 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia <small>Unión de Instituciones</small>	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		i(72)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ANYELA YURANI FRANCO PAREDES
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL
TÍTULO DE LA TESIS	IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO UNIDADES TÉCNICAS DEL CESAR “UTC” OCAÑA NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL TRABAJO PERMITIÓ IMPLEMENTAR VARIAS ESTRATEGIAS QUE PROPORCIONEN CRECIMIENTO A LA INSTITUCIÓN A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE UNA SERIE DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS, MEDIANTE LA CIMENTACIÓN DE ALGUNAS NECESIDADES OBSERVADAS EN DIFERENTES ÁREAS, TALES COMO LA FALENCIA DE UN BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES DE AUXILIAR CONTABLE Y ADMINISTRATIVO Y SECRETARIADO AUXILIAR CONTABLE, DE IGUAL FORMA SE OBSERVÓ LA POSIBILIDAD DE AMPLIAR LAS ALIANZAS CON VARIAS ENTIDADES, ADEMÁS LOS PROCESOS QUE HABITUALMENTE SE EJECUTA EN LA INSTITUCIÓN NO SE ENCUENTRA CON SU RESPECTIVO FLUJOGRAMAS DE PROCESOS, ASÍ COMO TAMPOCO CUENTA CON UNA PÁGINA WEB QUE FACILITE EL CONOCIMIENTO Y EL ACCESO A INFORMACIÓN HACIA LOS CLIENTES O USUARIOS.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
-----------------	----------------	-----------------------	----------------



Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO A LA
GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO
UNIDADES TÉCNICAS DEL CESAR “UTC” OCAÑA NORTE DE SANTANDER**

AUTORA

ANYELA YURANI FRANCO PAREDES

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administradora de
Empresas.**

DIRECTOR

ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL

Administradora de Empresas

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Ocaña, Colombia

Agosto, 2018

Índice

Capítulo 1. Implementación de Estrategias para el Fortalecimiento a la Gestión de la Institución para el Trabajo y Desarrollo Humano Unidades Técnicas del Cesar “Utc” Ocaña Norte de Santander	1
1.1 Descripción breve de la empresa	1
1.1.1 Misión	2
1.1.2 Visión.....	2
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	2
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	3
1.1.4.1 Organigrama.	4
1.1.5 Descripción de la dependencia	4
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	9
1.2.1 Planteamiento del problema	9
1.3 Objetivos de la pasantía	11
1.3.1 Objetivo General.....	11
1.3.2 Objetivos Específicos	11
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma	11
1.5 Cronograma de actividades	13
Capítulo 2. Enfoque Referencial	14
2.1 Enfoque Conceptual	14
2.1.1 Institución	14
2.1.2 Programa de Capacitación	14
2.1.3 Empresa	14
2.1.4 Mercadeo o Marketing.....	14
2.1.5 Oferta	15
2.1.6 Demanda.....	15
2.1.7 Precio.....	15
2.1.8 Publicidad.....	16
2.1.9 Promoción.....	16
2.1.10 Venta.....	17
2.1.11 Ventaja Competitiva.....	18

2.1.12 Estrategia de Mercado	18
2.1.13 Alianza.....	19
2.1.14 Cliente.....	19
2.2 Enfoque Legal	19
2.2.1 Constitución Política de Colombia.....	19

Capítulo 3. Informe de Cumplimiento de Trabajo23

3.1 Presentación de Resultados	23
3.1.1. Taller de Capacitación de Servicio y Atención al cliente.....	23
3.1.2 Alianzas Estratégicas.....	28
3.1.3 Flujograma de Procesos.....	34
3.1.3 Propuesta de Pagina Web	38
3.1.3.1 Requerimientos de la página web	38
3.1.3.3 Proceso del diseño de la página web institucional.....	39
3.1.3.4 Diseño de la página web institucional	39

Capítulo 4. Diagnóstico final42

Conclusiones.....44

Recomendaciones.....45

Referencias.....46

Apéndices48

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz Dofa.....	10
Tabla 2 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.....	12
Tabla 3 Diagrama de Gantt para el desarrollo de actividades	13

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama Institucional	4
Figura 2. Taller Servicio y Atención al Cliente.	25
Figura 3. Lista de estudiantes Auxiliar Contable y Secretaria Auxiliar Contable	26
Figura 4. Lista de estudiantes Auxiliar Contable y Secretaria Auxiliar Contable.	27
Figura 5. Convenio de Cooperación entre Unidades Técnicas del Cesar-Secretaría del Municipio de Hacarí.	30
Figura 6. Auxilio Educativo.....	31
Figura 7. Convenio de Prácticas-folio 01	32
Figura 8. Convenio de Prácticas-Folio 02.....	33
Figura 9. Proceso de ingreso y egreso de educando	35
Figura 10. Vinculación de un estudiante al proceso de prácticas	36
Figura 11. Proceso de alianza o convenio.....	37

Lista de Apéndices

Apéndice A. Registro fotográfico-Taller Servicio y Atención al Cliente.....	49
Apéndice B. Registro fotográfico diseño de la página Web-pasante y profesional en informática.	50
Apéndice C. Diseño de página Web-Banner de presentación.	53
Apéndice D. Programas UTC	54
Apéndice E. Portal Académico para Docentes	55
Apéndice F. Mapa de ubicación de las UTC Aguachica	56
Apéndice G. Mapa ubicación UTC Ocaña	57
Apéndice H. Portal Académica para estudiantes	58
Apéndice I. Reglamento del estudiante.	59
Apéndice J. Radicación PQRS UTC.....	60

Resumen

El presente trabajo titulado Implementación estrategias para el fortalecimiento a la gestión de la institución para el trabajo y desarrollo humano Unidades Técnicas del Cesar “UTC” Ocaña Norte de Santander, tiene como objetivo general implementar varias estrategias que proporcionen crecimiento a la institución a través del cumplimiento de una serie de objetivos específicos, mediante la cimentación de algunas necesidades observadas en diferentes áreas, tales como la falencia de un buen servicio y atención al cliente por parte de los estudiantes de Auxiliar Contable y Administrativo y Secretariado Auxiliar Contable, de igual forma se observó la posibilidad de ampliar las alianzas con varias entidades, además los procesos que habitualmente se ejecuta en la institución no se encuentra con su respectivo flujogramas de procesos, así como tampoco cuenta con una página web que facilite el conocimiento y el acceso a información hacia los clientes o usuarios.

El procedimiento llevado en la ejecución de este micro proyecto se basa en la presentación de informes y evidencias de las actividades desarrolladas para el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados de manera que se vea reflejado la veracidad de los aportes que apoyen al buen crecimiento de la institución desde su ámbito interno como externo.

Para el desarrollo del taller de capacitación de Servicio y Atención al Cliente, por parte de la directiva de la institución se recibe la sugerencia de realizar con los estudiante de II semestre del programa Técnico Laboral por Competencias en Auxilia Contable y Administrativo y de Secretariado Auxiliar Contable como el propósito de reforzar sus conocimientos y habilidades en este aspecto.

Por otra parte y con la visión de ampliar alianzas se analiza la posibilidad de establecer varias alianzas, las cuales se fueron gestionando durante todo el proceso de pasantías, ahora la institución cuenta con dos alianzas más, la primera, con la alcaldía municipal de Hacarí Norte de Santander y la segunda con la IPS Sanamedic S.A.S., cabe anotar que se quedó en gestión la ejecución de otras tres alianzas con las instituciones educativas como el colegio La Salle, La Agustina Ferro.

También se pudo realizar el diseño para la propuesta de la implementación de la página web, con la ayuda del Ingeniero en Sistemas Wilber Gistavo Ortiz Carvajalino

Por último se presentó a la Directora de la Institución las estrategias que se implementaron durante el tiempo como pasante y la propuesta a implementar de la página web institucional para las Unidades Técnicas del Cesar, Ocaña

Introducción

Toda empresa o institución por muy pequeña o grande que pueda ser cuenta con instrumentos, estrategias, habilidades o pericia que la hace particular a las demás, y que puede darle aquel valor agregado el cual atrae al cliente o usuario, por tal motivo esto se constituye en un desafío para los administradores de hoy, lograr que su empresa sea diferente a las demás.

De tal manera el propósito de este trabajo es mejorar esas habilidades, y estrategias, ya que estas ayudaran a dinamizar el buen crecimiento de la UTC Ocaña desde varios aspectos, como la son creación de nuevas alianzas, inculcando la importancia de una buena atención y servicio al cliente, llevando acabo los procesos que se desarrollan en la institución, brindado una excelente imagen a través de la elaboración de una página web, donde el usuario estará informado de todo lo que ofrece y hace la UTC en Ocaña y en su sede principal, Aguachica – Cesar.

El resultado de llevar a cabo este trabajo, es el de contar con una institución fortalecida desde el aspecto interno como el externo

Capítulo 1. Implementación de Estrategias para el Fortalecimiento a la Gestión de la Institución para el Trabajo y Desarrollo Humano Unidades Técnicas del Cesar “Utc” Ocaña Norte de Santander

1.1 Descripción breve de la empresa

La Institución Educativa para el Trabajo y el Desarrollo Humano UNIDADES TÉCNICAS DEL CESAR UTC-, establece para su proceso de enseñanza/aprendizaje un esquema modular que permite el desarrollo de aprendizajes que se suman a lo largo de un proceso de formación no necesariamente continuo y lineal, sino que sigue la lógica de las titulaciones y competencias exigidas en una ocupación o campo ocupacional de menor a mayor cualificación. A su vez es un mecanismo flexible, ya que facilita el acceso a la formación para obtener la certificación a través de procesos de evaluación basados en evidencias. (UTC, 2017)

Dirección y Teléfono. Calle 7 N° 29-117, Edificio Atla B. La Primavera, Ocaña, Norte de Santander (Ocaña), Teléfono: 3205350726-3127872622 E-mail: unidadestecnicasdelcesaro@gmail.com

Nombre del jefe inmediato. Doris Adriana Romero vega

Función encargada. Apoyo al área de Académica, Administrativo y finanzas, y Mercadeo de la UTC Ocaña

1.1.1 Misión. Formar Técnicos laborales para el Trabajo y el Desarrollo Humano, con calidad que contribuyan al crecimiento económico y social de la comunidad, capacitando integralmente a nuestros estudiantes con valores, espíritu emprendedor y capacidad técnica a través de una oferta académica con base en competencias laborales pertinentes a todos los escenarios productivos de la realidad actual y a la vanguardia de los avances tecnológicos y en procura del bienestar social y del progreso del país. (UTC, 2017).

