

**DIAGNOSTICO DEL POSICIONAMIENTO ACTUAL DE LA  
CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE Y  
RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO**

**CLAUDIA RIVERA BERMUDEZ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
(U N A D)  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PEREIRA RISARALDA  
2003**

**DIAGNOSTICO DEL POSICIONAMIENTO ACTUAL DE LA  
CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE Y  
RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO**

**CLAUDIA RIVERA BERMUDEZ**

**Informe de Pasantía para optar el título de Administradora de Empresas**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
(U N A D)  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PEREIRA RISARALDA**  
**2003**



Nota de aceptación

---

---

---

---

Coordinador Facultad

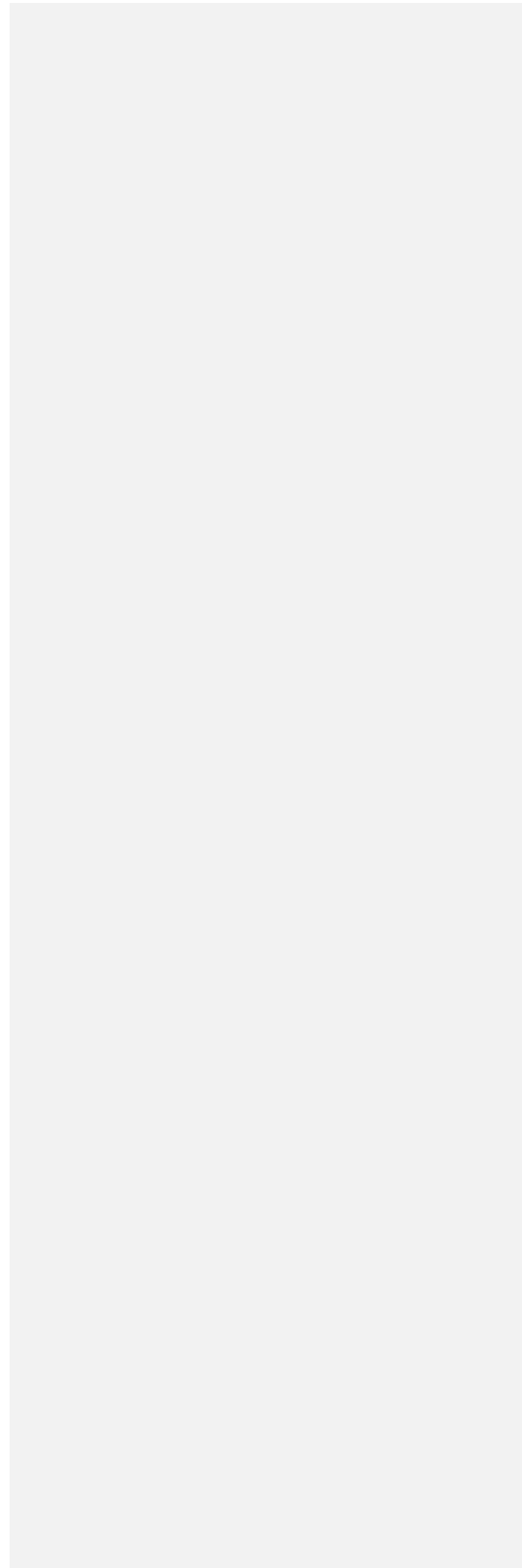
---

Jurado

---

Jurado

Ciudad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_





## AGRADECIMIENTOS

A la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, institución que siempre ha significado para mi mucho más que un trabajo, y en donde se me permitió cursar mi ciclo tecnológico.

A mi señora madre Luz Mery Bermúdez, seguidora inseparable de cada proyecto que emprendo con su respaldo, ternura y fe en mí.

A Harold Betancourth Perez, por convertir mis metas en tuyas también.

A la Doctora María de la Cruz Moscoso, Rectora de la Corporación por su incondicional apoyo para culminar el ciclo profesional, por convertirse en mi maestra, ejemplo de trabajo, tenacidad y honestidad.

A mi querido equipo y tolerante equipo de trabajo: Ruth Marina Cano, Jefe de Registro y Control Académico, Claudia Patricia Fernández, Secretaria General, Leonardo Villamil, Director del Area de Sistemas; James Escarpeta Hernández, Jefe de Salas; Paola Andrea Cardona, Monitora; Sther Julia Taborda, y Johnson Cardona.

A Edidson Betancourth Perez y Sandra Hepsiva Cooper, a ellos les doy las gracias por su alegría, compañerismo y afecto.

Y a todas las personas que de una u otra forma se convirtieron en parte de este proyecto, que Dios les bendiga.

## TABLA DE CONTENIDO

Pàg

### RESUMEN

### INTRODUCCION

<u>1. OBJETIVOS .....</u>	<u>444</u>
<u>1.1 OBJETIVO GENERAL .....</u>	<u>444</u>
<u>1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....</u>	<u>444</u>
<u>2. JUSTIFICACION .....</u>	<u>555</u>
<u>3. ANTECEDENTES .....</u>	<u>888</u>
<u>3.1.MARCO DE REFERENCIA .....</u>	<u>888</u>
<u>3.2MARCO LEGAL .....</u>	<u>999</u>
<u>3.3MARCO HISTORICO .....</u>	<u>114114</u>
<u>3.3.1. Contexto geográfico .....</u>	<u>114114</u>
<u>3.4 MARCO EMPRESARIAL .....</u>	<u>124242</u>
<u>3.4.1 Nombre, Naturaleza Juridica, Nacionalidad Y Domicilio, Duracion, Patrimonio, Programas Registrados En El Icfes. ....</u>	<u>144444</u>
<u>3.4.2 FILOSOFIA INSTITUCIONAL ESTABLECIDA POR LA EMPRESA ....</u>	<u>174747</u>
<u>3.5 MARCO TEORICO.....</u>	<u>212424</u>
<u>3.6MARCO CONCEPTUAL .....</u>	<u>232423</u>
<u>3.6.1 Posición Competitiva:.....</u>	<u>262725</u>
<u>3.6.2 Mezcla de mercadeo:.....</u>	<u>262725</u>
<u>3.6.3 El macroambiente:.....</u>	<u>262725</u>
<u>3.6.3 El microambiente: .....</u>	<u>262726</u>
<u>4. PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION RECOGIDA.....</u>	<u>282827</u>
<u>4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN .....</u>	<u>303029</u>

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato



<u>4.2 DIAGNOSTICO DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO .....</u>	<u>323234</u>
<u>4.2.1 Análisis de la Competencia .....</u>	<u>323234</u>
<u>4.2.1.1 Universidad del Valle.....</u>	<u>323234</u>
<u>4.2.1.2 Universidad Cooperativa de Colombia .....</u>	<u>343433</u>
<u>4.2.1.3 Universidad Antonio Nariño.....</u>	<u>353534</u>

<u>4.2.1.4 Universidad Virtual Eurocol .....</u>	<u>353534</u>
<u>4.3 Evaluación de la Competencia .....</u>	<u>373736</u>
<u>4.3.1 Análisis de la Competencia .....</u>	<u>414140</u>
<u>5.AUDITORIA DE MERCADOTECNIA .....</u>	<u>434344</u>
<u>5.1 Auditoria del Ambiente de Mercadeo .....</u>	<u>434344</u>
<u>5.2 Auditoria del ambiente de negocios .....</u>	<u>454643</u>
<u>5.3 Auditoria de la Estrategia de mercadotecnia .....</u>	<u>484946</u>
<u>5.4 Auditoria de la Organización en Mercadotecnia .....</u>	<u>484946</u>
<u>5.5 Auditoria de los sistemas de mercadotecnia .....</u>	<u>495047</u>
<u>5.6 Auditoria de la función de mercadotecnia .....</u>	<u>505148</u>
<u>5.7ANÁLISIS DEL CLIENTE EXTERNO .....</u>	<u>535450</u>
<u>5.7.1 Investigación Preliminar de Mercadeo .....</u>	<u>535450</u>
<u>5.7.1.1 Municipios del Norte del Valle .....</u>	<u>535450</u>
<u>5.7.1.2 Centros Educativos de la ciudad de Cartago .....</u>	<u>545551</u>
<u>6.PROPUESAS DE MEJORAMIENTO .....</u>	<u>565753</u>
<u>6.1Comité de Mercadeo .....</u>	<u>585953</u>
<u>6.2 Propuesta Para el mejoramiento de la Comunicación Organizacional. ..</u>	<u>626356</u>
<u>6.3 Plan de Mercadeo Para el II Semestre de 2003 .....</u>	<u>687063</u>
<u>6.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS EDUCATIVOS .....</u>	<u>717265</u>
<u>6.4.1.DEPARTAMENTO DE EXTENSION .....</u>	<u>717365</u>
<u>6.4.2. Plan de Actividades para el II Semestre de 2003 – Area Bienestar</u> <u>Institucional. ....</u>	<u>889079</u>
<u>BIBLIOGRAFIA .....</u>	<u>949684</u>
<u>A N E X O S .....</u>	<u>858585</u>
<u>INFORME No 001 .....</u>	<u>868686</u>
<u>INFORME No 002 .....</u>	<u>898989</u>
<u>INFORME No 003 .....</u>	<u>929292</u>
<u>INFORME No 004 .....</u>	<u>979897</u>
<u>INFORME No 005 .....</u>	<u>100401100</u>
<u>INFORME No 006 .....</u>	<u>103404103</u>
<u>INFORME No 007 .....</u>	<u>105406105</u>
<u>TABULACIÓN ENCUESTAS .....</u>	<u>108409108</u>

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

## RESUMEN

## INTRODUCCION

### 1.OBJETIVOS

#### 1.1Objetivo General

#### 1.2Objetivos Específicos

## 2.JUSTIFICACION

## 3.ANTECEDENTES

### 3.1Marco de Referencia

#### 3.2Marco Legal

#### 3.3Marco Histórico

##### 3.3.1Contexto Geográfico

#### 3.4Marco Empresarial

##### 3.4.1Nombre, Naturaleza Jurídica, Nacionalidad y domicilio, Duración, Patrimonio, Programas

##### 3.4.2Filosofía Institucional

#### 3.5Marco Teórico

#### 3.6Marco Conceptual

##### 3.6.1Calidad Total

##### 3.6.2Posición Competitiva

##### 3.6.3Mezcla de Mercadeo

##### 3.6.4El macroambiente

##### 3.6.5El microambiente

## 4.Presentación y análisis de la información recogida

### 4.1Diagnóstico de la Situación

#### 4.2Diagnóstico del Cliente Interno y Externo

##### 4.2.1Análisis de la Competencia

###### 4.2.1.1Universidad del Valle

###### 4.2.1.2Universidad Cooperativa de Colombia

###### 4.2.1.3Universidad Antonio Nariño

###### 4.2.1.4Universidad Virtual Eurocol

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato: Numeración y viñetas

- 4.2.2 Evaluación de la Competencia
- 4.3 Auditoría de Mercadotecnia
  - 4.3.1 Auditoría del ambiente de mercadeo
  - 4.3.2 Auditoría del ambiente de negocios
  - 4.3.3 Auditoría de la estrategia de mercadotecnia
  - 4.3.4 Auditoría de la organización en mercadotecnia
  - 4.3.5 Auditoría en los sistemas de mercadotecnia
  - 4.3.6 Auditoría de la función de mercadotecnia
- 4.4 Análisis del cliente externo
  - 4.4.1 Investigación preliminar del mercado
    - 4.4.1.1 Municipios del Norte del Valle
    - 4.4.1.2 Centros educativos de la ciudad de Cartago
- 5. Propuestas de Mejoramiento
  - 5.1 Comité de Mercadeo
  - 5.2 Propuesta Para el mejoramiento de la Comunicación Organizacional
  - 5.3 Plan de Mercadeo Para el II Semestre de 2003
  - 5.4 Portafolio de Servicios Educativos
  - 5.5 Plan de Actividades para el II Semestre de 2003  
Del Area de Bienestar Institucional.
- 4. Bibliografía
- 5. Anexos
- 6. Tabulaciones

Con formato: Numeración y viñetas

## RESUMEN

El presente informe de pasantía realizada en la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, está enfocado al establecimiento de un diagnóstico del posicionamiento actual de la institución frente a su cliente interno y externo, con miras formular recomendaciones de mejoramiento.

Para hacer el análisis ambiental de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle y de recursos, el macroambiente, el mercado y la competencia deben ser analizados para estimar las tendencias e implicaciones en oportunidades y riesgos específicos que se pueden correr.

También hay que ver los principales recursos de la Corporación (sus fortalezas) y las deficiencias (debilidades). La idea es perseguir metas, oportunidades y estrategias que sean congruentes con sus puntos fuertes y evitar aquellas para las cuales sus recursos sean débiles, pero esto solo se puede hacer mediante el conocimiento de la situación actual.

Para presentar el diagnóstico de mercadeo se ha optado por un sistema de **Auditoria de Mercadeo**, el cual analiza cada elemento que tiene incidencia en el mismo y puntualmente la competencia y es una herramienta con un enfoque específico.

Igualmente se hizo un estudio de la competencia y el cliente interno con la formulación de una encuesta aplicada a todo el estudiantado en el que por medio

de una matriz DOFA se pueden analizar varios aspectos importantes para el diagnóstico.

Durante la realización de la pasantía, se hizo un proceso de mercadeo aplicado con el recorrido por todas las instituciones educativas de los municipios del Norte del Valle, con el objeto de hacer el ofrecimiento de los programas que tiene la Corporación en los grados once, sistemas de financiación y opciones de vinculación por medio de convenios, pero ante todo, el principal objetivo fue el de determinar la demanda que tienen nuestras carreras y evaluar la demanda que tienen otros programas de los que carece la región.

Como aportes prácticos a este trabajo se anexan los informes presentados a Rectoría de la Corporación y la planeación del área de Mercadeo para el II semestre de 2003 y la planeación del área de Bienestar Institucional.

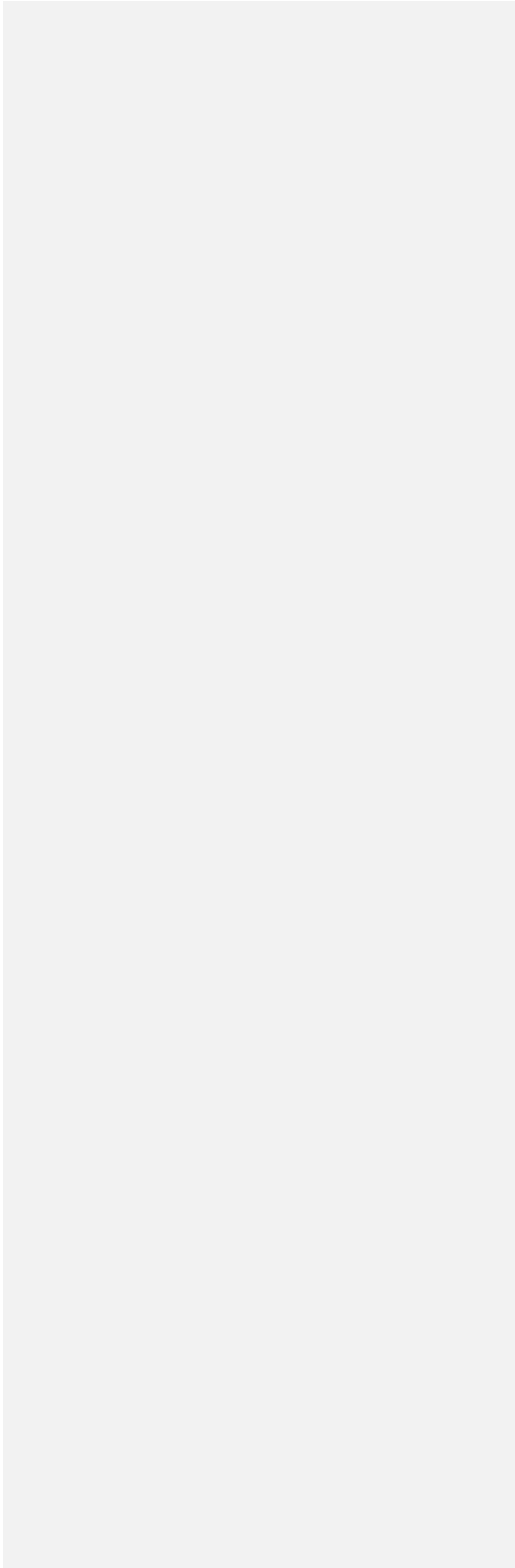
El diagnóstico se presenta así:

- Diagnóstico de la situación actual
- Diagnóstico del cliente interno y externo
  - Análisis de la Competencia
  - Auditoría de Mercadotecnia
  - Análisis del Cliente Externo
- Establecimiento de un plan de mercadeo para el II Semestre de 2003
- Portafolio de servicios
- Propuestas de Mejoramiento

## **INTRODUCCION**

El presente informe de pasantía está enfocado a realizar un diagnóstico de la situación del posicionamiento actual de la Corporación, que evidencie claramente la necesidad de implementar un área de mercadeo desarrollado en la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, y aportar desde mi larga experiencia como funcionaria en la misma, los conocimientos adquiridos mediante la formación profesional en la UNAD, a través de la formulación de un plan de Mercadeo para el II Semestre de 2003.

Se pretende además identificar las necesidades y aspiraciones que en Educación Superior tiene la población Cartagueña y los municipios circunvecinos, así como la disponibilidad de recursos con los que cuenta la institución para satisfacer esta demanda, mediante la evaluación de debilidades y fortalezas con el fin de diseñar estrategias de gestión que las puedan satisfacer.





## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

- Realizar un diagnóstico del posicionamiento de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle con miras a diseñar un Plan de Mercadeo que contribuya a mejorar la imagen institucional.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Efectuar un análisis del cliente interno y externo de la institución para establecer un diagnóstico que refleje la situación actual.
- Realizar una auditoria de mercadotecnia
- Realizar investigación de mercados
- Determinar las características de la competencia
- Establecimiento de un plan de mercadeo para el II semestre de 2003
- Aportar recomendaciones generales que conduzcan le mejoramiento del mercadeo organizacional con el fin dar proyección corporativa a la Institución.

## **2. JUSTIFICACION**

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, es una institución de Educación Superior que por más de 32 años ha contribuido a la formación de los profesionales de la región, su connotación de Alma Mater de la ciudad y la ausencia hasta hace algunos años atrás, de otras instituciones de Educación Superior en el Norte del Valle, no había generado la necesidad de implementar un Departamento de Mercadeo puesto que se interpretaba como un hecho la demanda de los programas profesionales por parte de los jóvenes Cartagueños.

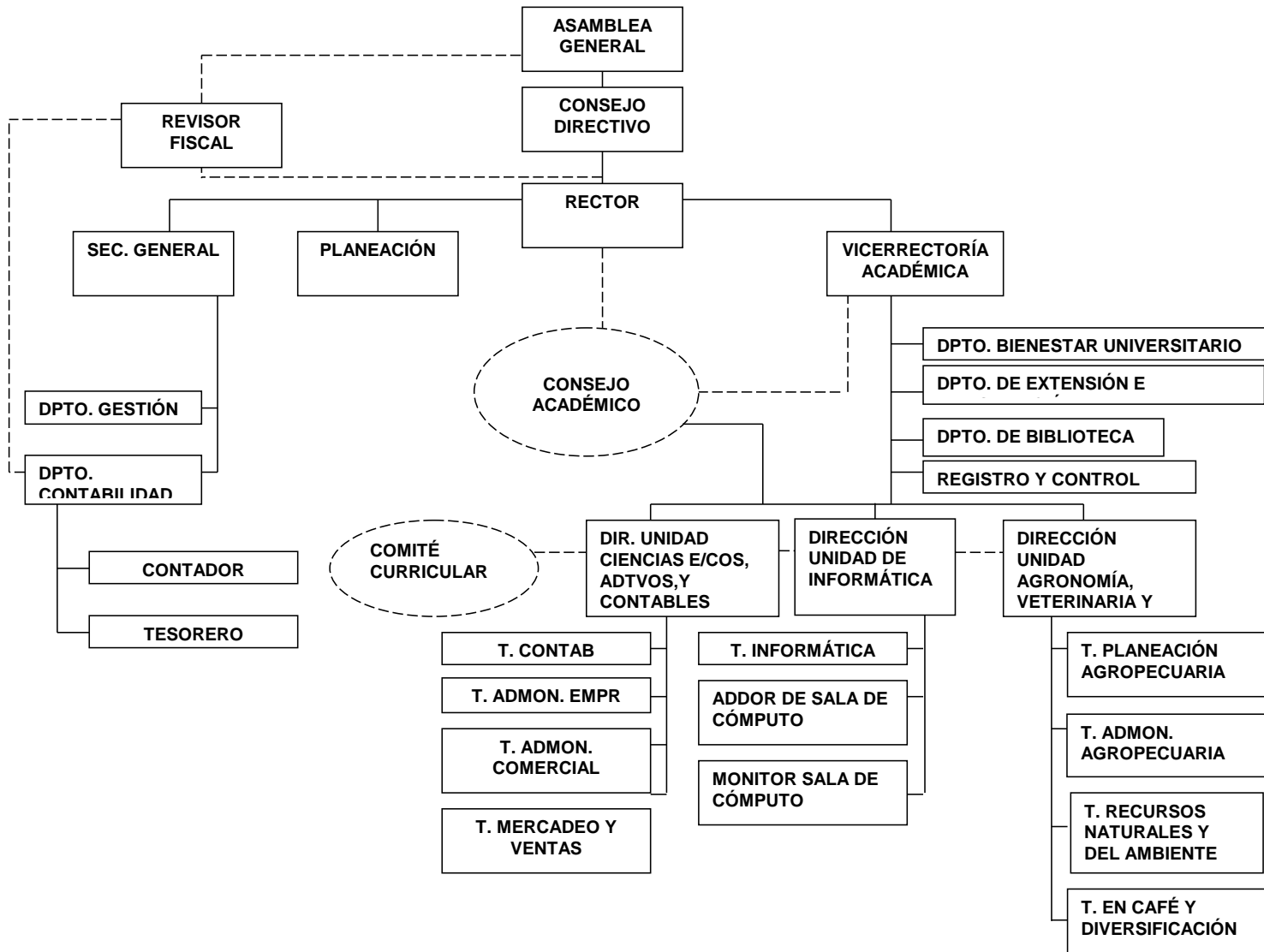
Cartago es un Municipio que por su estratégica posición geográfica, se ha convertido en "un mercado de caminos", lo cual ha atraído hacia la región un sin número de instituciones y ha ampliado enormemente la oferta de programas profesionales.

