarios se realizan de acuerdo al número de estudiantes participantes y por lo general se llevan a cabo en un salón de conferencias de un hotel de la ciudad o espacios abiertos conforme al tema a tratar, sin embargo hay ocasiones en las que por el reducido número de alumnos y acorde a la temática, éstos se desarrollan en las instalaciones del instituto con lo que algunos estudiantes se muestran inconformes.

En razón a los equipos de cómputo y proyectores existe insatisfacción en el estudiantado porque no hay los suficientes equipos para todos los grupos retrasando la dinámica de las clases, especialmente en el horario de los sábados por tal razón los docentes o estudiantes que vayan hacer uso de los equipos deben dirigirse al auxiliar administrativo quien maneja un formato para apartar el computador y video vean (anexo D) y así cada grupo tenga la oportunidad de utilizarlos.

De una parte y haciendo referencia al desempeño de los docentes se debe resaltar el conocimiento y dominio de los temas, la presentación del contenido de cada uno de los módulos y la puntualidad y el aprovechamiento de las horas de clases, sin embargo se debe tener en cuenta que varios profesores no cuentan con la experiencia y por tal razón no le han dado un adecuado manejo a las dinámicas de grupo y socialización de temas de actualidad, trabajos y exámenes.

Por último los alumnos se muestran insatisfechos en el proceso de recepción de notas, porque algunos docentes demoran en subirlas al sistema, por tal razón como nueva política los docentes deben entregar primero la planilla de notas descargada del sistema y después la planilla de pagos.

Tipo de investigación. En esta investigación se utilizó el tipo de investigación descriptivo, puesto que permitió conocer las preferencias y expectativas de los estudiantes de los grados 10° y 11° de los colegios de la ciudad de Ocaña, sobre los cursos y programas ofrecidos por el Instituto System Center están impartiendo en instituto System Center.

Población. La población objetivo del estudio fue finita y estuvo conformada por los estudiantes de los grados 10° y 11° de los colegios de la ciudad de Ocaña.

Tabla 8 Alumnos matriculados 2014 10° - 11°

INSTITUCIONES EDUCTIVAS	10°	11°	TOTAL
Carlos Hernández Yaruro	56	41	97
Rafael Contreras Navarro	47	36	83
Normal Superior	111	53	164
Alfonso López	191	142	333
José Eusebio Caro	96	58	154
La Presentación	80	74	154
Agustina ferro	85	110	195
Lucio Pabón Núñez	103	37	140
Francisco Fernández de Contreras	99	108	207
La Salle	35	30	65
TOTAL	903	689	1592

Fuente: Ministerio de educación y turismo Ocaña.

Muestra. Teniendo en cuenta que el número de elementos de la población es amplio, se tomó una muestra representativa de las características de la población y se determinó con la siguiente formula.

$$N_0 = \frac{z^2 \cdot P \cdot q}{e^2}$$

N_0 = Población (1592)

Z = Nivel de confianza (95%) (1,96)

E = Porcentaje de error 3%

P = Proporción = 0,5

Q = Variabilidad (1-p = 0,5)

$$N_0 = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,3)^2}$$

$$N_0 = \underline{3,84 \cdot 0,25}$$

0,0009

$$N_0 = \frac{0,96}{0,0009}$$

$$N_0 = 1,067$$

$$N' = \frac{N_0}{1 + \left(\frac{N_0 - 1}{N} \right)}$$

$$N' = \frac{1067}{1 + \left(\frac{1066}{1592} \right)}$$

$N' = 639$ estudiantes

Teniendo en cuenta el número de la muestra (639) se aplicaron las siguientes encuestas en los colegios.

Tabla 9 Número de encuestas por institución.

INSTITUCIONES EDUCTIVAS	N° DE ENCUESTAS
Carlos Hernández Yaruro	0
Rafael Contreras Navarro	35
Normal Superior	81
Alfonso López	170
José Eusebio Caro	0
La Presentación	0
Agustina ferro	134
Lucio Pabón Núñez	85
Francisco Fernández de Contreras	104
La Salle	30
TOTAL	639

Fuente: Pasante

Se hace la salvedad que en los colegios Carlos Hernández Yaruro, José Eusebio Caro y la Presentación no se admitió la entrada para la aplicación de las encuestas.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información. La técnica de recolección de información fue la encuesta, y el cuestionario es elaborado con preguntas cerradas, de múltiple respuesta y abiertas, aplicando este instrumento a los estudiantes mencionados en la población objeto de estudio, con el fin de conocer las preferencias y expectativas de los estudiantes de los grados 10° y 11° de los colegios de la ciudad de Ocaña, sobre los cursos y programas ofrecidos por el instituto system center por medio de un análisis de la situación presentada.

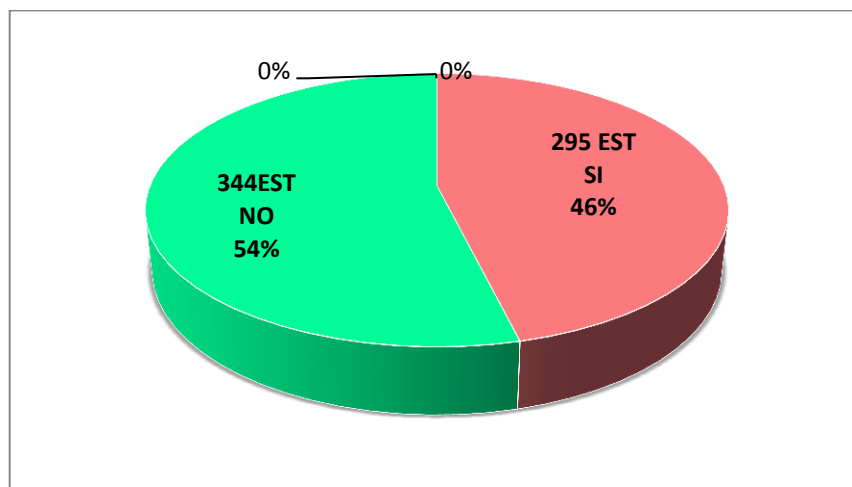
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LOS GRADOS 10° Y 11° DE LOS COLEGIOS DEL MUNICIPIO DE OCAÑA, SOBRE LOS CURSOS Y PROGRAMAS OFRECIDOS POR EL INSTITUTO SYSTEM CENTER.

Cuadro 22 Conocimiento de los cursos y programas ofrecidos por el instituto System Center

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
0	SI	295	46
	NO	344	54
	TOTAL	639	100

Fuente: Pasante

Grafica 22 Conocimiento de los cursos y programas ofrecidos por el instituto System Center



Fuente: pasante

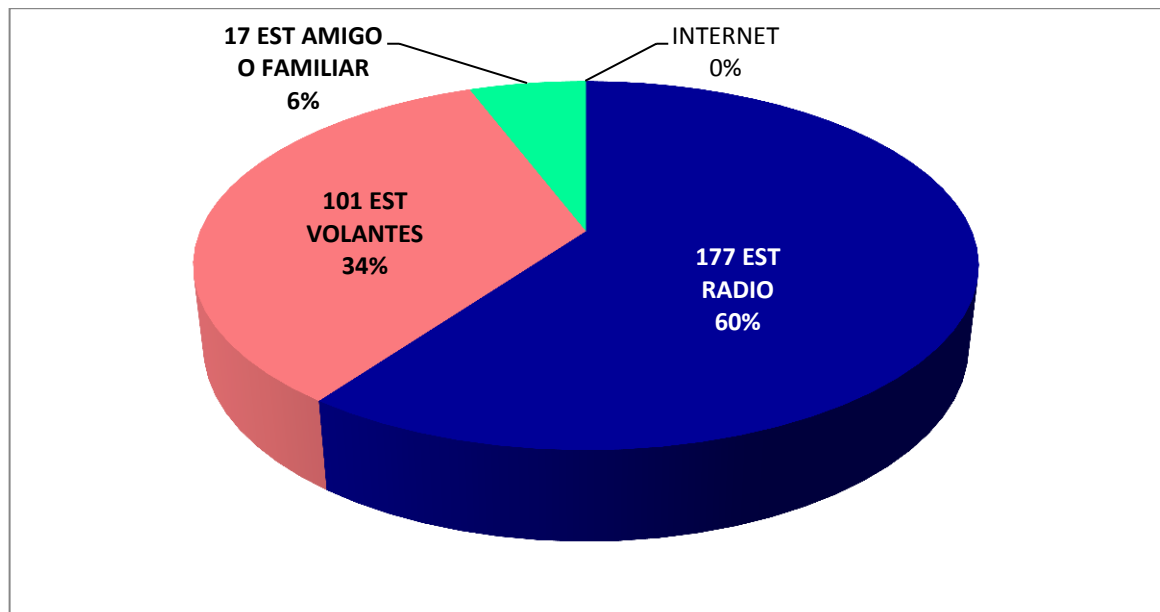
Del 100% de los encuestados el 54% de los estudiantes encuestado afirma no conocer los cursos y programas ofrecidos por el Instituto System Center, mientras el 46% conoce al menos uno de los cursos o programas ofertados y promocionados por el instituto.

Cuadro 23 Medio de comunicación por el que conoció de la existencia del instituto

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
295	RADIO	177	60
	VOLANTES	101	34
	AMIGO O FAMILIAR	17	6
	INTERNET	0	0
	TOTAL	295	100

Fuente: pasante

Grafica 23 Medio de comunicación por el que conoció de la existencia del instituto



Fuente: pasante

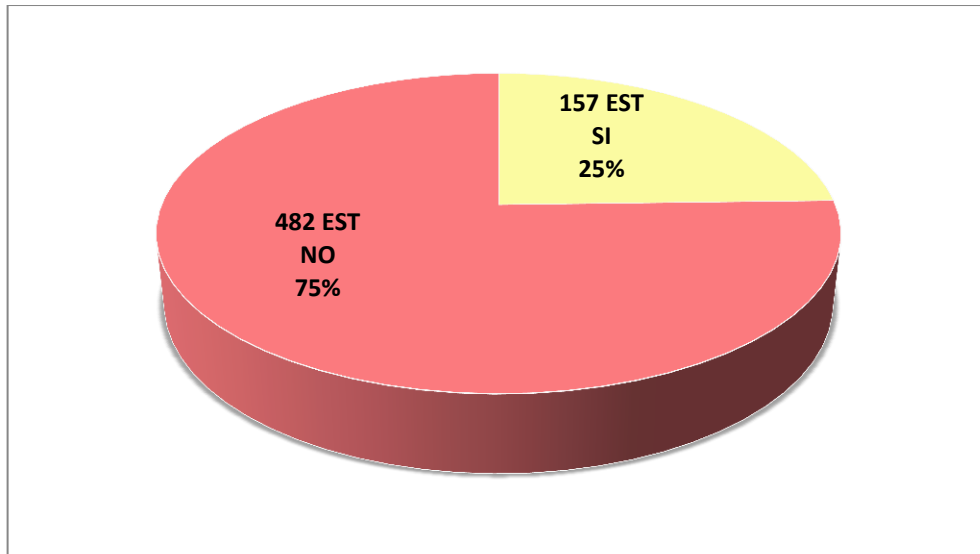
El 60% de los estudiantes que conocen el Instituto dicen que el medio de comunicación por el que más se ha dado a conocer System Center es la radio, seguido por un 34% los volantes y con un 6% por un amigo o familiar.