1.1.2 Visión. La UTC será una institución acreditada y reconocida, por la calidad de sus servicios educativos y la formación de ciudadanos de bien, que contribuirán al desarrollo social, económico, científico, técnico, tecnológico, ambiental y cultural de la sociedad. (UTC, 2017).

1.1.3 Objetivos de la empresa. Investigación y formación académica. La Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano UNIDADES TECNICAS DEL CESAR UTC, promoverá los siguientes objetivos institucionales:

Fomentar la innovación para el desarrollo de competencias laborales y académicas específicas, relacionadas con las áreas de desempeño requeridas por el sector productivo.

Garantizar a toda la población la oportunidad de ingreso a la educación terciaria, que contribuya objetivamente en la solución de necesidades y problemas de la región y el país.

Favorecer el desarrollo personal de cada estudiante mediante una educación integral en cada programa de formación laboral y académico, y en sus procesos de educación informal,

extensión y proyección social que le permita ejercer una actividad productiva como empleado o emprendedor de forma individual o colectiva.

Contribuir mediante la oferta de programas flexibles y coherentes al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos o laborales, para atender las necesidades y expectativas de la persona, la sociedad, el mercado laboral, el sector productivo y las características de la cultura y el entorno.

Apoyar al mejoramiento de la calidad de vida en el entorno sociocultural de la población, el sector productivo que favorezca el desarrollo sostenible de la región.

Promover la integración y la diversidad para la sana participación, el respeto y la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa. (UTC, 2017)

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. La Institución para el Trabajo y Desarrollo Humano “UNIDADES TECNICAS DEL CESAR “UTC” S.A.S” se condensa en un organigrama, el cual se muestra de manera fácil a través de un esquema que proporciona el conocimiento rápido de los niveles de autoridad, relaciones de coordinación y asesoría que maneja la Institución.

A continuación se presenta el organigrama de Las “UNIDADES TECNICAS DEL CESAR “UTC” S.A.S” en el cual se visualiza las diferentes relaciones entre cada uno de los órganos. (UTC, 2017).

1.1.4.1 Organigrama.

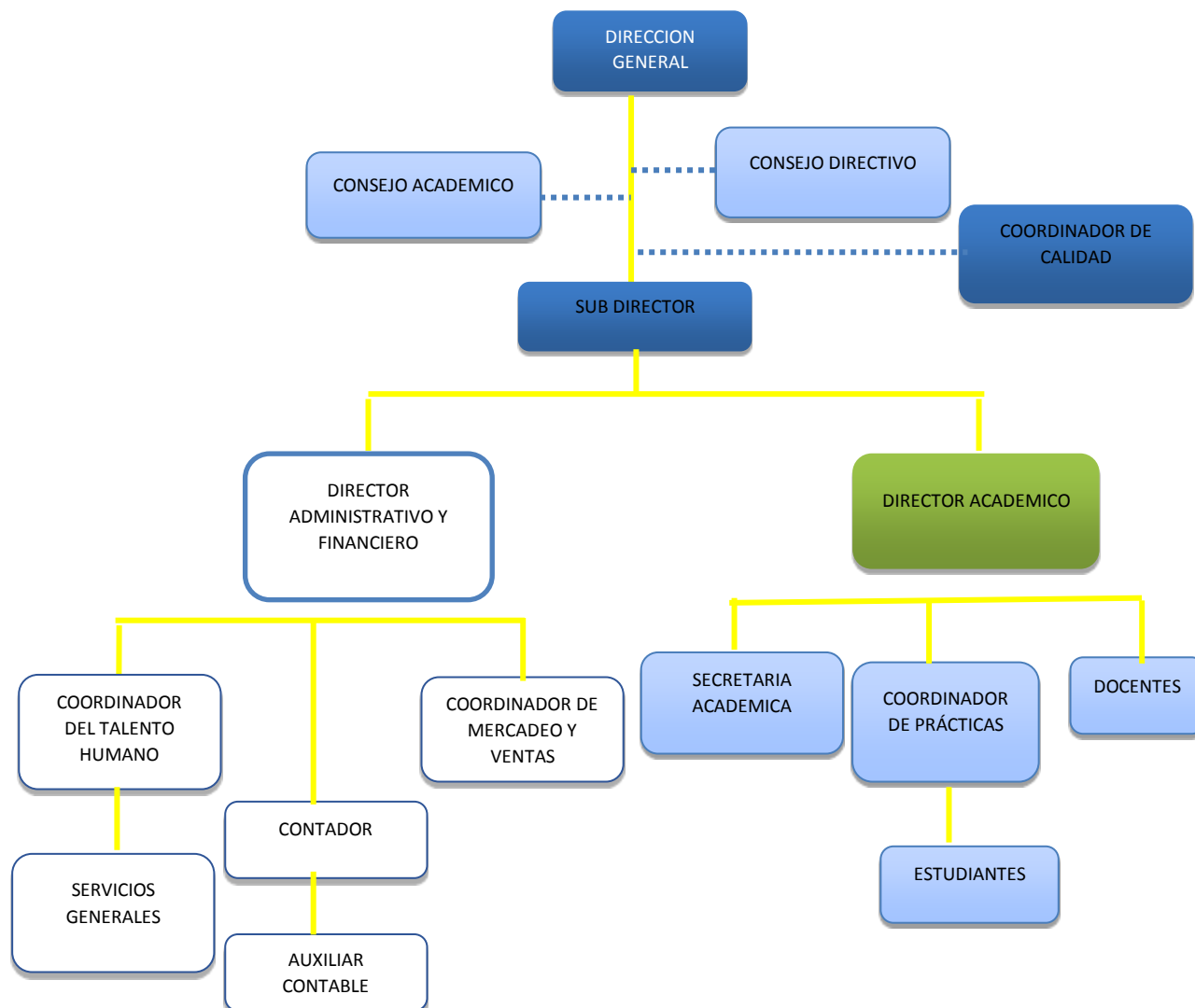


Figura 1. Organigrama Institucional

Fuente: (UTC, 2017)

1.1.5 Descripción de la dependencia. Los diferentes cargos administrativos y sus funciones dentro las UTC del Cesar se presentan a continuación.

Director Académico. El Director Académico de la Institución será profesional en administración educativa o afines y deberá conocer y cumplir con las funciones esenciales de:

Velar por el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional y el Manual de Convivencia Pacífica.

Orientar la construcción del plan curricular en función de los lineamientos establecidos por el MEN, la C.N.O y la SED.

Orientar las metodologías y estrategias del proceso pedagógico adelantadas por los docentes para garantizar la calidad del servicio.

Integrar el Consejo Directivo y Académico y participar en la toma de decisiones.

Orientar los conductos regulares en situaciones problemáticas y proponer alternativas de solución de conflictos.

Consejo Académico y Directivo. Exponer situaciones problemáticas de los estudiantes, docentes y comunidad educativa.

Participar en los procesos de elección de los órganos de dirección.

Proponer alternativas de bienestar estudiantil.

Coordinar las actividades académicas dentro y fuera de la institución.

Coordinador de Calidad. El Coordinador de Calidad de la Institución será profesional en administración educativa o afines y deberá conocer y cumplir con las funciones esenciales de:

Velar por el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional y sus diferentes manuales.

Gestionar ante las diferentes dependencias el cumplimiento de estándares de calidad en cada proceso realizado.

Orientar estrategias para garantizar la calidad del servicio a través del seguimiento y evaluación de los procesos.

Informar oportunamente a la Directora los hallazgos y activar el plan de mejora a los mismos.

Diseñar, desarrollar e implementar protocolos para la gestión de calidad que permita la certificación del servicio educativo.

Coordinador Académico. El Coordinador Académico de la Institución será profesional en gerencia educativa o afines y deberá conocer y cumplir con las siguientes funciones esenciales.

Velar por el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional y sus diferentes manuales.

Revisar el plan de estudios y los criterios de evaluación.

Orientar a los docentes en las prácticas pedagógicas.

Atender las solicitudes de los docentes y estudiantes para ser evaluadas en consejo académico si fuere el caso.

Diseñar junto con el Director académico el plan de prácticas de los estudiantes. Fuente: Unidades Técnicas del Cesar

Secretaría Académica. Secretaría Académica de la Institución estará orientada por auxiliar de oficina o afines y deberá conocer y cumplir con las funciones esenciales de:

Velar por el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional y sus diferentes manuales.

Gestionar los procesos de matrícula, reingresos, y registro de estudiantes.

Organizar los procesos administrativos propios de la gestión académica.

Brindar asesoría y acompañamiento a docentes y estudiantes en diferentes el trámites o solicitudes.

Apoyar la gestión del director y coordinador académico. Fuente: Unidades Tecnicas del Cesar

Coordinador de Prácticas. El Coordinador de Prácticas de la Institución será profesional en gestión educativa o afines y deberá conocer y cumplir con las funciones esenciales de:

Velar por el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional y sus diferentes manuales.

Verificar el cumplimiento del reglamento de prácticas y/o convenios interinstitucionales.

Supervisar el desempeño de los estudiantes en las entidades del sector productivo.

Elaborar informes periódicos de los resultados de la práctica del estudiante.

Apoyar la gestión del director y coordinador académico.

Director administrativo y financiero. El Director administrativo y financiero de la Institución será profesional en administración o afines y deberá conocer y cumplir con las funciones esenciales de:

Velar por el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional y sus diferentes manuales.

Planear, organizar y ejecutar los rubros establecidos en el presupuesto vigente.

Realizar los informes de los estados financieros de la Institución.

Diseñar junto con la Directora el plan de compras y mantenimiento de equipos y demás requeridos para el funcionamiento de la institución.

Asesorar a la Directora en los planes de inversión.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Con el fin de evidenciar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas se muestra la MATRIZ DOFA. (Véase Tabla 1)

1.2.1 Planteamiento del problema. El interés de las organizaciones es poder ser competitiva y crecer en el mercado en el cual se desempeña, por ello es muy importante saber llegar al cliente utilizando las herramientas correctas para satisfacer la necesidad que haya en el momento, teniendo claro que las necesidades van cambiando y que el mercado se vuelve cada vez más exigente día a día, por ende las empresas u organizaciones deben ir al ritmo del cambio y estar en la capacidad de complacer las exigencias del mercado.

La Institución para el Trabajo y Desarrollo Humano Unidades Técnicas del Cesar “UTC” en el año y medio que ha estado establecida en Ocaña Norte de Santander, ha provocado que parte de la región conozca su oferta académica y la calidad de la misma, contando con estudiantes de Ocaña y la Provincia, aproximadamente 350 estudiantes, pero el objetivo es de seguir escalando, y de mejorar aquellos aspectos que pueden estancar el impulso de crecer en el mercado local y regional, por eso se requiere de tiempo, esfuerzo y dedicación para que tenga el

crecimiento y desarrollo que se desea alcanzar; ya que su visión es ser reconocida y acreditada por la región.