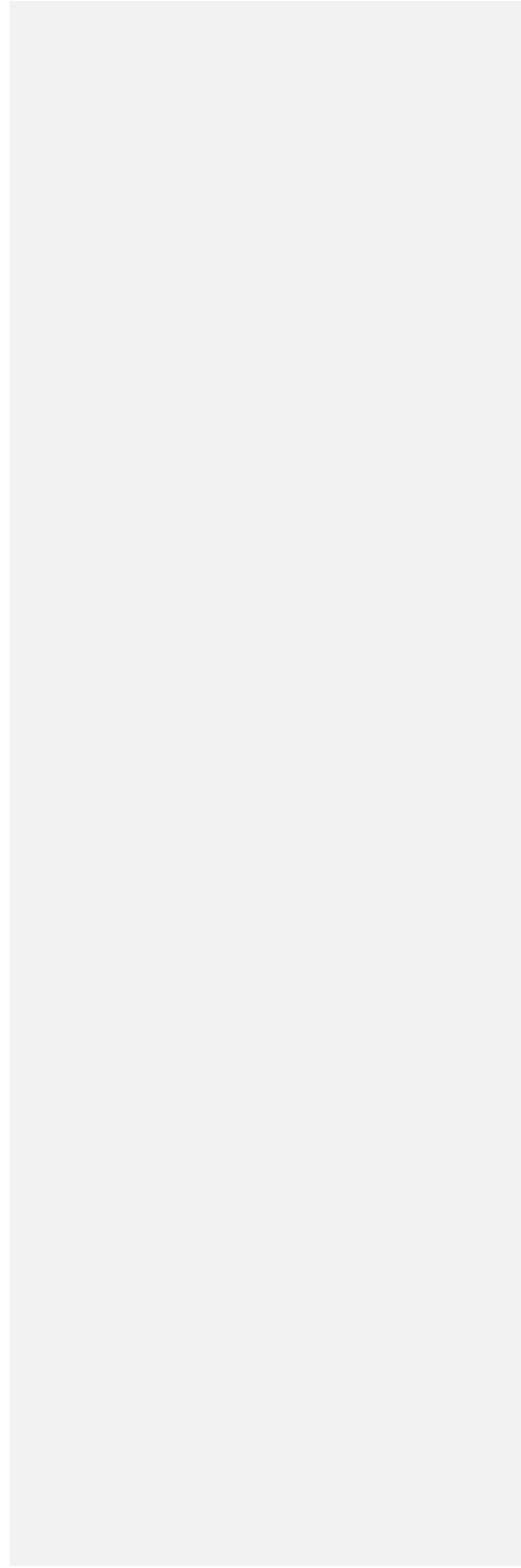
Teniendo en cuenta lo anterior, se hace inminente la necesidad de implementar estrategias de Mercadeo, con el fin de connotar en la Corporación de Estudios Tecnológicos un carácter más definido de empresa competitiva en el medio, a través del mejoramiento de otras áreas de servicio al cliente e imagen institucional.

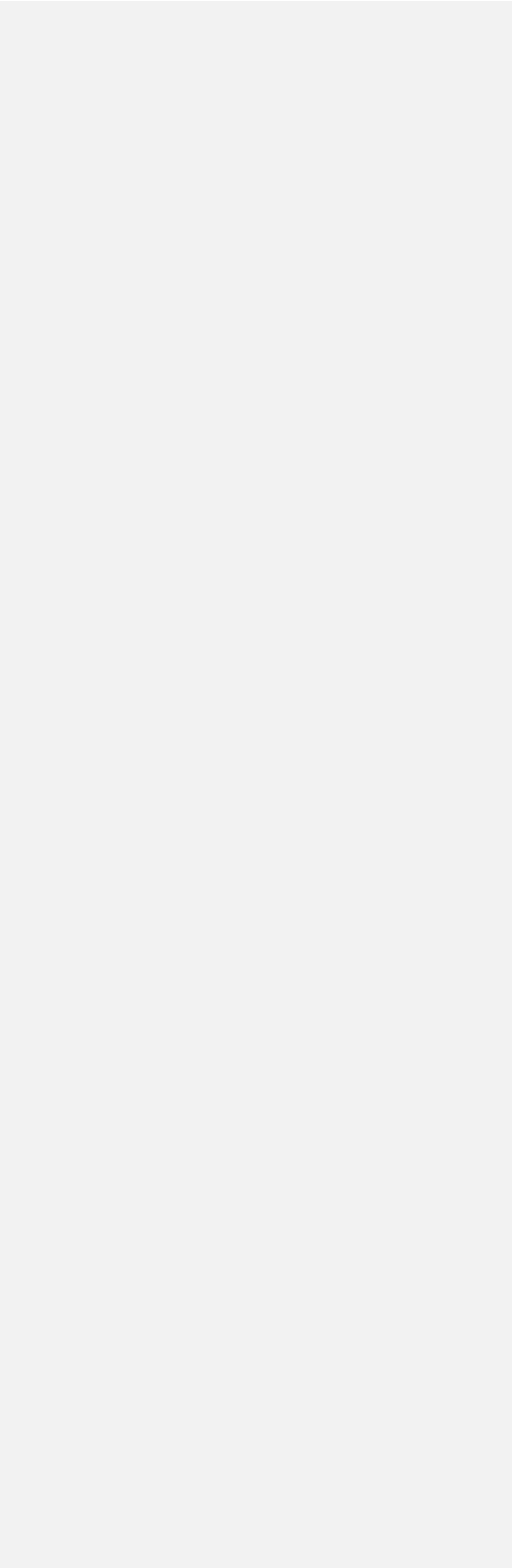
Para ingresar al Sistema Nacional de Acreditación de los programas académicos, determinados por la Ley 30 de 1992, todas las instituciones de Educación

Superior deben cumplir con los estándares de calidad que exige el Consejo Nacional de Acreditación aplicados en los siguientes campos: Definición del proyecto educativo institucional, procesos académicos, estudiantes y profesores, bienestar institucional, organización, administración y gestión, egresados e impacto sobre el medio y recursos físicos y financieros, además de la publicidad y promoción del programa.

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, tiene sus programas académicos en vía de acreditación como objetivo a lograr en el mediano plazo y debe desde ahora, generar los procesos e indicadores que para este fin se requieren.







|

|

### **3. 2— ANTECEDENTES**

#### **3.1.**

Con formato

#### **2.4 MARCO DE REFERENCIA**

Con formato: Numeración y viñetas

La Educación Superior es fuente para desarrollo económico de un país y una de las metas más buscadas por la sociedad.

Las instituciones de Educación Superior al igual que empresas de otros sectores buscan alcanzar metas de crecimiento, sostenibilidad y posicionamiento en el mercado educativo; objetivos que durante los últimos años se han visto afectados por la crisis económica, política y social por la que atraviesa el país. La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle a pesar de ofrecer Educación Superior en el ámbito tecnológico a bajos precios y con facilidades de pago no ha logrado escapar a la crisis y esto se refleja en altos índices de deserción, escasa demanda del servicio educativo; con ello bajo volumen de estudiantes y por ende bajos niveles de ingresos que dificultan el sostenimiento de la institución.

Es necesario que la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle realice una investigación de mercados tendiente a encontrar qué otros elementos influyen en la demanda del servicio de Educación Tecnológica, con el objetivo no solamente de alcanzar metas de crecimiento que permitan a la Corporación de Estudios Tecnológicos, posesionarse como la mejor institución de Educación Superior en el Norte del Valle, sino de ampliar la cobertura con el fin de que más Colombianos tengan acceso a la Educación Superior.

### 3.2

#### **2.2 MARCO LEGAL**

Los principios fundamentales que orientan la acción de quienes cumplen la acción de forjar a los ciudadanos para el nuevo rol institucional a nivel educativo, empieza a enunciarse desde el preámbulo de la Constitución Política de Colombia de 1991, el cual textualmente reza: "El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz dentro de un manejo jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político económico, social y justo y comprometido a impulsar la integración de la comunidad Latinoamericana", expresados claramente en los artículos 1º, 26º, 27º, 41º, 67º, 68º, 69º, 70º, 71º.

La Ley 30 del 28 de Diciembre de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior Colombiana teniendo en cuenta los principios y valores, consagrados en la Constitución como un derecho fundamental, ampliados en sus artículos 1º, 2º, 3º, 4º, 5º. La misma, en artículo 6º enuncia los objetivos de la Educación Superior y de sus instituciones, al mismo tiempo que reglamenta los estándares de calidad para la acreditación de los programas académicos mediante los procesos curriculares y administrativos.

Teniendo como Objetivos principales los siguientes:

- a) Profundizar en la formación integral de los Colombianos, dentro de las modalidades y calidades de la Educación Superior, capacitándolos para

Con formato

Con formato: Numeración y viñetas



cumplir las funciones profesionales, investigativas y del servicio social que requiere el país.

e)b) Trabajar por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento en todas sus formas y expresiones, y promover su utilización en todos los campos para solucionar las necesidades del país.

e)c) Ser factor de desarrollo científico, cultural, económico, político y ético a nivel nacional y regional.

e)d) Promover la unidad nacional, la descentralización, la integración regional y la cooperación interinstitucional con miras a que las diversas zonas del país disponga de los recursos humanos y de las tecnologías apropiadas que les permitan atender adecuadamente sus necesidades.

e)e) Conservar y fomentar el patrimonio cultural del país,

Complementado este marco legal con la ley 15 de 1994 o Ley General de Educación, la cual en su artículo 213 determina los elementos principales a tener en cuenta para la formulación de Proyecto Educativo Institucional, carta de navegación de las instituciones de Educación. La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, en cumplimiento de las leyes vigentes que regulan la Educación Superior, se encuentra inmersa en procesos legales que plantea el Estado para dar calidad al servicio educativo y transformar la visión de las instituciones hacia un verdadero compromiso con la proyección social.

### **3.3**

## **2.3 MARCO HISTORICO**

### **2.3.13.3.1. Contexto geográfico**

El Municipio de Cartago se encuentra localizado al norte del Departamento del Valle del Cauca; limitado al norte con Pereira, al Sur con Obando, al oriente con Alcalá y al occidente con Ansermanuevo. El Municipio tiene una extensión de 23.238 hectáreas; dividido en siete (7) comunas 174 barrios, 6 corregimientos y 18 veredas, contando con una población aproximada a 150.000 habitantes.

Cartago tiene una ubicación privilegiada ya que por medio del eje cafetero se crea una alianza de comercialización, lo cual genera desarrollo económico y permite el reconocimiento de los productos y servicios regionales tanto en el ámbito nacional como el internacional.

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle se encuentra ubicada en el Centro de Cartago, en la calle 10 # 3 – 95 en una planta física, tomada en comodato por Departamento del Valle del Cauca y patrimonio arquitectónico de la nación.

Su gran espacio, la belleza de su arquitectura y la estratégica ubicación en la ciudad son fortalezas que deben ser explotadas por los Directivos de la institución para atraer hacia sus aulas de clase toda la demanda potencial a cursar carreras tecnológicas en la ciudad.

Con formato

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato: Numeración y viñetas

### **32.4 MARCO EMPRESARIAL**

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, antes Centro Universitario del Norte del Valle, nació gracias al empeño de insignes representantes cívicos Cartagueños, entre quienes es meritorio destacar al desaparecido Jesús Ernesto Aulestia, Doctor Luis Alfonso Delgado Arango y el excelentísimo Monseñor José Gabriel Calderón; unidos bajo un ideal común cual era el de ampliar las posibilidades de desarrollo social, técnico, moral y cultural de la comunidad estudiantil de la ciudad como centro intelectual, de todo un radio de acción de la zona de influencia como son el sur – occidente Quindiano, Risaralda, Chocó y lógicamente del Norte del Valle.

Es así como este anhelo se cristaliza cuando se le da la configuración legal al entonces llamado Centro de Estudios Superiores, o Centro Universitario del Norte del Valle con la Resolución No. 3712 (21) de Septiembre de 1971, emanada de la Gobernación del Valle y se obtiene la Licencia de Funcionamiento proferida por el ICFES, mediante acuerdo No. 45 del 10 de Julio de 1975 para los programas de Tecnología en Contabilidad y Tecnología en Administración de Empresas y por virtud del acuerdo No. 251 del 24 de Octubre del mismo año se concedió igual licencia de funcionamiento al programa de Tecnología en Administración Agropecuaria.

En el mismo año de 1977 por Resolución No. 3955 del Ministerio de Educación del 06 de Mayo y por el acuerdo No.255 del 13 de diciembre de 1976 emanada de la Junta Directiva del ICFES, se obtuvo la aprobación de los programas tecnológicos de Contabilidad y Administración Agropecuaria respectivamente. En 1977 se acuerda suspender la Tecnología en Administración de Empresas. En el

año de 1987 se da inicio al proyecto de incorporar la tecnología en Café y Diversificación en la modalidad a distancia, a dicho proyecto el ICFES, le otorga la licencia de funcionamiento en 1989, mediante resolución No. 016 del 26 de Enero; finalmente es aprobada el 30 de Julio de 1991 con la Resolución No. 2047.

Posteriormente se incorpora la tecnología en Sistematización de Datos, le es otorgada la Licencia de Funcionamiento el día 30 de Diciembre de 1991. Emanada de la Ley 30 de 1992 la cual autoriza a las instituciones de Educación Superior para aprobar, prorrogar o abrir nuevos programas académicos, con base en esta ley el Consejo Directivo de la institución da aprobación a esta tecnología mediante acuerdo No. 014 del 27 de Septiembre de 1994.

A raíz del proceso de crecimiento y desarrollo en el que se encuentra actualmente la Corporación, se ha establecido convenios con otras universidades, con el fin de ofrecer la profesionalización a los tecnólogos de Contabilidad, Administración Agropecuaria e Informática, el objetivo primordial de estos convenios es proporcionar y facilitar la prestación de servicios académicos en los campos de la docencia, la investigación y la extensión.

En el año de 1995 y siguiendo los lineamientos de la ley 30 de 1992, el Consejo Directivo aprueba la creación de las tecnologías en: Recursos Naturales y del Ambiente, Producción Agropecuaria, Administración Comercial y Financiera, Administración de Empresas, Mercadeo y Ventas y procede a notificarlos al ICFES.

Hoy la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle cuenta con programas descentralizados en otros municipios del Norte del Valle, mediante los cuales se logrado un acercamiento con la comunidad satisfaciendo sus necesidades de capacitación.

Se podría decir que esta institución es de carácter cívico por cuanto no recibe ningún aporte de entidades estatales ni privadas y sus socios son ilustres ciudadanos Cartagueños, que no generan gastos económicos a la institución, pero tampoco reciben beneficios.

Con formato

### **32.4.1 Nombre, Naturaleza Jurídica, Nacionalidad Y Domicilio, Duracion, Patrimonio, Programas Registrados En El Icfes.**

#### **Nombre de la institución**

CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE, institución de Educación Superior de Derecho Privado, de utilidad común y sin ánimo de lucro, de personalidad jurídica, autonomía administrativa y de patrimonio propio.

#### **Nacionalidad y Domicilio de la Institución**

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, es de nacionalidad Colombiana y tiene su domicilio principal en la ciudad de Cartago, pero podrá de acuerdo a las leyes nacionales, crear dependencias de la misma y para los mismos fines en otros lugares del territorio nacional.

#### **Duración de la Corporación**

La Corporación tendrá una duración de cien años contados a partir de su fundación, pero se puede disolver, transformar, fusionar o prolongar su existencia por la decisión de la totalidad de los miembros de la Asamblea General, el Consejo Directivo o la entidad administrativa que para esta época tenga esas

atribuciones y conforme a estos estatutos o en su defecto a las leyes generales para estos casos.

## Patrimonio

El patrimonio de la Corporación está conformado por los bienes inmuebles adquiridos y donados a la misma y su administración estará a cargo de su representante legal, que es el Rector, bajo la supervigilancia de la Auditoría y Contraloría Internas y Auditoría Nacional y Departamental, provenientes de las respectivas contralorías.

## Programas

Los siguientes programas se encuentran registrados en el Sistema Nacional de Información que maneja el ICFES, con los siguientes códigos.

Programas y extensiones				
Código	Nombre	Municipio	Jornada	Medología
380116510347614711401	Técnico Profesional En Secretariado Ejecutivo Sistematizado	Cartago	Mixta	Presencial
380126583327614711400	Tecnología en Admon Comercial y Financiera.	Cartago	Mixta	Presencial
380126580807614711400	Tecnología en Recursos Naturales y del Ambiente	Cartago	Diurno	Presencial
380120046587614711100	Tecnología en Informática Empresarial	Cartago	Diurno	Presencial
380126303387614711400	Tecnología en Producción Agropecuaria	Cartago	Mixta	Presencial
380126306587614711400	Tecnología en Admón Agropecuaria	Cartago	Mixta	Presencial
380126570007614711400	Tecnología en Contabilidad	Cartago	Mixta	Presencial
380120040007614711400	Tecnología en Sistematización de Datos	Cartago	Mixta	Presencial

380126340787614712300	Tecnología en Café y Diversificación	Cartago	Educación a Distancia	
380120046587662201100	Tecnología en Informática Empresarial	Roldanillo	Diurno	Presencial
380120046587684501100	Tecnología en Informática Empresarial	Ulloa	Diurno	Presencial
380120046586608801100	Tecnología en Informática Empresarial	Belén de Umbria	Diurno	Presencial
380126570006608801401	Tecnología en Contabilidad	Belén de Umbria	Mixta	Presencial
380126570006600101400	Tecnología en Contabilidad	Pereira	Mixta	Presencial
380120046586600101100	Tecnología en Informática Empresarial	Pereira	Diurno	Presencial
380120046587602001100	Tecnología en Informática Empresarial	Alcalá	Diurno	Presencial
380126570006600101400	Tecnología en Contabilidad	Alcalá	Mixta	Presencial
380126570006600101400	Tecnología en Contabilidad	Belén de Umbria	Mixta	Presencial
380126570006600101400	Tecnología en Contabilidad	Toro	Mixta	Presencial
380126303387614711400	Tecnología en Producción Agropecuaria	El Cairo	Mixta	Presencial
380126583327614711400	Tecnología en Admon Comercial y Financiera.	El Cairo	Mixta	Presencial
380126306587614711400	Tecnología en Admón Agropecuaria	Belén de Umbria	Mixta	Presencial
380126580807614711400	Tecnología en Recursos Naturales y del Ambiente	Alcalá	Diurno	Presencial
380130036587614711101	Especialización en Auditoría De Sistemas	Cartago	Diurno	Presencial

Con formato

#### **1.4.23.4.2 FILOSOFIA INSTITUCIONAL ESTABLECIDA POR LA EMPRESA**

Con formato: Numeración y viñetas

##### **Misión**

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, es una Institución de Educación Superior, de naturaleza privada, sin ánimo de lucro, facultada legalmente para ofrecer programas de formación en ocupaciones, programas de formación académica en disciplinas y programas de especialización en sus respectivos campos de acción, con metodología presencial y a distancia, cuya población objetivo es la que habita en el Norte del Valle, sin exclusión de personas de cualquier latitud geográfica, cuya misión básica trascendental es la búsqueda del desarrollo integral del hombre, mediante su formación ética, científica, técnica, tecnológica, humanística y pedagógica, de tal forma que pueda influir vitalmente en la sociedad.

También es parte de la misión, la articulación de la institución al desarrollo social mediante programas de investigación y extensión.

##### **Visión**

Seremos una institución Universitaria, multicampus, con programas académicos acreditados, reconocida por la excelencia en nuestros servicios de docencia, investigación, extensión, como eje cultural y polo de desarrollo regional. Formaremos seres humanos con capacidad de aprender, reaprender y



desaprender como solución de adaptación al futuro. Solidarios de mente abierta, innovadores, que puedan trabajar en equipos interdisciplinarios bajo los principios de honestidad, humildad, integridad, cooperación e intelectualidad.

### **Principios**

1. El respeto a la dignidad de la persona
2. El respeto a los derechos humanos, a la paz a y a la Democracia (artículo 67 de la Constitución Nacional)
3. La Autonomía Universitaria, consagrada en el artículo 69 de la Constitución Nacional.
4. La equidad en la oportunidad de acceso a los programas académicos que ofrece la institución.
5. El respeto al pluralismo ideológico en todas sus manifestaciones.
6. La libertad de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra (artículo 31 de la Ley 30 de 1992)
7. La difusión de las ideas que enmarcan nuestra cultura.
8. La educación del hombre y de la sociedad para que contribuyan al respeto de los grandes equilibrios del entorno natural y de la vida.

### **Valores**

- Honestidad
- Humildad
- Integridad
- Cooperación
- Intelectualidad

### **Propósitos Fundamentales**

1. Contribuir al desarrollo de una cultura científica, tecnológica y de convivencia mediante la formación holística y científica de profesionales con mentalidad amplia, abierta y flexible, de pensamiento autónomo y creativo, con conciencia ecológica y social, educándolos para la autogestión, el liderazgo y la participación.
2. Formar un profesional idóneo en su desempeño científico, en la praxis y en su relación con la sociedad.
3. Ejercer la docencia vinculando la investigación a los procesos de enseñanza aprendizaje, fundamentando el quehacer en la persona como centro y razón del ser.
4. Generar y proceso de enseñanza - aprendizaje en estrecho contacto con el medio, de tal manera que sea el contexto mismo quien evalúe la calidad del servicio y se beneficie de él.
5. Vincular la institución con el medio social externo, desde su función de docencia , investigación y extensión, ofreciendo aportes y soluciones a problemas de desarrollo regional con proyección nacional.

6. Establecer como filosofía pedagógica la interacción activa entre docentes y alumnos, en términos de libertad y expresión y respeto mutuo, como factor indispensable para la construcción del conocimiento.

8.7. Mantener la comunicación permanente con las demás instituciones de Educación Superior, con el fin de coordinar acciones tendientes a dinamizar, reforzar o complementar las actividades de investigación, docencia y extensión..

9.8. Generar mecanismos de bienestar universitario tendientes a lograr la permanencia e incremento de la población estudiantil.

10.9. Propender por la excelencia de su gestión en todos los niveles institucionales.

### **2.53.5 MARCO TEORICO**

El mundo empresarial ha cambiado bastante desde los comienzos del siglo XX, cuando Henry Ford podía darse el lujo de producir únicamente modelos T de color negro, ya que esta era la pintura que más rápido secaba y así agilizaba la producción.

En dicha época los empresarios eran quienes dirigían el mercado, los clientes simplemente se conformaban con lo que les llegara de la industria, y hacían parte de grandes listas de espera que avanzaban de acuerdo a la voluntad de los fabricantes.

Ahora se han dado grandes cambios, los clientes exigen cada vez más y las empresas buscan desesperadamente acercarse a ellos, conocer todas sus inquietudes y satisfacer todas sus necesidades.

Es indudable que la calidad es un tema que implica satisfacción al cliente y ha tomado importancia desde las tres últimas décadas del siglo anterior, sin embargo, grandes pensadores y notables instituciones vienen pregonando la filosofía y la política de calidad desde comienzos del siglo XX, por eso es importante saber qué significa la calidad y conocer su historia.

Con formato: Numeración y viñetas

"El empresario de hoy tiene como problema no saber si el producto corresponde a la necesidad del cliente o si es de buena calidad, sino asegurarse de que el consumidor lo prefiera a los demás productos que ofrece la competencia y lo compre, la competitividad es la base del marketing y su esencia es la creación del valor y solo el valor percibido es el que se compra" (Jean Paul Sallenave). El valor agregado que brinda la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle está representado en la funcionalidad de sus programas, adaptados al medio en cuanto a calidad, contenidos y condiciones socio – económicas de la región, posibilidad de llegar a los municipios y capacidad de transformación a las condiciones legales y del mercado.