Cuadro 24 Conocimiento de la ubicación del Instituto System Center

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
639	SI	157	25
	NO	482	75
	TOTAL	639	100

Fuente: pasante

Grafica 24 Conocimiento de la ubicación del Instituto System Center



Fuente: pasante

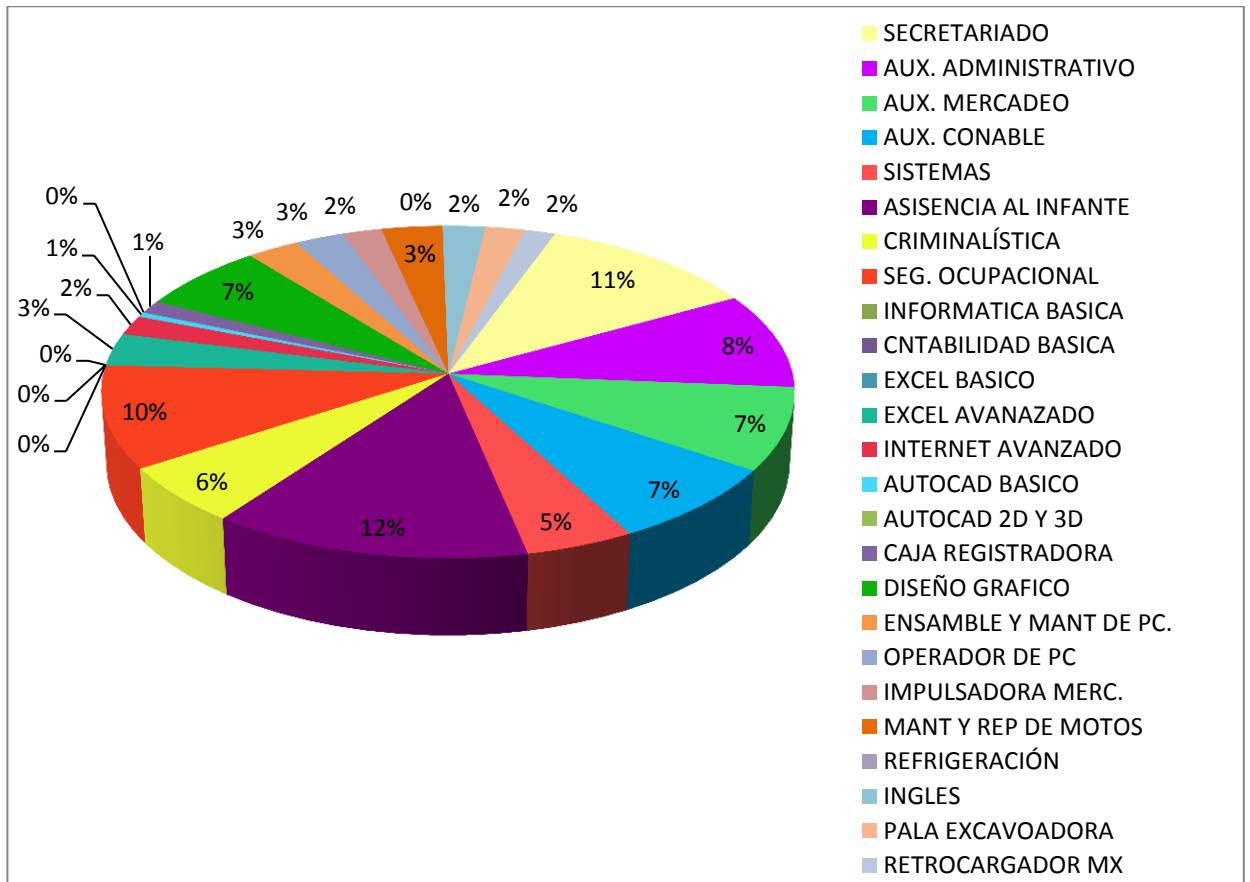
De los 639 estudiantes encuestados el 75% correspondiente a 482 alumnos no conoce la ubicación del instituto system center y sólo el 25% sabe de su ubicación en el barrio el carretero.

Cuadro 25 Cursos y programas técnicos de interés

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
639	SECRETARIADO	72	11
	AUX. ADMINISTRATIVO	59	8
	AUX. MERCADEO	51	7
	AUX. CONABLE	49	7
	SISTEMAS	29	5
	ASISENCIA AL INFANTE	85	12
	CRIMINALÍSTICA	36	6
	SEG. OCUPACIONAL	63	10
	INFORMATICA BASICA	0	0
	CNTABILIDAD BASICA	0	0
	EXCEL BASICO	0	0
	EXCEL AVANAZADO	20	3
	INTERNET AVANZADO	12	2
	AUTOCAD BASICO	3	1
	AUTOCAD 2D Y 3D	0	0
	CAJA REGISTRADORA	8	1
	DISEÑO GRAFICO	42	7
	ENSAMBLE Y MANT DE PC.	17	3
	OPERADOR DE PC	16	3
	IMPULSADORA MERC.	13	2
	MANT Y REP DE MOTOS	20	3
	REFRIGERACIÓN	0	0
	INGLES	14	3
	PALA EXCAVOADORA	13	2
	RETROCARGADOR MX	10	2
	MOTOIVELADORA	7	2
	TOTAL	639	100

Fuente: pasante

Grafica 25 Cursos y programas técnicos de interés



Fuente: pasante

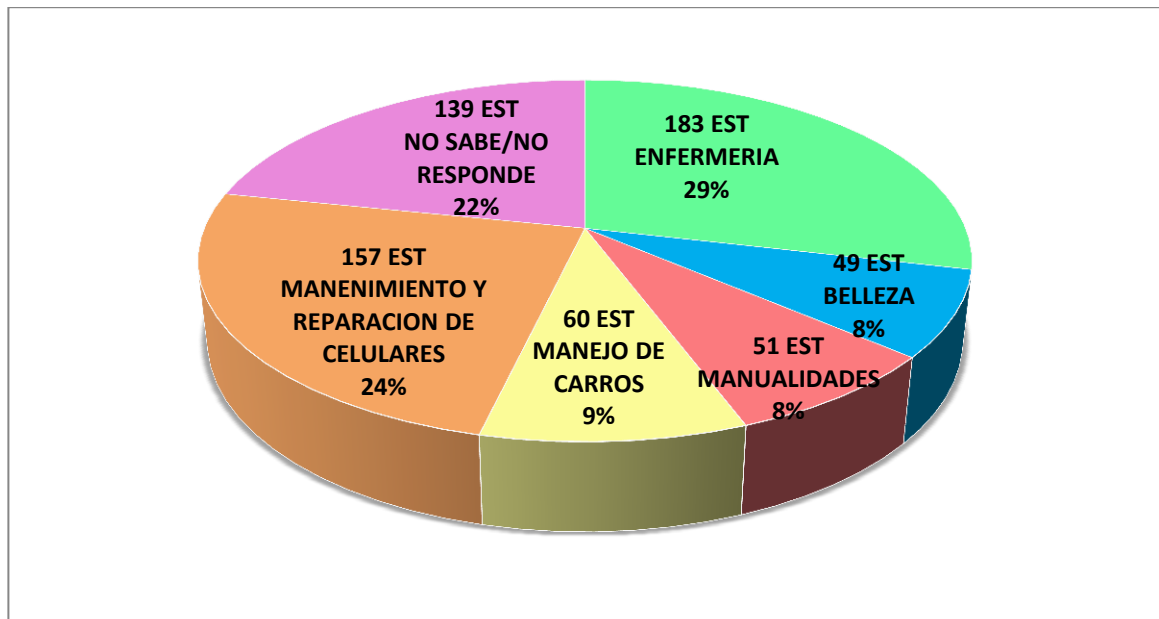
Los programas técnicos de mayor interés para los estudiantes de los grados 10° y 11° son en orden de preferencia; asistencia a la primera infancia, secretariado ejecutivo sistematizado, seguridad ocupacional, auxiliar administrativo, auxiliar de mercadeo y contable, administración judicial y criminalística y análisis y desarrollo de sistemas diseño gráfico, ensamble y mantenimiento de computadores, Excel avanzado, operador de computadores, mantenimiento y reparación de motos, impulsadora mercaderista, inglés, maquinaria pesada, caja registradora y AutoCAD básico. Mientras hay cursos que no les interesan como informática básica, contabilidad básica, Excel básico y refrigeración doméstica y comercial.

Cuadro 26 Otros cursos y programas de interés

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
639	ENFERMERIA	183	29
	CURSOS DE BELLEZA	49	8
	MANUALIDADES	51	8
	MANEJO DE CARRO	60	9
	REAPACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CELULARES.	157	24
	NO SABE/NO RESPONDE	139	22
	TOTAL	639	100

Fuente: pasante

Grafica 26 Otros cursos y programas de interés



Fuente: pasante

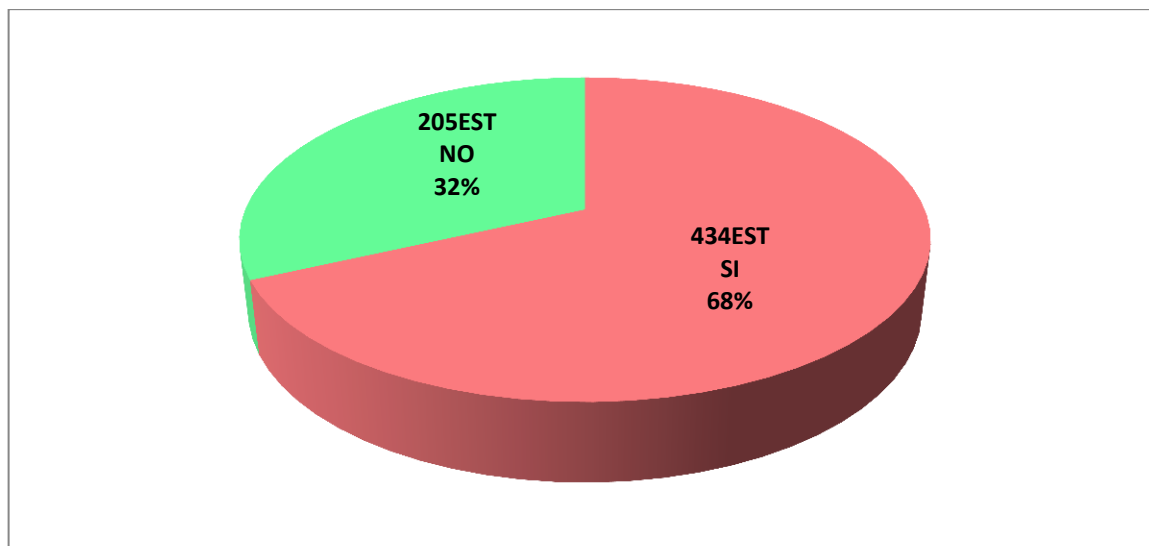
De acuerdo a la encuesta otros programas y cursos a tener en cuenta para ofrecer serian el de enfermería con un 29% y el de mantenimiento y reparación de celulares con un 24%, los alumnos encuestados también sugieren cursos de belleza, manualidades y de conducción.

Cuadro 27 Interés al culminar los estudios en acceder a un curso o programa técnico para continuar su formación académica

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
639	SI	434	32
	NO	205	68
	TOTAL	639	100

Fuente: pasante

Grafica 27 Interés al culminar los estudios en acceder a un curso o programa técnico para continuar su formación académica



Fuente: pasante

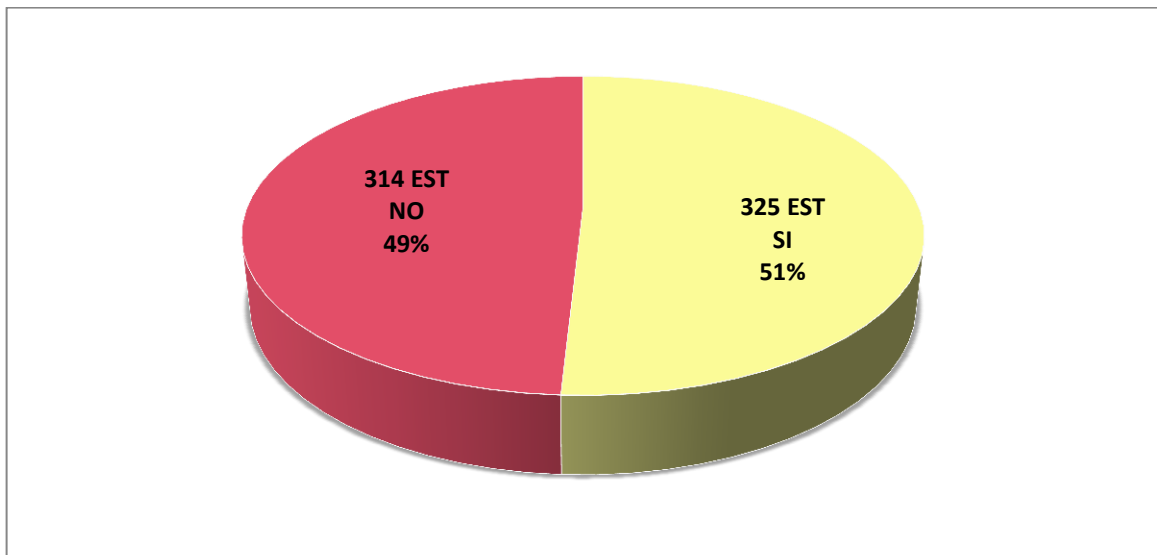
El 68% de los encuestados estaría dispuesto a continuar su formación académica con un programa técnico y el 32% no contempla la posibilidad de realizar un curso o técnico al salir del colegio.