Tabla 1.

Matriz Dofa

AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
<p>FORTALEZAS (F)</p> <p>El área de Mercado y el área académica cuenta con profesionales capacitados y con experiencia para el cumplimiento de los objetivos a realizarse dentro de la UTC fundamentados en el trabajo en equipo. Cuenta con alianzas establecidas con las alcaldías municipales</p> <p>DEBILIDADES (D)</p> <p>Poco personal capacitado para la buena atención y servicio al cliente Poco tiempo de estar establecidos en Ocaña</p> <p>ESTRATEGIA FO</p> <p>Aprovechar el buen trabajo en equipo del personal para aumentar su actividad en el mercado local y regional Ampliar infraestructura local Crear nuevas alianzas</p> <p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>Aprovechar al personal altamente capacitado para fortalecer y concretar las alianzas estratégicas Afianzar la credibilidad a través de las alianzas ya establecidas Dar el valor agregado por medio de estrategias que la diferencien de otras instituciones para posicionarse en el mercado</p>	<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>Ampliar las alianzas estratégicas. Proyectos en ampliación en infraestructura.</p> <p>AMENAZAS (A)</p> <p>Competencia en el sector educativo local y regional Poca credibilidad de la buena calidad académica</p> <p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>Invertir algunos recursos del presupuesto en mejoras tecnológicas. Aprovechar el interés de las entidades externas para crear alianzas estratégicas Dar a conocer la UTC Ocaña a través de las alianzas o convenios establecidos</p> <p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>Aumentar la credibilidad demostrando el buen servicio, desde todos las áreas de la institución Aumentar la competitividad a través de la excelente calidad académica Capacitar e inculcar al personal la importancia del servicio y atención al cliente</p>

Fuente: Pasante autora del proyecto.

Por ende, se ve la necesidad fortalecer las habilidades de los mismos estudiantes y que ellos puedan notar que la institución vela por su buen desarrollo académico, así como el mejoramiento de las TIC y confortar lasos que influya en la confianza y credibilidad hacia la comunidad y demás organizaciones o entidades de Ocaña, del mismo modo tener claridad de los procesos ejecutados entre las diferentes dependencias de la institución, por este motivo nació la idea establecer estrategias que favorezcan la institución generando frutos a corto, mediano y largo plazo.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo General. Implementar estrategias para el fortalecimiento a la gestión de la institución para el trabajo y desarrollo humano unidades técnicas del cesar “UTC” Ocaña norte de Santander.

1.3.2 Objetivos Específicos. Realizar proceso de capacitación a través de talleres y competencias en atención y servicio al cliente a los estudiantes del II semestre del programa técnico laboral por competencias en Auxiliar Contable Y Administrativo y Secretariado Auxiliar Contable.

Gestionar nuevas alianzas estratégicas las cuales garantizaran el buen crecimiento de la institución.

Establecer las estructuras en flujogramas de los procesos que se desarrollan en la institución.

Proponer el diseño para la creación de una página web institucional a fin de fortalecer las estrategias de mercadeo y venta.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2*Descripción de las actividades a desarrollar en la misma*

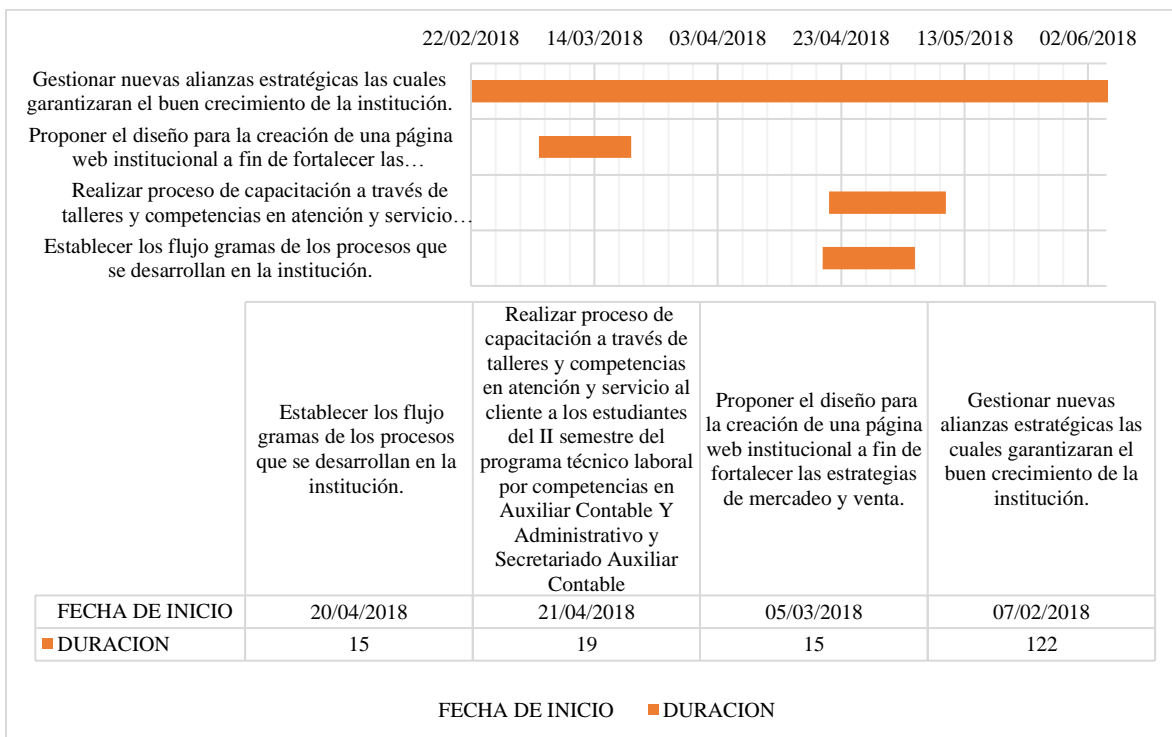
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA HACER POSIBLE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Apoyar al crecimiento y desarrollo de La Institución para el Trabajo y Desarrollo Humano Unidades Técnicas del Cesar “UTC”.	Capacitar a través de talleres y competencias en atención y servicio al cliente al personal administrativo, docente y alumnado.	<p>Gestionar, Organizar y coordinar actividades de capacitación</p> <p>Desarrollar procesos de capacitaciones dirigidos a estudiantes de Auxiliar Contable y Administrativo y Secretario Auxiliar Contable</p> <p>Llevar un registro fotográfico en donde se muestre los talleres de capacitación.</p> <p>Tener un control de los asistentes a los talleres.</p> <p>Adecuar toda la documentación necesaria para establecer la alianza</p>
	Gestionar nuevas alianzas estratégicas que permitan el desarrollo y crecimiento de la institución.	Gestionar ante entidades idóneas para el desarrollo de alianzas estratégicas
	Proponer el diseño para la creación de una página web institucional a fin de fortalecer las estrategias de mercadeo y venta.	<p>Documentar el desarrollo de los procesos de gestión.</p> <p>Diseñar los flujos de procesos mediante software de aplicación.</p> <p>Definir los requerimientos de la página de acuerdo a la información de interés a nivel institucional y del mercado meta.</p> <p>Estructurar una propuesta para el diseño e implantación de la página web</p> <p>Documentar el proceso de diseño e implementación de la página web institucional.</p>

Fuente: Pasante autora del proyecto.

1.5 Cronograma de actividades

Tabla 3

Diagrama de Gantt para el desarrollo de actividades



Fuente: Pasante autora del proyecto.

Capítulo 2. Enfoque Referencial

2.1 Enfoque Conceptual

2.1.1 Institución. Una Institución es organización que con ciertos principios morales y académicos, crea bases de solidez con la que mantiene un orden social y lo fundamenta a partir de la integración de miembros que practican las doctrinas en ella impartidas. Una institución tiene múltiples formas e ideas, pero lo primero que destacaría en el concepto de institución es las razones por las que una organización se crea. (Conceptodefinicion.de, 2014)

2.1.2 Programa de Capacitación. La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. (Bermudez, 2015)

2.1.3 Empresa. Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). (Perez, 2008)

2.1.4 Mercadeo o Marketing. Marketing es un concepto inglés, traducido al castellano como mercadeo o mercadotecnia. Se trata de la disciplina dedicada al análisis del comportamiento de los mercados y de los consumidores. El marketing analiza la gestión

comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades. (Jaramillo, 2013)

2.1.5 Oferta. Se define como la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a diferentes precios y condiciones, también puede ser la cantidad de productos y servicios disponibles para ser consumidos. (Sena, 2009)

La oferta es la cantidad de productos o servicios ofrecidos en el mercado. En la oferta, ante un aumento del precio, aumenta la cantidad ofrecida. (Economía Web site, 2007)

2.1.6 Demanda. Se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado. (Sena, 2009)

2.1.7 Precio. En Economía el precio se conoce como la cantidad de dinero que la sociedad debe dar a cambio de un bien o servicio. Es también el monto de dinero asignado a un producto o servicio, o la suma de los valores que los compradores intercambian por los beneficios de tener o usar o disfrutar un bien o un servicio. (gerencie.com, 2017)

El precio corresponde al valor monetario (en Moneda) asignado a un bien o servicio que representa elementos como trabajo, Materia prima, esfuerzo, atención, tiempo, utilidad, etc. (gerencie.com, 2017)

2.1.8 Publicidad. La Publicidad es el conjunto de estrategias con las que una empresa da a conocer sus productos a la sociedad. La publicidad utiliza como principal herramienta los medios de comunicación, estos son tan diversos y tienen tanta expansión e impacto en el público en general que son fundamentales para el comercio en general. Si un producto no es publicitado, difícilmente las personas lo conocerán y se referirán a él como algo de buena calidad respecto al nombre que posee. La publicidad es una estrategia de marketing para posicionar los productos en el mercado global, su participación en la expansión de las empresas es precisa y necesaria. El correspondiente factor que se emplea para la diversificación de bienes y servicios es referencial, pero lo que se busca es que el impacto en la sociedad sea aceptable, para darle paso al consumismo activo. (definicion.de, 2015).