El próximo siglo trae como desafío el logro de un proceso continuo de desarrollo humano sustentable, basado en una cultura de paz y en una educación a lo largo de toda la vida. Ello porque frente a la velocidad del cambio tecnológico, la formación inicial no será suficiente para acompañar a los seres humanos el resto de sus vidas; por ende necesitarán adquirir conocimientos y habilidades técnicas durante toda la vida. La educación cada día más será una educación integral, en el sentido de que deberá cubrir todos los aspectos de la vida con conocimientos científicos y destrezas profesionales, con valores morales y humanos, posibilitando también el espacio de la responsabilidad ciudadana, enmarcada en un sistema integrador del conocimiento abierto, flexible y equitativo que permita ampliar la cobertura de acceso mediante el uso de las nuevas tecnologías.

Si el mundo como un nuevo orden se constituye sin fronteras, igualmente el fenómeno educativo deberá abrir sus puertas a los procesos de apertura y mundialización de la economía y el mercado.

Colombia presenta una tasa de escolarización en Educación Superior del 15.8%, cifra relativamente baja entre los países suramericanos, puesto que Ecuador, Venezuela y Perú tienen tasas por encima del 25% y Uruguay y Argentina

alcanzan valores del 42 y 39% respectivamente. Países asiáticos como Japón y Corea, con cobertura similar a la Colombiana al inicio de la década del ochenta, hoy tienen tasas ampliamente superiores a la de nuestro país.

La cobertura alcanzada aunque baja, es el resultado de una rápida expansión de la Educación Superior en las décadas pasadas, sin embargo el sistema es insuficiente para atender la creciente demanda que se generará en los próximos años como resultado de políticas recientes orientadas a ampliar el acceso y a manejar la eficiencia y el mercadeo.

Con formato

**3.6**

**2.6- MARCO CONCEPTUAL**

Con formato: Numeración y viñetas

42

23

Los diferentes expositores de las teorías que han surgido a nivel de Educación Superior coinciden en manifestar que en todo caso, los principales objetivos de ésta deben estar enmarcados siempre en los criterios de "prestar la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cuantitativas y cualitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución".

"El mercado es una actividad cuya finalidad consiste en satisfacer las necesidades y deseos del ser humano mediante procesos de intercambio" "La administración del mercadeo como sistema de actividades cuya finalidad es planear, fijar precios, promover y distribuir productos, servicios e ideas que satisfagan necesidades de los consumidores con el fin de alcanzar los objetivos de la organización" son conceptos que recientemente se están implementando en la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle y en general, que están adoptando las instituciones de Educación Superior las cuales hasta entonces han encontrado en el mercado "un accesorio" "o un gasto", pero a las que las políticas de marketing mundial y las nuevas exigencias de la demanda las han obligado a visionar su actividad como un producto de debe ser ofrecido con excelencia y competitividad.

"El mercadeo estratégico es esencialmente una gestión de análisis y el mercadeo operativo es una dimensión de acción dentro del concepto moderno de mercadeo"

El mercadeo al igual que otras funciones de la empresa debe ser planificado, determinando qué espera alcanzar, cómo alcanzarlo, y cómo se pretende lograrlo. Este proceso que involucra el mercadeo estratégico y operativo, se desarrolla en cinco etapas: análisis de la situación, establecimiento de objetivos, selección y medición de mercados meta, estrategias y programas y plan de mercadeo.

La Acreditación es un medio importante para reconocer hasta dónde se satisfacen los niveles de calidad de la docencia impartida y si la educación superior responde a las exigencias que contemporáneamente le plantea el desarrollo del país.

La calidad es un concepto análogo, que la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle ha inmerso en su misión como parte de la identidad.

El enfoque moderno de mercadeo coincide plenamente con la idea de **Calidad Total**, que es concebida como un proceso que en última instancia se orienta también hacia la satisfacción de todas las necesidades y expectativas de los clientes, mediante la toma de conciencia que la calidad no cuesta mas caro, sino que lo realmente cuesta es la no – calidad, o sea, el fracaso, los costos inútiles, los retrasos etc. que finalmente llegan al cliente y lo hacen cambiar de proveedor.

La Calidad Total predica la preocupación por los clientes como objetivo final de la empresa, requiriéndose normalmente algunos cambios para lograrlo tales como preferir la prevención al control, establecer relaciones cliente – proveedores en el interior mismo de la empresa, promover el autocontrol.

El conocimiento del mercado es una necesidad paralela a la aceptación del concepto de mercadeo y condición esencial de la planeación estratégica. Como alguien dijo: “administrar bien un negocio es administrar bien su futuro y administrar su futuro es administrar información. “\_Un sistema de información de mercadeo debe evaluar las necesidades de gerencia y determinar qué información es deseable, necesaria y factible de obtener” (Alejandro Shnarch)

La investigación de mercados es la herramienta más importante del mercadeo, tanto en su dimensión estratégica como operativa. Los sistemas de información de mercadeo se valen de informes internos y de la investigación de mercados



para proporcionar los elementos necesarios que facilitan la toma de decisiones y la elaboración de planes.

La estrategia de mercadeo es la selección de mercados objetivos, la escogencia de una posición competitiva y el desarrollo de una mezcla de mercadeo efectiva para alcanzar y satisfacer a los clientes seleccionados.

**3.2.6.12 Posición Competitiva:** Es desarrollar y comunicar diferencias significativas entre los productos o servicios ofrecidos y los de los competidores que sirvan al mismo mercado objetivo. Para ello es muy importante identificar los principales atributos buscados por el mercado.

Con formato

**3.2.6.23 Mezcla de mercadeo:** es la combinación particular de variables de mercadeo controlables (producto, precio, distribución, comunicación y servicio) que la empresa utiliza para lograr su meta en el mercado objetivo.

Con formato

**3.2.6.34 El macroambiente:** está conformado por fuerzas que generalmente son incontrolables, es decir que no podemos manejar, como la demografía, condiciones económicas, factores sociales y culturales, fuerzas políticas y legales, tecnología y aspectos naturales.

Con formato

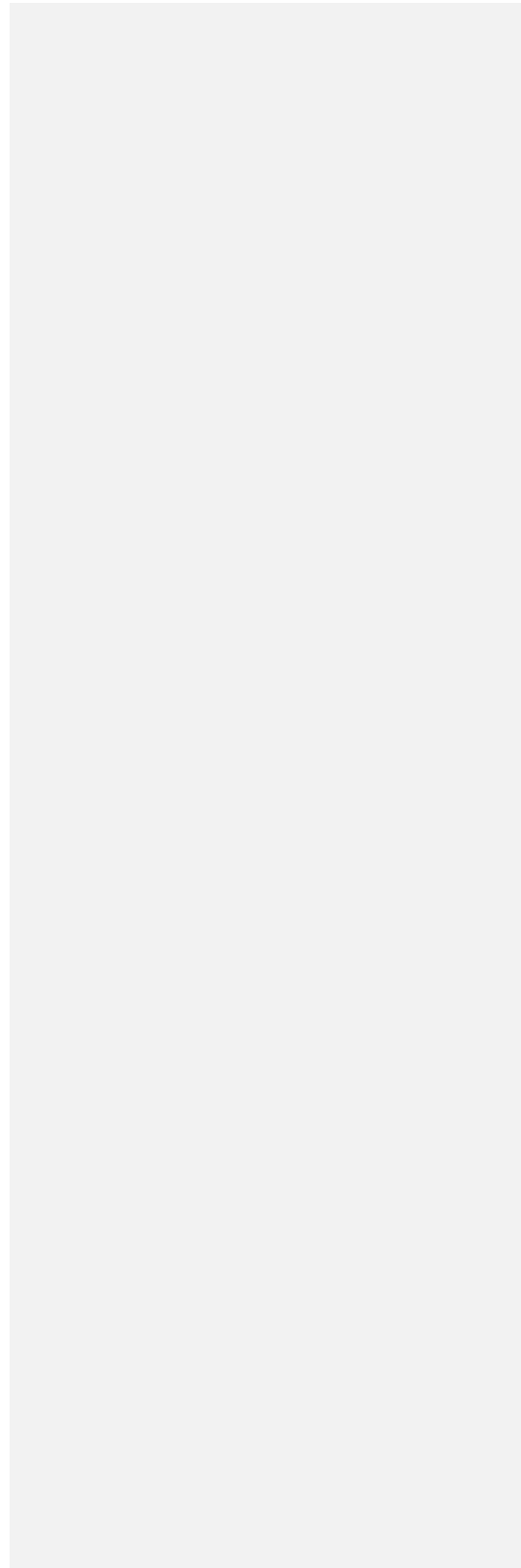
**3.2.6.35 El microambiente:** como se decía, puede ser externo o interno a la empresa. El externo está constituido por el mercado, proveedores e intermediarios de la distribución; el interno a su vez, puede ser de dos tipos, los que son ajenos al mercadeo y los recursos propios de esta función. Entre los recursos internos, no pertenecientes a mercadeo, se pueden mencionar las instalaciones de producción, capacidad financiera, recursos humanos, capacidad de investigación y desarrollo, imagen de la empresa y ubicación” (Alejandro Schnarch)

Con formato

Con formato

|

|



### **43. PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION RECOGIDA**

La planeación estratégica surge de un análisis y valoración del entorno, tanto actual como futuro, para determinar sus principales oportunidades y amenazas, mediante una revisión de sus recursos y capacidades y los valores, creencias y convicciones de la Dirección de la empresa, que permitan formular directrices a corto, mediano y largo plazo relacionados con los mercados, o sea las necesidades que se atenderán y los tipos de servicios que se desarrollarán.

Para hacer el análisis ambiental de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle y de recursos, el macroambiente, el mercado y la competencia deben ser analizados para estimar las tendencias e implicaciones en oportunidades y riesgos específicos que se pueden correr.

También hay que ver los principales recursos de la Corporación (sus fortalezas) y las deficiencias (debilidades). La idea es perseguir metas, oportunidades y estrategias que sean congruentes con sus puntos fuertes y evitar aquellas para las cuales sus recursos sean débiles, pero esto solo se puede hacer mediante el conocimiento de la situación actual.

Para presentar el diagnóstico de mercadeo se ha optado por un sistema de **Auditoria de Mercadeo**, el cual analiza cada elemento que tiene incidencia en el mismo y puntualmente la competencia y es una herramienta con un enfoque específico.

Igualmente se hizo un estudio de la competencia y el cliente interno con la formulación de una encuesta aplicada a todo el estudiantado en el que por medio

de una matriz DOFA se pueden analizar varios aspectos importantes para el diagnóstico.

Durante la realización de la pasantía, se hizo un proceso de mercadeo aplicado con el recorrido por todas las instituciones educativas de los municipios del Norte del Valle, con el objeto de hacer el ofrecimiento de los programas que tiene la Corporación en los grados once, sistemas de financiación y opciones de vinculación por medio de convenios, pero ante todo, el principal objetivo fue el de determinar la demanda que tienen nuestras carreras y evaluar la demanda que tienen otros programas de los que carece la región.

Como aportes prácticos a este trabajo se anexan los informes presentados a Rectoría de la Corporación y la planeación del área de Mercadeo para el II semestre de 2003 y la planeación del área de Bienestar Institucional.

El diagnóstico se presenta así:

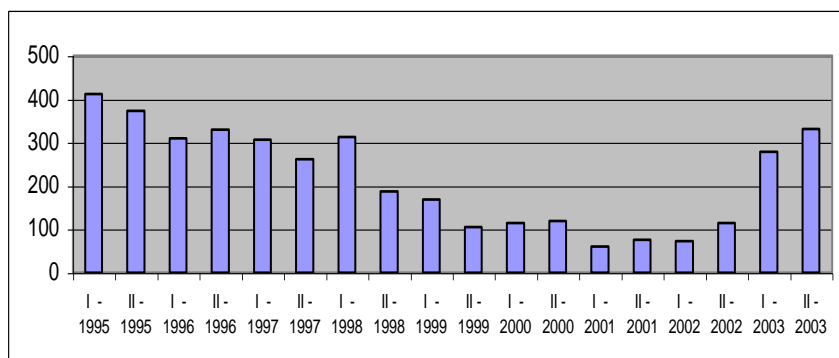
- Diagnóstico de la situación actual
- Diagnóstico del cliente interno y externo
  - Análisis de la Competencia
  - Auditoría de Mercadotecnia
  - Análisis del Cliente Externo
- Establecimiento de un plan de mercadeo para el II Semestre de 2003
- Portafolio de servicios
- Propuestas de Mejoramiento

### 43.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

Hasta 1995, en la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, se observaba un cuadro de normalidad en todos los aspectos, la demanda de los programas por parte de la población de la ciudad de Cartago y el Norte del Valle era constante y la función de Dirección estaba basada en la eficiente administración de los recursos existentes.

La incursión a la ciudad de nuevas ofertas educativas a nivel superior, la apertura económica y la crisis del café, entre otras, dieron inicio a un panorama de cambio para el cual la institución, al igual que muchas empresas no se encontraban preparadas, sin presentar una reacción inmediata de adaptación a las nuevas condiciones, se pasó de 411 estudiantes matriculados en el primer semestre de 1995, a 373, para el segundo semestre del mismo año con una reducción de 10%, lo que representó solo el inicio de un decrecimiento constante hasta llegar en el primer semestre de 2001 a la suma de 61 estudiantes, con una reducción del promedio normal del 75%.

Ver gráfico.



El significativo decrecimiento de la población escolar se puede aducir igualmente a procesos administrativos inadecuados durante el período de 1999, 2000 y 2001, en el cual se observa la falta de gestión para la apertura de mercados y la mala utilización de los ya pocos recursos existentes.

Como es de esperarse, todas estas condiciones han sido aprovechadas por instituciones oferentes de Educación Superior, como lo son Universidad del Valle, Universidad Cooperativa de Colombia, Antonio Nariño y otras que han intentado posesionarse en la ciudad, las cuales, incluso con programas similares han captado gran parte de la demanda.

A partir del año 2001, es asumida una nueva Dirección y se da inicio a otra etapa de vida institucional y tendencias administrativas. En la actualidad, la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, es visionada como empresa con dos compromisos ineludibles: el resurgimiento institucional (superación de la crisis) y el posicionamiento de sus programas como la mejor opción de formación profesional para la ciudadanía de Cartago y la Región.

Para el segundo semestre de 2003 se encuentran matriculados 331 estudiantes, como reflejo del arduo trabajo que por recuperar la institución se ha venido adelantando, el reciente mercadeo y promoción en la población y el grado de aceptación y reconocimiento por parte de nuestros alumnos.

## **43.2 DIAGNOSTICO DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO**

### **43.2.1 Análisis de la Competencia**

La Corporación de Estudios Tecnológicos fue fundada en 1971, como el primer Centro de Educación Universitario en la ciudad, su finalidad como está enunciada en la reseña histórica, es hasta entonces la de formar a los jóvenes Cartagueños y Nortevallecaucanos a nivel profesional en los diferentes campos, con miras a generar desarrollo socio – económico en la región.

Hasta 1987 fue la única institución de Educación Superior en la ciudad. La Universidad del Valle, de carácter oficial, llegó a parir de esta fecha a la ciudad de Cartago en convenio con la Corporación de Estudios Tecnológicos con programas de Formación por ciclos; años después, el Estado destinó la sede para su funcionamiento y desde entonces se posesionó en la ciudad con oferta de programas similares.

De la misma manera, las universidades que han llegado a la ciudad se han apoyado para su posesionamiento y posterior radicación en ciudad en la Corporación de Estudios Tecnológicos.

#### **Instituciones:**

##### **43.2.1.1 Universidad del Valle**

Desde 1987 hasta 1995 ofreció programas de formación por ciclos y del 95 hasta la fecha se ofrecen programas presenciales

- **Participación en el mercado**

Ofrece los siguientes programas en el II Sem. De 2003:

Tecnología en Administración de Empresas

Tecnología en Sistematización de Datos

Tecnología Electrónica

Carreras Profesionales:

Contaduría

Administración de Empresas

Licenciatura en Ciencias Básicas

Con un total de 503 estudiantes se ha convertido en la competencia más fuerte que tiene la Corporación.

- **Características**

- Es la única institución de carácter oficial de Educación Superior que existe en la ciudad de Cartago.
- Su autonomía administrativa está condicionada a las directrices de la principal que funciona en Cali Valle.
- La sede funciona en un sector poco central lo que le resta operatividad en lo relacionado a realización de eventos y en muchos casos le resta demanda por el transporte de los estudiantes.
- En el tiempo que ha funcionado en la ciudad se ha caracterizado por su inestabilidad administrativa, cambiando frecuentemente de Director con las consecuencias que esto implica.
- Los costos de las matrículas son estipulados de acuerdo a las políticas estatales.



#### - Recursos

Sede asignada por el Estado al igual que sus recursos económicos  
Cuenta con toda la infraestructura necesaria para su operación

#### **43.2.1.2 Universidad Cooperativa de Colombia**

Con formato

Llegó a la ciudad en convenio con la Corporación de Estudios Tecnológicos para profesionalizar los Tecnólogos en Contabilidad y con el ofrecimiento de Especializaciones en Gerencia de Instituciones Universitarias, en 1999 tomó sede propia y se disolvió el convenio.

#### - Participación en el mercado

Ofrece programas de: Contaduría (carrera profesional), Ciclo profesional para Tecnólogos en Contabilidad y Derecho.

Para el II Semestre de 2003 tiene matriculados 135 estudiantes en las facultades de Derecho y Contaduría.

#### - Características

- Es de naturaleza privada
- Su autonomía administrativa está condicionada a las directrices de la principal que funciona en Bogotá.
- Se encuentra ubicada en una zona muy céntrica de la ciudad.
- Los costos de sus matrículas son relativamente altos
- La experiencia que a lo largo del país ha generado la institución ha creado una muy buena imagen corporativa y se convierte en garantía de calidad en sus programas.

## Recursos

- Dispone de los recursos humanos, administrativos, económicos y logísticos necesarios para su óptimo funcionamiento.

### **43.2.1.3 Universidad Antonio Nariño**

Con formato

La Universidad Antonio Nariño llegó hace una década a la ciudad con el ofrecimiento de programas en Psicología, Licenciatura en Matemáticas, Especialización en Computación Para la Docencia, Administración de Empresas, Comercio Internacional, entre otras, pero durante esta época se vio sometida a varias intervenciones por parte del ICFES por encontrar irregularidades en el ofrecimiento de sus programas en esta ciudad y de carácter administrativo, lo que ha producido una disminución altamente significativa de sus estudiantes y recursos.

En la actualidad cuenta con 35 estudiantes.

### **43.2.1.4 Universidad Virtual Eurocol**

Con formato

Actualmente, esta universidad funciona en la Corporación de Estudios Tecnológicos en un convenio de alquiler de planta física desde 2002.

En una modalidad virtual semi – presencial, de carácter privado

#### **- Participación en el mercado**

Ofrece los siguientes programas:

Gestión Empresarial

Teleinformática Para la Gestión

Para el II Semestre de 2003 tiene un total de 150 estudiantes matriculados en estos programas

- **Características**

- Son de carácter privado
- Su autonomía administrativa está condicionada a las directrices de la principal que funciona en el país en Bogotá, pero sus programas vienen desde Europa y son transmitidos en directo vía internet, ofreciendo a sus estudiantes la posibilidad obtener los mismos contenidos temáticos de estas carreras y avaladas por la comunidad Europea.
- Se encuentra ubicada en una zona muy céntrica de la ciudad.
- Los costos de sus matrículas son relativamente altos
- La experiencia que a lo largo del país ha generado la institución ha creado una muy buena imagen corporativa y se convierte en garantía de calidad en sus programas.
- Representa poco nivel de competencia para la Corporación puesto que el grado de aceptación por este tipo de enseñanza en la ciudad es bajo.

- **Recursos**

- Sus recursos son limitados y están condicionados a las directrices de la principal.

### 4.3 Evaluación de la Competencia

Con formato

Con formato

La Evaluación de la Competencia se puede evidenciar con mayor claridad en un cuadro de Fortalezas y amenazas, en el que se determine los aspectos más relevantes de la competencia.

### Evaluación de la Competencia

Nombre de la Institución: Universidad del Valle

	Fortalezas							Debilidades						
	7	6	5	4	3	2	1	7	6	5	4	3	2	1
<b>Institución</b>														
- Imagen														
- Posicionamiento														
- Tamaño														
<b>Programas Académicos</b>														
- Calidad														
<b>Precio</b>														
- Políticas														
- Costos														
- Descuentos														
- Financiación														
<b>Comunicación</b>														
- Publicidad														
- Fuerza de venta														
- Promociones														
- Mercadeo														

<b>Servicio</b> - Atención - Eficiencia - Cortesía  <b>Otros Recursos</b> - Tecnología - Planta Física - Finanzas	    XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
---	--	--

### Evaluación de la Competencia

Nombre de la Institución: Universidad Cooperativa de Colombia

	Fortalezas							Debilidades						
	7	6	5	4	3	2	1	7	6	5	4	3	2	1
<b>Institución</b>	XXXXXXXXXX													
- Imagen														
- Posicionamiento	XXXXXXXXXX													
- Tamaño	XXXXXXXXXX													
<b>Programas Académicos</b>														
- Calidad	XXXXXXX													
<b>Precio</b>														
- Políticas								XXXXXXXXXX						
- Costos								XXXXXXXXXX						
- Descuentos								XXXXXXXXXX						
- Financiación								XXXXXXX						
<b>Comunicación</b>														
- Publicidad	XXXXXXXXXX													
- Fuerza de venta	XXXXXXXXXX													
- Promociones														
- Mercadeo														
<b>Servicio</b>														

- Atención	Xxxxxxxxxxxxx	
- Eficiencia	Xxxxxxxxxxxxx	
- Cortesía	Xxxxxxxxxxxxx	
<b>Otros Recursos</b>		
- Tecnología	Xxxxxxxxxxxxx	
- Planta Física	Xxxxxxxxxxxxx	

### Evaluación de la Competencia

Nombre de la Institución: Universidad Antonio Nariño

	Fortalezas							Debilidades						
	7	6	5	4	3	2	1	7	6	5	4	3	2	1
<b>Institución</b>														
- Imagen														Xxxxxxxx
- Posicionamiento														Xxxxxxxx
- Tamaño	Xxxxxxxx													
<b>Programas Académicos</b>														
- Calidad														Xxxxxxxx
<b>Precio</b>														
- Políticas														Xxxxxxxx
- Costos								Xxxxxxxx						
- Descuentos								Xxxxxxxx						
- Financiación														
<b>Comunicación</b>														
- Publicidad														Xxxxxxxx
- Fuerza de venta	Xxxxxxxx													
- Promociones		Xxxxxxxx												
- Mercadeo														

<b>Servicio</b>	Xxxxxxxxxx	
	Xxxxxxx	
	Xxxxxxx	
- Atención		
- Eficiencia		
- Cortesía		
<b>Otros Recursos</b>		Xxxxxxx
- Tecnología	Xxxxxxx	Xxxxxxx
- Planta Física	Xxxxxxx	

### Evaluación de la Competencia

Nombre de la Institución: Universidad Eurocol

	Fortalezas							Debilidades						
	7	6	5	4	3	2	1	7	6	5	4	3	2	1
<b>Institución</b>														
- Imagen														Xxxxxxxxxx
- Posicionamiento														Xxxxxxxxxx
- Tamaño	xxxxxxxxxx													
<b>Programas Académicos</b>														
- Calidad	Xxxxxxxxxxx													
<b>Precio</b>														
- Políticas							Xxxxxxxxxxx							
- Costos	Xxxxxxx													
- Descuentos														
- Financiación				Xxxxxxx										
<b>Comunicación</b>														
- Publicidad														Xxxxxxx
- Fuerza de venta								Xxxxxxx						
- Promociones	Xxxxxxx													
- Mercadeo														

<b>Servicio</b> - Atención - Eficiencia - Cortesía  <b>Otros Recursos</b> - Tecnología - Planta Física	XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXXXXX XXXXXXXX
---	----------------------------------	----------------------

#### **43.32.12 Análisis Evaluación\_ de la Competencia**

La principal competencia de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle está representada en la Universidad del Valle y la Universidad Cooperativa de Colombia; la primera por su carácter oficial y el ofrecimiento de programas similares a los de la Corporación, y la segunda por la imagen corporativa que representa su existencia en el país.