Cuadro 28 Disposición para cancelar mensualmente entre \$70.00 y \$80.000

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
639	SI	325	68
	NO	314	32
	TOTAL	639	100

Fuente: pasante

Grafica 28 Disposición para cancelar mensualmente entre \$70.00 y \$80.000



Fuente: pasante

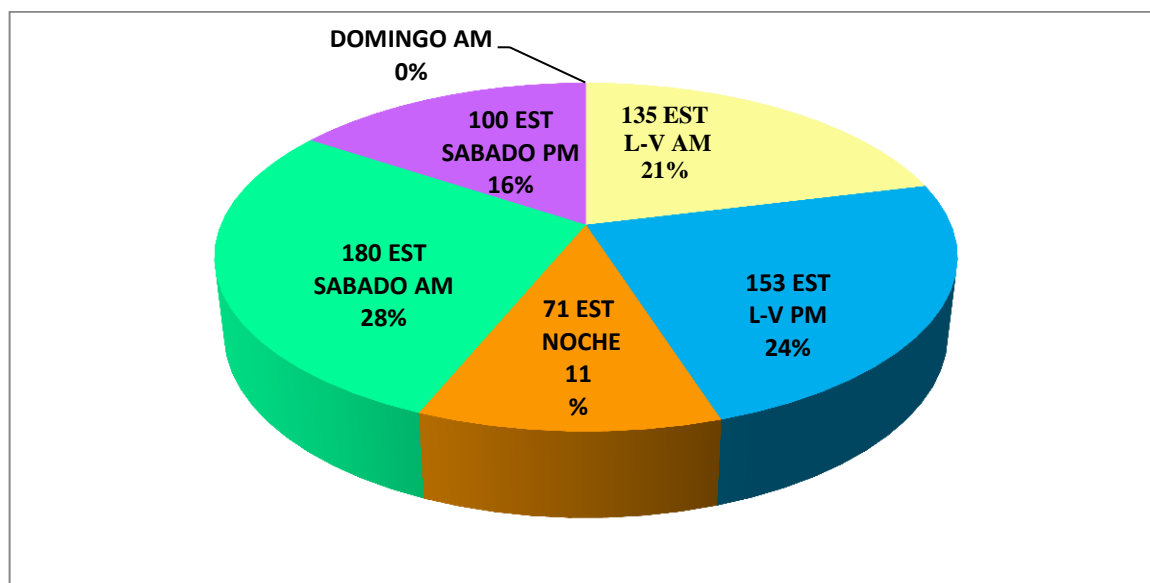
Respecto a la disposición de pago el 51% estarían en capacidad de pagar entre \$ 70.000 y \$80.000 entretanto el 49% no estaría dispuesto hacerlo.

Cuadro 29 Horario más conveniente para tomar el o los cursos

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
639	LUNES-VIERNES AM	135	21
	LUNES-VIERNES PM	153	24
	LUNES-VIERNES NOCHE	71	11
	SABADO AM	180	28
	SABADO PM	100	16
	DOMINGO AM	0	0
	TOTAL	639	100

Fuente: pasante

Grafica 29 Horario más conveniente para tomar el o los cursos?



Fuente: pasante

Según los estudiantes encuestados el horario más conveniente para ellos sería los sábados en la mañana con un 28%, de lunes a viernes en la tarde el 24%, de lunes a viernes en la mañana el 21%, los sábados en la tarde el 16%, lunes a viernes en la noche el 11% y los domingos 0%.

DIAGNOSTICO SITUACIONAL SOBRE LOS CURSO Y PROGRAMAS OFRECIDOS POR EL INSTITUTO NACIONAL SYSTEM CENTER SEDE OCAÑA.

Conforme a las encuestas realizadas se puede determinar, que se debe seguir trabajando para dar a conocer el instituto y sus cursos y programas técnicos, utilizando los medios de comunicación como la radio y los volantes, pero haciendo algunas mejoras al concepto que se ha venido manejado para su publicidad, presentado el instituto como una nueva opción en la ciudad para continuar los estudios, mediante una cuña radial que llame la atención de los jóvenes quienes dicen que la actual no es atractiva por su música y la rapidez con que se da la información (Anexo E) también se deben editar los datos de los cursos y programas del folleto que se maneja actualmente porque ofrece información errónea de grupos que no están abiertos (Anexo F), además de mejorar estas técnicas el instituto puede implantar una campaña de visitas colegiales donde se solicite el permiso a los rectores de las diferentes instituciones de la ciudad de Ocaña para hacer una presentación (Anexo G) de los cursos y programas y repartir volantes a los estudiantes de décimo y undécimo grado quienes se han mostrado interesados en continuar sus estudios en este tipo de instituciones, utilizando para esta presentación, fotos que muestren la ubicación del instituto y sus instalaciones, una reseña del contenido de los programas técnicos que son los de mayor interés para los estudiantes que culminan su ciclo de secundaria y aprovechando la autonomía que tiene el director para otorgar ciertos descuentos ofrecer a estos alumnos una promoción en la mensualidad que incentive su ingreso al instituto, ya que un buen porcentaje representado en el 49% no tienen la capacidad de cancelar entre \$70.000 y \$80.000 mensuales y por ultimo resaltar la disposición de horarios diurnos, nocturnos y sabatinos dispuestos por la institución destacando los horarios de lunes a viernes en la mañana y en la tarde que según las encuestas favorecerían el tiempo de los estudiantes y así mismo al instituto que actualmente desaprovecha la capacidad instalada de sus salones porque no hay grupos abiertos en estos horarios. Para terminar se recomienda realizar la campaña de visitas colegiales en el último trimestre del año correspondiente a Octubre, Noviembre y Diciembre cuando los estudiantes que terminan su ciclo de bachiller están evaluando sus opciones para continuar sus estudios y abrir las matriculas en Diciembre y enero para iniciar clases en febrero.

3.1.3 PROGRAMA DE RECURSOS HUMANOS

Programa de Reclutamiento y Selección del Personal del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center, Sede Ocaña. El reclutamiento es una actividad que consiste en atraer candidatos lo suficientemente capacitados para ocupar un cargo o cargos en la institución que le permitan el logro de sus objetivos y la selección es una actividad que clasifica aquellas personas que poseen las competencias requeridas con un conjunto de características, que le hacen ser el candidato ideal para ocupar una vacante.

Reclutamiento

Propósito. Atraer un número de candidatos calificados con ciertas competencias que garanticen el adecuado desarrollo de los módulos de aprendizaje.

Alcance. El procedimiento es aplicable a la requisición de docentes para impartir los módulos de cada uno de los programas técnicos y cursos del instituto System Center.

Duración. La duración de este proceso se estima en 15 días, con el fin de recopilar las hojas de vida acordes a la complejidad del perfil de la vacante que se desee ocupar.

Responsable. El responsable de asegurar el cumplimiento de este procedimiento es el Director del instituto.

Políticas de Reclutamiento. Se tendrán en cuenta de manera prioritaria las hojas de vida de los docentes de la Institución que cumplan con los requisitos del modulo por el que se inicia el reclutamiento.

Todos los postulantes serán sometidos necesaria y obligatoriamente al proceso de selección

Aun cuando haya reclutamiento por referencia de los empleados el director será imparcial a la hora de seleccionar al candidato.

Selección

Propósito. Identificar el candidato que de acuerdo con su hoja de vida y con el perfil requerido del cargo cumpla las precisiones necesarias para suplir la vacante.

Alcance. Inicia con la necesidad de cubrir una vacante y termina con la selección del candidato.

Duración. La duración de este proceso se estima entre 15 y 30 días, con el fin de recopilar las hojas de vida y aplicar las respectivas entrevistas para decidir.

Responsable. El responsable de asegurar el cumplimiento de este procedimiento es el Director del instituto.

Políticas de selección. Sólo se podrá tomar la decisión de selección una vez cumplido con el proceso de la entrevista personal a mínimo tres candidatos.

Se considerará exitoso el proceso cuando la persona seleccionada no se retire de su cargo en 90 días.

Proceso de Reclutamiento y selección

Anuncio de la vacante, mediante las fuentes internas como la cartelera de información con el formato de convocatoria (anexo H) y las fuentes externas de radio, prensa y redes sociales.

Recepción de hojas de vida, una vez expuesta la vacante en las fuentes de información se recibirán hojas de vida en los siguientes 15 días.

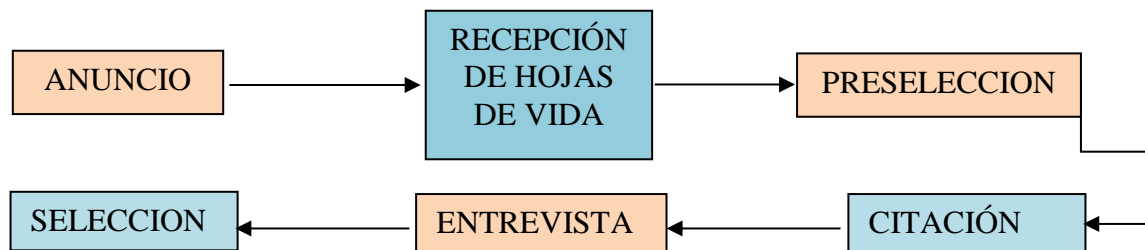
Preselección de los candidatos, pasados los 15 días, el director evaluará las hojas de vida recibidas y las existentes en el banco de información (anexo I), para identificar los candidatos más afines a las exigencias y requerimientos del módulo completando el formato de preselección (anexo J) con mínimo tres candidatos.

Citación, se informara a los preseleccionados y se citaran para una entrevista personal dirigida por el director.

Entrevista, El director realizara una entrevista a los candidatos con base a las preguntas sugeridas (anexo K) y de acuerdo a su criterio personal y profesional.

Selección, una vez aplicadas las entrevistas y conforme a los requerimientos del cargo el director tendrá 3 días para hacer la selección, ocupar la vacante y hacer la respectiva notificación al candidato seleccionado.¹⁵

Figura 2 Diagrama de reclutamiento y selección



Fuente: Pasante

Mejora al Plan de Compensación del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center, Sede Ocaña. Con el fin de mejorar el proceso de compensación y evitar demoras en la entrega de recibos y notas se especificará a continuación el proceso a seguir, para el cual se propone la realización dentro de los primeros 5 días de cada mes, para lograr enviar la nómina, los contratos y las cuentas de cobro y recibir la autorización de pago en la segunda semana del mes.

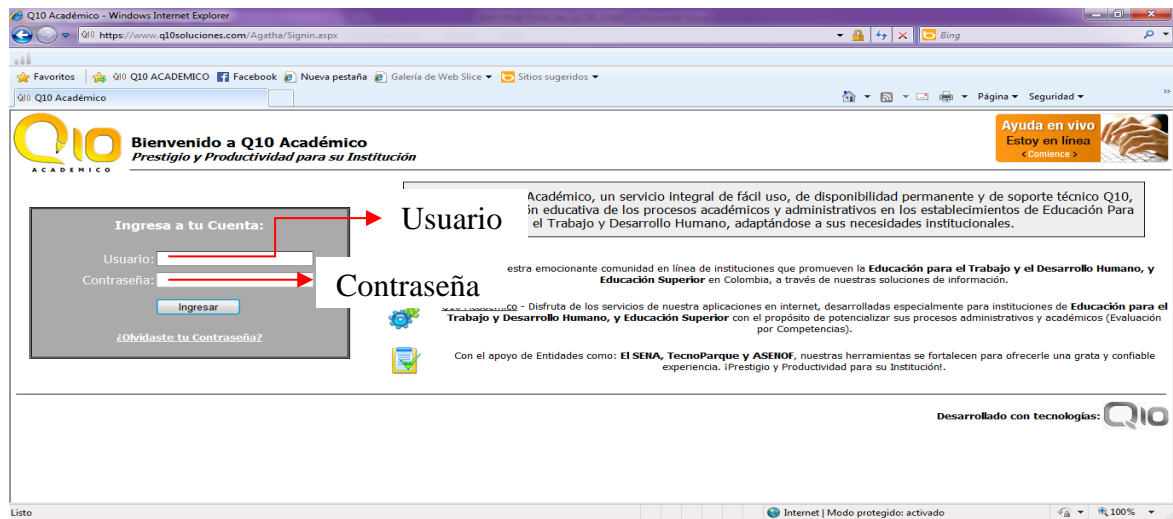
¹⁵ SABLICH, Charles A. Modulo de administración y dirección de empresas. [En línea].2007. Dsponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/modulo-administracion-direccion-empresas-libro.pdf>

Proceso plan de compensación de los docentes de System Center

Para ingresar las Notas, debe Ingresar a la página. <http://www.q10soluciones.com>

Ilustración 1 Inicio de sesión.

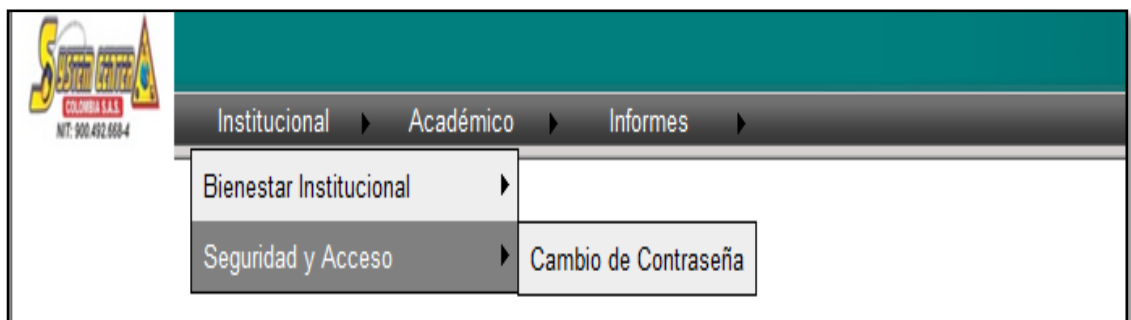
El usuario y la contraseña corresponden al número de la cedula sin puntos.



Fuente: S.C.

Ilustración 2 Cambio de Contraseña.