2.1.9 Promoción. Stanton, Etzel y Walker, definen la promoción “como todos los esfuerzos personales e impersonales de un vendedor o representante del vendedor para informar, persuadir o recordar a una audiencia objetivo”. (Thompson, 2010)

Según Jerome McCarthy (quién introdujo el concepto de las 4P's del marketing: Producto, Plaza, Precio y Promoción) y William Perreault, “la promoción consiste en transmitir información entre el vendedor y los compradores potenciales u otros miembros del canal para influir en sus actitudes y comportamientos”. A esto añaden algo a tomar en cuenta: “La función principal del director de marketing consiste en comunicar a los consumidores meta que el producto idóneo se encuentra disponible en el lugar adecuado al precio correcto”.

Para Kerin, Hartley y Rudelius, “la promoción representa el cuarto elemento en la mezcla de marketing. El elemento promocional consta de herramientas de comunicación, entre ellas, la publicidad, las ventas personales la promoción de ventas, las relaciones públicas y el marketing directo. La combinación de una o más de éstas herramientas de comunicación recibe el nombre de mezcla promocional”. (Thompson, 2010)

2.1.10 Venta. La American Marketing Association, define la venta como "el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)". (Thompson, promonegocios.net, 2010)

El Diccionario de Marketing de Cultural S.A., define a la venta como "un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero". También incluye en su definición, que "la venta puede considerarse como un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor pretende influir en el comprador"

Allan L. Reid, autor del libro "Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones", afirma que la venta promueve un intercambio de productos y servicios. (Thompson, promonegocios.net, 2010)

Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define a la venta como "la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta puede ser: 1) al contado, cuando se paga la

mercancía en el momento de tomarla, 2) a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y 3) a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas".

(Thompson, promonegocios.net, 2010)

Laura Fischer y Jorge Espejo, autores del libro "Mercadotecnia", consideran que la venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como "toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio". Ambos autores señalan además, que es "en este punto (la venta), donde se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores (investigación de mercado, decisiones sobre el producto y decisiones de precio)". (Thompson, promonegocios.net, 2010)

El Diccionario de la Real Academia Española, define a la venta como "la acción y efecto de vender. Cantidad de cosas que se venden. Contrato en virtud del cual se transfiere a dominio ajeno una cosa propia por el precio pactado". (Thompson, promonegocios.net, 2010)

2.1.11 Ventaja Competitiva. La ventaja competitiva es aquel valor diferencial que posee una empresa respecto a otras empresas competidoras, que le hace única, le permite mantener el impacto en el tiempo al ser netamente superior a la competencia y es aplicable a varias situaciones de mercado, rentable para la empresa y costeable para el cliente. (Torreblanca, 2017)

2.1.12 Estrategia de Mercado. Una estrategia de mercadeo es la creación de acciones o tácticas que lleven al objetivo fundamental de incrementar las ventas y lograr una ventaja competitiva sostenible. (Velasquez, 2015)

El proceso de desarrollo de una estrategia de mercadeo inicia con el análisis del entorno de negocios, tanto interna como externamente.

Se busca con esto entender los diferentes aspectos del ambiente que rodea a un negocio, incluyendo la tecnología, economía, cultura, política y leyes. (Velasquez, 2015)

2.1.13 Alianza. Una alianza puede definirse como la unión de personas, empresas o países, mediante la cual se da un compromiso de ayuda o apoyo mutuo para lograr un fin determinado, con beneficios similares para las partes que la conforman. Por otra parte, una estrategia es un plan de acción que define como una organización usará sus recursos -tangibles e intangibles- para lograr una mayor ventaja competitiva en el medio ambiente de los negocios en el que se desarrolla. (Que son alianzas estrategicas , 2016)

2.1.14 Cliente. Un cliente, desde el punto de vista de la economía, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa. La palabra, como tal, proviene del latín cliens, clientis. (Significados , 2015)

2.2 Enfoque Legal

2.2.1 Constitución Política de Colombia. Ministerio De Educación Nacional Decreto No. 4904 Diciembre 16 De 2009 República De Colombia I Por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo

humano y se dictan otras disposiciones El Ministro Del Interior Y De Justicia De La República De Colombia, Delegatario De Funciones Presidenciales Mediante Decreto No. 4818 Del 10 De Diciembre De 2009 en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, el artículo 42 de la Ley 115 de 1994 y el artículo 3 de la Ley 1064 de 2006,

Decreta: Artículo 1º.- Adóptense como reglamentación para la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio público de educación para el trabajo y el desarrollo humano las siguientes disposiciones.

Capítulo 1: Educación Para El Trabajo y el Desarrollo Humano. La educación para el trabajo y el desarrollo humano hace parte del servicio público educativo y responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5º de la Ley 115 de 1994. Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional. Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

Capítulo II Organización De Las Instituciones Educativas Naturaleza Y Condiciones De Las Instituciones De Educación Para El Trabajo Y El Desarrollo Humano. Se entiende por institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, toda institución de carácter estatal o privada organizada para ofrecer y desarrollar programas de formación laboral o de

formación académica de acuerdo con lo establecido en la Ley 115 de 1994. La institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano para ofrecer el servicio educativo debe cumplir los siguientes requisitos: Tener licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial; Obtener el registro de los programas de qué trata el presente decreto.

Licencia de Funcionamiento. Se entiende por licencia de funcionamiento el acto administrativo mediante el cual, en el ámbito de su jurisdicción, la secretaría de educación de la entidad territorial certificada en educación, autoriza la creación, organización y funcionamiento de instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano de naturaleza privada. La licencia de funcionamiento se otorgará por tiempo indefinido, sujeta a las condiciones en ella establecidas. (Nacional, 2009)

Artículo 33. Publicidad de entidades Y servicios Financieros, mercados de valores Y empresas de servicios Públicos. No se permite la publicidad que se refiera a beneficios, garantías o ventajas que no correspondan a la realidad demostrada o demostrable del servicio o actividad, en productos o servicios de las Entidades Financieras, Mercado de Valores, Empresas de Servicios Públicos, Empresas Prestadoras de Servicios de Salud, Fondos de Pensiones o Cesantías, etc. Esta publicidad deberá indicar claramente los beneficios y ventajas que ofrecen en cuanto a intereses, comisiones y servicios.

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.

Capítulo 3. Informe de Cumplimiento de Trabajo

3.1 Presentación de Resultados

3.1.1. Taller de Capacitación de Servicio y Atención al cliente. Durante el periodo de pasantías se logró llevar a cabo un taller de capacitación de Servicio y Atención al cliente en las instalaciones de la UTC Ocaña, realizado con la ayuda de la Universidad Francisco de Paula Santander, el 10 de mayo del presente año, tuvo inicio a las 7:00 pm hasta las 10:00 pm, con una duración de 3 horas, a cargo del Docente JOSE DE LA ROSA VEJEL PEREZ, con el propósito de apoyar al proceso de aprendizaje a los estudiantes de los programas Técnico Laboral por Competencias en Auxiliar Contable y Administrativo y Secretariado Auxiliar Contable, con un total de 19 asistentes. En el Apéndice A se presenta el registro fotográfico de este taller de capacitación.

Se realizó de la siguiente manera:

Se esperó a los estudiantes a la entrada del aula, para darles la bienvenida a la capacitación entregándoles una tarjeta más un pequeño chocolate.

Luego se procede al saludo y presentación, en primer lugar por parte de la coordinadora administrativa Mónica Marín, seguido de la pasante universitaria Anyela Yurani Franco Paredes.

Se le da la bienvenida al Profesor JOSE DE LA ROSA VEJEL PEREZ quien es el que ejecuta el taller

Por último se efectuó la capacitación, con la siguiente temática: La Calidad en el Servicio al Cliente, Imagen Corporativa, Momento de Verdad. (Véase Figura 2)



Aprobación oficial por la Secretaría de Educación Departamental
del Norte de Santander
Según Resolución No. 1777 del 8 de Junio de 2017
No. 900.670.667-0

TALLER SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

DATOS DEL LUGAR DEL TALLER							
NOMBRE: Unidades Tecnicas del Cesar							
DIRECCION: Barrio la Primavera, Calle 7 # 29 - 117				DEPARTAMENTO: Ocaña Norte de Santander			
DATOS DEL PROGRAMA							
PROGRAMA: Técnico laboral por Competencias en Auxiliar Contable y Administrativo y Secretariado Auxiliar Contable				NIVEL: II		JORNADA: Nocturna	
MODULO: Atención al Cliente y Comunicación Organizacional.				DOCENTE: JOSE DE LA ROSA VEJEL PEREZ			
FECHA	10/05/2018	HORA DE INICIO	7:00 PM	HORA DE TERMINACION	10:00 PM	TOTAL HORAS	3
OBJETIVO DE LA PRACTICA							
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al proceso de aprendizaje a través de talleres de capacitación dirigido a la población estudiantil. 							



JOSE DE LA ROSA VEJEL PEREZ
DOCENTE
U.F.P.S.O.



ANYELA YURANI FRANCO PAREDES
PASANTE, CÓDIGO: 950962
U.F.P.S.O.



MONICA MARIA MARIN ATEHORTUA
COORDINADORA
UTC

Cra 7 N° 29-117 Tel. 312-7872622 - 320-6360726- 5613916
Email: unidadestecnicasdelcesar@gmail.com
Ocaña - Norte de Santander

Figura 2. Taller Servicio y Atención al Cliente.
Fuente: Pasante autora del proyecto.




**LISTA DE ESTUDIANTES
AUXILIAR CONTABLE Y ADMINISTRATIVO
SECRETARIADO AUXILIAR CONTABLE**

Nº	IDENTIFICACION	APELLIDO	NOMBRES	FIRMA
1	1091670411	AMAYA PEREZ	MEIBY ESPERANZA	Meiby Amaya Perez
2	1091666737	ASCANIO MANOSALVA	VIVIANA	Viviana Ascario
4	38644745	BALDOVINO ROBLES	YAMILE SAMIR	Yamile Balduino
5	1007391674	BARBOSA SANCHEZ	SANDRA MILENA	Sandra Barbosa
6	1091676461	BAUTISTA PEREZ	ANGIE PAOLA	Angie P. Bautista Perez
7	1091666612	BAUTISTA PEREZ	SOLEIDA	Soleida Bautista
8	1093923355	BOHORQUEZ PEREZ	RONY STIVEN	Rony Stiven
9	1091675953	CARRASCAL CARRASCAL	VIANY	Viany Carrascal
10	1091658242	CARRASCAL GALLARDO	MAIRA ALEJANDRA	
11	1064842597	CHINCHILLA PEÑUELA	DANIELA	Daniela Chinchilla
12	22523923	CORONEL QUINTERO	ELIANA	Eliana Coronel
13	1091663451	GUERRERO SANGUINO	IRIS EREIDA	Iris Guerrero
14	1067035675	HOYOS OSORIO	LAURA MARCELA	Laura Marcela H
15	37182890	LEON RINCON	DIANA MARCELA	Diana Marcela Leon
16	37334949	MARTINEZ SANCHEZ	YULEIMA	Yuleima Martinez
17	1091674811	NAVARRO RINCON	KELLY	Kelly Navarro R.
18	1091669183	OVALLOS LOPEZ	YAMILE	Yamile Ovallos
19	37338948	PEREZ AREVALO	YARITZA	
20	1004863986	PEREZ SANGUINO	LEIDY	Leidy Perez S.