Así mismo, frente a la Corporación, también podemos estimar debilidades como lo es por parte de la Universidad del Valle los procesos administrativos truncados por el cambio permanente de los directivos y las leyes que han reducido la destinación presupuestal para su funcionamiento.

Por su parte la Universidad Cooperativa de Colombia presenta como desventaja ante la Corporación de Estudios Tecnológicos el hecho de ofrecer solo dos



programas y tener para ellos costos muy elevados para las condiciones socio - económicas de la ciudad.

Sin embargo, las dos instituciones han llegado a la ciudad por intermedio de la Corporación y han logrado posesionarse rápidamente en el medio, lo que indica que nuestro nivel competitivo no ha sido lo suficientemente desarrollado como para atraer una gran parte de la demanda potencial que se ha inclinado hacia estas opciones.

5.

### **3.3 AUDITORIA DE MERCADOTECNIA**

La auditoría de mercadotecnia es una herramienta que sirve para hacer un examen comprensivo y sistémico del medio ambiente, objetivos y estrategias de la empresa con el fin de determinar problemas y oportunidades para mejorar el mercadeo, tomada en este trabajo, para definir un diagnóstico actual del mercadeo de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.

Su contenido tiene como bases los resultados obtenidos de la aplicación de una evaluación institucional aplicada al 50% de la población estudiantil (fuentes primarias) e información administrativa (fuentes secundarias), la primera como apoyo al formato de auditoria de mercadotecnia adoptado.

#### **53.3.1 Auditoria del Ambiente de Mercadeo**

##### **Factores Demográficos:**

Cartago está connotada por contar con una población bastante joven vinculados de estos al sector escolar más 27.000 estudiantes en Educación Básica y Media lo cual representa una oportunidad para la demanda que necesita la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle. Conscientes de este fenómeno en la ciudad se han abierto un sin número de Instituciones de Educación No Formal y han llegado otras instituciones de Educación Superior a la ciudad.

## **Factores Económicos**

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle ha ingresado a participar del Convenio ACCES de la Educación Superior, emanado por el Gobierno por intermedio del ICETEX, por medio del cual se pretende ampliar la cobertura beneficiando a los estratos más bajos; a la fecha se tienen 15 estudiantes financiados bajo el sistema largo plazo.

En lo relacionado con los costos, el valor de la matrícula está estandarizado entre los diversos programas, siendo éste el más bajo de las demás instituciones de Educación Superior que operan en la ciudad con programas similares y que además tienen carácter oficial. Este aspecto está determinado como una fortaleza para la Corporación.

Por otro lado, la Corporación se encuentra saliendo de una crisis económica en que la dejó la anterior administración, y que redundó en todos los aspectos perjudicando seriamente la imagen y los procesos administrativos.

Para superar esta crisis se han implementado políticas financieras de austeridad administrativa e inversión sin incrementar los costos educativos a los estudiantes.

## **Factores Políticos**

La Ley 30 del 28 de Diciembre de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior Colombiana y que regula el proceso de acreditación de los programas, determina además como una de sus estándares de calidad el mercadeo que se haga en las instituciones para promocionarse en todos los campos. La Corporación de Estudios Tecnológicos está en este proceso. Este aspecto se constituye como una debilidad si se considera que no existe un área desarrollada de mercadeo.

## **Factores culturales:**

Se ha recuperado considerablemente la imagen institucional, puesto que la actual administración ha emprendido una serie de estrategias basadas en el trabajo en equipo que han conducido a mejorar en todos los niveles la institución y esto se ha visto reflejado tanto en el medio ambiente interno como externo.

La crisis económica o crisis del café para el Norte del Valle, ha disminuido considerablemente la capacidad adquisitiva de las familias lo que implica que más jóvenes se queden en la ciudad, además de encontrar ahora una opción de calidad para su formación como profesionales.

Son varios los aspectos que han incidido para que los jóvenes Cartagueños se empiecen a inclinar por los programas que ofrece la Corporación: el mejoramiento de la calidad de sus programas, una excelente plante docente, un equipo de trabajo comprometido y bien direccionado y las estrategias de mercadeo que se han implementado en el presente año, incluso sin contar con un área específica.

## **5**

### **3.3.2 Auditoria del ambiente de negocios**

- *Mercados*

La población Cartagueña ha crecido de una forma desmedida en la última década esta situación ha hecho fijar las intensiones de las universidades posesionadas en el Departamento y la Región como un mercado potencial, muestra de esto es que en las ferias promocionales de Carreras que adelanta el Colegio Liceo Cartago,

participan un gran número de instituciones que son de la ciudad o la región cafetera, buscando atraer la suficiente demanda como para instalarse en la ciudad ya que el segmento para carreras profesionales está prácticamente determinado por los estudiantes que cursan el último grado de la Educación Media.

En cuanto a las medidas tomadas por la institución para responder a las necesidades de la población que reside en sectores alejados, corregimientos o pueblos cercanos se han abierto horarios diurnos y estudio con matrícula por créditos, además de tramitar créditos con el ICETEX para su financiación.

*Consumidores: Qué opinión tiene los clientes actuales de la institución?*

Los resultados de la evaluación institucional dejan ver en general una buena imagen de la Corporación en los siguientes aspectos:

- Ambiente institucional
- Facilidades de pago
- Bajos costos
- Horarios
- Ubicación
- Profesores idóneos
- Contenidos programáticos adecuados
- Nivel académico
- Personal Administrativo Comprometido y con calidad humana
- Nueva imagen institucional
- Biblioteca bien dotada
- Espacio de las aulas

*Consumidores: Qué opinión tiene los clientes actuales de la institución?*

Los resultados de la evaluación con respecto a los aspectos en que la Corporación debe mejorar, muestran los siguientes:

- Instalaciones locativas que están en mal estado
- Más actividades deportivas y de bienestar
- Falta de prácticas empresariales
- Mantenimiento de los equipos de cómputo
- Fusión de los grupos (muchos estudiantes por salón)
- Poca seguridad (vigilancia)
- Más publicidad para mejorar imagen
- Le falta sentido de pertenencia de los estudiantes
- La saturación del mercado con las mismas carreras

*Consumidores: Qué opinan los clientes actuales de la institución frente a la competencia con relación a: ? (Evaluación Institucional)*

*a. Formación humana*

Los resultados obtenidos arrojan que la formación humana que ofrece la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle con relación a otras instituciones es buena, pero debe mejorar.

*e.b. Nivel Académico*

Es considerado que es muy superior a la de otras instituciones por algunos estudiantes, otros creen que debe mejorar.

#### e.c. Costos

En cuanto a los costos se obtuvieron conceptos como:

- Flexibles, satisfactorios, favorables, buenos, adecuados, los mejores, en general, este punto con respecto a la competencia es muy aceptable para la Corporación.

#### g.d. Imagen

En lo relacionado a la imagen de la Corporación con respecto a la competencia, algunos estudiantes expresan que es:

- *Un poco regular – es buena – debe mejorar - se debe ampliar – le falta proyección - ha mejorado – mala - ha mejorado mucho – falta publicidad*

### **5.3.3 Auditoria de la Estrategia de mercadotecnia**

La misión existente de la Corporación y sus objetivos no están claramente determinados en función de la orientación al mercadeo, no se ha establecido aún su factibilidad, igualmente no está expresada una estrategia de mercadotecnia ni se han estimado los recursos para su alcance.

## **5.4**

### **3.3.4 Auditoria de la Organización en Mercadotecnia**

El Representante Legal de la Corporación cuenta con suficiente autoridad y responsabilidad en las actividades de la institución que inciden en la satisfacción de las necesidades de toda la comunidad universitaria.

Para el logro de los objetivos se trabaja siempre en equipo buscando el mejoramiento de cada Departamento y la creación de una mejor imagen institucional.

La atención directa al cliente se presenta en cinco áreas: Registro y Control Académico, Secretaría General, Dpto de Extensión y Proyección Social, Oficina de Atención al Usuario y Biblioteca; de las cuales solo en la última de ellas se debe mejorar.

Los problemas de coordinación que se encuentran entre los diferentes Departamentos se relacionan directamente con la comunicación organizacional.

#### **53.3.5 Auditoria de los sistemas de mercadotecnia**

En la presente pasantía se realizó una investigación de mercados en la ciudad de Cartago y el Norte del Valle, del que se obtuvo información importante para la toma de decisiones.

Hasta la fecha no se ha constituido el Departamento de Mercadeo como un área en la institución, por lo tanto sus funciones están asignadas a cada responsable de los programas.

No existe un plan anual de mercadeo estratégico como tal pero se fijan metas por cada funcionario y de forma no técnica van orientadas al desarrollo un Plan de Mercadeo.

#### *Programas nuevos*

Se está incursionando en el mercado con nuevos programas como lo es el recientemente aprobado: Especialización en Auditoría de Sistemas y cursos que



se han implementado en el Departamento de Extensión como lo son: Computación Básica, Preparación Para las Pruebas de Estado, Mantenimiento de Computadores, seminarios, talleres y conferencias.

Igualmente para el segundo semestre de 2003, se dio inicio a la jornada diurna con las facultades de Informática Empresarial y Administración Comercial y Financiera.

En curso está la creación de diversos proyectos tendientes a incorporar diplomados, seminarios, y facultades nuevas.

## **5**

### **~~3.3.6~~ Auditoria de la función de mercadotecnia**

#### *Programas Académicos (producto)*

De los 24 programas aprobados por el ICFES para la ciudad de Cartago y el Norte del Valle (marco empresarial), funcionan en la actualidad solo ocho (08).

- Administración Comercial y Financiera
- Administración de Empresas
- Informática Empresarial
- Administración Agropecuaria
- Producción Agropecuaria
- Contabilidad
- Informática Empresarial
- Recursos Naturales y del Ambiente

La evaluación institucional aplicada a estudiantes que cursan en la actualidad estos programas, sugieren o recomiendan la apertura por parte de la Corporación de Estudios Tecnológicos de programas como:

- Ciclos profesionales de las carreras que ofrecemos
- Medicina
- Psicología
- Ingeniería Industrial
- Especializaciones
- Diseño Industrial

Es conveniente eliminar programas que han perdido toda vigencia como Técnico Profesional en Secretariado Ejecutivo Sistematizado y Tecnología en Café y Diversificación (a Distancia) e implementar otros con más acogida y darle uso a una planta física como la que posee la Corporación y que está siendo prácticamente inutilizada en horas diurnas.

Sería muy conveniente implementar en el Departamento de Extensión cursos, seminarios, talleres y programas que den ascenso en el escalafón docente y orientados a los artes y oficios.

#### Precio

Los incrementos en los costos de las matrículas se estiman de acuerdo a las políticas del Estado, con el nivel de inflación determinado para cada año calendario.

El precio promedio por semestre en los diferentes programas tecnológicos es de \$575.883.00, siendo éste demasiado accesible y adecuado al nivel socio – económico de la ciudad y el entorno. Adicionalmente se ofrecen sistemas de

financiación muy cómodos como la cancelación de matrícula por mensualidades y trámite de financiación con el ICETEX.

Los créditos son debidamente soportados con documentos como letras de cambio, pagarés y formularios.

### Publicidad, promociones de ventas y publicidad no pagada

En el segundo semestre de 2003 se han implementado mecanismos de publicidad permanente como la transmisión de eventos por emisoras, medios escritos, convenios con canales comunitarios (planeación de mercadeo anexa)

## **5.7**

### **3.4 ANÁLISIS DEL CLIENTE EXTERNO**

Los Programas que ofrece la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle tienen alto grado de influencia en el todo el Norte del Valle y especialmente en la ciudad de Cartago, como se presenta en el marco empresarial, la Corporación tiene programas aprobados para los municipios de la Región con impacto socio económico lo son Administración Agropecuaria, Producción Agropecuaria, Recursos Naturales y del Medio Ambiente y programas de áreas administrativas.

#### **53.74.1 Investigación Preliminar de Mercadeo**

Para determinar el grado de aceptación de los programas que ofrece la Corporación de Estudios Tecnológicos en los Municipios del Norte del Valle, se visitaron los grados once de veinte (20) Centros Educativos y las alcaldías, con miras a implementar convenios interinstitucionales.

##### **53.74.1.1 Municipios del Norte del Valle**

Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, El Aguila, El Cairo, La Unión, La Victoria, Obando y Toro.

Se encuestaron un total de 341 estudiantes entre los que se pretende medir el grado de aceptación de los programas que tiene la Corporación, los horarios que se deben ofrecer y las condiciones económicas que permitan el acceso de estos estudiantes que residen en zonas lejanas.

Los resultados obtenidos arrojan:

- El desconocimiento de los programas y la institución misma por parte de los jóvenes de los municipios.
- Aceptación por llenar las expectativas en lo relacionado al desarrollo socio – económico de la región con las carreras que se ofrecen.
- Las carreras con mayor aceptación por parte de la demanda potencial son: Areas Administrativas, Areas Agropecuarias, Areas de la Medicina y las Ingenierias en Sistemas.
- El horario más apropiado para estudiar de los jóvenes que residen en los municipios del Norte del Valle es el diurno.
- Las condiciones económicas de la región presentan una tendencia a estudiar con créditos internos y financiados con el ICETEX.

### **53.74.1.2 Centros Educativos de la ciudad de Cartago**

En la ciudad de Cartago Valle, se visitaron 18 Establecimientos Educativos, con un total de 266 estudiantes matriculados en grado once

Los resultados obtenidos arrojan:

- Que solo el 51% de la población de los estudiantes matriculados en los grados once de la ciudad de Cartago conoce los programas que ofrece la corporación de Estudios Tecnológicos

- Consideran que los programas ofrecidos por la institución satisfacen las necesidades de la región
- La tendencia profesional de los jóvenes de Cartago se orienta hacia las Areas Administrativas, Ingenierias y Medicina.
- Los programas que ofrece la Corporación tienen relativamente poca aceptación por los jóvenes de la ciudad.
- El horario para adelantar estudios en porcentajes muy similares puede ser diurno o nocturno.
- El sistema de financiación más funcional para esta población es el crédito interno.

Con formato

### 3-PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

#### 3.16 Comité de Mercadeo

#### 3.2 Propuesta Para el mejoramiento de la Comunicación Organizacional

~~Se recomienda incluir en la estructura organizacional de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle el Area de Mercadeo, definirla y darle forma física y funcional para que difunda la imagen institucional proyecte la institución como empresa; inicialmente, se recomienda la conformación de un Comité de Mercadeo que tenga como objetivo primordial la definición de las políticas generales que rijan el Departamento de Mercadeo de acuerdo a cada temporada del año.~~

~~Igualmente, se recomienda, el mejoramiento de la comunicación organizacional, factor fundamental para dar calidad a la gestión administrativa y proyección corporativa.~~

~~Para dar cumplimiento a esta sugerencia, se presenta una propuesta de aspectos inmediatos a mejorar en el área y la conformación del comité, igualmente, mecanismos factibles de acuerdo a las condiciones económicas actuales de la Corporación que pueden ser aplicados con resultados efectivos para el mejoramiento de la comunicación organizacional.~~

#### 3.3 Plan de Mercadeo Para el II Semestre de 2003

Con formato

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato

Con formato: Numeración y viñetas

~~El aporte a la pasantía se hace significativo en la medida en que se planteen en forma organizada y funcional estrategias de mercadeo que se pueden ejecutar en equipo, el Plan de Mercadeo Para el II Semestre Académico de 2003 que se presenta ha sido diseñado teniendo en cuenta los medios de que se dispone en la ciudad y las tendencias culturales de la población, así mismo, recoge las sugerencias de los miembros de la comunidad educativa que sienten la institución con un alto sentido de pertenencia y transmiten sus conceptos a diario.~~

#### ~~3.4 Portafolio de Servicios Educativos~~

~~En la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, se ofrecen dos tipos de capacitaciones: La Educación formal y la Educación No Formal, ofrecida por el Centro de Extensión, hasta la fecha no se había plasmado en forma organizada un portafolio de los programas con los elementos más importantes. Por esta razón considero que puede ser un aporte significativo la organización de la información en un portafolio de servicios, que inicialmente se presenta así, para ser enviado a publicar con un estilo publicitario con todos los componentes.~~

#### ~~3.5 Plan de Actividades para el II Semestre de 2003 – Area Bienestar Institucional.~~

~~Este plan de Actividades del Area de Bienestar Institucional se presenta como propuesta de mejoramiento del Cliente Interno, puesto que el mercadeo debe ser orientado hacia todos los aspectos de la institución, y es precisamente el área de Bienestar Institucional la encargada de.~~

~~1~~

Con formato

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato



### **Comité de Mercadeo.**

Se recomienda incluir en la estructura organizacional de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle el Area de Mercadeo, definirla y darle forma física y funcional para que difunda la imagen institucional proyecte la institución como empresa; inicialmente, se recomienda la conformación de un Comité de Mercadeo que tenga como objetivo primordial la definición de las políticas generales que rijan el Departamento de Mercadeo de acuerdo a cada temporada del año.

Igualmente, se recomienda, el mejoramiento de la comunicación organizacional, factor fundamental para dar calidad a la gestión administrativa y proyección corporativa.

Para dar cumplimiento a esta sugerencia, se presenta una propuesta de aspectos inmediatos a mejorar en el área y la conformación del comité, igualmente, mecanismos factibles de acuerdo a las condiciones económicas actuales de la Corporación que pueden ser aplicados con resultados efectivos para el mejoramiento de la comunicación organizacional.

## **4. RECOMENDACIONES GENERALES**

*a- Implementar un Comité de Mercadeo y mejorar la Comunicación Organizacional.*

Esta propuesta de mercadeo está basada en las ideas de todo el equipo de trabajo de la Corporación y el Colegio y por supuesto sujeta a ser complementada y/o modificada.

Para el II Semestre Académico de 2003, el potencial de demanda a carreras tecnológicas de la Corporación lo constituyen básicamente los estudiantes que egresan en el mes de Junio de los diferentes colegios de la ciudad, por esta razón el mercadeo durante el I semestre se enfocó a visitar todas las instituciones educativas locales y regionales, de carácter público y privado, como lo hace notar el informe anexo de Mercadeo del I semestre.

Para el II semestre, el plan de mercadeo institucional debe ir enfocado a fortalecer a aspectos administrativos, internos y externos, que segmenten la imagen de la organización en otros sectores de la población, pero sobre todo que fomenten el sentido de pertenencia por parte de nuestra comunidad educativa como principal mecanismo de proyección de imagen hacia el exterior.

Para esto, como primera mediada se propone:

4. **La conformación de un Comité de Mercadeo:** integrado por tres o cuatro directivos de la Corporación que determinen la las políticas y estrategias a seguir para promocionar la institución.

Con formato: Numeración y viñetas

☐ Con reuniones quincenales para la elaboración de los boletines informativos dirigidos a emisoras y medios escritos de la ciudad, la región y la nación.

Con formato: Numeración y viñetas

☐ Establecer canales de comunicación internos, que mejoren la ejecución de los procesos y conduzcan a la efectividad en los proyectos a corto y mediano plazo, programados por las directivas de la Corporación y el Colegio Jesús Ernesto Aulestia, contribuyendo al mejoramiento de la imagen por parte de nuestro cliente interno al proyectar con ello, organización y planeación.

Con formato: Numeración y viñetas

☒Diseño de publicidad como: afiches, volantes, calcomanías, portafolio de servicios, pícolos, video institucional, diapositivas (impresas y en software), pendones, avisos, murales, etc.

Con formato: Numeración y viñetas

☒Estrategias publicitarias como: descuentos, promociones, eventos promocionales, entre otros.

Con formato: Numeración y viñetas

2.El diseño de una Página Web para la institución es un proyecto que adelanta la Dirección de la Sala de Sistemas, el cual debe ser reforzado con ideas propias del Comité de Mercadeo y indudablemente proyectará nuestra corporación en un medio muy extenso.

Con formato: Numeración y viñetas

3.**La oficina de mercadeo:** debe estar ubicada dentro del Centro de Extensión, que cuente con una mesa y cuatro sillas para hacer las reuniones del comité, en un espacio cerrado. También debe contener un escritorio con un pendón del ICETEX y la Corporación de Estudios Tecnológicos, con sillas para espera de usuarios (mínimo tres). Este diseño ya se ha elaborado pero en el transcurso del semestre debe implementarse logísticamente.

Con formato: Numeración y viñetas

Igualmente debe estar dotada de la papelería que el comité de mercadeo diseñe y ser la encargada de su distribución.

**4.El comité de Mercadeo institucional debe elaborar un paquete de capacitación de tipo canjeable**, que nos permita la realización de convenios con las cuatro emisoras locales, canales de televisión locales, salas de cines, y canales comunitarios de los diferentes municipios.

Con formato: Numeración y viñetas

La intención en todo caso, es que durante todo el semestre, la Corporación y el Colegio tengan difusión permanente, pero también el cubrimiento de los eventos que estén realizando con periodicidad y que tengan impacto en el medio; esto con el fin de posesionar no solo en Cartago, sino en todo el norte del valle, el nombre y programas de la Corporación de Estudios Tecnológicos y el Colegio Jesús Ernesto Aulestia, de tal modo que al promocionar personalmente en los colegios a finales de los periodos lectivos, los estudiantes y el público en general, ya estén familiarizados con la institución.

La publicidad que se haga en las salas de cines de la ciudad es de gran importancia, ya que el público que asiste se está renovando con mucha frecuencia y es potencialmente una demanda importante para los programas educativos que ofrecemos y el posesionamiento de imagen.

**5.El aviso que va a estar ubicado en la calle 10 # 3 – 95**, debe ser cambiado por otro de tipo luminoso, más aparente, bien diseñado y muy elegante.

Con formato: Numeración y viñetas

El que ya existe puede ser restaurado para ubicarlo en la esquina de la Cra 9ª con calle 4ª, en donde se va a ubicar la biblioteca de la Corporación.