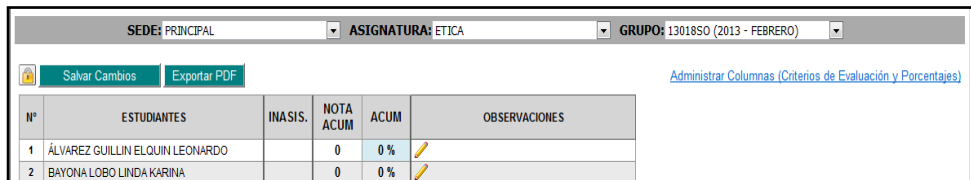
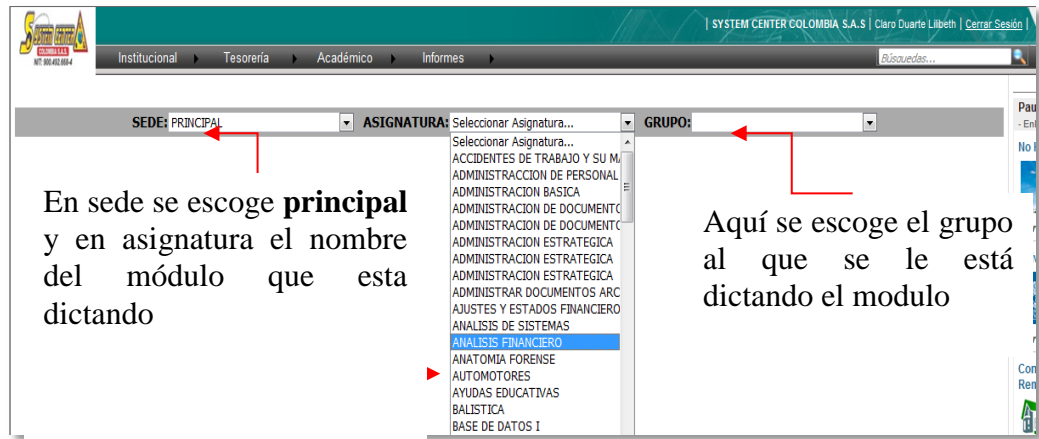
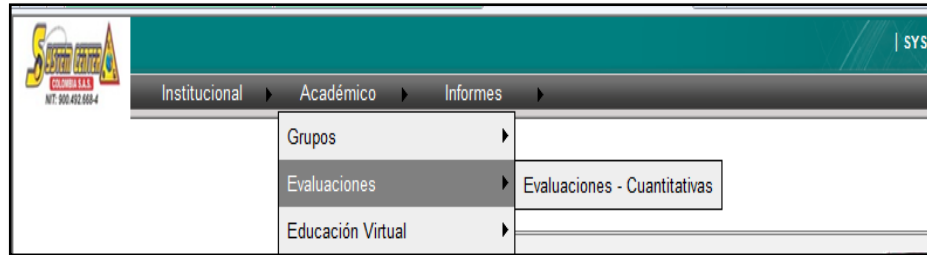
Para cambiar la contraseña se ingresa a institucional, seguridad y acceso y por último cambio de contraseña.



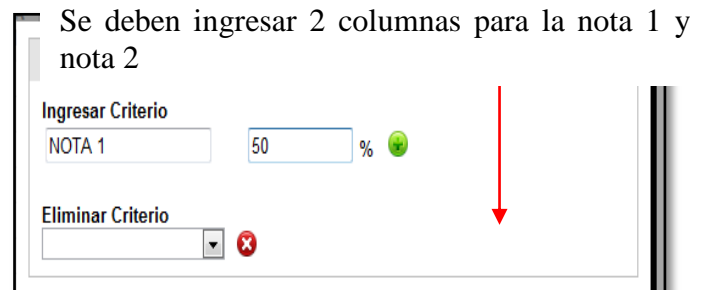
Fuente: S.C.

Ilustración 3 Ingreso de Notas.

Se ingresa a académico, seguido de evaluaciones y por ultimo evaluaciones cuantitativas



Nº	ESTUDIANTES	INASIS.	NOTA ACUM	ACUM	OBSERVACIONES
1	ÁLVAREZ GUILLIN ELQUIN LEONARDO		0	0 %	
2	BAYONA LOBO LINDA KARINA		0	0 %	



Fuente: S.C.

Se ingresan las notas teniendo en cuenta los siguientes códigos

0,1 no asistió a clases

0,2 asiste pero no pago

0,3 asiste, paga y no presentó examen

Al final debe dar click en salvar cambios y el sistema automaticamente arrojará la nota acumulada.

Ilustración 4 Salvar cambios

Nº	ESTUDIANTES	INASIS.	Nota 1	Nota 2	NOTA	ACUM	OBSERVACIONES
			50 %	50 %	ACUM	ACUM	
1	ALVAREZ ALVAREZ YOHANA ANDREA		4.4	4.4	4.4	100 %	
2	ALVAREZ TAMAYO ISABEL PAOLA		4.5	3.5	4	100 %	
3	ASCANIO HERRERA MARIA TORCOROMA		4.5	4.5	4.5	100 %	
4	BACCA PEREZ DIANA PATRICIA		3.9	4.4	4.2	100 %	
5	BALMACEDA SANGUINO LAURA MELISSA		3.5	4.2	3.9	100 %	
6	BAYONA QUINTERO DIGNA LUZ		3.5	4.5	4	100 %	
7	CARRASCAL JULIO DEISE				0	0 %	

Fuente: S.C.

Ilustración 5 Cuenta de cobro.

Docente	Grupo	Estudiante	Producto	Periodo	Nº Recibo	Valor Pago	Observaciones
FABIAN LEONARDO VELÁSQUEZ SANTIAGO	13011ADJ	ARIAS ESPER YULETH	PROGRAMA A. ADMINISTRATIVO JUDICIAL Y C.	2013 - FEBRERO	215	\$54.000	DERECHO CONSTITUCIONAL- FABIAN VELAZQUEZ
FABIAN LEONARDO VELÁSQUEZ SANTIAGO	13011ADJ	ASCANIO GUERRERO JHON JAIRO	PROGRAMA A. ADMINISTRATIVO JUDICIAL Y C.	2013 - FEBRERO	216	\$80.000	DERECHO CONSTITUCIONAL- FABIAN VELAZQUEZ
FABIAN LEONARDO VELÁSQUEZ SANTIAGO	13011ADJ	DAZ SANCHEZ YURDANI ALEXANDRA	PROGRAMA A. ADMINISTRATIVO JUDICIAL Y C.	2013 - FEBRERO	215	\$80.000	DERECHO CONSTITUCIONAL- FABIAN VELAZQUEZ
FABIAN LEONARDO VELÁSQUEZ SANTIAGO	13011ADJ	MEDINA BOLIVAR CRISTIAN DARIO	PROGRAMA A. ADMINISTRATIVO JUDICIAL Y C.	2013 - FEBRERO	212	\$54.000	DERECHO CONSTITUCIONAL- FABIAN VELAZQUEZ
FABIAN LEONARDO VELÁSQUEZ SANTIAGO	13011ADJ	NAVARRO ARENIZ KATHERINE	PROGRAMA A. ADMINISTRATIVO JUDICIAL Y C.	2013 - FEBRERO	211	\$30.000	DERECHO CONSTITUCIONAL- FABIAN VELAZQUEZ
FABIAN LEONARDO VELÁSQUEZ SANTIAGO	13011ADJ	RODRIGUEZ ZAPATA YESKA ALEJANDRA	PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2013 - FEBRERO	258	\$54.000	DERECHO CONSTITUCIONAL- FABIAN VELAZQUES
FABIAN LEONARDO VELÁSQUEZ SANTIAGO	13011ADJ	SANCHEZ SALAZAR DECCY TORCOROMA	PROGRAMA A. ADMINISTRATIVO JUDICIAL Y C.	2013 - FEBRERO	288	\$54.000	DERECHO CONSTITUCIONAL- FABIAN VELAZQUEZ
FABIAN LEONARDO VELÁSQUEZ SANTIAGO	13011ADJ	SANCHEZ SALAZAR YULETH	PROGRAMA A. ADMINISTRATIVO JUDICIAL Y C.	2013 - FEBRERO	287	\$54.000	DERECHO CONSTITUCIONAL- FABIAN VELAZQUEZ
FABIAN LEONARDO VELÁSQUEZ SANTIAGO	13011ADJ	VEGA VEGA CLAUDIA LORENA	PROGRAMA A. ADMINISTRATIVO JUDICIAL Y C.	2013 - FEBRERO	289	\$80.000	DERECHO CONSTITUCIONAL- FABIAN VELAZQUEZ
TOTAL RECAUDADO						\$480.000	
TOTAL 20% DOCENTE						\$96.000,00	

Organizar los recibos de acuerdo al orden de la planilla. Docente, grupo, estudiante, producto, periodo, N° de recibo, valor pago, observaciones y presentarlos en orden alfabético.

Ilustración 6 Recibo de pago

SYSTEM CENTER COLOMBIA S.A.S
NIT: 900492668-4
Carrera 10 No 11-51 Barrio carretero Oca
Teléfono: 5623322 - 3156282876

Recibo N°: 5526
- COPIA -

Recibido de: MALDONADO GAONA ANGELICA
Identificación: C.C. 1064840480

Pagos Realizados

Concepto	Valor
PROGRAMA ASISTENCIA A LA PRIMERA INFANCI	\$ 60.000

Efectivo \$ 60.000
TOTAL: \$ 60.000

SESENTA MIL PESOS

Observaciones: METODOLOGIA DE LA EDUCACION ESPECIAL - BAUTISTA VERJEL SANDRA PATRICIA

Pagos Pendientes
Cajero: CLARO DUARTE LILIBETH
Fecha: 04/06/2014

SYSTEM CENTER
Lilibeth Claro D.
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
No ha sido cobrado con dinero.
No valido sin el sello de caja.

PRODUCTO

N° DE RECIBO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

VALOR PAGO

DOCENTE

Fuente: S.C.

Si tiene un recibo que no aparece en la planilla de pagos, favor ingresarlo insertando una fila y digitar los datos correspondientes de acuerdo a la información del recibo. (Se para sobre la fila a la cual quiere agregar y le da Clic derecho-insertar).

A la secretaria se debe pasar la cuenta en los primeros 5 días de cada mes por que el 8 se cierra el sistema, enviar al correo de la secretaria la planilla de pagos y de notas y anexar los recibos ordenados en orden alfabético.

No olvidar llevar el soporte del pago de la seguridad social ya que sin esto no se puede realizar el respectivo pago.

El documento que contiene el proceso de notas y pago se socializó en una reunión con los profesores para recordar y enseñar a aquellos que no conocían el proceso, además se envió al correo de cada uno de los docentes para que ellos tengan a donde referirse si tienen alguna inquietud. (Anexo L)

Programa de Capacitación para el Auxiliar Administrativo del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center, Sede Ocaña.

Necesidad. Teniendo en cuenta que el instituto está en proceso de matriculas y en campaña publicitaria son muchos los usuarios que se acercan a las instalaciones a buscar información y en muchos casos es el vigilante quien los atiende, por esto se hace necesario ofrecer al Auxiliar Administrativo una capacitación en atención al cliente.

Propósito. Mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes del auxiliar administrativo al momento de atender y dar información al público.

Metodología. La capacitación se realizó durante dos horas diarias por dos días en el horario de la noche para no causar traumatismos en el desarrollo del trabajo del auxiliar; se trabajó sobre conceptos básicos, técnicas de servicio al cliente, tipos de cliente y casos de simulación con la ayuda de un tercero para que el auxiliar administrativo pusiera en práctica los contenidos expuestos.

Contenido de la Capacitación

Conceptos básicos de servicio y atención al cliente. En el campo del marketing **un servicio** es el conjunto de actividades que en perfecta organización e interacción entre los recursos humanos y las herramientas necesarias, destinan sus esfuerzos a satisfacer las necesidades del cliente o cierto público.

En el caso particular del **servicio al cliente**, se hace referencia al servicio como aquellas actividades identificables y algunas veces intangibles que complementan y apoyan la oferta

de productos agregándole beneficios o valores adicional a los ojos del cliente y del mercado en pro de aumentar la probabilidad de venta y reventa.

Técnicas para una buena atención al cliente. El contacto cara a cara representa la primera herramienta del servicio al cliente y su estrategia. En la que debemos considerar los siguientes atributos: respeto a las personas, sonrisa al momento de conversar con el cliente, técnicas adecuadas de conversación (de acuerdo con la cultura del medio que rodea a la empresa); ofrecer información y ayuda, evitar actitudes emotivas en este contacto.

Busque la satisfacción total en cada cliente. Aunque nada fácil de lograr, usted debe conducirse bajo la premisa de que cada cliente que haga negocio con usted salga 100% satisfecho. Tenga presente que son los clientes la única razón por la que abrimos las puertas cada día. No existe nada más importante que un cliente.

Deje su vida personal en casa. Todos nosotros tenemos días en que nos sentimos estupendamente, y días en lo que querríamos escondernos bajo la alfombra. Usted no debe permitir que su propio humor personal afecte la manera en que trata a un cliente. Todos esperan ser atendidos rápida y cortésmente.

Salude a cada cliente. Sin importar si el negocio está lleno o hay poco movimiento, todo cliente que entra debe ser recibido con algunas palabras de bienvenida. Un simple saludo como “buenos días” bastará y aunque parece una cosa sin importancia en realidad estará logrando una cosa muy importante; le está permitiendo saber que hay alguien ahí que puede asistirlo y que usted está contento de que haya entrado a su negocio.