Cra 7 N° 29-117 Tel. 312-7872622 - 320-6360726- 6613918
Email: unidades-tecnicas-del-cesar@unitec.edu.co
Ocaña - Norte de Santander

Figura 3. Lista de estudiantes Auxiliar Contable y Secretaria Auxiliar Contable
Fuente: Pasante autora del proyecto.



Aprobación oficial por la Secretaría de Educación Departamental
del Norte de Santander
Según Resolución No. 1777 del 8 de Junio de 2017
Nº - 500.670.663-6

21	1066062450	QUINTERO RAMIREZ	ENIR	<i>Enir Quintero R.</i>
22	37332581	RINCON	ASTRID	<i>Astrid Rincon</i>
23	1091658864	RINCON JAIME	MAIRA ALEJANDRA	<i>Alejandra Rincon J.</i>
24	1091676993	RODRIGUEZ AMAYA	KELLY JOHANA	<i>Kelly Rodriguez A.</i>
25	1091677411	SANCHEZ DURAN	ZORANDY YULIANA	<i>Zorandy Sanchez.</i>



JOSE DE LA ROSA VEJEL PEREZ
DOCENTE
U.F.P.S.O



ANYELA YURANI FRANCO PAREDES
PASANTE, CÓDIGO: 950962
U.F.P.S.O



MÓNICA MARÍA MARÍN ATEHORTUA
COORDINADORA
UTC

Cra 7 N° 29-117 Tel: 312-7872622 - 320-5350726- 5613916
Email: unidades-tecnicas-del-cesar@colombiano.com
Ocaña - Norte de Santander

Figura 4. Lista de estudiantes Auxiliar Contable y Secretaria Auxiliar Contable.
Fuente: Pasante autora del proyecto.

3.1.2 Alianzas Estratégicas. Se lograron establecer dos (2) nuevas alianzas que beneficiaron en gran manera a la Institución Unidades Técnicas del Cesar, a la fecha del 09/06 se quedó en espera para concretar otras 3 alianzas, que durante las últimas semanas se estuvieron gestionando.

Para llevar a cabo este objetivo se realizaron los siguientes pasos:

Se identifica la entidad o empresa de interés

Se prepara todos los documentos pertinentes (los documentos quedan totalmente reservados)

Comienza el proceso de gestión (realización de llamadas telefónicas y/o cartas de solicitud y citas agendadas)

Se analiza las ventajas y desventajas del convenio, donde se trata que ambas partes se vean beneficiadas

Por último se define firmando el convenio.

Después de más de dos semanas de estar gestionando e insistiendo se logró establecer la primera alianza con la alcaldía del municipio de Hacarí Norte de Santander, el día jueves 25 de Enero del 2018 en las horas de la tarde, donde la alcaldía de Hacarí brindara auxilios educativos

a las personas del mismo municipio que quieran estudiar en la UTC Ocaña, este auxilio educativo cubrirá una parte del valor total del semestre durante toda la carrera técnica. (Véase Figura 5)



Figura 5. Convenio de Cooperación entre Unidades Técnicas del Cesar-Secretaría del Municipio de Hacarí.
Fuente: Pasante autora del proyecto.



Aprobación oficial por la Secretaría de Norte de Santander
Según Licencia de funcionamiento 1777 del 08 de junio
NIL 900.670.667-0



ALCALDIA HACARI

OTORGAN AUXILIO EDUCATIVO

A: _____ T.I./C.C. _____

Para estudiar:
TÉCNICO LABORAL EN

Asistente de Preescolar. Registro N° 1804

Auxiliar Contable y Administrativo. Registro N° 1805

Sanidad, Seguridad y Salud Ocupacional. Registro N° 1807

Secretariado Auxiliar Contable. Registro N° 1808

Peluquería Estilista. Registro N° 1803

VALOR NORMAL: \$600.000
VALOR PARA EL ESTUDIANTE
CON AUXILIO EDUCATIVO: \$350.000

↓

FINANCIACION:
Inscripción: \$30.000
Matrícula: \$70.000
4 cuotas de: \$70.000 en las fechas estipuladas por la institución

VALOR NORMAL: \$600.000
VALOR PARA EL ESTUDIANTE
CON AUXILIO EDUCATIVO: \$500.000

↓

FINANCIACION:
Inscripción: \$30.000
Matrícula: \$100.000
4 cuotas de: \$100.000 en las fechas estipuladas por la institución

REQUISITOS

- ✓ Fotocopia del documento de identidad ampliado al 150%
- ✓ Fotocopia del diploma de bachiller autenticado
- ✓ Una fotografía 3x4 fondo blanco



DIR. ADM. ANA PONEROVIGA
Directora General
UTC



ALCALDE CESAR GONZALEZ PINZON
Alcalde Municipal
Hacari Norte de Santander

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Calle 7 # 29-117 barrió La Primavera Ocaña Norte de Santander
Cel. 3127872622 - 5613916
unidadestecnicasdelcesaro@gmail.com

NO ES VÁLIDO PARA ESTUDIANTES ANTIGUOS, NI NUEVOS MATRICULADOS

Figura 6. Auxilio Educativo
Fuente: Pasante autora del informe.

La segunda alianza se llevó a cabo mediante la gestión de 9 días con la Institución Prestadora de Servicios SANAMEDIC, cuyo representante legal es el Señor Alvaro Enrique Navarro Bonet firmado el día viernes 8 de junio aproximadamente a las 11:35 am, donde estudiante que deben realizar sus prácticas laborales se verán beneficiados para que cumplan con todo el programa académico requerido por la institución.



Figura 7. Convenio de Prácticas-folio 01

Fuente: Pasante autora del informe.



Figura 8. Convenio de Prácticas-Folio 02

Fuente: Pasante autora del informe.

3.1.3 Flujograma de Procesos. Se identificaron tres procesos, los más usuales en la institución, en los cuales intervienen el área de mercadeo, área académica y el área administrativa y finanzas. Estos tres flujogramas fueron hechos mediante el programa Microsoft Visio.

Los procesos son los siguientes:

Proceso de ingreso y egreso del estudiante

Proceso de alianza o convenio

Proceso de prácticas

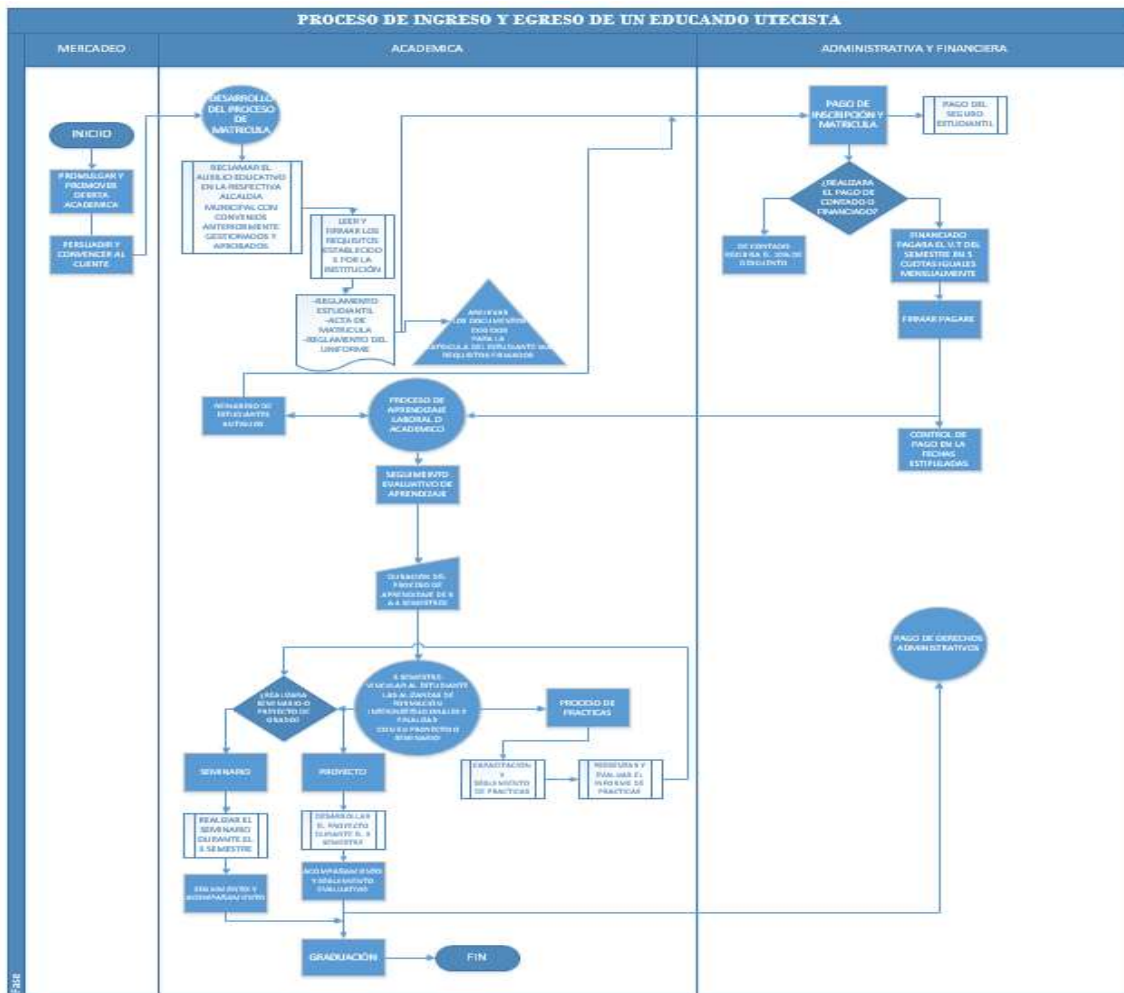


Figura 9. Proceso de ingreso y egreso de educando
Fuente: Pasante autora del informe.