Por su parte el aviso del Colegio Jesús Ernesto Aulestia debe ser restaurado y realizado con un tono de fondo o adornos en hierro forjado que conserven su estilo envejecido, de manera elegante.

La instalación de los tres avisos dará a las instituciones una gran proyección de imagen y expansión por ocupar ahora la otra esquina de la manzana, en un sitio ~~tan tran-~~ transitado como la Calle 9ª con Cra 4ª.

~~6.~~

## ~~.2 Propuesta Para el mejoramiento de la Comunicación Organizacional.~~

### ~~6.PRESENTACION DE PROPUESTA PARA MEJORAMIENTO DE COMUNICACION ORGANIZACIONAL.~~

Ya que en la institución se han definido elementos tan importantes del trabajo en equipo, como lo es una buena dirección, el liderazgo compartido, la participación voluntaria y significativa de los miembros, la planeación de las actividades a desarrollar, entre otras. Se hace apremiante la estipulación de mecanismos que nos conduzcan al mejoramiento de la comunicación organizacional como aspecto sentido por todos los miembros y que definitivamente contribuirán a aprovechar los esfuerzos y a la obtención de mejores resultados en los procesos diarios.

#### ~~Propuestas para el mejoramiento de la comunicación interna:~~

##### a. Comunicación entre administrativos:

Pese a que el personal administrativo de la Corporación es relativamente reducido, y los departamentos están definidos; la carga laboral que desempeña cada funcionario es muy alta, esta entre otras razones contribuye a sea difícil entenderse con la información de las actividades que se desarrollan en cada departamento a los demás.

~~12~~

Con formato

Con formato: Numeración y viñetas

### ☐ **Proceso de fortalecimiento para el trabajo en equipo**

Con formato: Numeración y viñetas

Dirigido por la Psicóloga de la institución Gloria Amparo Arbelaez, en coordinación con el Departamento de Bienestar y que tiene como objetivo complementar con otro tipo de actividades la comunicación afectiva y por lo tanto efectiva entre los miembros del personal administrativo, destinado a fortalecer las bases del equipo.

### ☐ **Cartelera administrativa interna.**

Con formato: Numeración y viñetas

Se propone por lo tanto, que a cada funcionario encargado del respectivo Departamento, le sea asignado como una función más, la publicación semanal de las actividades que esté desarrollando, en las que se involucre a otro Departamento o que simplemente deba informarlo para enterar a todo el personal administrativo. Para esto se propone un formato de publicación de actividades por Departamento (anexo), o el que elabore con su propio estilo.

En ningún caso, la publicación de esta información en cartelera debe ser entendida como la asignación de funciones o el reemplazo de la comunicación directa con los compañeros del equipo de trabajo.

La cartelera asignada para esta función puede ser la que está ubicada dentro del Departamento de Mercadeo, y como compromiso debe ser actualizada por cada miembro y leída por todos, sin excepción.

### ☐ **Reuniones de personal administrativo**

Con formato: Numeración y viñetas

La posibilidad de institucionalizar estas reuniones con una periodicidad definida es importante en la medida en que cada Departamento presente informes de gestión quincenal a Rectoría, plantee aspectos que contribuyan al mejoramiento del trabajo en equipo y a la efectividad en la gestión.

☒ **Elaboración de memos internos:** Entregar a cada Departamento una libretica de memos internos para evitar la hecha de cartas formales indicando asuntos cocernientes a procesos internos sencillos.

Con formato: Numeración y viñetas

☒ **Actualización de la carpeta de información general**

Con formato: Numeración y viñetas

En reunión pasada con el Departamento de Registro y Control, se elaboró una carpeta que fue entregada en Secretaría General, Registro y Contol y Mercadeo, con toda la información de interés al público.

Para continuar con este mecanismo, se debe estar actualizando esta carpeta de igual forma en los tres departamentos e incrementar una más para la oficina de Secretaría del Colegio J.E.A.

**b. Comunicación entre administrativos y docentes**

Para la comunicación con los docentes se debe instalar una cartelera en la sala de profesores y que preferiblemente cada informe tenga un título grande y hecho en papel de color o con cualquier medio que resalte el asunto.

La oficina de atención al usuario también debe ser otro canalizador de información a docentes y estudiantes o el radicador de hora cátedra cuando se quiera informar sobre alguna actividad o asunto.

**c. Comunicación entre adminstrativos y estudiantes**

Para mejorar la comunicación con los estudiantes se ha propuesto la instalación de carteleras en cada salón, en las que se programen notas, eventos, informes

de gestión, información de interés de cada facultad para actualizar a los estudiantes y docentes.

Dar informes periódicos en cada salón de actividades por parte de quien publica la información.

#### **d. Comunicación entre Corporación y Colegio**

Para el mejoramiento de la comunicación de la corporación hacia el colegio se debe tener como primera medida el seguimiento del conducto regular con carácter retroactivo y con reuniones periódicas entre sus directivos.

De igual manera es importante que en todas las reuniones del colegio sea invitado un miembro de la Corporación.

#### **e. Retroalimentación**

Instalación del buzón de sugerencias en otro punto e incentivar al personal en general para que le de uso adecuado.

Motivar en la comunidad educativa la canalización de las sugerencias o reclamos a través de la oficina de atención al usuario, y que en las reuniones de personal administrativo se presente por parte de Retoría informes quincenales de inquietudes hacia todos los miembros del personal, radicados en el libro.



Conformación de un comité que se encargue de mantener actualizada información en las carteleras, la publicación de afiches en puntos claves, la distribución de los volantes, entre otros.

### **7.Adecuación del Mural de la Calle 10 con Cra 3.**

Con formato: Numeración y viñetas

Este mural fue prestado por la administración anterior para hacer un concurso de mensajes de paz entre los auxiliares bachilleres en una campaña hecha por diferentes colegios.

En la actualidad se encuentra ya deteriorado y además no contribuye directamente a indicar la imagen institucional como debe ser. Por esta razón se hará una campaña patrocinada por todas las empresas que se publicitan en la parte interior para que conserven sus avisos, destinando estos recursos a limpiar toda la pared y a escribir el nombre de la Corporación, sus programas, el Colegio y un mensaje de paz alusivo a la educación.

### **7.Campaña de amor a la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.**

Con formato: Numeración y viñetas

Para despertar aún más en la comunidad educativa el sentido de pertenencia hacia la institución se iniciará una campaña de amor a la Corporación consistente en el aprendizaje por grupos de los símbolos institucionales como el himno, el significado del escudo, el logo.

Se promocionará la compra de la camiseta, incetivando la importancia de usarla en los trabajos sociales, paseos, encuentros deportivos entre otros.

El Comité de Mercadeo presentará un informe sobre el diseño de otros elementos publicitarios para la institución como lo es la gorra, las calcomanías, los llaveros, delantales con logo para los docentes, los uniformes para los administrativos, entre otros. Como se plantea en el inicio del presente informe, esta propuesta está sujeta a ser complementada o modificada.

**FORMATO DE COMUNICACION INTERNA  
PERSONAL ADMINISTRATIVO**

FECHA DE PUBLICACION: \_\_\_\_\_

DE : \_\_\_\_\_

A : \_\_\_\_\_

ASUNTO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA  
INFORMACION

\_\_\_\_\_

**6.3 Plan de Mercadeo Para el II Semestre de 2003**

El aporte a la pasantía se hace significativo en la medida en que se planteen en forma organizada y funcional estrategias de mercadeo que se pueden ejecutar en equipo, el Plan de Mercadeo Para el II Semestre Académico de 2003 que se presenta ha sido diseñado teniendo en cuenta los medios de que se dispone en la ciudad y las tendencias culturales de la población, así mismo, recoge las sugerencias de los miembros de la comunidad educativa que sienten la institución con un alto sentido de pertenencia y transmiten sus conceptos a diario.

### PLAN DE MERCADEO PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2003

#### CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE

#### DEPARTAMENTO DE MERCADEO

#### ACTIVIDADES A DESARROLLAR II SEMESTRE ACADEMICO AÑO 2003

POBLACION OBJETO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AREA	FECHA A REALIZAR
Directivos de la Corporación de Estudios Tecnológicos	Reunión para conformación de Comité de Mercadeo institucional que tenga como función principal determinar las políticas de mercadeo interno y externo.	Rectoría Vice-rectoría Dir. Mercadeo Rectoría Colegio	Julio 02 de 2003
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos y público en general.	Diseño de publicidad: - Volantes y afiches - Portafolio - Pícolo - Video Institucional - Diapositivas en computador y acetatos actualizados. - Pendón del ICETEX	Comité de Mercadeo	Julio 01 a Julio 31/03
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos y público en general. Comité de Mercadeo	Diseño de una Página Web para promoción de la institución y difusión permanente de eventos.	Dirección Sala de Sistemas Comité de Mercadeo	Julio 01 a Agosto 29 de 2003.
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos y Público en general.	Adecuación de la oficina de Mercadeo. Difusión permanente de publicidad institucional, con lápícolo y de todas las actividades que se realicen en la Corporación. Participación en programas radiales que dan espacios a diferentes organizaciones de la ciudad que tienen impacto en el medio, Ej.. ("Charlando Con", de la Emisora Ondas del Valle; entre otros)	Dirección de Mercadeo Comité de mercadeo en convenio con las emisoras: Ondas del Valle, Radio Robledo, Cartago Stereo y Candela Stereo.	Julio 01 a Septiembre 30 de 2003. Julio 01 al 12 de Diciembre 2003

POBLACION OBJETO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AREA	FECHA A REALIZAR
Comunidad Educativa del Corporación de Estudios Tecnológicos Público en general.	Difusión televisada permanente de publicidad de la Corporación, en los canales locales como Noticias 7 Días y Cable Unión de Occidente. Cubrimiento de los eventos realizados por la Corporación y el Colegio que tengan impacto social.	Comité de Mercadeo en convenio con Canales televisivos locales.	Julio 01 al 12 de Diciembre 2003
Público en general de los Municipios del Norte del Valle.	Difusión permanente de los programas que ofrece la institución y el trabajo que está realizando como contribución al desarrollo socio – económico de la región.	Comité de Mercadeo en convenio con Canales Comunitarios y/o emisoras de Municipios del Norte del Valle.	Julio 01 al 12 de Diciembre 2003
Público en general que frecuenta las salas de cines: Cinema Robledo y Cinema Virrey.	Proyección entre cortes de las películas de imágenes y mensajes publicitarios de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.	Comité de Mercadeo en convenio con Salas de Cine de la ciudad de Cartago Valle.	Julio 01 al 12 de Diciembre 2003
Público en general de la localidad y a nivel nacional.	Enviar comunicación a Canales Nacionales RCN y Caracol Televisión promocionando eventos de impacto local como tecnología en la Cárcel y otros.	Comité de Mercadeo	Julio 01 al 12 de Diciembre 2003
Comunidad Educativa del Corporación de Estudios Tecnológicos Público en general.	Adecuación de mural de la calle 10 entre 3ª y 4ª, con el nombre de la Corporación de Estudios Tecnológicos.	Comité de Mercadeo	Julio 01 al 12 de Diciembre 2003
Comunidad Educativa del Corporación de Estudios Tecnológicos, Público en general.	Ubicación de un nuevo aviso en la calle 10 # 3 – 95 y adecuación del existente para ser ubicado en la esquina de la calle 9 con Cra 4.	Comité de Mercadeo	Julio 01 al 12 de Diciembre 2003
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos	Presentación de Propuesta para mejoramiento de la comunicación organizacional	Dirección de Mercadeo	Junio 24 de 2003
Comunidad Educativa del Corporación de Estudios Tecnológicos y Público en general de la ciudad de Cartago.	Instauración de un comité de publicaciones para el mantenimiento de información actualizada en carteleras, distribución de volantes en puntos claves y afiches.	Dirección de Mercadeo Estudiantes del Colegio y la Corporación de Estudios Tecnológicos.	Julio 01 al 12 de Diciembre 2003
Comunidad Educativa del Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.	Implementación de la Camiseta Institucional Presentación de propuesta para implementación de gorra, calcomanías, llaveros y delantales para los docentes con logo, en campaña de amor a la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.	Comité de Mercadeo Bienestar Institucional	Julio 01 al 12 de Diciembre 2003
Estudiantes grado once de Colegio Carlos Castro Saavedra (Calendario A)	Promoción de la institución: programas y sistemas de crédito.	Dirección de Mercadeo	Noviembre 20 de 2003
Público en general de la ciudad de Cartago	Perifoneo local	Comité de Mercadeo	Noviembre 01 al 28 de 2003.

POBLACION OBJETO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AREA	FECHA A REALIZAR

## **6.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

En la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, se ofrecen dos tipos de capacitaciones: La Educación formal y la Educación No Formal, ofrecida por el Centro de Extensión, hasta la fecha no se había plasmado en forma organizada un portafolio de los programas con los elementos más importantes. Por esta razón considero que puede ser un aporte significativo la organización de la información en un portafolio de servicios, que inicialmente se presenta así, para ser enviado a publicar con un estilo publicitario con todos los componentes.

### **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

Con formato

#### **6.4.1. CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE**

##### **PORTALIO DE SERVICIOS DEPARTAMENTO DE EXTENSION**

##### **PROGRAMAS ACADEMICOS**

El Centro de Educación No Formal de la Corporación de Estudios Tecnológicos, ofrece los siguientes programas de capacitación y actualización:

#### **CENTRO DE IDIOMAS**

- Técnico en Idiomas
- Curso especializado en Inglés
- Curso especializado en Francés
- Curso especializado en Castellano
- Servicio de Traducción
- Paquetes especiales

Con formato: Numeración y viñetas

#### **4.DIPLOMADO EN EXCEL FINANCIERO**

Con formato: Numeración y viñetas

#### **CURSO ARQUITECTURA Y MANTENIMIENTO DE COMPUTADORES**

Con formato: Numeración y viñetas

#### **CURSO DE PREPARACION PARA LAS PRUEBAS DE ESTADO**

Con formato: Numeración y viñetas

#### **CURSOS DE COMPUTACION BASICA**

Con formato: Numeración y viñetas

#### **4- DIPLOMADO EN EXCEL FINANCIERO APLICADO**

La planeación financiera es fundamental para tomar decisiones adecuadas, ya que se basa en los resultados a futuro de las empresas, es por lo tanto indispensable contar con una herramienta que le permita obtener resultados confiables y oportunos.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Capacitar al alumno para que logre diseñar e implementar Modelos Para Planeación Financiera en Excel, aplicados a cualquier tipo de empresa.

#### **PERFIL DEL ASPIRANTE**



Se requiere que el alumno tenga formación en las áreas contables, financieras, administrativas y que posea conocimientos básicos de Excel.

### PERFIL DEL DOCENTE

Base Académica —: Economista  
Experiencia : 5 años  
Sexo : Masculino o Femenino  
Requisitos :

CONTENIDO	INTENSIDAD HORARIA
-----------	--------------------

<u>CONCEPTOS BÁSICOS DE EXCEL</u>	4 HORAS
-----------------------------------	---------

Funciones:

TIR

VNA

FECHA

LOGICAS (SI)

SUMAR.SI

VINCULOS

MOVER COPIAR HOJA

BUSCAR

REEMPLAZAR

IR A

MENU INSERTAR

PROTEGER

AUDITORIA DE FORMULAS

MACROS

Con formato: Numeración y viñetas

⊞ Estados Financieros Base	2 HORAS
⊞ Plan de Inversión y Financiación	6 HORAS
⊞ Presupuesto de Ventas	6 HORAS
⊞ Presupuesto de Producción	8 HORAS
⊞ Necesidades de Capital de Trabajo	4 HORAS
⊞ Proveedores	
⊞ Presupuesto de <del>Nómina</del> Nómina	4 HORAS
⊞ Presupuesto de Gastos Generales	2 HORAS
⊞ Proyecciones Financieras	16 HORAS
⊞ P y/o G	
⊞ Balance	
⊞ Flujo de Caja	
⊞ Supuestos y Análisis de Sensibilidad	4 HORAS
⊞ Índices Financieros	4 HORAS
Indicadores de Gestión - Evaluación Financiera	

Con formato: Numeración y viñetas

⊞ Trabajo en casa y práctico 20 HORAS

Con formato: Numeración y viñetas

TOTAL INTENSIDAD HORARIA DIRIGIDA 60 HORAS

TOTAL TRABAJO EN CASA Y PRACTICO 20 HORAS

DURACION TOTAL DEL CURSO 80 HORAS

## HORARIO

Sábados : 8:00 a.m. a 12:00 m.

Jueves y Viernes : 7:00 p.m a 9:00 p.m

**MODALIDAD** : Presencial  
Trabajo práctico en casa

## **GRADOS DE PROEFICIENCIA**

## **COSTO**

Valor Inscripción	:	5.000.00
Inversión individual	:	\$350.000.00

## **SISTEMA DE FINANCIACION Y FORMA DE PAGO**

El valor total puede ser cancelado en dos contados de \$150.000.00 cada uno con, una periodicidad de un mes. A nivel de convenio interinstitucional se hará de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa demandante, previo estudio, para tal caso debe ser cancelado el 50% del valor total de la matrícula de los empleados que ingresen a cualquiera de los programas.

## **Certificación**

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, certifica la asistencia como “DIPLOMADO EN EXCEL FINANCIERO APLICADO”, con una intensidad horaria de 80 horas, y se efectuará la expedición de constancias en el momento en que sean solicitadas.

## CURSO ARQUITECTURA Y MANTENIMIENTO DE COMPUTADORES

### OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las habilidades necesarias para administrar, actualizar, reparar y optimizar un sistema de cómputo, con todos sus componentes periféricos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

☒ Conocer profundamente el funcionamiento de una PC (desde como arranca, hasta el manejo y configuración de los puertos, para un mejor desempeño del Hardware)

Con formato: Numeración y viñetas

☒ Manejar Software para: la administración, comunicación, diagnóstico, corrección y optimización del sistema.

Con formato: Numeración y viñetas

☒ Adquirir habilidades para los diferentes tipos de mantenimiento.

Con formato: Numeración y viñetas

## PERFIL DEL ASPIRANTE

Se requiere que el alumno posea conocimientos básicos de los Sistemas Operativos MS DOS y Windows.

## HOJA DE VIDA DEL DOCENTE

El curso en ARQUITECTURA Y MANTENIMIENTO DE COMPUTADORES será orientado por el señor James Escarpeta Hernández, Tecnólogo Electrónico de la Universidad del Valle, con 8 años de experiencia como técnico electrónico, docente universitario y técnico de CEKIT S.A.

## CONTENIDO

No.	CONTENIDO	AYUDAS
1	Inicio de la PC, Códigos de error, post, configuración y optimización del SETUP.	Presentación
2	Reconocimiento físico, forma y técnico de los puertos, sistema eléctrico para PC'S valores ideales, corrección de problemas.	Práctica, texto y Presentación
3	Funcionamiento de: Disco Duro, unidades flexibles, adaptadores de video, sonido y red.	Presentación y Texto
4	Funcionamiento de: MODEM, dispositivos SCSI, otros.	Present. Y Texto
5	Mantenimiento de Mouse, teclado, monitor (ajuste), Unidad de CD, Floppy 3.5 e impresoras matriz de punto e inyección.	Video en vivo y Práctica
6	Arquitectura de la MAIN BOARD y sus componentes	Video y Presentac
7	Los microprocesadores, la memoria RAM, los gabinetes y mantenimiento de la fuente de poder, optimización del Software.	Video, Texto y Presentación
8	Ensamble paso a paso de una PC (varios modelos)	Texto y Presentac
9	Dismanager, recomendaciones de instalación del S.O, configuración de dispositivos (Windows y Linux)	Práctico y Video En vivo
10	Construcción de medios para comunicación	Práctico y Video

		En vivo
<b>11</b>	Instalación y configuración de una red Ethernet 10/Base T	Práctico
<b>12</b>	Software para la administración, diagnóstico y solución de conflictos.	Texto y práctica
<b>13</b>	Normas para cableado estructurado	Presentación Práctico
<b>14</b>	Reconocimiento de equipos, elementos, accesorios y ductería de cableado estructurado.	Presentación

TOTAL INTENSIDAD HORARIA DIRIGIDO 40 HORAS

TOTAL TRABAJO EN CASA Y PRACTICO 20 HORAS

INTENSIDAD HORARIA TOTAL 60 HORAS

**HORARIO** : SABADO 8:00 a.m a 12:00 m.

**MODALIDAD** : Presencial con trabajo práctico

**VALOR INVERSION**

Valor Inscripción : \$ 5.000.00

Valor Inversión : \$200.000.00

**SISTEMA DE FINANCIACIÓN** : 50% cuota inicial  
50% a un mes.

Sistema de financiación especial para estudiantes de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.

**CERTIFICACIÓN**

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, certifica los estudios realizados como “CURSO EN ARQUITECTURA Y MANTENIMIENTO DE

COMPUTADORES”, con una intensidad horaria de 60 horas, y se efectuará la expedición de constancias en el momento en que sean solicitadas.

**MATERIAL** : Incluye material en CD

Con formato

**CURSO DE PREPARACION**

Con formato

**PARA LAS PRUEBAS DE ESTADO**

Con formato

**PRE - ICFES**

**OBJETIVOS**

- ☐ Comprender la estructura general del Examen de Estado.
- ☐ Hacer un repaso general de los conocimientos adquiridos en el Bachillerato.
- ☐ Implementar métodos de estudio, comprensión y análisis de lectura
- ☐ Aplicar los tipos de preguntas en la resolución de las pruebas por áreas.
- ☐ Establecer técnicas para el manejo de tiempo y velocidad
- ☐ Efectuar un simulacro completo para llevar a cabo la práctica de lo aprendido.

Con formato: Numeración y viñetas

## PERFIL DEL ASPIRANTE

Se requiere que el alumno sea egresado o se encuentre cursando grado once de Educación Media.

## HOJA DE VIDA DEL DOCENTE

Profesional reconocido con conocimientos de la nueva metodología del Examen de Estado, experiencia docente y pedagógica.

## CONTENIDO

## I. H

CONFERENCIA GENERAL: ESTRUCTURA DEL EXAMEN DE ESTADO Y CONTENIDO DEL CURSO	2 HORAS
PRIMER BLOQUE: CASTELLENO E INGLES	16 HORAS
SEGUNDO BLOQUE: HISTORIA Y GEOGRAFIA	16 HORAS
TERCER BLOQUE: BIOLOGIA Y MATEMATICAS	16 HORAS
APLICACION TES DE KUDER: PERFIL VOCACIONAL	4 HORAS
CUARTO BLOQUE : FISICA Y QUIMICA	16 HORAS
QUINTO BLOQUE: PRUEBA INTERDISCIPLINARIA Y FILOSOFIA	8 HORAS
SIMULACRO	12 HORAS

**INTENSIDAD HORARIA TOTAL** 90 HORAS

Con formato

**HORARIOS** : JUEVES 2:00 p.m a 5:00 p.m  
SABADO 8:00 a.m a 12:00 m.

**MODALIDAD** : Presencial con aplicación de talleres

## VALOR INVERSION

Valor Inscripción : \$ 5.000.00

Valor Inversión : \$150.000.00



**SISTEMA DE FINANCIACIÓN :** 50% cuota inicial  
50% en dos contados

Sistema de financiación especial para amigos o familiares de estudiantes y docentes de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.