Nunca califique a sus clientes por su apariencia. Dicen por ahí que “como te ven te tratan” y si usted actúa de esta forma con sus clientes, seguramente está perdiendo negocio. Es decir, simplemente por el hecho de que una persona no luzca como un posible comprador no implica que no pueda hacerlo. Sí lo vemos de manera objetiva, es prácticamente imposible predecir si la persona va a comprar o no basándose en su apariencia física. Atienda a toda persona como si fuera el mejor de sus clientes, porque posiblemente este o algún recomendado de este podría serlo. Cambie esta forma de actuar y le aseguro que se llevará gratas sorpresas.

Deje que el cliente tenga su espacio. Todos tenemos una cierta medida de "espacio personal" que necesitamos para poder sentirnos cómodos. Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde un principio, mientras que otros se sentirán incómodos si usted trata de acercarse demasiado. Aunque es apropiado ofrecer su nombre durante su presentación, por ejemplo: "Hola, me llamo María"), no le pregunte al cliente el suyo. Puede parecer una presión. Si él le ofrece su nombre, utilícelo para dirigirse a él durante la

conversación. En esta misma línea, evite llamar a sus clientes "caballero" o "dama". Está comprobado que estas palabras hacen que personas jóvenes o de mediana edad tiendan a sentirse incómodas.

No interrumpa, ¡escuche al cliente!. Usted no debe interrumpir al cliente mientras habla. Muchas veces un vendedor detendrá a un cliente en medio de una oración, para decir algo que siente que es importante. Independientemente de cuán ansioso esté usted para exponer ese aspecto que sabe que el cliente simplemente va a adorar, espere hasta que haya terminado de hablar. Recuerde, "cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando".

Baile al ritmo del cliente. Adapte su estilo al cliente. Un tono más relajado, más sencillo puede ser apropiado para algunos clientes, mientras que otros responderán mejor a uno más formal. Un buen vendedor no tiene solamente un estilo, sino que "sabe bailar al compás de todo tipo de música".¹⁶

Muestra de presentaciones electrónicas (AnexoM)

Simulación y aplicación de los conceptos. Después de explicado el contenido se realizaran una serie de ejercicios donde el auxiliar administrativo pudo poner en práctica lo expuesto, haciendo el dramatizado de diferentes tipos de usuarios que buscan información. (Anexo N)

Capacitador. Adriana María Claro Duarte (Anexo Ñ)

Programa de Capacitación para los Docentes del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center.

Necesidad.El proceso de compensación de los docentes se realiza mediante el programa de Excel y actualmente se presentan demoras en la entrega de las cuentas por desconocimiento de los profesores del manejo de este programa.

Propósito. Utilizar las aplicaciones de Excel, para realizar planillas de cálculo, con el fin de optimizar su trabajo y lograr un desempeño más eficiente en las funciones.

¹⁶ GONZALES, Gerardo. Consejos útiles para lograr una excelente atención. {En línea}.2013. Disponible en internet: <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/pymes-comercio-detallista-consejos-atencion-a-clientes.html>

Metodología. Se reunieron cuatro docentes dos horas diarias durante tres días para realizar la capacitación en el manejo del programa Excel guiada por el ingeniero de sistemas del instituto, quien les explicó los conceptos y herramientas básicas del programa y por último realizó ejercicios sobre el tema.

Contenido de la Capacitación

Conceptos preliminares. Los siguientes símbolos y colores se pueden identificar en la ilustración N°7-

Libro: Corresponde al archivo generado por Excel. Si es un libro nuevo, tendrá el nombre de libro 1, libro 2 etc. y se observa en la barra de títulos. ●●●●●●●●

Hoja: Así como en Word un documento está constituido por páginas, el documento de Excel está conformado por hojas. ●

Columnas: están ubicadas verticalmente en la pantalla y tiene encabezados del tipo A, B, C, D, etc. Una hoja tiene un total de 256 columnas. ●

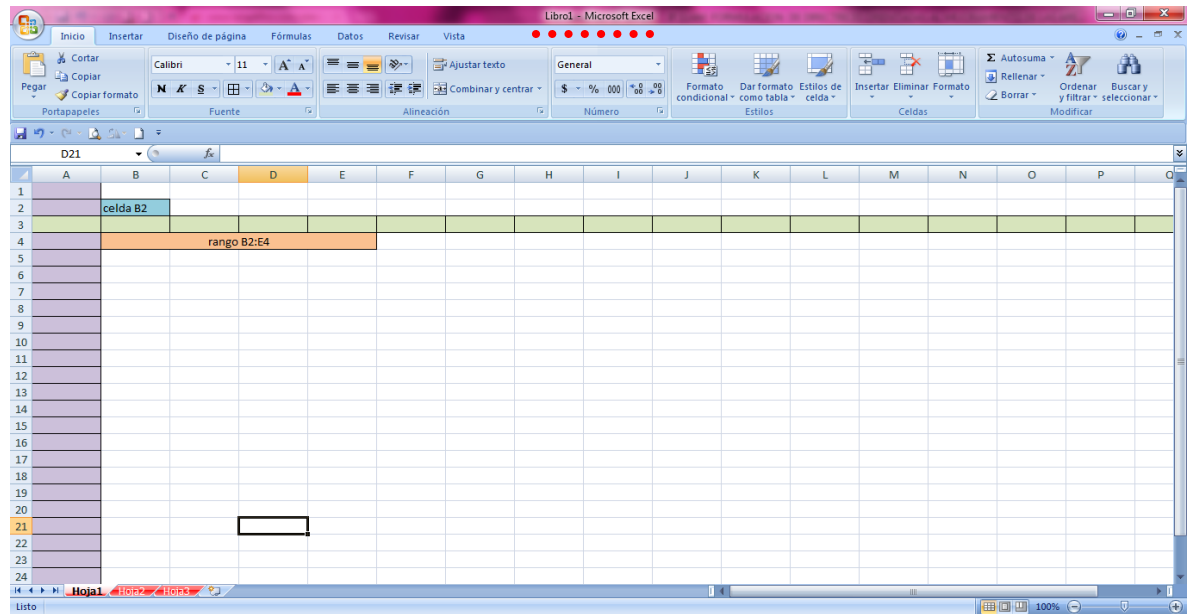
Filas: Están ubicadas horizontalmente en la pantalla y tienen encabezados del tipo 1, 2, 3, etc. Una hoja tiene un total de 65.536 filas ●

Celdas: Cuando una columna y una fila se cruzan forman una celda que constituyen en la planilla de cálculo el elemento básico para el ingreso de datos. ●

Rangos: Conjunto de celdas contiguas. ●


Relacione cada figura y color en la siguiente ilustración.


Ilustración 7 Conceptos preliminares de Excel




Fuente: Pasante

Formas del Puntero

 Modo de selección

 Preparado para mover la selección.

 Preparado para arrastrar el contenido de las celdas.

Barra de herramientas estándar

Autosuma: Sirve para sumar una serie de datos

Pegar Función: Insertar una función de Excel usando un asistente.

Ordenar y Filtrar: Puede ordenar los datos seleccionados en orden ascendente o descendente, o filtrar temporalmente valores específicos.

Asistente para gráficos: Sirve para crear gráficos de barras, circulares, de línea, columna área, dispersión y otros.

Combinar y Centrar: Une las celdas seleccionadas en una celda de mayor tamaño y entra el contenido en la nueva celda.

Tablas: Crea una tabla para administrar y analizar datos relacionados.

Bordes: Aplica borde a las celdas seleccionadas.

Aplicar color: Colorea el fondo de las celdas seleccionadas.

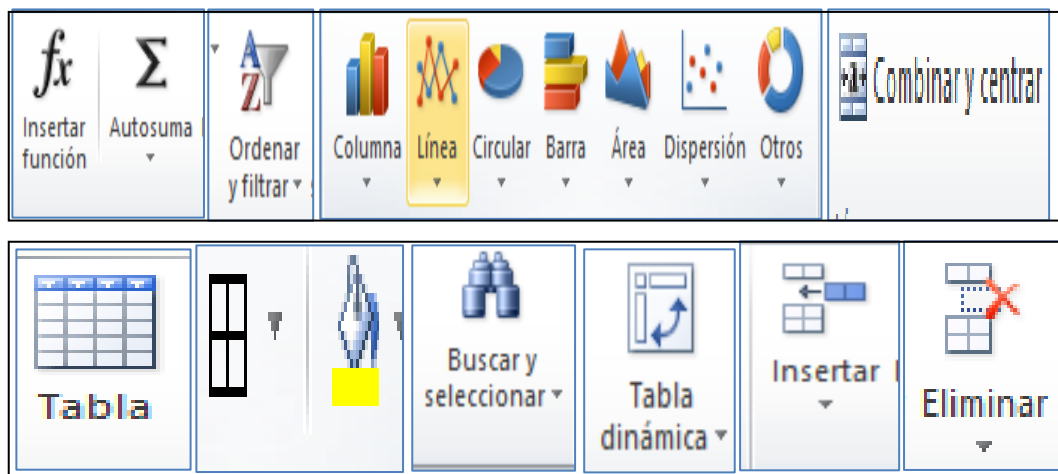
Buscar y Seleccionar: Busca y selecciona un texto, un formato o un tipo de información específico dentro del documento.

Tablas dinámicas: Facilitan la organización y resumen de datos complicados y la obtención de detalles.

Insertar: Se agregan nuevas filas encima de la selección y columnas a la izquierda de la misma.

Eliminar: Elimina celdas, filas o columnas de la tabla o la hoja ¹⁷

Ilustración 8 Barra de herramientas estándar.



Fuente: Office.

Ejercicios.

Hacer la siguiente factura en Excel.

¹⁷ QUINTERO. Harold L. Temario auxiliar administrativo. [En línea]. Disponible en internet: http://www.cgtsanidadlpa.org/f/opes/administrativo/tema_21.pdf

Ilustración 9 Factura en Excel

EMPRESA COMERCIAL ANDINA		NOTA DE CONTABILIDAD	No. 120	
			FECHA 10.07.9_	
DETALLE:				
PARA CORREGIR ERROR EN CONSIGNACIÓN DEL 01.07.9_ EN ELBANCOMERCIO REGISTRADA POR \$230.000 Y EL VALOR CORECTO ES \$250.000				
ACOMPÑENSE SIEMPRE DOCUMENTOS DE PRUEBA				
CODIGO	CUENTAS	PARCIALES	DEBITOS	CREDITOS
1110	BANCOS		20.000	
11100501	Bacomercial	20.000		
1105	CAJA			20.000
110505	Caja General	20.000		
<i>Preparado:</i>		<i>Revisado:</i>	<i>Aprobado:</i>	

EMPRESA COMERCIAL ANDINA		NOTA DE CONTABILIDAD	No. 120	
			FECHA 10.07.9_	
DETALLE:				
PARA CORREGIR ERROR EN CONSIGNACIÓN DEL 01.07.9_ EN ELBANCOMERCIO REGISTRADA POR \$230.000 Y EL VALOR CORECTO ES \$250.000				
ACOMPÑENSE SIEMPRE DOCUMENTOS DE PRUEBA				
CODIGO	CUENTAS	PARCIALES	DEBITOS	CREDITOS
1110	BANCOS		20.000	
11100501	Bacomercial	20.000		
1105	CAJA			20.000
110505	Caja General	20.000		
<i>Preparado:</i>		<i>Revisado:</i>	<i>Aprobado:</i>	

Fuente: E. Andina.

Insertar 5 nuevos estudiantes, eliminar la columna I y la fila 1, hallar su nota con fórmulas, sombrear los nuevos estudiantes y poner cuadrícula a la tabla.

Ilustración 10 Ejercicio en Excel.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2	NOMBRE ESTUDIANTE	SEGUIMIENTO		PROMEDIO	PARCIAL		PROMEDIO	FINAL	PORCENTAJE	NOTA
		NOTA 1	NOTA 2		NOTA 1	NOTA 2			40%	DEFINITIVA
3	JARAMILLO LUIS	2,9	4,6		2,8	3,6		3		
4	GOMEZ MARIA	4,2	3,1		1,9	4,2		4,6		
5	MARIN GLORIA	3,5	2,8		1,7	3,1		3,2		
6	BENITEZ CARLOS	1,5	2,7		2,6	1,5		3		
7	VASQUEZ SANDRA	3,6	4,6		4,8	4,6		5		
8										

Fuente: Pasante.

Capacitador. Harold Leonardo Quintero Velásquez. (Anexo O)

4. DIAGNOSTICO FINAL

A la fecha y luego de una larga experiencia de trabajo en el Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center sede Ocaña durante cuatro (4) meses, se lograron cumplir los objetivos propuestos en el plan de trabajo para el mejoramiento del área administrativa, mercadeo y recursos humanos.

Hoy por hoy el área administrativa del institución cuenta con un manual de funciones al que se pueden referir nuevas personas en alguno de los cargos, especialmente el de la secretaria administrativa que cuenta con una descripción grafica de las principales funciones de este puesto, adicionalmente se mejoró la misión y la visión y los objetivos de la sede acorde a sus condiciones en la región, se creó la estructura organizacional de esta Institución y el reglamento que deben seguir los docentes que se integren al instituto.

