	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 1 de 72

INFORME FINAL PASANTÍA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

YISNEIDY SANCHEZ DIAZ


1072428311

IRAIDE MOLINA PERALTA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA(UNAD)

SAN VICENTE DEL CAGUÁN CAQUETA

ABRIL DEL 2018


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 2 de 72

INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva de aplicación y desarrollo de componentes metodológicos propuestos en marco de Informe final del curso Prácticas profesionales ofertado por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD para sus estudiantes del programa Administración de Empresas, hemos optado por una minuciosa revisión integral de todos y cada uno de los elementos constitutivos agrupados mediante estudio de mercadeo aplicado a la UNAD a través de la Unidad de Desarrollo Regional UDR San Vicente del Caguán, Institución educativa de orden superior que ofrece diversos programas de formación técnica, profesional y Post-gradual a un significativo número de estudiantes radicados en la zona norte del Departamento del Caquetá.


Para el caso particular, hemos aplicado un instrumento tipo encuesta con preguntas cerradas, a un número de 100 ciudadanos elegidos al azar, sin distinción de género, estrato socioeconómico, filiación política, confesión religiosa, nivel académico ni rango de edad, a quienes se les interrogó sobre el medio de comunicación local de su preferencia, a fin de determinar el eventual ofrecimiento de mejores garantías para la promoción y difusión de servicios académicos ofertados por la UNAD a través de la UDR San Vicente del Caguán y la consecuente vinculación de nuevos estudiantes a la misma. Como referentes citamos a Ecos del Caguán emisora comunitaria y Colombia Estéreo 99.1 FM emisoras radiales de orden local, al canal 7:40 medio informativo de televisión local y a Noti -Caguán informativo virtual también originado desde este municipio.

La aplicación de este instrumento al modelo de investigación No Experimental en el que no existían datos previos a nuestro ejercicio investigativo permitió tomar como fuente de primer orden para la recepción de la información los elementos aportados por sus propios protagonistas haciendo

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 3 de 72

uso del método etnográfico, citando la gran importancia que el Enfoque Cualitativo concede a las emociones, imaginarios, sentimientos, costumbres y demás elementos propios de la subjetividad humana. Para ello se segmentó el instrumento tipo encuesta siendo aplicado a diferentes grupos focalizados según los siguientes criterios y puntuaciones: Servicio al cliente (44 encuestas aplicadas), Público Objetivo estudiantes grado 11 para el reconocimiento de su vocación profesional (60 E.A), Nivel de Reconocimiento de la UNAD mediante aplicación Google Drive (49 Estudiantes encuestados), Encuesta a Funcionarios (02 E.A) y Finalmente Nivel de Satisfacción respecto a la planta física de la UDR-San Vicente del Caguán (13 estudiantes encuestados).

De esta manera, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD-UDR San Vicente del Caguán proyecta su expansión en el mercado universitario local contribuyendo para con el mejoramiento de la calidad de vida de las familias de este marginado sector de la geografía nacional, gracias a la aplicación de un modelo de educación incluyente que genera oportunidades de acceso a educación superior para todos los habitantes del municipio. Adicionalmente el uso de las tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones TIC'S hacen del Aprendizaje Autónomo la mejor alternativa para aquellos estudiantes que por diferentes razones no pueden acceder a modelos de educación tradicional en el que el conocimiento se somete a estrictos horarios y reducidos espacios como el aula de clase...La UNAD Construye academia valorando la singular mezcla de saberes populares y científicos alentando el sentido de pertenencia en cada uno de los estudiantes integrantes de esta gran familia.


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 4 de 72

a) Objetivos generales y específicos

- Identificar casos de éxito presentes en la región e informarlo en la oficina de mercadeo de la gerencia de relaciones interinstitucionales.
- Evaluar el servicio al cliente, ofrecido por cada uno de los funcionarios de la sede ya sea de forma personal, telefónica o vía mail.
- Evaluar el buen uso de la imagen de la UNAD de acuerdo con el manual de identidad institucional.
- Participar en ferias y eventos de carácter académico donde se puedan promocionar los servicios ofrecidos por la UNAD


b) Contexto de la práctica

- Presentación de la empresa:** Educación para el desarrollo como concepto de futuro
- razón social,** Universidad Nacional Abierta y a Distancia
- actividad económica,** Educación
- reseña histórica,** La Universidad Nacional Abierta y a Distancia, (UNAD) es un Proyecto Educativo que nació con el nombre de Unidad Universitaria del Sur de Bogotá, UNISUR durante el gobierno de Belisario Betancur. Surgió, mediante la Ley 52 de 1981, como un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Educación Nacional y transformada por el Congreso de la República mediante la Ley 396 del 5 de agosto de 1997 en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Se creó con el objeto de diseñar e implementar programas académicos con la estrategia pedagógica de la educación a distancia, que fuesen pertinentes con las necesidades locales, regionales,

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 5 de 72

nacionales e internacionales y acordes con los retos y las demandas de una sociedad democrática, participativa y dinámica afines con modelos científicos, sociales y culturales que contextualizan al siglo XXI. Desde su puesta en marcha – abril de 1982 -, la Universidad se ha caracterizado por su compromiso con las comunidades y poblaciones que no han tenido acceso a una capacitación técnica, socio humanística y comunitaria. También, por su contribución a la recuperación de los tejidos sociales, la generación de espacios laborales y la formación para la participación ciudadana.