**MATERIAL :** Incluido en el costo total

## **CURSOS DE COMPUTACION BASICA.**

### **Paquete 1**

#### **Computación Básica**

- ☐ SISTEMAS OPERATIVOS
- ☐ PROCESADORES DE TEXTO
- ☐ HOJAS ELECTRONICAS
- ☐ PRESENTADOR DE DIAPOSITIVAS Y HERRAMIENTAS
- ☐ INTERNET

12

Con formato: Numeración y viñetas

Intensidad horaria : 20 horas cada módulo

Valor módulo : \$ 60.000.00

Valor paquete : \$200.000.00

### **Paquete 2 :**

#### **Linux**

☐ Manejo de ventanas

☐ Entorno Gráfico

☐ Manejo de Archivos

☐ Accesorios

Intensidad horaria: 30 horas

Valor módulo : \$80.000.00

### **Paquete 3:**

#### **Internet**

☐ Manejo entorno

☐ Creación de Correos

☐ Chateo

☐ Diseño Básico de Páginas Web

Intensidad horaria : 20 horas

Valor módulo : 80.000.00

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato: Numeración y viñetas

## **CURSOS DE COMPUTACION BILINGUE PARA NIÑOSOS**

### **CURSO DE COMPUTACIÓN BÁSICA PARA NIÑOS**



#### **HORARIO**

- 1.Primer Nivel: Niños de 4 a 8 años: Lunes y Jueves 2:00 a 3:00 pm
- 2.Segundo Nivel: Niños de 9 a 12 años: Lunes y Jueves 3:00 a 4:00 pm
- 1.Tercer Nivel: Niños de 13 a 15 años: Lunes y Jueves 5:00 a 6:00 pm

#### **PROGRAMA PRIMER NIVEL**

- 1.INDUCCIÓN PARTES DEL COMPUTADOR**
- 2.MANEJO DEL MOUSE**
- 3.MANEJO DEL TECLADO**
- 4.PINTANDO CON EL COMPUTADOR**

**5. JUGANDO CON EL COMPUTADOR**

**6. PRACTICA EN INGLES**

**TOTAL INTENSIDAD HORARIA:**

16 HORAS



**SEGUNDO NIVEL**

**2.1. INDUCCIÓN PARTES DEL COMPUTADOR**

**3.2. MANEJO DEL MOUSE**

**4.3. MANEJO DEL TECLADO**

**5.4. PINTANDO CON EL COMPUTADOR**

**6.5. JUGANDO CON EL PC**

**7.6. PRACTICA EN INGLES**

**TOTAL INTENSIDAD HORARIA:**

16 HORAS

Con formato: Numeración y viñetas



### TERCER NIVEL

- ☐ IDENTIFICACIÓN DE PARTES DEL COMPUTADOR
- ☐ PINTANDO CON EL COMPUTADOR
- ☐ DIGITACIÓN DE TEXTOS
- ☐ INTERNET
- ☐ JUEGOS VIRTUALES EN LINEA
- ☐ PRACTICA EN INGLES

**TOTAL INTENSIDAD HORARIA:**

16 HORAS

**Metodología:** Clase magistral y práctica en el computador

**VALOR INSCRIPCION**    \$ \_ 5.000.00

**VALOR INVERSION**    ~~:=~~ \$ \_60.000.00

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato

**6.4.2. Plan de Actividades para el II Semestre de 2003 – Area Bienestar Institucional.**

Con formato

Con formato

Este plan de Actividades del Area de Bienestar Institucional se presenta como propuesta de mejoramiento del Cliente Interno, puesto que el mercadeo debe ser orientado hacia todos los aspectos de la institución.

~~PLAN DE ACTIVIDADES PARA EL MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL EN LA CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE~~

~~CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE~~

~~DEPARTAMENTO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL~~

~~ACTIVIDADES A DESARROLLAR II SEMESTRE ACADEMICO AÑO 2003~~

POBLACION OBJETO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AREA	FECHA A REALIZAR
Estudiantes primer semestre	TRANSCRIBIR RESOLUCION		Julio 21 al 25 de 2003.
Estudiantes de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle y público en general de la ciudad de Cartago Valle.	Tramitación de créditos educativos con el CETEX para estudiantes que van a cursar estudios durante el II semestre académico de 2003. Igualmente un punto de información para la ciudadanía en general que requiera información.	Bienestar Institucional y Departamento de Extensión y Proyección Social.	Junio, Julio y Agosto de 2003.
Estudiantes, docentes y administrativos de la Corporación (extensivo al núcleo familiar)	Consulta psicológica (convenio con la Dra. Gloria Amparo Arbelaez)	Bienestar Institucional Biblioteca	Julio 28 a Noviembre 28 de 2003
Personal Administrativo Corporación.	Primera fase de proceso de apoyo psicológico para el fortalecimiento de trabajo en equipo. (Diagnóstico)	Bienestar Institucional con apoyo de la Doctora Gloria Amparo Arbelaez.	Junio 27 a Julio 28 de 2003.
Personal Administrativo Corporación.	Segunda fase de proceso de apoyo psicológico para el fortalecimiento de trabajo en equipo. (Programación de Talleres)	Bienestar Institucional con apoyo de la Doctora Gloria Amparo Arbelaez.	Julio 28 al 31 de 2003
Estudiantes, docentes y administrativos de la Corporación y del Colegio (extensivo al núcleo familiar)	Consulta con nutricionista, trabajadora social y fonoaudióloga.	Bienestar Institucional Biblioteca	Julio 28 a Noviembre 28 de 2003
Estudiantes Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.	Conformación de equipos deportivos: Microfútbol, Voleibol, Baloncesto y bolos.	Bienestar Institucional	Julio 21 a Agosto 01 de 2003.
Estudiantes Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.	Manejo de seguro contra accidentes de los estudiantes de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.	Rectoría Secretaría General Bienestar Institucional	Julio 28 a Noviembre 28 de 2003
Comunidad Educativa	Adecuación de la Sala de Juegos e inventario de Bienestar.	Rectoría Bienestar Institucional	Julio 01 al 28 de 2003.
Empleados Corporación.	Convenio con Cooperativa de Cafetaleros o Comfamiliar para crédito en medicamentos a empleados.	Rectoría	Julio y Agosto de 2003.
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Conformación del grupo de danzas y teatro de la Corporación.	Rectoría Bienestar Institucional	Julio 28 a Agosto 11 de 2003.
Comunidad Cartagueña	Campaña de Vacunación contra la Violencia Intrafamiliar.	Bienestar Institucional en convenio con la Secretaría de Tránsito y Transporte	Julio 14 al 31 de 2003.
Personal Administrativo Corporación.	Tercera fase de proceso de apoyo psicológico para el fortalecimiento de trabajo en equipo. (Realización de Talleres)	Bienestar Institucional con apoyo de la Doctora Gloria Amparo Arbelaez.	Agosto y Septiembre de 2003.
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios	Acto de apertura de la Biblioteca en la esquina de la Calle 9ª con Carrera 4ª.	Rectoría	Agosto 01 de 2003.



POBLACION OBJETO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AREA	FECHA A REALIZAR
Tecnológicos del Norte del Valle, y público en general.		Bienestar Institucional Biblioteca	
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Presentación de evento cultural	Bienestar Institucional	Agosto 15 de 2003
Estudiantes de Tecnología de Admon de Empresas de la Cárcel del Circuito.	Día deportivo, recreativo y de integración con estudiantes, personal administrativo y docentes.	Rectoría Vice-rectoría Bienestar Institucional	Agosto 16 de 2003
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Realización de ciclo paseo.	Bienestar Institucional	Agosto 24 de 2003.
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Consecución y dotación de botiquín institucional.	Rectoría Bienestar Institucional	Julio 21 al 12 de Diciembre de 2003
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Campaña preventiva de salud.	Bienestar Institucional en convenio con Coomeva E.P.S	Septiembre 05 de 2003
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Construcción de pedestal y lugar religioso en el patio posterior de la institución. Acto de inauguración con una eucaristía	Rectoría Bienestar Institucional	Septiembre 01 al 12 de 2003.
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Charla informativa sobre Enfermedades de Transmisión Sexual.	Bienestar Institucional	Septiembre 19 de 2003
Estudiantes de los diferentes semestres de la Corporación de Estudios Tecnológicos del N. V.	Realización de la Labor social de los estudiantes en las diferentes comunidades del municipio.	Bienestar Institucional en convenio con las diferentes organizaciones.	Septiembre 01 al 30 de 2003.
Estudiantes vigentes y egresados de la Corporación de Estudios Tecnológicos.	Presentación de propuesta para la implementación de un Banco de Empleo en el Departamento de Bienestar que sirva como puente entre los estudiantes y el sector empresarial de la región.	Bienestar Institucional	En el transcurso del semestre.
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Concurso de juegos virtuales.	Sala de Sistemas Bienestar Institucional	Septiembre 23 de 2003.
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos.	Presentación de propuesta para la institucionalización de la Semana Universitaria en la Corporación con la creación de un espacio en el que los estudiantes muestren con iniciativas exposiciones de sus trabajos, conferencias de interés general y capacidad para crear a partir de sus conocimientos en las diferentes áreas.	Decanos de Facultades Docentes Extensión Bienestar Institucional	En el transcurso del semestre.
Egresados de la Corporación	Presentación de propuesta para implementación de una base de datos para manejo de información de los egresados (página Web)	Dir. Unidad Sistemas Bienestar Institucional	Durante el semestre

POBLACION OBJETO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AREA	FECHA A REALIZAR
Personal Directivo Administrativo y de Servicios Generales de la Corporación.	Proceso de Fortalecimiento para el trabajo en equipo.	Rectoría Psicóloga Bienestar Institucional	
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Concurso de cometas - jornada de integración de la comunidad educativa	Dir. Sala de Sistemas Bienestar Institucional	Agosto 23 de 2003
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle .	Convivencia espiritual para el fortalecimiento de los valores y las relaciones interpersonales de los miembros de la comunidad.	Decanos de Facultades Bienestar Institucional	Octubre 11, 12 y 13 de 2003.
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Presentación de propuesta para difusión de los símbolos institucionales entre la Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos y el Colegio.	Decanos de Facultades Rector Colegio Bienestar Institucional en convenio con el Dpto de Mercadeo.	Durante el semestre
Empleados Corporación y docentes.	Paseo de integración – celebración Día del Amor y la Amistad.	Todo el personal Administrativo	Septiembre 13 de 2003
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Charla con la Psicóloga sobre relaciones afectivas.	Bienestar Institucional con el apoyo de la Dra. Gloria Amparo Arbelaez.	Septiembre 20 de 2003
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle y público en general.	Realización de la II Semana Cultural - Exposiciones - Concierto de Música Colombiana	Rectoría Estudiantes Bienestar Institucional	Octubre 28, 29 y 30 de 2003.
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Maratón de Aeróbicos bailables Encuentros deportivos Campeonato de Sapo y pin pon	Bienestar Institucional	Octubre 28, 29 y 30 de 2003.
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Presentación de propuesta para conformación de Grupo Ecológico y Escuela de Líderes.	Bienestar institucional en convenio con los señores Herney Patiño y Hernán Victoria.	Durante el semestre
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Charla: "Construcción del Proyecto de Vida"	Bienestar Institucional con el apoyo de la Dra. Gloria Amparo Arbelaez.	Noviembre 07 de 2003
Comunidad Educativa de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	Realización de Fiesta de Primíparos e integración	Rectoría Bienestar Institucional	Noviembre 15 de 2003
Personal Directivo Administrativo, de Servicios Generales y docentes de la Corporación.	Presentación de propuesta para creación de Fondo de Empleados	Decano de Contabilidad Bienestar Institucional	Durante el semestre
Estudiantes, administrativos, docentes, administrativos (extensivo al núcleo familiar)	Paseo de integración con estudiantes, docentes y administrativos.	Bienestar Institucional Decanos de facultades	Noviembre 01 de 2003
Egresados Corporación de Estudios Tecnológicos	Presentación de propuesta para realización del Encuentro de Egresados.	Rectoría Decanos de Facultades Bienestar Institucional	Durante el Semestre

POBLACION OBJETO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AREA	FECHA A REALIZAR
Empleados Corporación	Paseo navideño, programado por Confamiliar y con fondo subsidiado para personal de servicios generales, descontable por nómina y programado.	Bienestar Institucional	Diciembre 17 de 2003.
Estudiantes, Docentes Administrativos Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.	<b>CELEBRACION EFEMERIDES</b> Cumpleaños administrativos - Días alusivos a las profesiones - Día de la virgen (07 y 08 de Diciembre/03)	Bienestar Institucional	Julio 21 a Diciembre
Estudiantes de I a V semestre de la Corporación	<b>INCENTIVOS</b> a. Becas * Otorgar una beca al estudiante con un promedio superior a 4.5 * Descuento del 15% a los estudiantes egresados del Colegio Jesús Ernesto Aulestia, semillero de la Corporación de Estudios Tecnológicos.	Comité de Becas	Julio a Diciembre de 2003.
Estudiantes de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.	b. Crédito Concientes de la situación académica de los estudiantes, la Corporación financiará el valor de las matrículas con un crédito interno con una cuota inicial del 50% y el excedente en 3 mensualidades.	Rectoría Consejo Directivo	Julio a Diciembre de 2003.
	<b>ACTIVIDADES ACADEMICAS</b> <b>Capacitaciones ofrecidas por Bienestar Institucional.</b>		
Docentes Corporación	Seminario: "La Investigación en la formación de profesores" Facilitador: Agustín Torres	Docente Bienestar Institucional	Julio 26 de 2003
Docentes Corporación	Curso "INTERNET: "Herramientas para enseñar" Facilitadores: Leonardo Villamil Jhovanny Gil Taborda	Dir. Unidad Sisteas Bienestar Institucional	Agosto 02 y 09 de 2003
Docentes Corporación	Curso: "Utilización adecuada de texto, imágenes, comunicación y video. (Heramientas para enseñar) Facilitadores: - Paola Andrea Cardona - Leonardo Villamil	Dir. Unidad Sisteas Bienestar Institucional	Agosto 16 y 23 de 2003.
Docentes Corporación	Seminario: "Competencias Laborales"	Bienestar Institucional en convenio con el SENA	Sin definir
Personal Administrativo	Seminario: "Competencias Laborales"	Bienestar Institucional en convenio con el SENA	Sin definir
Personal de servicios generales	Diplomado en Gerencia del Servicio	Bienestar Institucional y Centro de Extensión.	Octubre 04 a Diciembre

POBLACION OBJETO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	AREA	FECHA A REALIZAR
			06 de 2003.

## **BIBLIOGRAFIA**

SCHNARCH KIRBERG Alejandro, Mercadeo Estratégico, Santafé de Bogotá. UNAD. Julio de 2000

CIFUENTES Alvaro, CIFUENTES Rosa María, SABOGAL Sabogal Narciso. Investigación de Mercados. Santafé de Bogotá D.C, 1999

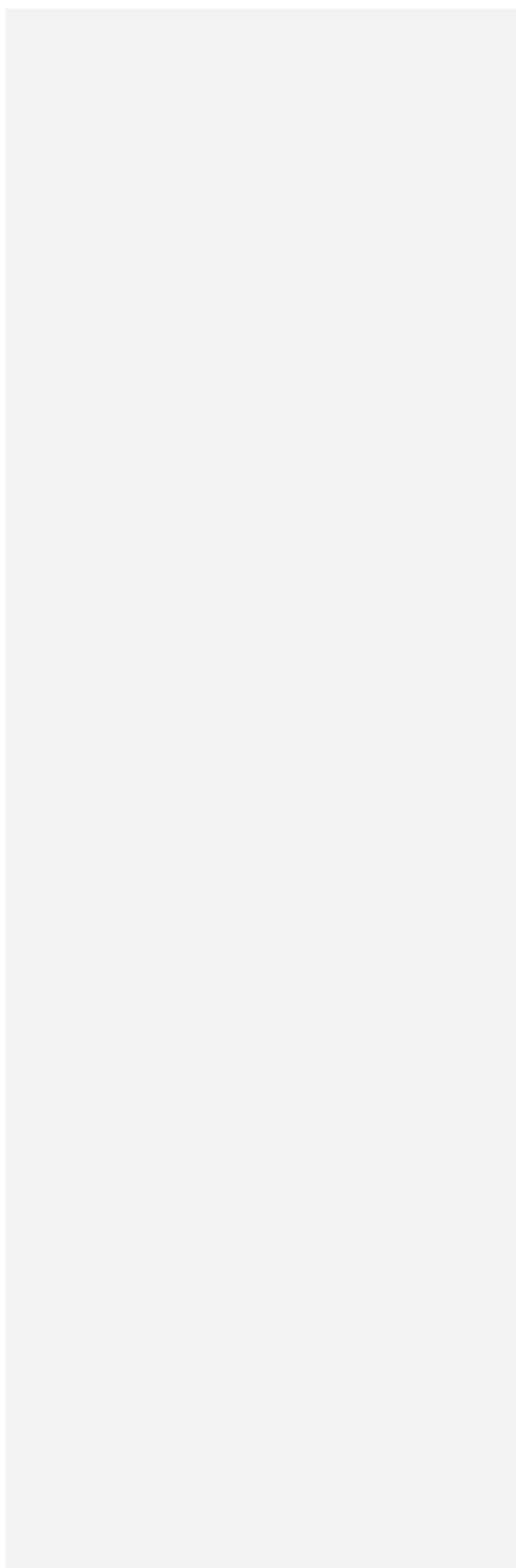
WILSON Larry, HERSCH Wilson. Prohibido Vender: ¡ Es Hora de Asociarse!. Editorial Norma.

Ministerio de Educación. Ley 30 de 1992.

|

|

|



## A N E X O S

Con formato

- Informes de mercadeo:

Contiene los informes presentados a Rectoría de la gestión realizada en los municipios del Norte del Valle y los Centros Educativos de la ciudad con la promoción de los programas y realización de investigación de mercados.

Con formato

**CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE**  
Personería Jurídica - Resolución No. 3712 de 1971 - NIT 891.401.313-4  
Calle 10 # 3 - 95 - Tel. 211 18 04 - 211 25 46

## DEPARTAMENTO DE MERCADEO

### INFORME No 001

**FECHA** — : Cartago, Mayo 05 de 2003

**PARA** : Rectoría Corporación Estudios Tecnológicos  
Del Norte del Valle

**DE** — : Dirección Dpto Mercadeo

**REFERENCIA** — : Informe de Actividades de mercadeo gestionadas  
en las semanas del 21 de Abril a Mayo 03 de 2003.

Para la gestión de estas dos semanas se elaboró una programación de visitas a instituciones educativas, así:

1. Abril 21 y 22 de 2003 (Responsables Claudia Rivera Bermúdez, Leonardo Villamil y Sandra Milena Salazar) - **ATENCION A ESTUDIANTES DE GRADO DECIMO, DEL COLEGIO NACIONAL ACADEMICO:** Se promocionó la institución a seis grupos de grado décimo en el Paraninfo y la Biblioteca, con un recorrido por las instalaciones. Debido a que los estudiantes asistentes no tienen un interés inmediato por ingresar a la Universidad, se les promocionó los programas de extensión y los demás servicios como Internet, equipos etc.

Con formato

2. Abril 24 de 2003: - 8:00 a 12:00 m - **PARTICIPACION EN ENCUENTRO UNIVERSITARIO.** (Funcionarios Responsables: Leonardo Villamil y Claudia Rivera Bermúdez). Este evento es organizado por el Colegio Liceo Cartago, y su objetivo es promocionar entre los jóvenes de grados once de los colegios de la ciudad, las diferentes ofertas educativas a nivel superior.

Con formato



La instalación de los puntos de información de todas las universidades de la ciudad, se hizo por parte de los organizadores en el segundo piso, lo cual implicó en menor grado la afluencia de los estudiantes asistentes al evento.

Fueron atendidos estudiantes de los colegios Sor María Juliana, María Auxiliadora, Liceo Campestre Moderno e INSCOP. En esta jornada se brindó una completa información sobre la Corporación y todo lo relacionado con el ICETEX.

Fue detectado en los asistentes, poca inclinación por las carreras que ofrecemos,, pero esto fue compensado con una sensibilización sobre la importancia de ejercer una carrera a nivel profesional y la posibilidad que ahora tienen con los créditos ofrecidos por el ICETEX y gestionados por nuestra institución.

**2. Abril 29 de 2003. - 7:00 a.m a 11:00 a.m. VISITA A COLEGIOS DE ANSERMA NUEVO, VALLE.** (Responsables: Claudia Rivera Bermúdez y Sandra Milena Salazar). Se visitaron dos colegios y la Alcaldía, con los siguientes resultados:

**COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE FATIMA**, se dió una completa información a un grupo numeroso, resaltando el hecho de tener para el siguiente semestre, los horarios diurnos, lo cual les facilitaría el traslado hacia la ciudad, además de gestionar para ellos, por parte de nuestra institución, la solicitud de créditos ante el ICETEX.

**VISITA A COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LOS CABALLEROS** - En esta institución se visitó un grupo, brindándole la misma información que al colegio anterior, observándose un gran interés de los estudiantes, docentes y administrativos por las carreras que ofrecemos, los cursos y el sistema de financiación.

**VISITA A LA ALCALDIA DE ANSERMA.** La gestión se basó en el contacto con la persona encargada a nivel de alcaldía de la educación, estableciendo un puente de comunicación entre el público en general que desee ingresar a cursar carreras profesionales y la institución.

Se publicó en puntos importantes afices y volantes.

Se visitó las instalaciones del Colegio Nacional Académico y se concretó la asistencia de cuatro grupos de grado once a nuestra institución, para el día 30 de Abril de 2003.

Estas visitas a los colegios de Ansermanuevo Valle, se retroalimentarán con las llamadas a los jóvenes que presentan inclinación hacia nuestros programas.

3. Abril 30 de 2003 - 8:30 a.m a 10:00 a.m - **VISITA COLEGIO TECNICO CIUDAD CARTAGO:** (Responsables: Claudia Rivera Bermúdez y Sandra Milena Salazar) En esta visita se les dió información a dos grupos de grado once, resaltando la posibilidad que existe para ellos de cursar carreras profesionales financiados por el ICETEX. Esta institución no había sido visitada por ninguna universidad, entre los directivos hay una gran acogida hacia la Corporación, a ellos también se les ilustró ampliamente.

En estos grupos fue necesario una sensibilización tendiente al cambio de actitud de los jóvenes hacia la posibilidad de acceder a la educación superior, no solo con la filosofía de la Corporación de Estudios Tecnológicos hacia los sectores menos favorecidos, sino también con los sistemas de crédito.

Abril 30 de 2003 - 11:00 a 12:00 m. - **ASISTENCIA DE CUATRO GRUPOS DE GRADO ONCE DEL COLEGIO NACIONAL ACADEMICO A NUESTRAS INSTALACIONES:** (Funcionarios Responsables: Leonardo Villamil y Claudia Rivera Bermúdez). Atendidos a las 11:00 a.m, en el Paraninfo de la institución con una amplia información sobre todos los aspectos de la Corporación de Estudios Tecnológicos y la financiación de créditos con el ICETEX, además el recorrido por las instalaciones.