Respecto a la propuesta de mercadeo el director encargado de esta actividad se ha mostrado muy interesado en presentar al director general quien aprueba este tipo de iniciativas la propuesta de visitas colegiales para la próxima campaña del primer semestre de 2015 y manifestó el cambio en los folleos con la información exacta de la oferta de cursos y programas técnicos, además de esto el director seguirá aplicando al final de cada mes las encuestas a los estudiantes sobre el desarrollo y cumplimiento del módulo, la metodología y el desempeño de los docentes para obtener información que le permita tomar decisiones y mejorar los cursos y programas.

Por otra parte ahora el instituto tiene un banco de datos y formatos que favorecen los procesos de reclutamiento y selección haciéndolos más organizados; los docentes presentan a tiempo sus planillas de pago y reporte de notas evitando las demoras en la cancelación de la nómina y estudiantes inquietos por sus notas, además de esto el auxiliar se ha mostrado mucho más seguro al momento de dar la información de los cursos y programas técnicos a los diferentes usuarios y ha sido muy responsable con la puesta en marcha del formato para la separación de los equipos o salas de computo haciendo más organizado el proceso de préstamo y recepción de dichos elementos.

Finalmente me queda por decir que fue una experiencia maravillosa y de mucho aprendizaje no solo para mí sino también para el resto de mis compañeros los cuales aprendieron en el proceso para mejorar y facilitar su trabajo, loque se ha visto reflejado en un ambiente laboral mucho más dinámico y productivo.

CONCLUSIONES

Se realizó un trabajo con el director, auxiliar administrativo, docentes y alumnos que ayudaron a mejorar las áreas administrativa, mercadeo y recursos humanos del Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center Sede Ocaña

Se definieron las directrices administrativas relacionadas con la estructura organizacional, misión, visión y manual de funciones del instituto Nacional Centro de Sistemas System Center sede Ocaña.

Se planteó una propuesta de mercadeo enfocada en el logro del reconocimiento y la identificación de nuevos segmentos del mercado ocañero. Orientada a los alumnos de décimo y undécimo grado quienes están por terminar su ciclo de secundaria.

Se propuso un programa de recursos humanos para el Instituto System Center sede Ocaña, estableciendo los lineamientos y formatos para la selección y reclutamiento de personal, proceso de compensación y capacitación del personal.

RECOMENDACIONES

Acoger la misión, visión, estructura organizacional y manual de funciones para darlos a conocer al personal interno y externo.

Así como hay un reglamento para los docentes se debe elaborar un manual estudiantil donde los alumnos puedan conocer sus deberes, derechos y mecanismos para solucionar los conflictos.

Continuar aplicando encuestas relacionadas con los aspectos del contenido del módulo de aprendizaje y su grado de cumplimiento, la metodología y el desempeño del profesor a los alumnos al final de cada módulo para mantener una comunicación con los estudiantes y obtener información que favorezca la toma de decisiones.

Establecer un buzón de sugerencias, quejas y reclamos para mantener una comunicación con los estudiantes y usuarios que soliciten información.

Así como se hizo la investigación con los alumnos de décimo y undécimo grado de los colegios de Ocaña, realizar un estudio de mercadeo para conocer las necesidades y expectativas de la comunidad ocañera y de los egresados técnicos sobre los diplomados ofrecidos por el instituto que le permita abrirse a un nuevo mercado.

Mantener los formatos existentes, los creados durante este proceso y demás que se establezcan para facilitar la recolección de información requerida.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

AQUINO, Jorge y ARECCO, Marcelo J. Recursos Humanos. [En línea]. Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1996. [Citado 07-05-2014]. Disponible en internet: http://www.koiwerrhh.com.ar/busqueda_reclutamiento.shtml.

CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. [En línea] 1991. pg 1. Disponible en internet: <http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/WEBTEXT/21646/64829/S90COL01.htm>

CORREDOR, Jerson F. Historia System Center. [En línea].2001 [Citado 27-ABRIL-2014]. Disponible en Internet: <http://www.systemcenter.edu.co/web/index.php/2012-02-24-17-35-57/historia/Misión/visión>.

CRUZ .Peggy K y VEGA. Georgina M López. Trabajo de titulación presentado para optar al título de Administrador de Empresas Mención Recursos Humanos. [En línea]. Chile. 2001. [Citado 07-Mayo -2014]. Disponible en internet: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion_por_competencias._procesos._metodologia.pdf.

GONZALES, Gerardo. Consejos útiles para lograr una excelente atención. {En línea}.2013. Disponible en internet: <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/pymes-comercio-detallista-consejos-atencion-a-clientes.html>

MUÑOZ, Rafael. Marketing en el siglo XXI.[En línea] 3ª ed. 2000 [Citado 07-Mayo-2014]. Disponible en línea: <http://www.marketing-xxi.com/el-plan-de-marketing-en-la-empresa-132.htm>.

PRADA, Rainer y URRIETA, José Luis. Manual de procedimientos. [En línea] Maturin. 2013 Disponible en internet: http://www.academia.edu/6886609/Manual_de_procedimientos

QUINTERO. Harold L. Temario auxiliar administrativo. [En línea]. Disponible en internet: http://www.cgtsanidadlpa.org/f/opes/administrativo/tema_21.pdf.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Edición Cupido, [En línea] 2011. Disponible en internet: <http://colombia.justia.com/nacionales/constitucion-politica-de-colombia/titulo-ii/capitulo-1/>

ROJAS, Claudia R. Teoría de la organización. [En línea] 2012. Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas.htm>.

RUBIO, Pedro D. Introducción a la gestión empresarial. [En línea]. 1ª ed. 1998. [citado el 30-Abril-2014]. Disponible en internet: http://www.eumed.net/libros-gratis/ebooks/contemporaneos/01-Introduccion_a%20la_Gestion_Empresarial/Introduccion_a%20la_Gestion_Empresarial%20-%20Pedro%20Rubio%20Dominguez.pdf

RUIDIAZ, Ricardo B. Recursos humanos. [En línea]. Perú. 2007. [Citado 07-Mayo-2014]. Disponible En internet: <http://ricardoruidi.blogspot.com/2014/08/definiciones.html>.

RUSSY, Juan M. Rubro de capacitación. [En línea]. Régimen legal de Bogotá D.C. 1998. Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=398>.

SABLICH, Charles A. Modulo de administración y dirección de empresas. [En línea]. 2007. [citado el 30-Abril -2014]. Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/modulo-administracion-direccion-empresas-libro.pdf>

TAMAYO y TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación descriptiva. [En línea] (24 enero de 2012), disponible en <<http://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>>

THOMPSON, Ivan. Definición de misión y visión. [En línea] 2006. Disponible en internet: <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>

ANEXOS

Anexo A ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LOS CURSOS Y PROGRAMAS TÉCNICOS DEL INSTITUTO NACIONAL CENTRO DE SISTEMAS SYSTEM CENTER, SEDE DE OCAÑA

Objetivo: Evaluar el desempeño de los cursos y programas que se están impartiendo en la institución.

Programa Académico:

Módulo Desarrollado:

Elija la opción que mejor manifieste su parecer, indicando su nivel de satisfacción o insatisfacción.

(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Poco satisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho

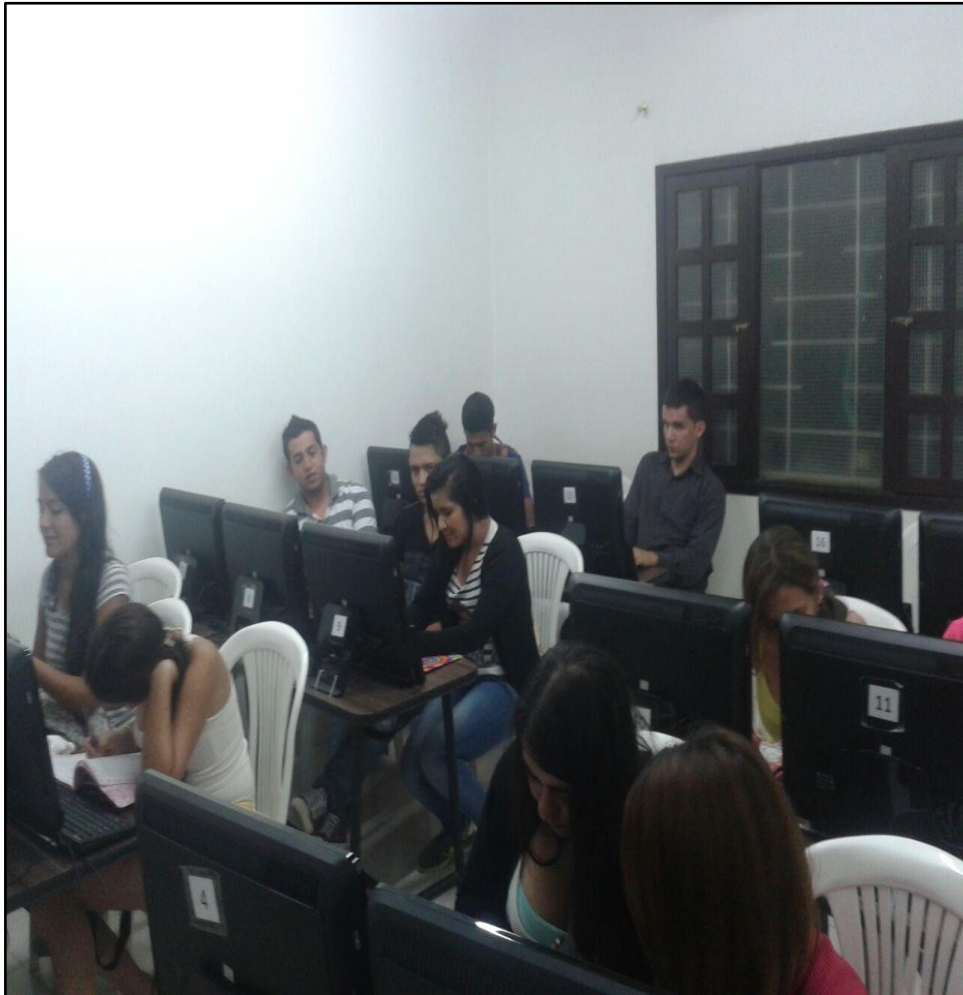
CONTENIDO DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE Y GRADO DE CUMPLIMIENTO	1	2	3	4	5
1 Se explicaron claramente los objetivos del módulo de aprendizaje?					
2 Se cumplieron los objetivos establecidos?					
3 Se comprendió el contenido del módulo de aprendizaje y el uso del material didáctico?					
4 El contenido del módulo de aprendizaje es relevante y aplicable en su programa académico?					
5 La duración del módulo de aprendizaje fue la adecuada (horas por semana)?					
METODOLOGÍA	1	2	3	4	5
1. Se realizaron trabajos, prácticas y tareas durante el módulo que favorecieron el aprendizaje.					

2. Se llevaron a cabo discusiones en clase, favoreciendo la participación de los estudiantes.					
3. Se implementó material audiovisual como apoyo a la temática del módulo (videos, presentaciones, etc.)					
4. Se dio a conocer bibliografía disponible para lograr los objetivos del módulo de aprendizaje.					
INFRAESTRUCTURA DISPONIBLE: INSTALACIONES, EQUIPOS Y SALONES, ETC.	1	2	3	4	5
1. Las instalaciones (aulas, sillas, iluminación, baños) fueron adecuadas?					
2. Las prácticas y seminarios se realizan en salones y/o sitios adecuados para su realización?					
3. El equipo usado (de cómputo/proyectores) cumplió con las necesidades del módulo de aprendizaje?					
DESEMPEÑO DEL PROFESOR	1	2	3	4	5
1. Mostró conocimiento y dominio del tema?					
2. Presentó el contenido del módulo de aprendizaje de manera clara?					
3. Promovió la discusión y el diálogo para enriquecer los temas?					
4. Respondió a las preguntas de manera adecuada?					
5. Manejó de manera efectiva las dinámicas de grupo/solución de trabajos y exámenes?					
6. El profesor asistió a clases puntualmente?					
7. El uso de tiempo de clases, por parte del profesor fue el adecuado?					
8. La apariencia y el comportamiento del					

profesor fue adecuado?					
9. El docente se muestra abierto al dialogo?					

Observaciones _____

Evidencia aplicación de encuestas System Center.



Anexo B ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LOS GRADOS 10° Y 11° DE LOS COLEGIOS DEL MUNICIPIO DE OCAÑA.

Objetivo: Conocer las preferencias y expectativas de los estudiantes de los grados 10° y 11° de los colegios del municipio de Ocaña, sobre los cursos y programas ofrecidos por el Instituto System Center.