- e. **misión**, La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) tiene como misión contribuir a la educación para todos a través de la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, mediante la acción pedagógica, la proyección social, el desarrollo regional y la proyección comunitaria, la inclusión, la investigación, la internacionalización y las innovaciones metodológicas y didácticas, con la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, generador de cultura y espíritu emprendedor que, en el marco de la sociedad global y del conocimiento, propicie el desarrollo económico, social y humano sostenible de las comunidades locales, regionales y globales con calidad, eficiencia y equidad social.
- f. **visión**, Se proyecta como una organización líder en Educación Abierta y a Distancia, reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad innovadora y pertinencia de sus ofertas y servicios educativos y por su compromiso y aporte de su comunidad académica al desarrollo humano sostenible, de las comunidades locales y globales.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 6 de 72

g. **valores**, En el poder restaurador de los valores, la ética, el respeto, la disciplina el debate, la concertación y la conciliación entre los miembros de nuestra comunidad universitaria y con otros actores sociales del país.

En la fortaleza que genera en las personas la integración de la calidad profesional y humana como un resultado de un trabajo reticular e inteligente.

En la necesidad de cualificar a nuestros estudiantes, docentes, tutores, consejeros y funcionarios de todo nivel para lograr una sociedad colombiana equitativa, justa y emprendedora.

Que nuestro compromiso institucional, es propender por el respeto como elemento básico para su autorrealización personal y profesional.

En el potencial creativo, en la actitud crítica, en el trabajo arduo y honesto de nuestra comunidad universitaria.


En la "Educación para todos": en cualquier lugar y momento de la vida, fundamental para la prosperidad de todos los colombianos.

En la excelencia institucional y en la capacidad de nuestros egresados para generar progreso.

En la libertad acción, de pensamiento, de culto y de ideas políticas como pilares para una convivencia pacífica, solidaria y tolerante.

En la idea de que nuestros derechos deben ser el resultado del ejercicio adecuado de nuestros deberes.

En la importancia de trabajar para que la proyección social y la investigación generen

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 7 de 72

mejores condiciones de vida a las poblaciones vulnerables del país.

h. descripción del organigrama)


Líder de proceso: experiencia en el área empresarial

Operación: se logro el objetivo de la practica que fue idéntica diferentes medios de comunicación, evaluar el servicio al cliente, participar en ferias y eventos, hacer mercadeo a la UDR.