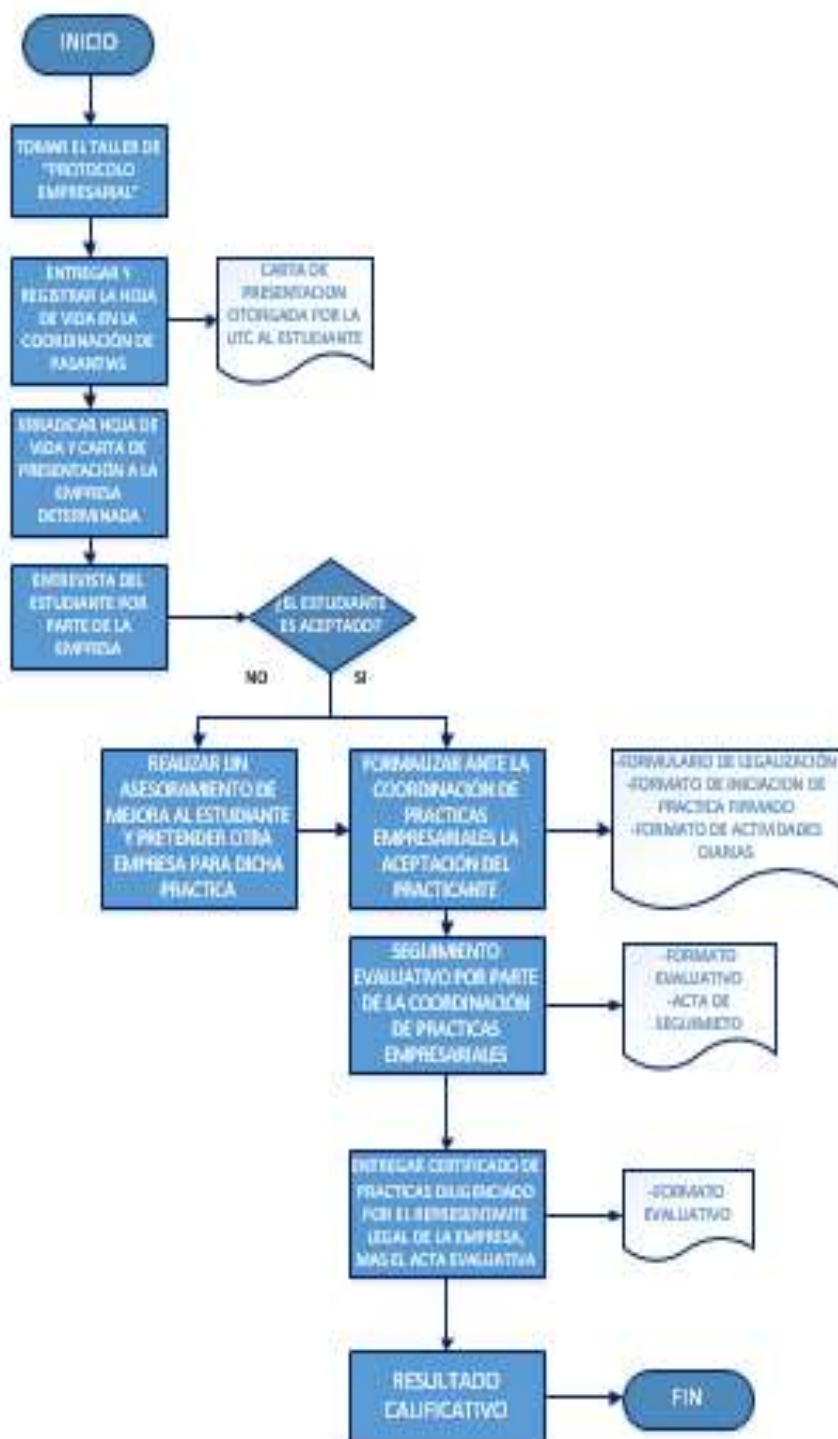


Figura 10. Vinculación de un estudiante al proceso de prácticas
Fuente: Pasante autora del informe.

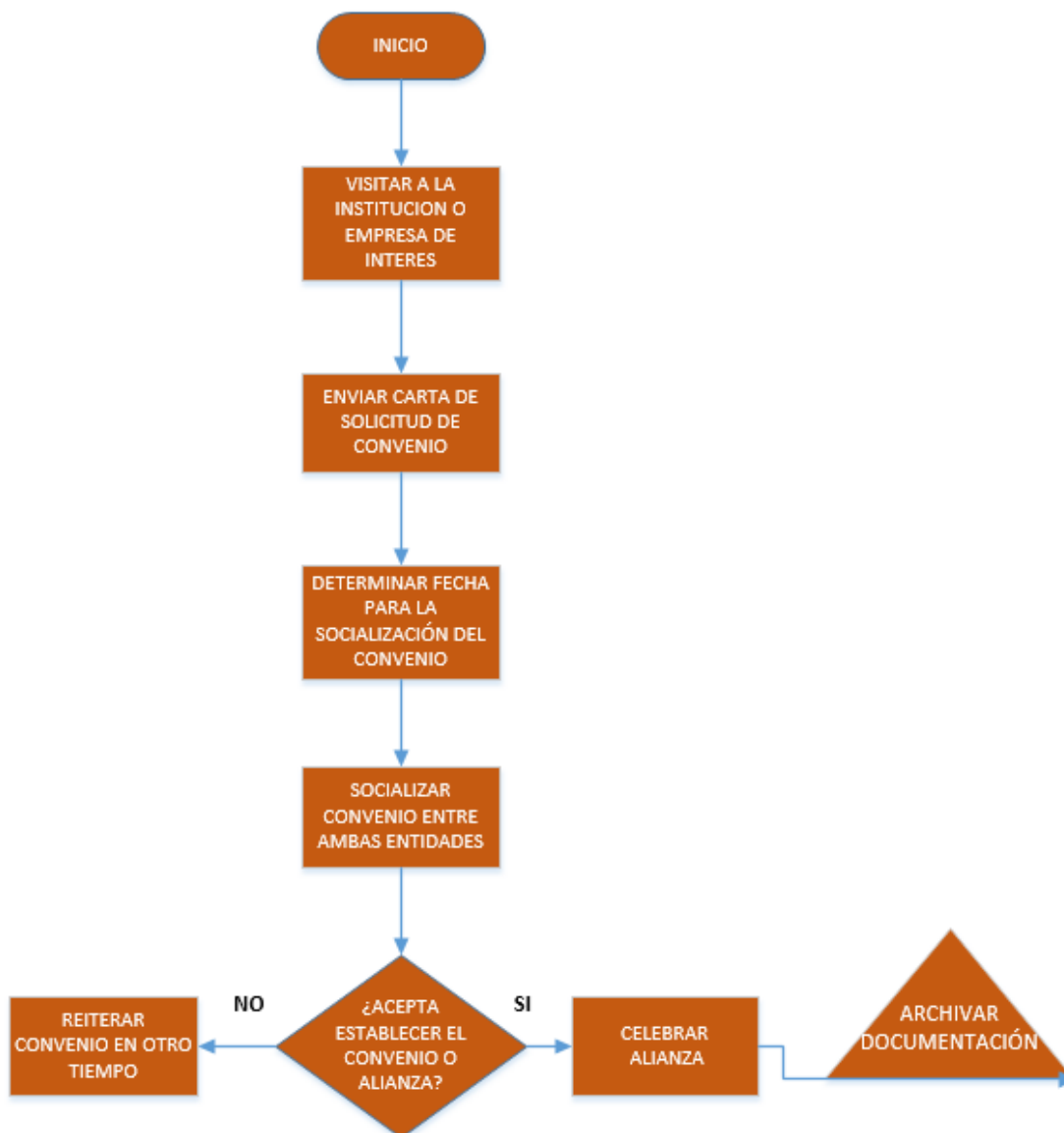


Figura 11. Proceso de alianza o convenio
Fuente: Pasante autora del informe.

3.1.3 Propuesta de Pagina Web. A continuación se presentan las diferentes etapas del diseño de esta herramienta tecnológica.

3.1.3.1 Requerimientos de la página web. El sitio web estará basado en el sistema de gestión de contenidos WORDPRESS, el cual es líder en el mundo.

Estará montado en un alojamiento (Hosting) de la empresa WYC el cual garantiza que un 99.9% el sitio estará en línea

El dominio edu.co es el recomendado, para esto se requiere la siguiente documentación:

Fotocopia del certificado del RUT

Resolución de aprobación de la Secretaría de Educación.

3.1.3.2 Cotización. Hosting con un valor de: \$ 200.000

Dominio (edu.co) con un valor de: \$ 30.000

Mano de Obra con un valor de: \$ 800.000

Para un Total: \$1.030.000

3.1.3.3 Proceso del diseño de la página web institucional. Se Implementó la Primera etapa:

Diseño de la interfaz. Duración 1 semana, en esta primera etapa del proyecto se preparó un prototipo gráfico con la representación de cómo quedaría el sitio una vez terminado. Esto ayuda a entender desde el comienzo el aspecto final y las siguientes etapas son los pasos para luego llevar ese prototipo a un modelo funcional terminado.

Se Implementó Segunda etapa: Implementación del CMS (sistema de administración de contenido) Duración: 1 semana, durante esta etapa se encargó de instalar el sistema de administración de contenido e implementarle las funciones necesarias para este sitio web en particular. De igual forma en este período de tiempo se realizó el montaje del diseño aprobado para darle la apariencia definitiva al sitio.

Se Implementó Tercera etapa: inserción del contenido, revisión y ajustes Duración: 1 semana, se enfocó ahora en insertar toda la información disponible directamente en el sistema. En esta etapa también se hizo todas las revisiones y ajustes de lugar antes de la publicación del sitio. Una vez verificado y aprobado todo, se procede a la puesta en línea del sitio web

3.1.3.4 Diseño de la página web institucional. A continuación se presenta el diseño de la página web, y link <http://utc.webexito.com/web/> , cabe anotar que la propuesta está aprobada por la directiva de la institución; aún no se ha comprado el dominio por motivos externos. En el Apéndice B se expone el registro fotográfico del cumplimiento de esta actividad.