4. Mayo 02 de 2003 - 7:00 p.m. - **VISITA AL COLEGIO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO:** Se promocionó la institución en un grupo de grado once, en el cual se notó gran interés en los estudiantes por los programas que ofrecemos, pero el sistema de estudio que maneja el Alfonso López Pumarejo es por CLEIS y terminan estudios en el mes de Agosto, esta demanda se dará para el primer semestre del 2004.

5. Mayo 02 de 2003 - **ASISTENCIA DE TRES GRUPOS DE GRADO ONCE DEL COLEGIO NACIONAL ACADEMICO.** Esta visita fue atendida por el Ingeniero Johnson Cardona Osorio.

Adicional a esto, se ha atendido a público, que especialmente se acerca a la oficina para obtener información precisa, y a las personas que telefónicamente hacen consultas. La afluencia de público a este Departamento es mucha.

~~Atentamente,~~

**CLAUDIA RIVERA BERMUDEZ**  
Coordinadora Dpto de Extensión

**CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE**  
Personería Jurídica - Resolución No. 3712 de 1971 - NIT 891.401.313-4  
Calle 10 # 3 - 95 - Tel. 211 18 04 - 211 25 46

**DEPARTAMENTO DE MERCADEO**

**INFORME No 002**

**FECHA** : Cartago, Mayo 09 de 2003

**PARA** \_\_\_\_\_ : Rectoría Corporación Estudios Tecnológicos  
Del Norte del Valle

**DE** : Dirección Dpto Mercadeo

**REFERENCIA** : Informe de Actividades de mercadeo gestionadas  
en las semanas del 05 de Abril a Mayo 09 de 2003.

Para la gestión de esta semana se elaboró una programación de visitas a instituciones educativas, así:

**2.1.** Mayo 05 de 2003 (Funcionario responsable: Claudia Rivera Bermúdez)

Se visitaron los colegios de Argelia Valle, así: **Colegio GILBERTO ALZATE AVENDAÑO**, de carácter oficial, con un grupo en grado once. En esta institución se promocionó la institución en sus horarios diurnos, como una opción de estudio para los jóvenes, con financiación por el ICETEX y la posibilidad de matricular su carrera por créditos los fines de semana.

En general, se siente en los jóvenes una profunda desmotivación ante la posibilidad de cursar una carrera profesional, debido a la crisis económica - cafetera por la que atraviesa el municipio, y la cual finalmente ha redundado en todos los rectores del mismo. Como sugerencia hacia la Rectora y los docentes se les empezará a hacer una campaña de sensibilización, que los conduzca hacia la formación de un proyecto de vida que haga impacto en su localidad con profesionales preparados para asumir "las riendas" del municipio y cambiar su realidad actual.

Como conclusión, se puede afirmar que la Corporación es mejor opción de educación superior a la que tienen acceso, razón por la cual se espera una amplia demanda de este sector, una vez finalicen sus estudios de Educación Media.

Con formato: Numeración y viñetas

**VISITA A LA ALCALDIA DE LA ARGELIA VALLE:** Por intermedio de la Alcaldía se canalizará información para las personas egresadas o público en general, interesado en cursar una carrera en nuestra institución, se pegaron afiches y volantes en puntos importantes del municipio.

**VISITA A LA CONCENTRACION AGRICOLA DE LA ARGELIA VALLE:** En esta visita se habló personalmente con la Rectora, puesto que los estudiantes se encontraban en un receso de medio día y el cual se prolongaba mucho tiempo más, a la cual se le entregó toda la información y papelería para ser transmitida a los estudiantes.

Se pegaron afiches y volantes en puntos importantes y se habló con los docentes y Director de Grupo de grado 11º.

En este municipio existe un convenio con la UNISARC de Santa Rosa de Cabal el cual ofrece en la actualidad una Tecnología en Administración Agropecuaria, pero por diversos motivos no ha presentado el éxito que debería tener. A parte de esta Universidad, no hay en la actualidad ninguna otra oferta educativa que ofrezca opciones de ingreso a la educación superior a los jóvenes de dicho municipio.

**3-2** Mayo 06 de 2003 (Funcionario responsable: **Claudia Rivera Bermúdez**) -  
Recorrido por los Colegios del Municipio de Alcalá Valle - Se visitaron dos colegios, así: **Colegio COLEGIO SAN JOSE**, de carácter oficial, con dos grupos en grado once. En esta institución existe un gran interés por los jóvenes y los administrativos en que los estudiantes den inicio a carreras profesiones, una vez hayan culminado sus estudios, se brindó toda la información de Corporación con especial énfasis en los horarios diurnos, la modalidad de matrícula por créditos

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato

**CONCENTRACION AGRICOLA “ARTURO GOMEZ JARAMILLO”:** Al momento de la visita a esta institución, oficial, con un grupo en grado once, se encontraba el Señor Gabriel Velásquez, ex docente de la Corporación, el cual ayudó con todos sus buenos comentarios y cariño por la institución a motivar a los alumnos, razón por la cual, además de sus propios intereses, esta visita fue muy productiva.

Se entregó una información muy completa.

En las dos instituciones la Corporación es muy conocida, debido a los convenios que se han dado y el que existe en la actualidad.

**Miércoles 07 de Mayo de 2003 - COLEGIO MARIA AUXILIADORA** - Cartago Valle, atendido por la Señorita Sandra Milena Salazar. En esta Institución, se noto mucha motivación, e interés por parte de los alumnos, al igual que la parte administrativa, se cumplió a fondo la labor resolviendo todas las dudas presentadas. Fueron atendidos los dos grados 11º.

**Jueves 08 de Mayo de 2003 - COLEGIO TECNICO INDUSTRIAL "INDALECIO PENILLA"** - Hora de visita 8:00 a.m. (Funcionarios responsables: Sandra Milena Salazar y Claudia Rivera Bermúdez). En esta institución, contrario a lo que esperaba, los estudiantes estuvieron muy receptivos a la información, aunque el sitio proporcionado por las directivas para atenderlos no fue el más adecuado, se resolvieron dudas como: carreras, sistemas de financiación, y cursos de extensión. Se atendieron tres grupos de grado once.

Con respecto a la visita programada para el día viernes 09 de Mayo, fue aplazada, debido a solicitud directa de la Personera Municipal del Aguila, argumentando el no haber difundido ampliamente la información entre las personas interesadas. Por lo tanto se aplazó para el día miércoles 14 del presente mes, todo el día.

Agradezco de antemano su atención a la presente.

~~Atentamente,~~

**CLAUDIA RIVERA BERMUDEZ**  
Dpto Extensión y Mercadeo

**SANDRA MILENA SALAZAR**  
Dpto Extensión y Mercadeo

**CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE**

Personería Jurídica - Resolución No. 3712 de 1971 - NIT 891.401.313-4

Calle 10 # 3 - 95 - Tel. 211 18 04 - 211 25 46

**DEPARTAMENTO DE MERCADEO**

**INFORME No 003**

**FECHA** : Cartago, Mayo 09 de 2003

**PARA** \_\_\_\_\_ : Rectoría Corporación Estudios Tecnológicos  
Del Norte del Valle

**DE** : Dirección Dpto Mercadeo

**REFERENCIA** : Diagnóstico y propuestas resultantes de la reunión  
entre los integrantes de la oficina de Registro y Control  
\_\_\_\_\_ Académico y el  
Departamento de Extensión y Mercadeo,  
\_\_\_\_\_ efectuada el día 08 de Mayo  
de 2003.

Con el fin de implementar mecanismos de organización, tendientes a mejorar la atención al público, y a su vez establecer un lenguaje común, se efectuó la reunión a la cual asistieron las siguientes personas: Ster Julia Taborda, Sandra Milena Salazar, Ruth Marina Cano Moreno y Claudia Rivera Bermúdez,

**Diagnóstico:**

Previendo la congestión que se va a presentar durante el lapso de inscripciones y matrículas, el cual sabemos que es durante finales de Mayo y todo Junio, se requiere que las solicitudes a Rectoría, sean atendidas a la mayor brevedad posible para dar cumplimiento a lo planteado en la reunión, así:

Se han detectado elementos a mejorar, como lo es:

⊞ La papelería que se entrega al público que solicita información, en cuanto a contenido, es incompleta.

Con formato: Numeración y viñetas

⊞ Las carteleras que existen son insuficientes y no están clasificadas

Con formato: Numeración y viñetas

⊞ La Recepción telefónica no siempre se logra por parte del público: congestión en las líneas.

Con formato: Numeración y viñetas

⊞ La oficina de Registro y Control y la oficina de Mercadeo permanecen algunas veces cerradas, puesto que Registro hace funciones de Tesorería, y Mercadeo sale a los pueblos sin que nadie permanezca en ella.

Con formato: Numeración y viñetas

⊞ El equipo de computación de Registro y Control Académico está presentando fallas, como lo es el resetiarse permanentemente (virus), lo cual demora los procesos de impresión, y por lo tanto de atención al público, además de correr el riesgo de perder tan importante información.

Con formato: Numeración y viñetas

⊞ Los planes de estudio no están actualizados y no se encuentran en las oficinas de Registro y Mercadeo.

Con formato: Numeración y viñetas

⊞ Las oficinas son poco funcionales para atención al público.

Con formato: Numeración y viñetas

⊞ Poca comunicación entre las dos oficinas y recepción.

Con formato: Numeración y viñetas

### Mecanismos de organización y sugerencias:

⊞ Para brindar mayor información al público, se establecerán algunos mecanismos como lo son:

Con formato: Numeración y viñetas

a. A los volantes que promocionan los horarios diurnos se les va a imprimir al respaldo los requisitos de inscripción y costos, esto con el fin de ahorrar papelería, puesto que Ruth los imprime individualmente y además, para que el estudiante se lleve la información completa con una presentación institucional.

⊞ En un formato independiente, se elaborará una tabla con los sistemas de crédito posibles a tomar por los aspirantes, incluida toda la información del ICETEX, como uno de ellos.

Con formato: Numeración y viñetas

⊞ En la fotocopidora se va a dejar el paquete completo de la información del ICETEX, los planes de estudio, el contenido de los cursos, formularios de crédito, y toda clase de papelería que sólo los estudiantes que ya han definido seguir estudios con nosotros van a utilizar. Esto se hace con el fin de ahorrar costos en cuanto a papelería y para descongestionar las oficinas. **Es preciso señalar que se envía al estudiante a que lo obtenga en la fotocopidora una vez se le haya dado la información personalizada, y una vez se haya concertado con Susana, para que el servicio sea muy bueno.**

Con formato: Numeración y viñetas

Para la entrega de la papelería, hemos clasificado a los estudiantes en dos tipos:

- a. Los que solo requieren información (clientes potenciales), y
- b. los que después de esa información, o por otros factores, ya han decidido vincularse a los programas que ofrece la institución (clientes reales).

Por esta razón, a los clientes potenciales se les brindará, en cuanto a papelería una información general y se les entregará directamente en oficinas; a los clientes reales, se les complementa con la que deben tomar en la fotocopiadora.

☒ En cada oficina se instalará una cartelera en la cual se va a publicar, los pensum académicos, requisitos, costos, y datos importantes; esto como ayuda al usuario que espera el turno y por organización interna.

Con formato: Numeración y viñetas

☒ Un punto sin explotar hasta ahora, ha sido el pasillo de entrada, en la cual se ubicarán otras dos carteleras con información general. Este punto no sólo atraerá al público que ingresa a las instalaciones por asuntos académicos, sino al que ingresa por otras razones.

Con formato: Numeración y viñetas

☒ En cuanto al teléfono, es importante a nivel de sugerencia, dejar una de las dos líneas para entrada de llamadas y manejar un paquete, puede ser una carpeta, que contenga toda la información de la institución, para que en el caso en que la oficina encargada no esté disponible, se puedan dar los datos desde allí.

Con respecto a este punto, se debe mejorar la comunicación entre las oficinas.

Con formato: Numeración y viñetas

☒ Con respecto a la ausencia de las personas encargadas de las oficinas de Registro y Mercadeo, se sugiere que Ruth Marína no se ausente con tanta frecuencia a los bancos, que lo haga solo en condiciones especiales, para los demás casos, se pueda apoyar en otros funcionarios de la institución que no mantengan como función, tanta atención a público.

Con formato: Numeración y viñetas

Para suplir la ausencia de una de las dos, nos hemos organizado en forma tal, que una sola oficina, pueda solucionar cualquier duda que tenga una persona, para no seguir dando mala imagen, al decir que en esa oficina no se maneja el tema y que no sabe ni qué le habla.

☒ El responsable de cada oficina, va a tratar en lo posible de adecuar los recursos y el espacio con los que cuenta para que facilite la atención al público y para mejorar el ambiente.

Con formato: Numeración y viñetas



### Solicitudes a Rectoría:

☒ Autorizar a quien corresponda, hacer una revisión al equipo de Registro, y en lo posible, sacar una copia de seguridad de los archivos más importantes.

Con formato: Numeración y viñetas

☒ Comprar ule para forrar las cuatro carteleras que hay en el subsalón del A6, e instalarlas como se planteó en las sugerencias.

Con formato: Numeración y viñetas

☒ Entregar los planes de estudio a Sandra Salazar, encargada de publicarlos y entregarle una orden para fotocopiado de cuatro paquetes (uno para cada oficina)

Con formato: Numeración y viñetas

☒ Se requiere la impresión de más papelería, puesto que la existente se destinará a consumo interno y falta promocionar el plan establecido para municipios del Norte del Valle y colegios de la ciudad.

Con formato: Numeración y viñetas

(volantes con perfiles y volantes que promocionan horario diurno limpios al respaldo)

☒ A Claudia Fernández, se le va a entregar una carpeta con toda la información, se requiere que ello lo transmita a otros funcionarios que en ocasiones colaboran con la recepción de las llamadas.

Con formato: Numeración y viñetas

Estos informes se presentan, con el único fin de mejorar nuestro trabajo y permitir la sincronización de los procesos, para dar una mejor imagen ante el público,, logrando mejores resultados.

~~Atentamente,~~

**CLAUDIA RIVERA BERMUDEZ**  
Dpto Extensión y Mercadeo  
Académico

**RUTH MARINA CANO MORENO**  
— Jefe Registro y Control

**STER JULIA TABORDA**  
**SALAZAR**  
Registro y Control Académico

**SANDRA**  
Mercadeo

**MILENA**

**CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE**

**SISTEMAS DE FINANCIACION PARA TECNOLOGIAS A CURSAR II  
SEMESTRE DEL 2003.**

**TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD  
\$540.540**

**PROPUESTA No . 1**

**50% INICIAL - 50 % EN TRES CUOTAS.**

\$270.270 Inicial - 2.2% sobre saldos

2. \$90.090 + 5.946 = 96.036 cada 17 de Marzo /03

3. \$90.090 + 3.964 = 94.054 cada 17 de Abril /03

4. \$ 90.090 +1.982 = 92.072 cada 17 de Mayo/03

**PROPUESTA No. 2**

**4 CUOTAS IGUALES**

2. \$135.135 Inicial

3. \$135.135 + 8.919 = \$ 144.054

4. \$135.135 + 5.946 = \$ 141.081

5. \$135.135 + 2.973 = \$ 138.108

### PROPUESTA No. 3

#### 30 % INICIAL: \$162.162 + 3 CUOTAS IGUALES

7. \$126.126 + 8.324 = \$134.450

8. \$126.126 + 5.550 = \$131.676

9. \$126.126 + 2.775 = \$128.901

### CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE

Personería Jurídica - Resolución No. 3712 de 1971 - NIT 891.401.313-4

Calle 10 # 3 - 95 - Tel. 211 18 04 - 211 25 46

#### DEPARTAMENTO DE MERCADEO

#### INFORME No 004

**FECHA** : Cartago, Mayo 19 de 2003

**PARA** \_\_\_\_\_ : Rectoría Corporación Estudios Tecnológicos  
Del Norte del Valle

**DE** : Dirección Dpto Mercadeo

**REFERENCIA** : Informe de Mercadeo realizado en la semana del 12 al  
16  
\_\_\_\_\_ de Mayo del año en curso.

Martes, Mayo 13 de 2003 - Responsables: María de la Cruz Moscoso y Claudia Rivera Bermúdez - **ALCALDIA DE OBANDO VALLE** - hora 9:00 a.m. Se le planteó al Alcalde del Municipio, Jhon Mario Vélez, la posibilidad de un apoyo por parte de la Administración Municipal para facilitar el estudio por parte de los jóvenes, egresados y estudiantes de grado once, para acceder a la educación superior y se le informó de nuestro objetivo con la visita al Colegio San José a lo cual no se encontró mucha receptividad por parte de dicho funcionario, y en general, es poca la receptividad de la administración del municipio hacia la educación superior de los jóvenes egresados del Colegio, y por ende del desarrollo social y económico de la localidad.

COLEGIO SAN JOSE - Obando Valle.

Esta institución es el único colegio que tiene el municipio. Se visitó el grado once, con una población de 42 estudiantes – durante la charla se amplió información suficiente sobre la Corporación de Estudios Tecnológicos, resaltando como puntos importantes la cercanía de los dos municipios, la apertura de los horarios diurnos y los sistemas de créditos interno o con el ICETEX.

En estos jóvenes, infortunadamente no se manifiesta un gran interés por continuar una carrera profesional, por lo cual se les manejó puntos de reflexión para invitarlos a crear un proyecto de vida que los mejore como individuos y a generar desarrollo para su municipio.

**LA VICTORIA VALLE – Martes 13 de Mayo de 2003 – Funcionarios responsables: María de la Cruz Moscoso y Claudia Rivera Bermúdez -**

En este municipio se visitó como primera instancia la Alcaldía Municipal, con atención del Jefe de Núcleo, al cual se le planteó la posibilidad de gestionar los medios de transporte para que los egresados de los colegios del Municipio se trasladen hasta la ciudad de Cartago a cursar carreras de tipo tecnológico en la Corporación dada la cercanía y los horarios diurnos. Por parte de este funcionario se notó mucha receptividad, comprometiéndose a invitar a directivas de la Corporación a una reunión con el gremio docente y sugiriendo la promoción de la universidad por el Canal Comunitario.

**CANAL COMUNITARIO – LA VICTORIA VALLE**

El Canal Comunitario es un medio de comunicación con circuito interno en el municipio, pero de mucha sintonía, en él se pautó una cuña que empezó a difundirse desde ese mismo día. Este medio ha demostrado mucha eficacia puesto que ya se han presentados llamadas solicitando información e inscripciones para los programas.

**COLEGIO SANTA TERESITA : (La Victoria Valle)**

Se orientó la charla informativa en un grupo de grado once, observándose en los jóvenes un alto grado de mal comportamiento, por lo cual no se amplió con muchos detalles, pero hay personas muy interesadas que telefónicamente han solicitado pre-inscripción a los programas y mayor información sobre el ICETEX.

**EL AGUILA VALLE - MIERCOLES 14 DE MAYO : Funcionario responsable: Claudia Rivera Bermúdez.**

Esta visita se hizo atendiendo el llamado de la Personería Municipal y el gremio educativo, evaluada como una de las más positivas en cuanto a la organización del personal asistente, ya que en la Casa de la Cultura se reunió a todos los estudiantes de los Colegios, urbanos y rurales, y se observó mucho interés por parte de los jóvenes hacia los programas que ofrece la Corporación y la Fundación Universitaria del Area Andina, que también fue invitada.

La presentación de las dos universidades al mismo tiempo fue muy interesante, ya que las propuestas no son iguales sino que se complementan, y esto generó puntos de debate, comparación observaciones, al igual que se tomaron herramientas que la Fundación utiliza en la promoción de sus programas y que antes no había tenido en cuenta.

Esta visita duró todo el día, citándose a los estudiantes en horas de la mañana y a los padres de familia y público en general, en horas de la tarde.

La charla de la tarde se tornó mucho más interesante ya que el personal asistente indagó más, y estaba conformado por personas de todos los gremios de influencia en el municipio.

Fue de gran interés los sistemas de financiación con el ICETEX (Para dar esta información, el ICETEX envió un representante), en este punto lo que se hizo fue ilustrar como funciona directamente con un estudiante de la Corporación.

Finalmente, se publicó afiches y material publicitario en los puntos más transitados del municipio y se planteó la canalización de las inscripciones en la Personería Municipal.

#### **JUEVES 15 DE MAYO DE 2003 – COLEGIOS:**

Este día se cancelaron las visitas a los colegios GABO, AGRICOLA y PUMAREJO para asistir a la capacitación programada por el ICETEX Regional Risaralda para los encargados del manejo de la información en las IES.

~~Atentamente,~~

**CLAUDIA RIVERA BERMUDEZ**  
Mercadeo Institucional

**CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE**  
Personería Jurídica - Resolución No. 3712 de 1971 - NIT 891.401.313-4  
Calle 10 # 3 - 95 - Tel. 211 18 04 - 211 25 46

**DEPARTAMENTO DE MERCADEO**

**INFORME No 005**

**FECHA** : Cartago, Mayo 26 de 2003

**PARA** \_\_\_\_\_ : Rectoría Corporación Estudios Tecnológicos  
Del Norte del Valle

**DE** : Dirección Dpto Mercadeo

**REFERENCIA** : Informe de Mercadeo realizado en la semana del 19 al  
23  
\_\_\_\_\_ de Mayo del año en curso.

En esta semana fue cancelada la visita al municipio de la Unión Valle, por no lograrse confirmar la visita al Colegio Agro Industrial, y con el fin también de programarla para el mismo día en que se contacten los colegios del municipio de Toro Valle.

**En cuanto al mercadeo local, se visitaron los siguientes colegios:**

**MIÉRCOLES 21 DE MAYO DE 2003:** Las visitas programadas para este día fueron atendidas por la Señorita Sandra Milena Salazar.

Colegio ASED: Este colegio visitó nuestras instalaciones y fue atendido por la Señorita Sandra Milena Salazar, al que se le dió información sobre aspectos generales de la institución.

Colegio de la Corporación de Estudios Tecnológicos "JESUS ERNESTO AULESTIA": muy importante esta charla y con resultados muy productivos, confirmando la matrícula en diferentes programas de cuatro de ellos.

COLEGIO PIO XII: A lo grados once se les brindó toda la información y se les planteó la asistencia a una charla informativa sobre sistemas de crédito con el ICETEX; acercándose casi todos el día jueves en horas de la tarde, siendo atendidos en el Paraninfo con una completa información sobre los mismos. De los asistentes cinco personas se quedan en la institución.

#### **JUEVES 22 DE MAYO DE 2002 - Colegios locales:**

COLEGIO RAFAEL POMBO – Funcionario Responsable: Claudia Rivera Bermúdez:

En esta institución no existe aún el grado once, pero se promocionaron los programas en el grado décimo, con una completa información.

Se observó mucha receptividad por parte de los administrativos y en general, los estudiantes está muy motivados a cursar carreras profesionales.

COLEGIO LA PRESENTACION – Funcionario Responsable: Claudia Rivera Bermúdez -

En este colegio se promocionó la institución en un grupo de grado once, generándose por parte de los alumnos muchas inquietudes con respecto a los sistemas de crédito, carreras que se ofrecen y horarios actuales.