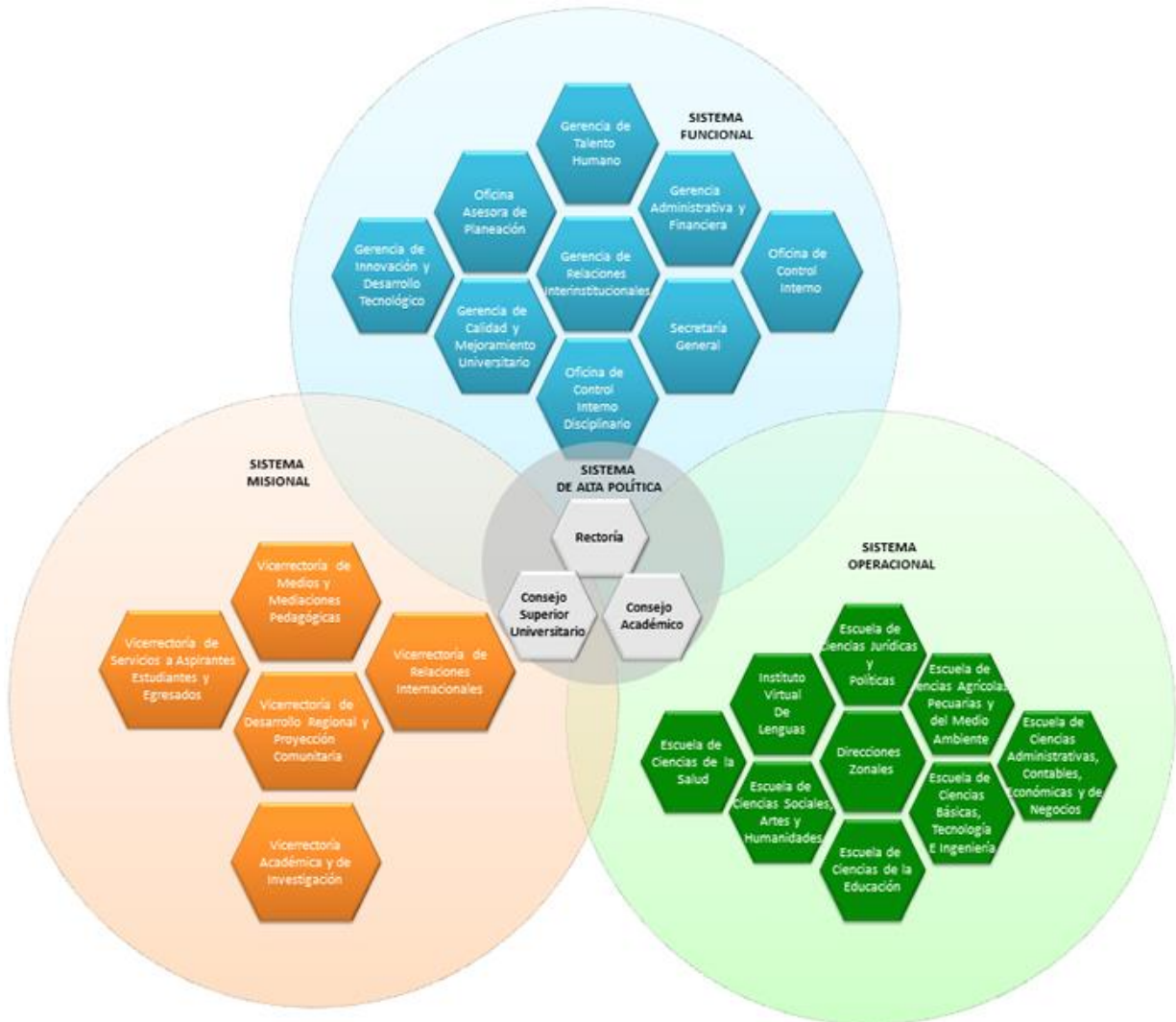
Apoyo administrativo: gracias al equipo de la UDR logre terminar las prácticas y se logró hacer el estudio de mercadeo donde pudo identificar fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades de la UDR, de igual se logró visualizar la UNAD con las diferentes actividades que se hizo durante mi proceso, se hizo mercadeo en las diferentes zonas rurales y urbana.

Soporte tecnológico: durante mi proceso de prácticas profesionales me asignaron un portátil. Equipo de Plataforma Tecnológica Integrada – PTI atreves de mi practica me asignaron correo institucional y otros elementos que fueron fundamentales para cumplir con mis obligaciones.

Estrategia: contribuir a la retención de estudiantes en el centro, manejo de plataforma a estudiantes nuevos, atención personalizada.


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 8 de 72

- i. **Descripción del área en la cual se desarrolla la práctica profesional** (organigrama de la empresa)



Fuente: <https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/acerca-de-la-unad/estructura-organizacional>

- j. **Desarrollo de las actividades realizadas en la práctica** (Descripción de las actividades realizadas, limitaciones confrontadas en la práctica, aportes del pasante a la empresa, aportes a la institución universitaria)


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 9 de 72

Evaluar canales de comunicación: identifique los diferentes medios de comunicación en el municipio y les aplique una encuesta a cada medio donde pude conocer cual es el precio de una pauta, cuales son los programas de mayor audiencia, que horarios que destinan, que programas transmiten (ecos del Caguán, Colombia estéreo, NotiCaguán, magazín 7.40 tv)

Identificar competencias: visité a cada una de las Universidades y e institutos que ofrecen educación en el municipio, (ESAP, CUN, EDUPOL, AMAZONIA, SENA SYSTEMCENTER), mediante una entrevista pude conocer cada uno de sus programas que ofertan, costos, estrategias de mercadeo, metodologías de estudio, modos de financiación, estrategias de retención.

Por otro lado, aplique encuestas a la ciudadanía en general, en total fueron 100 encuestas donde pude identificar cuales son los medios de comunicación de mayor interés de ellos, que redes sociales utilizan, que programas de emisoras escuchan entre otros, esto nos permitió identificar los medios de comunicación de mayor de la ciudadanía para poder pautar.

Analizar servicio al cliente: mediante aplicación de encuesta a los estudiantes de la UDR pude evaluar como es el servicio que prestan los funcionarios, aplique 44 encuestas donde casi el 100% de los estudiantes están satisfechos con la atención de los funcionarios, cosa no es aledaña porque durante mis 5 meses como practicante pude identificar que la atención es primordial a la hora de traer clientes en la UNAD.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 10 de 72


También les aplique encuestas a los funcionarios, para saber si están capacitados y satisfechos con el servicio que prestan, los dos funcionarios me manifestaron que recibieron capacitación a la hora de ingresar a la empresa y que se sientes satisfechos de formar parte de esta gran Universidad.