En la página de inicio se encuentra lo que actualmente sucede en la UTC. (Véase Apéndice C)

Este banner muestra la fase de matrícula en las UTC, con opciones de escoger la sede Aguachica y Ocaña. (Véase Apéndice D)

En la parte superior se puede dar clic a varias opciones, entre ellas a la opción de PROGRAMAS, donde se desplegará una ventana con dos alternativas:

Programas UTC Aguachica

Programas UTC Ocaña

Clic en DOCENTES, aquí se hará entrelace con Q10 Académico, el docente podrá ingresar a su portal académico escribiendo su nombre de usuario y contraseña, donde podrá realizar normalmente su registro de rendimiento académico de cada estudiante. (Véase Apéndice E)

Clic en sede, se abrirá una ventana con dos alternativas, seleccionado cualquiera de estas mostrará su ubicación y número telefónico de la respectiva sede Aguachica y Aguachica. (Véanse Apéndices F y G)

Clic en estudiantes, que entrelazado con el Q10 académico podrá ingresar a su portal académico con su nombre de usuario y contraseña, donde podrá acceder a sus notas de cada asignatura. (Véase Apéndice H)

Click en reglamento estudiante, desplegara los derechos y deberes del estudiante, así con las faltas graves o leves y sus posibles consecuencias. (Véase Apéndice I)

Click en CONTACTENOS, el usuario o cliente, estudiante, docente podrá escribir a la Institución a través de su correo electrónico; primero deberá escribir su nombre, luego la dirección de su correo, así podrá manifestar por escrito su inquietud, petición, queja, reclamo o sugerencia. (Véase Apéndice J)

Capítulo 4. Diagnóstico final

Durante el tiempo transcurrido de trabajo y de experiencia en las Unidades Técnicas del Cesar Ocaña, desde febrero hasta junio (4 meses), se lograron ejecutar los objetivos propuestos en el plan de trabajo para el apoyo al crecimiento de la UTC.

A la fecha la institución cuenta con dos alianzas nuevas; la primera, género que 24 personas se matricularan en las diferentes carreras técnicas a través del auxilio educativo otorgado por la alcaldía municipal de Hacarí Norte de Santander, auxilio que les cubrirá durante los tres semestres de la carrera técnica; a la fecha, estos 24 matriculados hubo una deserción de 11 estudiantes debido a la alteración del orden público que se produjo durante los primeros semestres del año. Por otro lado dos (2) estudiantes del programa Técnico Laboral por Competencias de Sanidad Seguridad y Salud Ocupacional, y una (1) estudiante de Secretariado Auxiliar Contable pudiera realizar sus prácticas laborales de 500 horas establecidas por la institución en la I.P.S SANAMEDIC, este último convenio fue firmado con una vigencia para 5 años.

Con respecto al taller de capacitación de Servicio y Atención al Cliente tanto los estudiantes del programa Técnico Laboral por Competencias en Auxiliar Contable y Administrativo y Secretariado Auxiliar Contable quedaron muy satisfechos por el material y el conocimiento dado, ya que se logró inculcar otra perspectiva acerca del tema tratado.

Ahora el área académica, administrativa y finanzas cuenta con tres flujogramas de procesos, esto mejora desde la parte visual en llevar paso a paso cada uno de los procesos realizados en la institución, ya que ellos muestran una ruta de acción precisa y fácil de entender

De igual manera, se cuenta con el diseño de la página web para la UTC, que se realizó con la ayuda del Ingeniero en Sistemas, el Señor Wilber Gustavo Ortiz Carvajalino a través de su Agencia Digital, www.agenciadigitalmarketing.co ; él fue fundamental para cumplir con este objetivo, ahora bien, está en manos de la Directiva administrativa poner en funcionamiento la página web institucional.

Conclusiones

Se realizó un taller de capacitación se Servicio y Atención al Cliente a los estudiantes del programa Técnico Laboral por Competencias en Auxiliar Contable y Administrador y Secretario Auxiliar Contable de las Unidades Técnicas del Cesar

Se gestionaron y se establecieron dos alianzas, una con la alcaldía municipal de Hacarí Norte de Santander y con la Institución Prestadora de Servicios SANAMEDIC S.A.S

Se establecieron los flujogramas de los procesos que se desarrollan en la institución, por medio del programa Microsoft Visio

Se propuso el diseño para la creación de la página web institucional de la UTC, con el fin de que fortalezcan las estrategias de mercadeo y ventas lo que genera la credibilidad hacia el cliente

Recomendaciones

Continuar con los talleres de capacitación hacia los estudiantes, esto ayudara a ampliar su visión, a que brindad lo mejor de ellos desde su campo laboral, y a su vez ayudara a que la institución tenga egresados de calidad

Mantener las alianzas por medio de una buena respuesta de la institución, tanto la parte administrativa como la académica, que haya esa reciprocidad de beneficios por ambas partes de la alianza, de igual manera continuar ampliando las alianzas o convenios, esto ayuda al crecimiento y fluidez de la institución

Tener en cuenta los flujogramas de procesos, siguiendo la ruta de acción indicada en ellos, esto hará que el personal administrativo no tenga tropiezo alguno, sino que, efectué cada proceso con facilidad.

Implementar la página web institucional, que será una gran fuente de información para el cliente, fortaleciendo a la vez la credibilidad de la institución, y no solo el cliente, el estudiante que vive cerca o en los municipios aledaños a Ocaña y docente estará actualizado de todo lo que pasa en la UTC.

Referencias

- Bermudez, L. (8 de Enero de 2015). *Capacitacion una herramienta de fortalecimiento para las mipymes*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Concepto definicion.de*. (2014). Obtenido de Concepto definicion de Institucion : <http://concepto definicion.de/institucion/>
- definicion.de*. (09 de Febrero de 2015). Obtenido de definicion de publicidad : <http://concepto definicion.de/publicidad/>
- Economia Web site*. (2007). Obtenido de Oferta y demanda: <http://www.economia.ws/oferta-y-demanda.php>
- gerencie.com*. (12 de Octubre de 2017). Obtenido de el precio: <https://www.gerencie.com/precio.html>
- Jaramillo, J. (7 de Noviembre de 2013). *definiciones de marketing* . Obtenido de <https://es.slideshare.net/jimenajp/definiciones-de-marketing-1>
- Perez, J. (2008). *definicion.de*. Obtenido de Definicion de Empresa : <https://definicion.de/empresa/>
- Que son alianzas estrategicas* . (2016). Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/257300>
- Sena. (Abril de 2009). *Mercadeo* . Obtenido de Oferta y demanda : <http://sena-mercadeo.blogspot.com/2009/04/oferta-y-demanda.html>
- Significados* . (01 de Enero de 2015). Obtenido de Significado de cliente: <https://www.significados.com/cliente/>
- Thompson, I. (Junio de 2010). *marketingintensivo.com*. Obtenido de ¿Qué es Promoción?: <http://www.marketingintensivo.com/articulos-promocion/que-es-promocion.html>

Thompson, I. (2010). *promonegocios.net*. Obtenido de Definición de Venta:

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>

Torreblanca, F. (14 de Julio de 2017). *Cómo definir la ventaja competitiva según Michael Porter*.

Obtenido de <https://franciscotorreblanca.es/como-definir-la-ventaja-competitiva/>

UTC2017UNIDADES Técnicas Del Cesar Ocañaocañanorte De Santander Colombia

Velasquez, K. (09 de Diciembre de 2015). *Marketing Mix* . Obtenido de ¿Qué es una estrategia de

mercadeo?: <https://marketing4ecommerce.mx/que-es-una-estrategia-de-mercadeo/>

Apéndices

Apéndice A. Registro fotográfico-Taller Servicio y Atención al Cliente



Nota. Esta fotografía muestra sesión del taller, cuyo capacitador fue el docente José de la Rosa Vergel. Sede UTC Ocaña. Evidencia tomada por la autora del presente informe, 10 de mayo de 2018.



Nota. Esta fotografía muestra sesión del taller, cuyo capacitador fue el docente José de la Rosa Vergel. Sede UTC Ocaña. Evidencia tomada por la autora del presente informe, 10 de mayo de 2018.

Apéndice B. Registro fotográfico diseño de la página Web-pasante y profesional en informática.



Nota. Se recibe apoyo de profesional en el área de informática, bajo la participación y orientación activa de la pasante. Sede de UTC Ocaña.



Nota. Se recibe apoyo de profesional en el área de informática, bajo la participación y orientación activa de la pasante. Sede de UTC Ocaña.



Nota. Se recibe apoyo de profesional en el área de informática, bajo la participación y orientación activa de la pasante. Sede de UTC Ocaña.



Nota. Se recibe apoyo de profesional en el área de informática, bajo la participación y orientación activa de la pasante. Sede de UTC Ocaña.



Nota. Se recibe apoyo de profesional en el área de informática, bajo la participación y orientación activa de la pasante. Sede de UTC Ocaña.

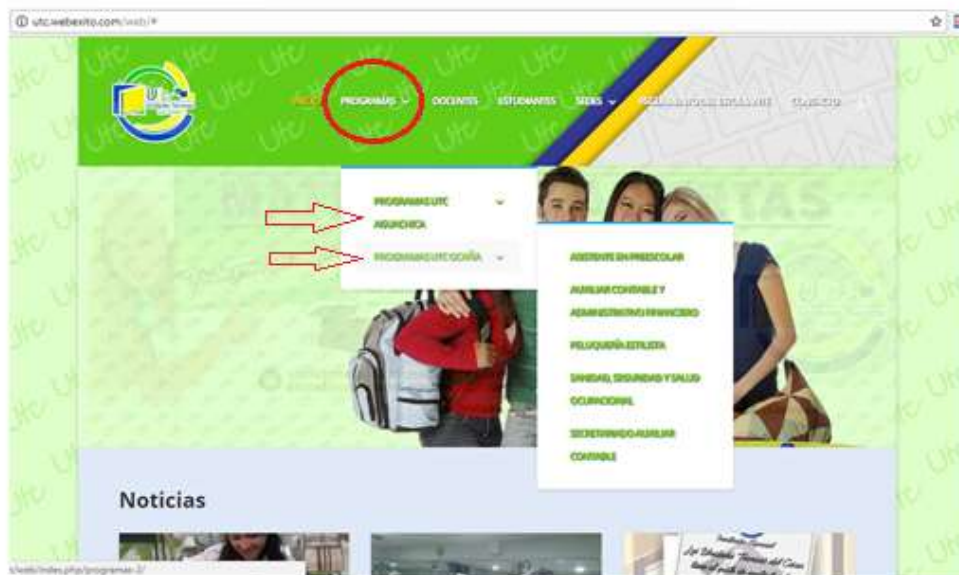
Apéndice C. Diseño de página Web-Banner de presentación.



Nota. Diseño de la autora junto con profesional del área. Captura de pantalla realizada por la pasante autora del informe.

Fuente: Pasante autora del informe.