1. Conoce usted los cursos y programas ofrecidos por el Instituto System Center

SI___ NO___

2. Por qué medio de comunicación conoció de la existencia del instituto?

a. Radio___

b. Volantes___

c. A través de un amigo o familiar___

d. Internet___

3. Conoce dónde está ubicado el Instituto System Center?

SI___ NO___

4. De los siguientes cursos y programas técnicos cuales son de su interés? **Marque con una X**

Programas Técnicos	
Secretariado Ejecutivo Sistematizado	
Auxiliar Administrativo	
Auxiliar de Mercadeo	
Auxiliar Contable	
Análisis y Desarrollo de sistemas de Información	
Asistencia a la Primera infancia	
Auxiliar Judicial y Criminalística	
Seguridad Ocupacional	
Cursos	
Informática Básica	
Contabilidad Básica	
Excel Básico	
Excel Avanzado	
Internet Avanzado	
AutoCAD Básico	

AutoCAD 2D y 3D	
Manejo de caja registradora	
Diseño Grafico	
Ensamble y Mantenimiento de Computadores	
Operador de Computadores	
Impulsadora Mercaderista	
Mantenimiento y Reparación de Motocicletas 2T y 4T	
Refrigeración Domestica y Comercial	
Ingles Conversacional	
Pala Excavadora (Maquinaria Pesada)	
Retro Cargador Mixto (M.P)	
Motoniveladora (M.P)	

M.P (Maquinaria Pesada)

5. Además de los cursos y programas ya mencionados le interesaría que se dictaran en el instituto?

6. En este momento o al culminar sus estudios le interesaría acceder a un curso o programa técnico para continuar su formación académica?

- a. **SI**___
- b. **NO**___

7. Estaría dispuesto a cancelar mensualmente 80.000?

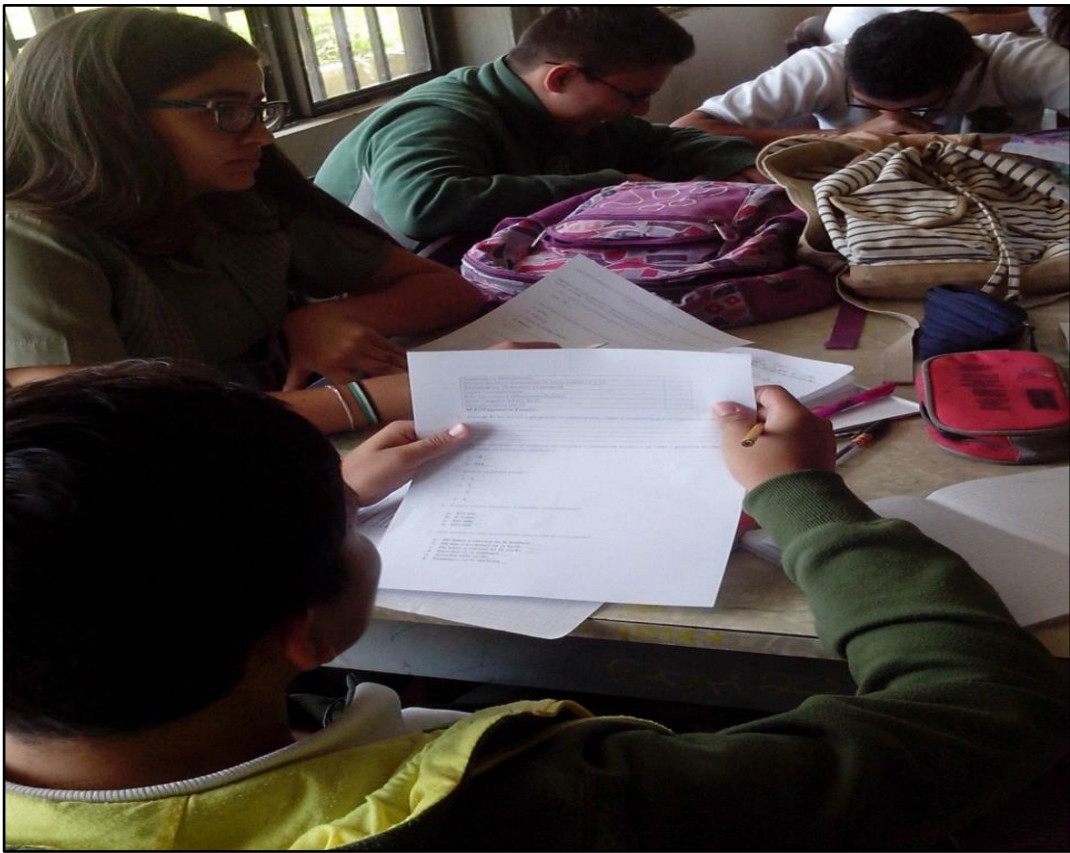
- a. **SI**
- b. **NO**

8. Qué horario es más conveniente para tomar el o los cursos?

- a. **De lunes a viernes en la mañana**___
- b. **De lunes a viernes en la tarde**___
- c. **De lunes a viernes en la noche**___
- d. **Sábados en la mañana**___
- e. **Sábados en la tarde**___
- f. **Domingos en la mañana**___

Evidencia encuestas aplicadas en los colegios.





Anexo C EVIDENCIA CAFETERÍA Y BAÑOS



CAFETERIA



IMPLEMENTOS DE ASEO

Anexo D FORMATO DE PRÉSTAMO Y ENTREGA DE COMPUTADOR Y VIDEO VEAN



PRESTAMO Y ENTREGA DE COMPUTADOR Y VIDEO VEAN

PROGRAMA	MATERIA	FECHA	ESTUDIANTE

RESP. AUXILIAR ADINISTRATIVO

Anexo E FOLLETO

Somos la institución educativa con más experiencia, cubrimiento, mejores precios y seriedad en el departamento del Cesar, La Guajira, Norte de Santander y en todo el territorio nacional.

Contamos con:

- * 2 salas de informática con equipos de computo all in one de última tecnología, Internet inalámbrico de 4.000 kbps de alta velocidad, dotadas con aire acondicionado.
- * Modernas ayudas audiovisuales: Video Beam, TV, tecnología.
- * Convenios con empresas para prácticas empresariales.
- * Personal docente profesional y altamente calificado.

Por qué somos la mejor opción?

- Por nuestros docentes con trayectoria y reconocida experiencia
- Por nuestro servicio al cliente personalizado
- Por nuestras facilidades de pago
- Por nuestra gran variedad de horarios
- Por nuestros convenios para prácticas empresariales
- Por nuestra modernas salas de informática

Gran Alianza EDUCATIVA

Al terminar tus estudios técnicos en:

SYSTEM CENTER

Podrás continuar con tu formación profesional en la:

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA

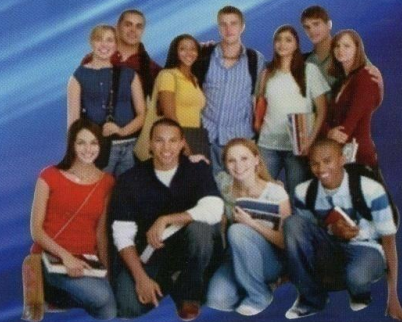
*A los estudiantes de SYSTEM CENTER se les reconocerán los créditos académicos en la Educación Superior
*APLICAN RESTRICCIONES



Programas
Técnicos Laborales
DURACIÓN: 3 SEMESTRES

12 años
SYSTEM CENTER

BECA EDUCATIVA
HASTA
50%



INFORMES E INSCRIPCIONES:

Dirección: Carrera 10 # 11 - 51 Barrio Carretero
PASOS ARRIBA DE LA CAVA Teléfono : 562 3322
Celulares : 315 6282876 - 301 2462579 - 321 6567476
www.systemcenter.edu.co
OCAÑA - NORTE DE SANTANDER

Programas Técnicos Laborales por Competencias

Area Administrativa

Secretariado Ejecutivo Sistematizado
(Resolución No. 04481 10/12/2012)

Auxiliar Administrativo
(Resolución No. 04479 10/12/2012)

Auxiliar de Mercadeo
(Resolución No. 04477 10/12/2012)

Auxiliar Contable
(Resolución No. 04478 10/12/2012)



Area de Sistemas

Análisis y Desarrollo de
Sistemas de Información
(Resolución No. 04482 10/12/2012)



Otras Areas

Asistencia a la Primera Infancia
(Resolución No. 04483 10/12/2012)



Auxiliar Administrativo Judicial y
Criminalística.
(Resolución No. 04480 10/12/2012)



Seguridad Ocupacional
(Resolución No. 04476 10/12/2012)



**PRESENTA ESTA BECA Y TENDRÁS HASTA
UN 50% DE DESCUENTO.**

Nuevos Cursos

Hágase Operador de Maquinaria Pesada



Prácticas Garantizadas

- Motoniveladora
- Pala Excavadora (Retroexcavadora)
- Tractor Sobre Oruga (Buldócer)
- Retro Cargador Mixto (La Pajarita)



Cursos

- Informática Básica 1 Mes
- Contabilidad Básica 1 Mes
- Excel Básico 1 Mes
- Excel Avanzado 1 Mes
- Internet Avanzado 1 Mes

- Farmacología 8 Meses

- Diseño Gráfico 6 Meses
- Ensamble y Mnto. de Computadores 6 Meses
- Operador de Computadores 6 Meses
- Impulsadora Mercaderista 6 Meses
- Mantenimiento y Reparación de Motocicletas 2T y 4T 6 Meses

Diplomados en convenio con la Corporación Universitaria Americana

- Legislación Tributaria
- Docencia Universitaria
- Atención a la Primera Infancia
- Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional NTC OSHAS 18001

Cursos personalizados 10 horas en:

- Informática Básica
- Instalación de Sistemas Operativos Windows
- Instalación de Software
- Mantenimiento de Equipos de Computos
- Area Contable y Financiera
- Caja Registradora
- Digitación Rápida
- Archivo

**SEMINARIOS DE ACTUALIZACIÓN
EN TODAS LAS ÁREAS.**

Requisitos: Fotocopia de cédula o tarjeta de identidad normal y ampliada, fotocopia del diploma de bachiller ó certificado de estudio y una foto

Anexo F PRESENTACIÓN PARA LOS COLEGIOS.

<h3 style="text-align: center;">BIENVENIDOS A</h3> 	<h3 style="text-align: center;">HISTORIA</h3>  <p>El Instituto Nacional Centro de Sistemas System Center, se fundó en el año 1999 por iniciativa del Doctor William Corredor Gómez en Valledupar y en durante estos 15 años se ha extendido a Barranquilla, Santa Marta, Sincelejo, Montería, Medellín, Bucaramanga, Cali y Norte de Santander; posicionándose a nivel nacional como una institución educativa para el trabajo y el desarrollo humano de alta calidad y excelente cobertura.</p> <p>Esta Institución abrió sus puertas en la ciudad de Ocaña en enero de 2013 a cargo del Director Edgar Bolaño Fuentes ofreciendo diferentes programas técnicos en áreas de administración, educación infantil, sistemas y salud y cursos cortos.</p>				
<h3 style="text-align: center;">PROGRAMAS TECNICOS</h3> <p style="text-align: center;">18 meses</p>  <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <p>AREA ADMINISTRATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Secretariado Ejecutivo Sistematizado. ❖ Auxiliar Administrativo. ❖ Auxiliar de Mercadeo. ❖ Auxiliar Contable. </td> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <p>AREA DE SISTEMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis y Desarrollo de Sistemas. <hr style="border-top: 1px dashed #000;"/> <p>OTRAS AREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Asistencia a la Primera Infancia. ❖ Auxiliar Administrativo Judicial y Criminalística. ❖ Seguridad ocupacional. </td> </tr> </table>	<p>AREA ADMINISTRATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Secretariado Ejecutivo Sistematizado. ❖ Auxiliar Administrativo. ❖ Auxiliar de Mercadeo. ❖ Auxiliar Contable. 	<p>AREA DE SISTEMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis y Desarrollo de Sistemas. <hr style="border-top: 1px dashed #000;"/> <p>OTRAS AREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Asistencia a la Primera Infancia. ❖ Auxiliar Administrativo Judicial y Criminalística. ❖ Seguridad ocupacional. 	<h3 style="text-align: center;">CURSOS</h3>  <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <p style="text-align: center;">1 MES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Informática Básica. ❖ Contabilidad Básica ❖ Excel Básico ❖ Excel avanzado ❖ Internet avanzado </td> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <p style="text-align: center;">4 MESES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Pala Excavadora. ❖ Tractor Sobre Oruga ❖ Retro cargador Mixto. ❖ Moto niveladora. </td> </tr> </table>	<p style="text-align: center;">1 MES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Informática Básica. ❖ Contabilidad Básica ❖ Excel Básico ❖ Excel avanzado ❖ Internet avanzado 	<p style="text-align: center;">4 MESES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Pala Excavadora. ❖ Tractor Sobre Oruga ❖ Retro cargador Mixto. ❖ Moto niveladora.
<p>AREA ADMINISTRATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Secretariado Ejecutivo Sistematizado. ❖ Auxiliar Administrativo. ❖ Auxiliar de Mercadeo. ❖ Auxiliar Contable. 	<p>AREA DE SISTEMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis y Desarrollo de Sistemas. <hr style="border-top: 1px dashed #000;"/> <p>OTRAS AREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Asistencia a la Primera Infancia. ❖ Auxiliar Administrativo Judicial y Criminalística. ❖ Seguridad ocupacional. 				
<p style="text-align: center;">1 MES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Informática Básica. ❖ Contabilidad Básica ❖ Excel Básico ❖ Excel avanzado ❖ Internet avanzado 	<p style="text-align: center;">4 MESES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Pala Excavadora. ❖ Tractor Sobre Oruga ❖ Retro cargador Mixto. ❖ Moto niveladora. 				