COLEGIO GABO – Funcionario Responsable: Claudia Rivera Bermúdez -

En esta institución se ha difundido entre los estudiantes un alto grado de compromiso con la educación superior, siendo preparados para las Pruebas de Estado con cursos intensivos y orientados profesionalmente con psicólogas para incentivarles la vocación profesional

El Señor docente de filosofía, reunió a los estudiantes en un solo recinto y se orientó una charla completa sobre aspectos generales de la Corporación y

Créditos del ICETEX. Con el compromiso de invitarnos nuevamente a una reunión de padres de familia.

**COLEGIO ANTONIO HOLGUIN GARCES:**

En esta institución no fue posible atender a los estudiantes por encontrarse en actividades relacionadas con el aniversario del Colegio, pero nos permitieron publicar afiches, volantes y perfiles, al igual que informar a los docentes de grado once de los programas y créditos ICETEX.

**COLEGIO AGRICOLA DE ZARAGOZA:- Funcionarios responsables: Sandra Milena Salazar y Claudia Rivera Bermúdez -**

Se orientó la charla en un grupo de 43 estudiantes, contando infortunadamente, con poca colaboración por parte de los directivos en la organización del grupo y comportamiento. En esta institución se hizo especial énfasis en las carreras de tipo agropecuario, en los horarios diurnos, ya que la mayoría de los jóvenes con del sector de Zaragoza, y en los sistemas de crédito, interno y con el ICETEX.

~~Atentamente,~~

**CLAUDIA RIVERA BERMUDEZ**  
Dpto Mercadeo



**CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE**  
Personería Jurídica - Resolución No. 3712 de 1971 - NIT 891.401.313-4  
Calle 10 # 3 - 95 - Tel. 211 18 04 - 211 25 46

**DEPARTAMENTO DE MERCADEO**

**INFORME No 006**

**FECHA** : Cartago, Junio 04 de 2003

**PARA** \_\_\_\_\_ : Rectoría Corporación Estudios Tecnológicos  
Del Norte del Valle

**DE** : Dirección Dpto Mercadeo

**REFERENCIA** : Informe de Mercadeo realizado en la semana del 26 al  
330  
\_\_\_\_\_ de Mayo del año en curso.

**TORO VALLE – MIERCOLES 28 DE MAYO 2003** - Funcionarios Responsables:  
María de la Cruz Moscoso y Claudia Rivera Bermúdez -

Las directivas del Colegio FRAY JOSE JOAQUIN ESCOBAR, reunieron a sus estudiantes y los de los colegios INSTITUTO AGRICOLA y NUESTRA SEÑORA DE LA CONSOLACION en un auditorio, dotado de micrófono y otros elementos que posibilitaron la charla con los estudiantes.

Como primera instancia fue presentada la institución por la Señora Rectora y seguidamente se les informó sobre los sistemas de crédito con el ICETEX, a todos los jóvenes les fue entregada papelería y se hizo llenar la encuesta sobre tendencia profesional (esto se hace en todas las visitas), al igual que se resolvieron muchas dudas con respecto a los programas.

A los estudiantes de este municipio se les hizo especial énfasis en la posibilidad de cursar carreras de tipo tecnológico en la Corporación por los horarios diurnos, los sistemas de crédito, la matrícula por créditos y los bajos costos.

Esta visita fue evaluada como muy positiva, teniendo en cuenta la cantidad de estudiantes asistentes, el interés de los directivos, la buena atención y la facilidad de los medios para orientar la charla.

LA UNION VALLE - Funcionarios Responsables: María de la Cruz Moscoso y Claudia Rivera Bermúdez.

En este municipio se visitaron dos colegios:

COLEGIO ARGEMIRO ESCOBAR: Se brindó información paralelamente en dos grupos de grados once, con una amplia receptividad por parte de la mayoría de los estudiantes.

Esta visita fue muy productiva puesto que de uno de los grupos dos estudiantes ya están inscritas en la institución para cursar carreras tecnológicas.

#### INSTITUTO AGRO - INDUSTRIAL

Esta visita no fue muy completa por darse en un momento en que los jóvenes se encontraban en un receso de almuerzo, por lo que el grado de atención fue poco, aún así se les brindó información general y se les entregó papelería institucional.

Este mismo día, se orientó en el Paraninfo de la Corporación una charla sobre sistemas de crédito con el ICETEX, habiendo sido difundida su realización por todas las emisoras y convocando al público en general.

La asistencia a esta charla fue poca pero los asistentes se fueron muy agradecidos con la institución.

El estudiantado actual ha sido también un amplio difusor de la institución.

Con la visita a estos dos municipios se culmina la programación de localidades de la región propuestas para publicitar la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle; de la misma manera, todos los colegios oficiales y privados de la ciudad fueron visitados.

Por el apoyo, acompañamiento y facilidad en los medios, muchas gracias.

**CLAUDIA RIVERA BERMUDEZ**

Dpto Mercadeo

**CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE**

Personería Jurídica - Resolución No. 3712 de 1971 - NIT 891.401.313-4

Calle 10 # 3 - 95 - Tel. 211 18 04 - 211 25 46

**DEPARTAMENTO DE MERCADEO**

**INFORME No 007**

**FECHA** : Cartago, Junio 09 de 2003

**PARA** \_\_\_\_\_: Rectoría Corporación Estudios Tecnológicos  
Del Norte del Valle

**DE** : Dirección Dpto Mercadeo



disposición por continuar colaborando con la Corporación, además de darle por parte nuestra, los agradecimientos por su gestión, ya que hemos tenido consultas telefónicas y personas de la Victoria que han visto en su canal la información y se han acercado a la Corporación.

Para la entrevista, el señor Peña nos solicita un derrotero, preparado con antelación y concertado, con el fin de que se haga muy bien y pueda ser transmitida sin errores. Próximamente le estaré haciendo llegar vía fax dicho derrotero.

Además se planteó la posibilidad de un convenio, en el cual la Corporación traslade sus docentes a diario, o los fines de semana, y el Canal Comunitario por medio de gestión personal del Señor Peña, utilizando como medio de convocatoria al Canal, consiga un mínimo de 25 estudiantes interesados en cursar una carrera en la institución.

Esto se hará con un proceso en el que se lleven a cabo varias sensibilizaciones con la comunidad, teniendo como promotor de la gestión a las directivas del Canal Comunitario.

Igualmente se planteó la posibilidad de tener publicidad permanente en el canal con canjes educativos del personal que labora en el canal, por medio de cursos o alguna carrera tecnológica.

Por ahora estamos en conversaciones, de lo que le estaré informando más oficialmente, en el momento en que hayan hechos reales por parte del Canal.

Con relación al informe No. 03 (reunión con Registro y Control), informo a Usted que ya se ha entregado a la oficina de Secretaría General y Registro y Control, una carpeta con toda la información que se debe brindar al público.

Además, próximamente se estarán instalando las carteleras en los puntos establecidos y se ha unificado criterios entre las oficinas para atención al cliente.

Agradezco de antemano su atención a la presente.

**Atentamente,**

**CLAUDIA RIVERA BERMUDEZ**  
Departamento de Mercadeo

**TABULACIÓN ENCUESTAS**

Con formato

Con formato: Numeración y viñetas

CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE

**Encuesta Sobre Tendencia Profesional de los Bachilleres**

1. Conoce Usted los programas que ofrece la Corporación de Estudios Tecnológicos? SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

2. Cree Usted que los programas que ofrece la Corporación contribuyen al desarrollo de la región.  
SI \_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

3. Qué carrera desea estudiar?

- 3.1 Ciencias Administrativas
- 3.2 Areas Agropecuarias
- 3.3 Sistemas
- 3.4 Contaduría
- 3.5 Ingenierías
- 3.6 Areas de la Medicina
- 3.7 Fuerza Militar
- 3.8 Licenciaturas
- 3.9 Comunicación social
- 3.10 Otras

2. Qué horario se ajusta más a sus necesidades?

Diurno \_\_\_\_\_ Nocturno\_\_\_\_\_

3. Qué sistema de financiación es más adecuado para sus condiciones económicas:

a. Contado \_\_\_\_\_ b. ICETEX \_\_\_\_\_ c. Crédito Interno \_\_\_\_\_

**TABULACION ENCUESTA CLIENTE EXTERNO  
CENTROS EDUCATIVOS MUNICIPIOS DEL NORTE DEL VALLE**

<b>Pregunta</b>	<b>R/1</b>	<b>R/2</b>	<b>R/3</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/R</b>
1. Conoce Usted los programas que ofrece la Corporación de Estudios Tecnológicos?	67	215	59

2. Cree Usted que los programas que ofrece la Corporación contribuyen al desarrollo de la región.	238	85	18
3. Qué carrera desea estudiar?	<b>Número</b>		
3.1 Ciencias Administrativas	61		
3.2 Areas Agropecuarias	55		
3.3 Sistemas	51		
3.4 Contaduría	20		
3.5 Ingenierías	31		
3.6 Areas de la Medicina	78		
3.7 Fuerza Militar	14		
3.8 Licenciaturas	4		
3.9 Comunicación social	8		
3.10 Otras	19		
4. Qué horario se ajusta más a sus necesidades?	<b>DIURNO</b>	<b>NOCTURNO</b>	<b>N/R</b>
	189	61	91
5. Qué sistema de financiación es más adecuado para sus condiciones económicas	<b>CONTADO</b>	<b>CREDITO INTERNO</b>	<b>ICETEX</b>
	15	107	219

R/1 = Respuesta 1

R/2 = Respuesta 2

R/3 = Respuesta 3

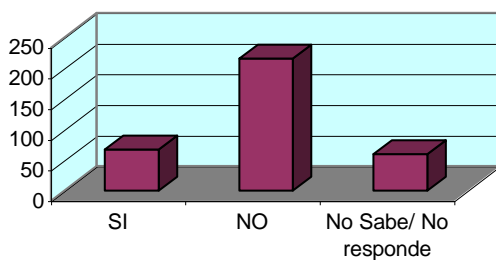
N/R – No sabe / no responde



**ANALISIS GRAFICO ENCUESTA CLIENTE EXTERNO  
CENTROS EDUCATIVOS DE LOS MUNICIPIOS DEL NORTE DEL VALLE  
II SEMESTRE ACADEMICO DE 2003**

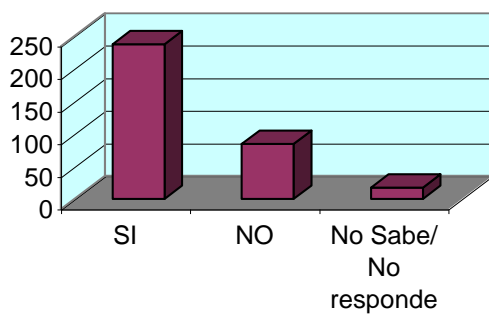
1. Conoce Usted los programas que ofrece la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle?

SI	67
NO	215
No Sabe/ No responde	59



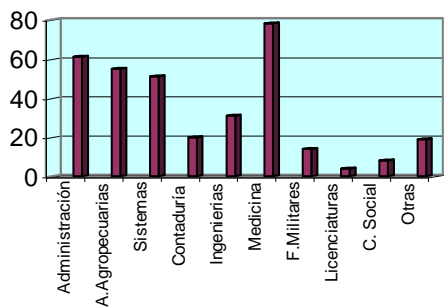
2. Cree Usted que los programas que ofrece la Corporación contribuyen al desarrollo de la Región?

SI	238
NO	85
No Sabe/ No responde	18



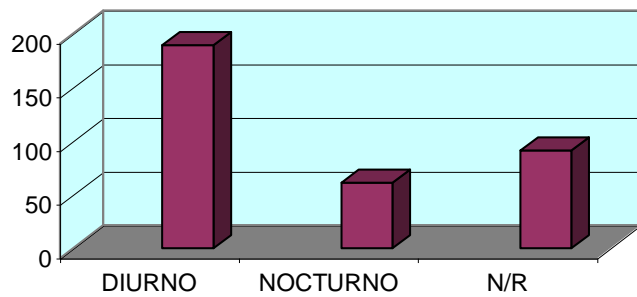
3. Qué Carrera desea estudiar?

Administración	61
A.Agropecuarias	55
Sistemas	51
Contaduría	20
Ingenierías	31
Medicina	78
F.Militares	14
Licenciaturas	4
C. Social	8
Otras	19



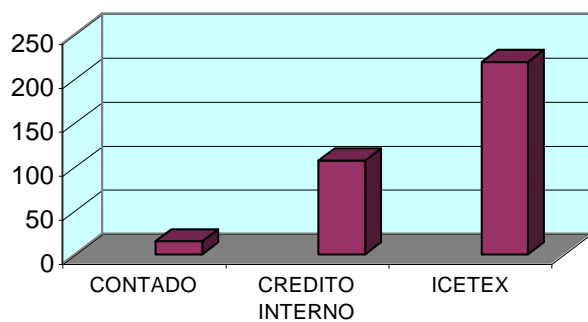
4. Qué horario se ajusta más a sus necesidades?

DIURNO	189
NOCTURNO	61
N/R	91



5. Qué sistema de financiación es más adecuado para sus condiciones económicas?

CONTADO	15
CREDITO INTERNO	107
ICETEX	219



**TABULACION ENCUESTA CLIENTE EXTERNO**  
**CENTROS EDUCATIVOS DE LA CIUDAD DE CARTAGO VALLE**

<b>Pregunta</b>	<b>R/1</b>	<b>R/2</b>	<b>R/3</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/R</b>
1. Conoce Usted los programas que ofrece la Corporación de Estudios Tecnológicos?	134	104	28
2. Cree Usted que los programas que ofrece la Corporación contribuyen al desarrollo de la región.	139	94	33
3. Qué carrera desea estudiar?	<b>Número</b>		
3.1 Ciencias Administrativas	17		
3.2 Areas Agropecuarias	4		
3.3 Sistemas	12		
3.4 Contaduría	4		
3.5 Ingenierías	54		
3.6 Areas de la Medicina	90		
3.7 Fuerza Militar	8		
3.8 Licenciaturas	15		
3.9 Comunicación social	5		
3.10 Otras	57		
4. Qué horario se ajusta más a sus necesidades?	<b>DIURNO</b>	<b>NOCTURN</b>	<b>N/R</b>
	93	81	92
5. Qué sistema de financiación es más adecuado para sus condiciones económicas	<b>CONTADO</b>	<b>CREDITO INTERNO</b>	<b>ICETEX</b>
	22	168	76

R/1 = Respuesta 1

R/2 = Respuesta 2

R/3 = Respuesta 3

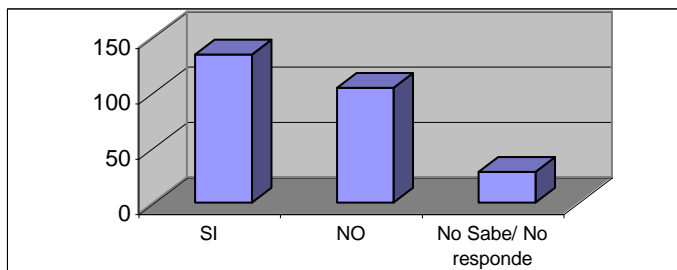
N/R – No sabe / no responde

## 6. TABULACIONES

### ANALISIS GRAFICO ENCUESTA CLIENTE EXTERNO CENTROS EDUCATIVOS DE LA CIUDAD DE CARTAGO VALLE II SEMESTRE ACADEMICO DE 2003

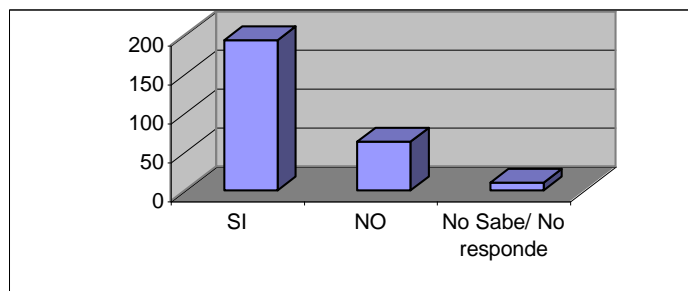
1. Conoce Usted los programas que ofrece la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle?

SI	134
NO	104
No Sabe/ No responde	28



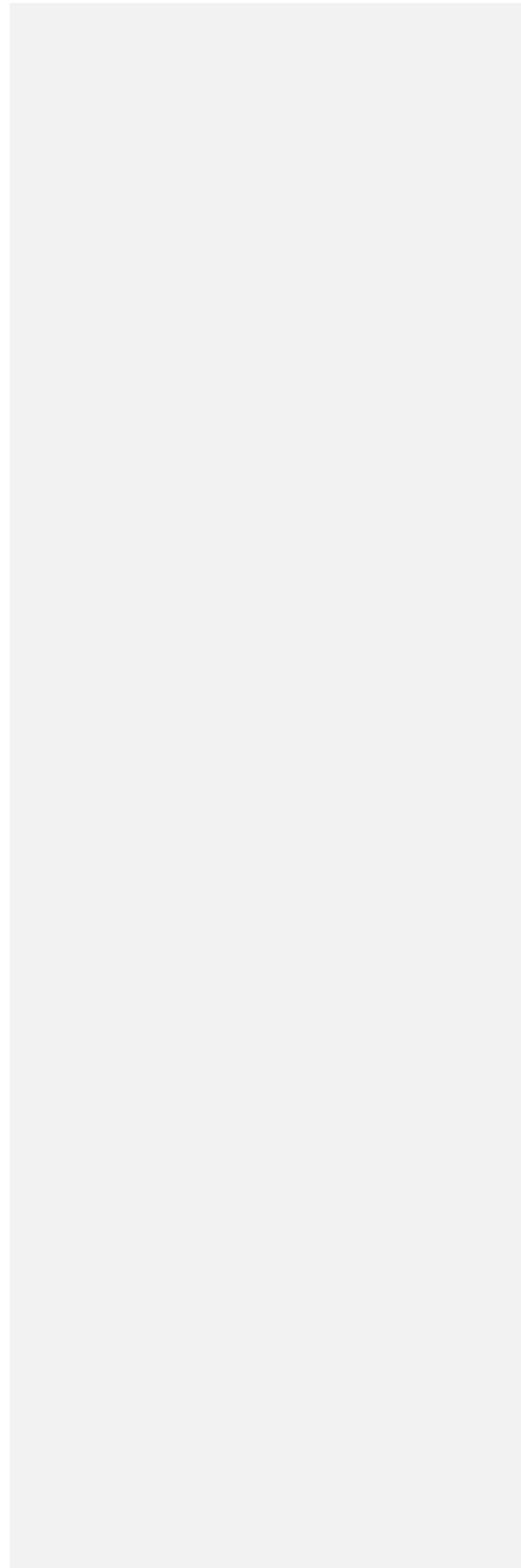
2. Cree Usted que los programas que ofrece la Corporación contribuyen al desarrollo de la Región?

SI	193
NO	63
No Sabe/ No responde	10



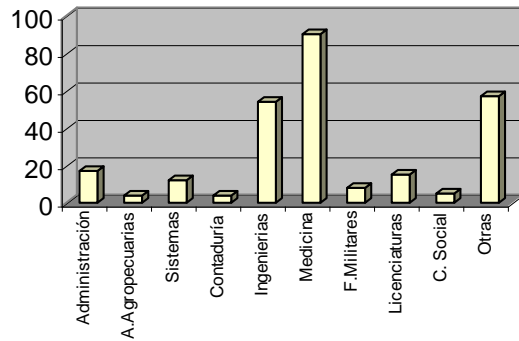
|

|



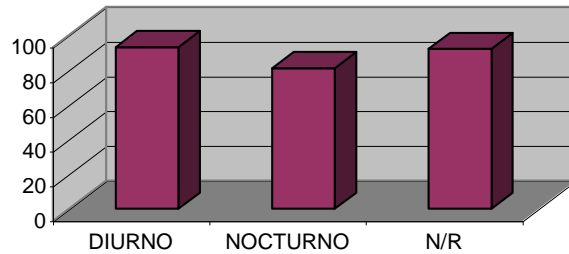
3. Qué Carrera desea estudiar?

Administración	17
A.Agropecuarias	4
Sistemas	12
Contaduría	4
Ingenierías	54
Medicina	90
F.Militares	8
Licenciaturas	15
C. Social	5
Otras	57



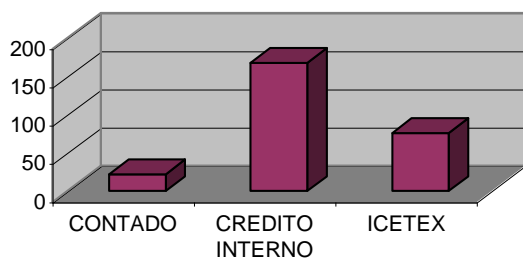
4. Qué horario se ajusta más a sus necesidades?

DIURNO	93
NOCTURNO	81
N/R	92



5. Qué sistema de financiación es más adecuado para sus condiciones económicas?

CONTADO	22
CREDITO INTERNO	168
ICETEX	76





## CORPORACION DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS DEL NORTE DEL VALLE

### EVALUACION INSTITUCIONAL

Señor Estudiante:

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle desea mejorar la calidad de la institución. Para esto es necesario evaluar algunos aspectos.

1. Qué carreras le gustaría que ofreciera la Corporación de Estudios Tecnológicos.

---

2. Qué es lo que más le gusta de estudiar en la Corporación de Estudios Tecnológicos?

---

3. Que le disgusta.

---

4. Qué aspectos debemos mejorar?

---

5. Cuáles son las fortalezas de la Corporación de Estudios Tecnológicos?

---

6. Cuáles considera Usted son las debilidades de la institución?

---

7. Qué amenazas puede enfrentar la Corporación?

---

8. Cómo ve la Corporación de Estudios Tecnológicos frente a la competencia?

- a. Formación humana \_\_\_\_\_
- b. Nivel Académico \_\_\_\_\_
- c. Costos \_\_\_\_\_
- d. Imagen \_\_\_\_\_
- e. Proceso de selección \_\_\_\_\_

## **BIBLIOGRAFIA**

~~SCHNARCH KIRBERG Alejandro, Mercadeo Estratégico, Santafé de Bogotá. UNAD. Julio de 2000~~

~~CIFUENTES Alvaro, CIFUENTES Rosa María, SABOGAL Sabogal Narciso. Investigación de Mercados. Santafé de Bogotá D.C, 1999~~

~~WILSON Larry, HERSCH Wilson. Prohibido Vender: ¡ Es Hora de Asociarse!. Editorial Norma.~~

~~Ministerio de Educación. Ley 30 de 1992.~~

Con formato

Cartago, Octubre de 2003

Señores  
UNAD  
Regional Risaralda

Cordial Saludo:

~~Por medio de la presente hago entrega del borrador del informe de Pasantía, requisito para optar el Título como Administradora de Empresas del Ciclo Profesional.~~

Atentamente,

**CLAUDIA RIVERA BERMUDEZ**  
C.C 31.422.636 Cartago Valle  
Facultad Ciclo Profesional Administración de Empresas