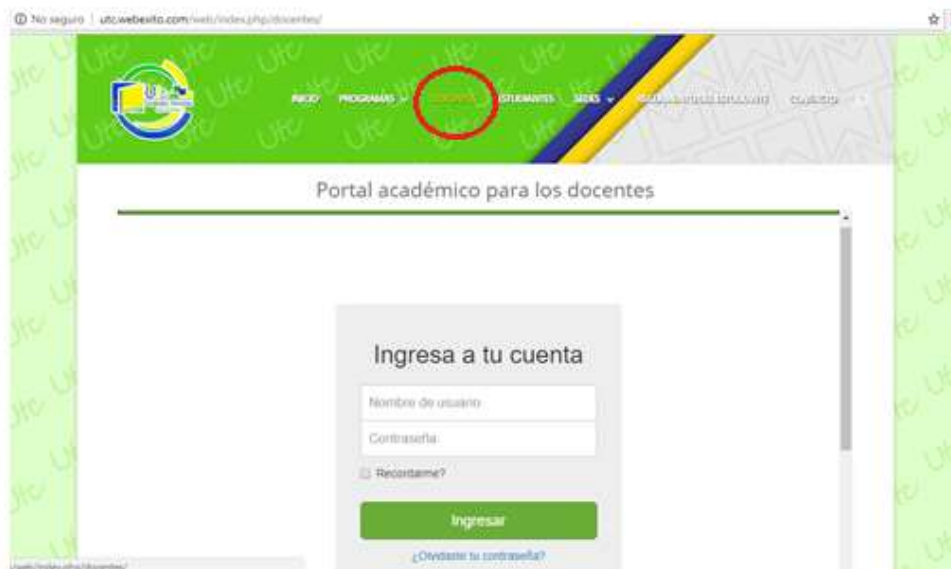
Apéndice D. Programas UTC



Nota. Diseño de la autora junto con profesional del área. Captura de pantalla realizada por la pasante autora del informe.

Fuente: Pasante autora del informe.

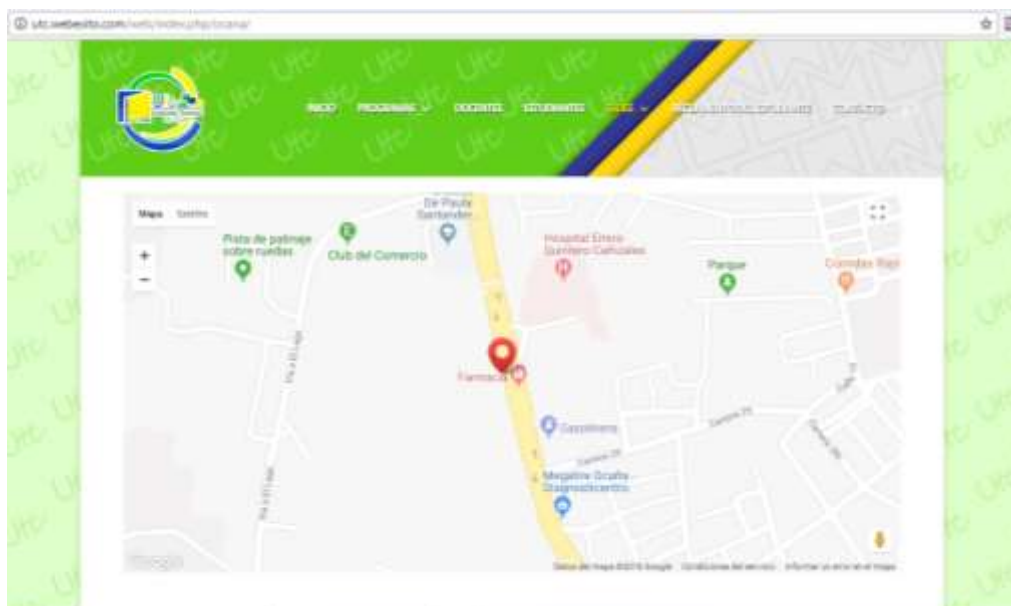
Apéndice E. Portal Académico para Docentes



Nota. Diseño de la autora junto con profesional del área. Captura de pantalla realizada por la pasante autora del informe.

Fuente: Pasante autora del informe.

Apéndice F. Mapa de ubicación de las UTC Aguachica



Nota. Diseño de la autora junto con profesional del área. Captura de pantalla realizada por la pasante autora del informe.

Fuente: Pasante autora del informe.

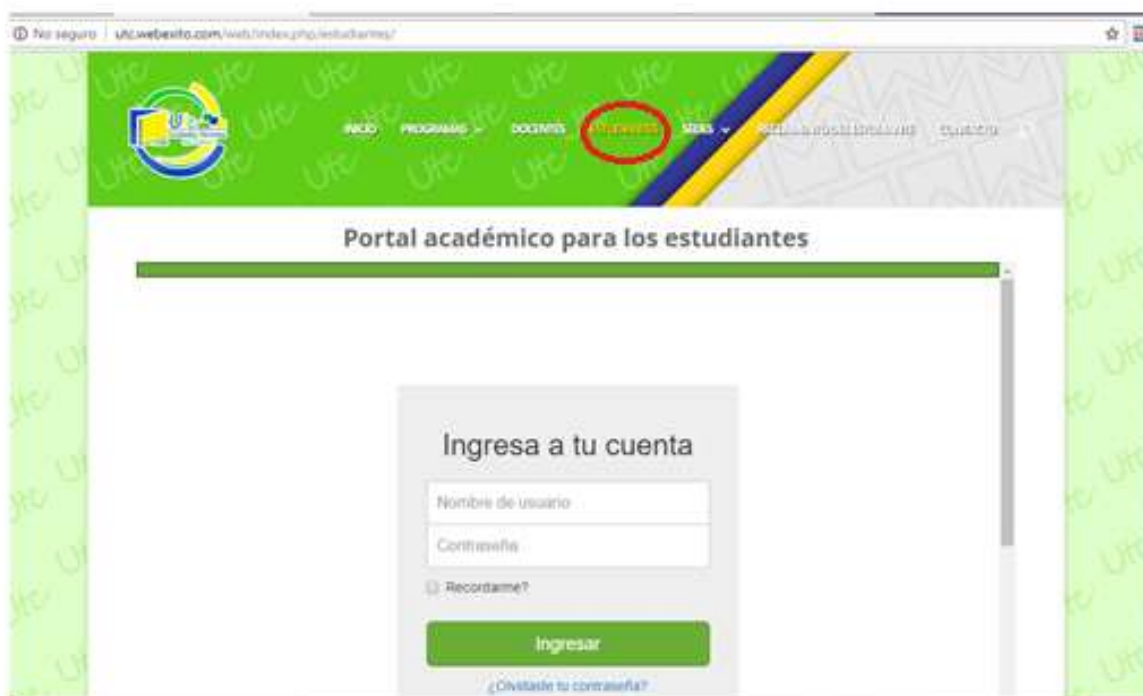
Apéndice G. Mapa ubicación UTC Ocaña



Nota. Diseño de la autora junto con profesional del área. Captura de pantalla realizada por la pasante autora del informe.

Fuente: Pasante autora del informe.

Apéndice H. Portal Académica para estudiantes



Nota. Diseño de la autora junto con profesional del área. Captura de pantalla realizada por la pasante autora del informe.

Fuente: Pasante autora del informe.

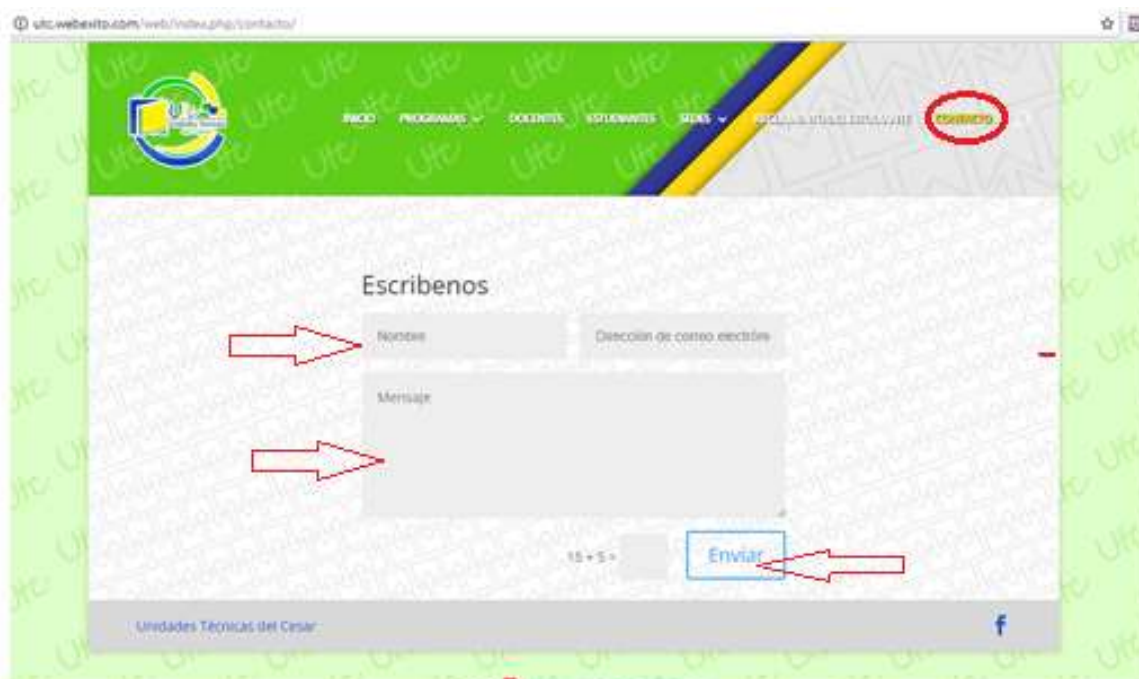
Apéndice I. Reglamento del estudiante.



Nota. Diseño de la autora junto con profesional del área. Captura de pantalla realizada por la pasante autora del informe.

Fuente: Pasante autora del informe.

Apéndice J. Radicación PQRS UTC



The image shows a screenshot of a web browser displaying a contact form on the website of Unidades Técnicas del Cesar (UTC). The browser's address bar shows the URL: `utc.webvix.com/web/vindex.php/contacto/`. The page has a green header with the UTC logo on the left and a navigation menu with items: INICIO, PROGRAMAS, DOCENTES, ESTUDIANTES, SERVICIOS, and CONTACTO. The 'CONTACTO' link is circled in red. Below the header, the main content area is titled 'Escribenos'. It contains a form with the following elements: a 'Nombre' field with a red arrow pointing to it, a 'Dirección de correo electrónico' field, a large 'Mensaje' text area with a red arrow pointing to it, and an 'Enviar' button with a red arrow pointing to it. At the bottom of the form, there is a character count '15 / 5 ='. The footer of the page includes the text 'Unidades Técnicas del Cesar' and a Facebook social media icon.

Nota. Diseño de la autora junto con profesional del área. Captura de pantalla realizada por la pasante autora del informe.

Fuente: Pasante autora del informe.