ANEXOS



ANEXOS

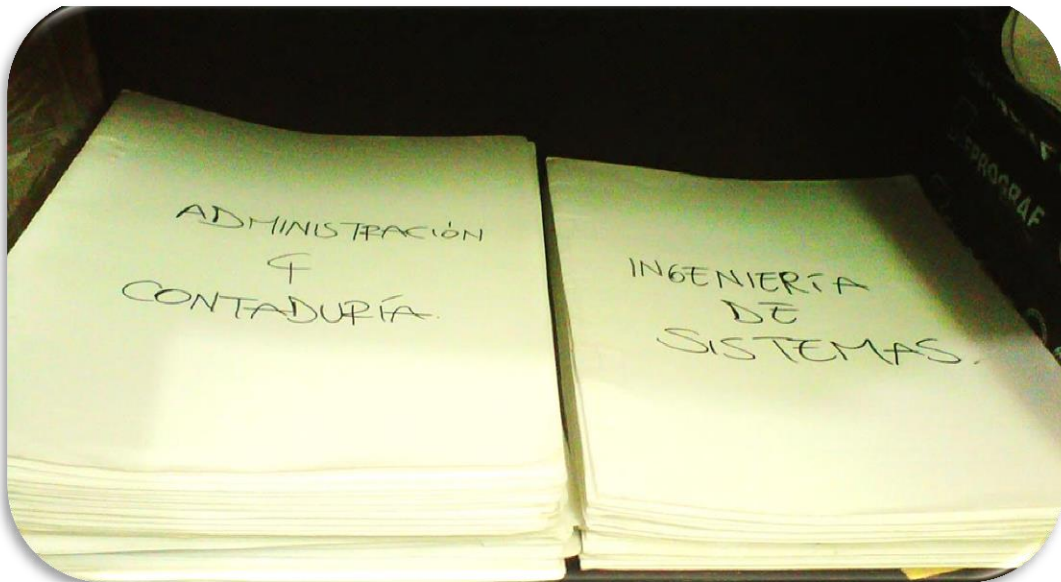


**TE ESPERAMOS PARA
CONSTRUIR FUTURO
JUNTOS.**

Anexo G FORMATO CONVOCATORIA DE PERSONAL.

 <p>COLOMBIA S.A.S. NIT: 900.492.668-4</p>	FORMATO CONVOCATORIA DE PERSONAL		
	FECHA DE PUBLICACIÓN	DÍA	MES
CONVOCATORIA DE PERSONAL			
POR MEDIO DE ESTE FORMATO SE REALIZA LA CONVOCATORIA DEL PERSONAL REQUERIDO ESPECIFICANDO			
EL PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO			
CARGO			
REQUISITOS ACADEMICOS			
EXPERIENCIA			
Antecedentes			
Disciplinarios			

Anexo H BANCO DE HOJAS DE VIDA



Anexo I FORMATO INFORMACIÓN SOBRE EL CARGO.

	
INFORMACION SOBRE EL CARGO	
HOJAS DE VIDA RECIBIDAS	PRESELECCIONADOS
PROGRAMA	MODULO
COMPETENCIAS	
FORMACION ACADEMICA REQUERIDA PARA EL CARGO	
BACHILLER	TECNICO
PROFESIONAL	ESPECIALIDAD
OTROS ESTUDIOS	
HABILIDADES REQUERIDAS	EXPERIENCIA REQUERIDA
ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS	
Contraloría	
Procuraduría	
Policial	

Anexo J PREGUNTAS DE ENTREVISTA


PREGUNTAS A TENER EN CUENTA PARA LA ENTREVISTA	OBSERVACIONES
1.Cuál es su experiencia en este Campo, dictando clases?	
2. Qué busca en un trabajo	
3. Como es su dinámica de clase?	
4. Por qué cree usted que deberíamos contratarle?	
5. Qué remuneración busca conseguir y por qué	
6. Cuáles son sus fortalezas y sus debilidades como docente	
7. Se considera bueno para manejar conflictos y discusiones?	
8. Qué características de sus trabajos anteriores no le gustaron	
9. Qué nuevos objetivos se ha marcado recientemente? ¿Por qué?	
10. Cómo puede contribuir con esta institución.	


Anexo K PLANILLA DE ASISTENCIA A LA SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE COMPENSACIÓN.



SEDE		PLANILLA DE ASISTENCIA	
OCAÑA			
FECHA:	18/07/2014	SOCIALIZACION PLAN DE COMPENSACION	
No.		PROGRAMA	FIRMA
1	AUGUSTO PICON	SEGURIDAD OCUPACIONAL	Augusto A. Picon
2	EDHISSON NAVARRO	FARMACOLOGIA	Edhisson Navarro.
3	FABIOLA DURAN	ASISTENCIA A LA PRIMERA INFANCIA	Fabiola Duran R.
4	GLORIA DURAN	AUXILIAR CONTABLE	Gloria P Duran. R.
5	HAROLD QUINTERO	CRIMINALISTICA	HAROLD L. QUINTERO V.
6	LUIS GUACHO	SEGURIDAD OCUPACIONAL	Lois Alfredo Guacho A.
7	SANDRA BAUTISTA	ASISTENCIA A LA PRIMERA INFANCIA	Sandra Patricia Bautista Vogel.
8	YENNY SANCHEZ	AUXILIAR DE MERCADEO	Yenny Sanchez.
9	DAVID SANCHEZ	SECRETARIADO EJECUTIVO SISTEMATIZADO	David Sanchez

Anexo L PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE.

<h3 style="text-align: center;">EL CLIENTE</h3> <ul style="list-style-type: none"> • El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. • Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sea de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores. • El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo. 	<h3 style="text-align: center;">EL CLIENTE DESCONFIADO</h3> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> • Es cuidadoso y lento en sus movimientos. • Ha cometido errores en otras compras, o le han engañado y jamás olvida. </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">  </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> • Se fija en todos los detalles. • Trata de no dejarse influir por opiniones de otras personas. • Siente miedo de cometer otro error. </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>• Muéstrele seguridad y que no corre riesgo al adquirir el P/S.</p> <p>• De argumentos claros y sin titubear.</p> <p>• Muéstrele varias opciones para que el escoja.</p> </div>
---	---

<h3 style="text-align: center;">EL CLIENTE DOMINANTE</h3> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> • Es de acciones rápidas, impaciente, interrumpe y exige razones. • Es amigo de discusiones. </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">  </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> • Pertenece a la clase de los eternos descontentos. • Le gusta tomar decisiones, llegando a ser egoísta y creerse superior a los demás. </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> • Le gusta hablar fuerte y se muestra brusco, sarcástico e incluso agresivo. • Sus quejas son desproporcionadas con relación a error cometido. </div>	<h3 style="text-align: center;">EL CLIENTE INDECISO</h3> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> • Es extremadamente inseguro. • Muestra muy poca confianza en sí mismo. • Es incapaz de tomar una decisión. Prefiere que decidan por él. </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">  </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> • No sabe elegir, todo le agrada. • Piensa que comprándole a otro ganará más. • Pide opinión de los que le acompañan. </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p>¿Cómo ayudarlo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enséñele pocos catálogos y opciones. • Haga una argumentación completa sobre uno o dos productos únicamente. • Formúlele varias preguntas, no lo abandone en ningún momento. </div>
--	--

EL CLIENTE LOCUAZ O DEMASIADO SIMPATICO

• Habla todo el tiempo y casi no permite nuestra exposición con su palabrería.

• Hace gala de una colección inagotable de chistes y cuentos, los que sabe relatar bien



• Habla de sus asuntos personales en lugar de interesarse por el producto que se le enseña.

• Trátelo con buen humor.

• Hágale pocas preguntas.

• No demuestre impaciencia.

• Logre atraer su atención lo antes posible hacia el P/S que se ofrece.

EL CLIENTE VANIDOSO Y SABELOTODO

• Presume saberlo todo y pretende darle lecciones al mundo de cualquier tema.



• Trata siempre de demostrar su competencia.

• Contradice o pone en duda sus afirmaciones.

¿Cómo ayudarlo?

• Elógielo y póngalo por las nubes, sobre todo en presencia de sus amigos.

• Acoja con interés sus opiniones e ideas.

• Sea paciente y atento. No se deje intimidar.

• No lo contradiga. No permita que se excite, ni se desconcierte.

EL CLIENTE GRUÑÓN

• Siempre está enojado por cualquier motivo; sin embargo no es difícil de tratar.

• Se guía más por emociones, que por el raciocinio.



• Es caprichoso y a veces está malhumorado consigo mismo.

• Puede asumir una actitud defensiva y desconcertante

• Escúchelo atentamente. Nunca desvíe su atención de él.

• Trate de comprenderlo, póngase en sus zapatos.

• Esté de acuerdo con él en parte y luego preséntele con mucha firmeza su explicación. Sea breve y claro.

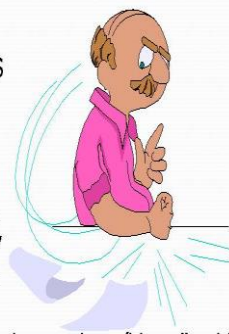
¿Cómo ayudarlo?

EL CLIENTE IRRESPECTUOSO

• Clientes con malos modales.

• No discuta con él.

• No pierda la serenidad, porque las cosas empeoran.



• Aplique el proverbio Bíblico: "La blanda respuesta quita la ira".

• Si su paciencia como vendedor está apunto de estallar, excútese con una frase amable.

• Hagale notar que si él exige respeto, usted también.

EL CLIENTE TIMIDO

- Sufre de complejo de inferioridad.
- Piensa que todo el mundo se va a burlar de él.
- Le da pena hablar o preguntar sobre algo.



¿Cómo ayudarlo?

- Hay que presentarle pausadamente los productos para darle confianza.
- Comience con cosas fáciles, para que él vea que si es capaz de hacer lo que desea.
- Conviene anticiparse un poco a sus peticiones. No lo mortifique haciéndolo participar en demostraciones.

• Este es el tipo de cliente que quisiéramos en todo momento.

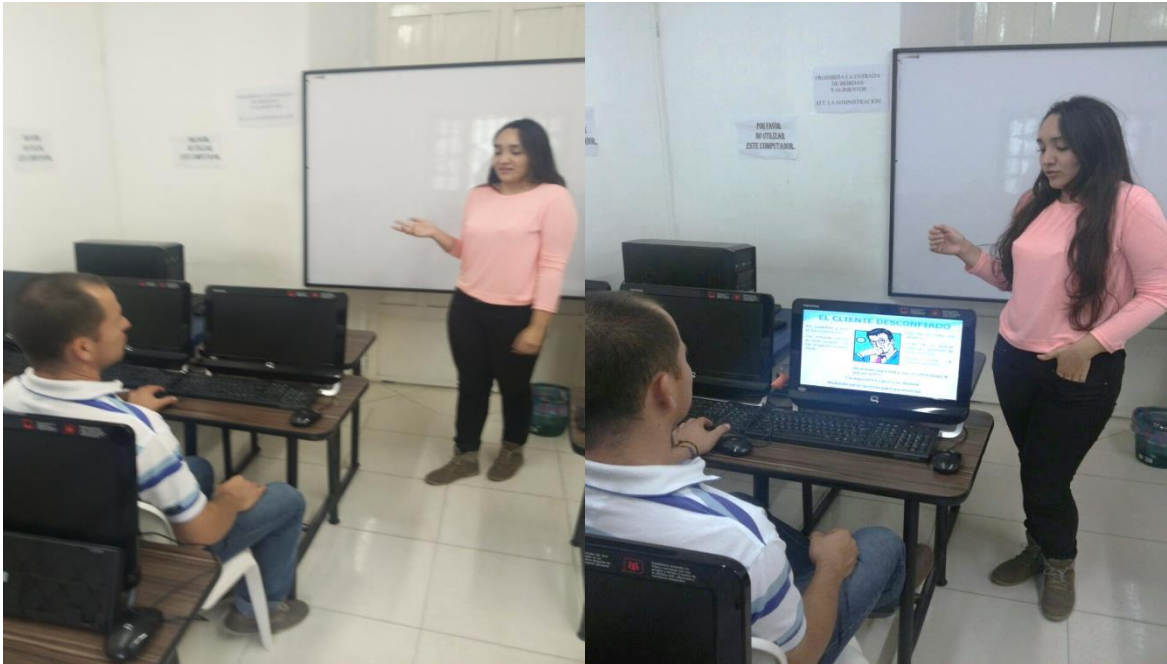
• El ayuda a solucionar los problemas cuando hay duda.



• No abuse de la amabilidad del cliente.

• No trate de darle algo que no se ajuste a sus necesidades.

Anexo M EVIDENCIA CAPACITACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE AL AUXILIAR ADMINISTRATIVO



Anexo N EVIDENCIA SIMULACIÓN Y APLICACIÓN DE CONCEPTOS.



Anexo O CERTIFICADO.