Identificar público objetivo: Visite a los colegios de área urbana y rural, especialmente a los estudiantes de grado once, se les dio a conocer la oferta académica que ofrece la UNAD, su modalidad, precios, descuentos, beneficios entre otros.

Y través de encuesta puede identificar los programas carreras de interés y la pertinencia de la UNAD en la región, y algo me llamo la atención es que los estudiantes encuestados prefieren leer en físico que digital; con eso pude identificar que no son potenciales estudiantes de la UNAD porque todavía tienen ese tabú de que no se aprende igual de estudiando virtual a lo presencial.

Evaluar sede: le apliqué encuesta a los estudiantes de la UDR, me di de cuenta que el 100% de los estudiantes se encuentran insatisfechos por no tener planta física propia, aclaman tener sede propia, donde les de mejor sentido de pertenencia, consideran que el espacio físico es demasiado pequeño.

Analizar programas académicos: mediante respuesta de oficio enviado a la cámara de comercio de Florencia para el Caquetá, se evidencio las actividades económicas de la región y así mismo identifique la pertinencia de los programas de la UNAD.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 11 de 72

También ice recorrido por las diferentes calles del municipio y visita a diferentes identidades, donde los ciudadanos me manifestaron interesados en estudiar contaduría, veterinaria, entre otros programas que la UNAD no oferta.


k. Descripción de la problemática manejada en el desarrollo de la práctica y asesoría empresarial.

En la actualidad la UDR San Vicente funciona en la institución educativa promoción social donde le brinda asesorías y atención a los estudiantes, la amabilidad es punto clave para la atención al público y público objetivo que llegan a la oficina.

La UDR no cuenta con personal suficiente para prestar sus funciones debido a que solo son dos los funcionarios en esta UDR por lo tanto les toca hacer de todo en sus funciones por ende es importante la asignación de practicantes, durante mi proceso de investigación logré generar nuevos conocimientos mediante la aplicación de la tecnología que durante mis funciones asignadas tuve la oportunidad de poner en practica y demostrar las competencias en que he sido formado.

1. **Referentes teóricos:** Jorge Eliécer Prieto Herrera escritor colombiano escribió el libro de investigación de mercados hace referencia que un estudio de mercadeo es “Es la mejor manera de poder conocer a los consumidores y clientes para mejorar la participación y el posicionamiento en el mercado”

Los Retos del Mercadeo Actual: escrito por Juan Quirós Sáenz, hace referencia a que probablemente la empresa que sobreviva en la economía actual no será la que tenga el mejor producto o servicio, sino la que tenga la mayor eficiencia operacional y ofrezca un

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 12 de 72

servicio sorprendente para obtener la lealtad de sus clientes. Pero también, la que tenga ejecutivos de mercadeo con el conocimiento, carácter y determinación, para enfrentar estos retos de una manera creativa.


Oportunidades de la publicidad y el mercadeo escrito por Carolina Ortiz Ariza manifiesta que la publicidad y el mercadeo, como cualquier forma de comunicación, requieren de pensamiento y análisis. Para convencer deben existir muchos factores adicionales a la misma comunicación. Para influir debe ser fresca, diferente, divertida, emocional, aspiracional, humilde.

Las ventas sobre el contexto del mercadeo escrito por Fabio Villegas Orrego el mercado tiene como objetivo final satisfacer necesidades y deseos del comprador. Las ventas buscan un comprador para transferir la propiedad sobre un producto o servicio, con utilidades para la empresa.

Estudio de mercadeo que pude realizar a través de una matriz DOFA, que se realizó en la UDR, atreves de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

m. **Referentes técnicos:** especificar los aspectos de orden técnico manejados durante la pasantía y descripción de la tecnología utilizada.

Durante mi proceso de prácticas profesionales me asignaron tutor y supervisor de práctica, me enseñaron el manual operativo que fue de gran ayuda para mi formación, me asignaron un plan de trabajo, equipo de Plataforma Tecnológica Integrada – PTI atreves de mi practica me asignaron correo institucional Formulario de Google drive, llamadas telefónicas y programas de ofimática, esenciales para cumplir mis obligaciones.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 13 de 72

- n. **Referentes legales:** establecer la normatividad existente relacionada con las actividades específicas desarrolladas durante la práctica.

En uso de sus facultades conferidas mediante resolución numero 7126 del 02 de septiembre del 2014.

- o. **Aportes técnicos,** tecnológicos o científicos de los estudiantes durante el desarrollo de la práctica: descripción de las soluciones propuestas por los estudiantes a la problemática planteada y análisis de resultados y niveles de logros alcanzados.


ENCUESTA MEDIOS DE COMUNICACIÓN (PUBLICO)

Figura 1. Medios de comunicación de uso habitual



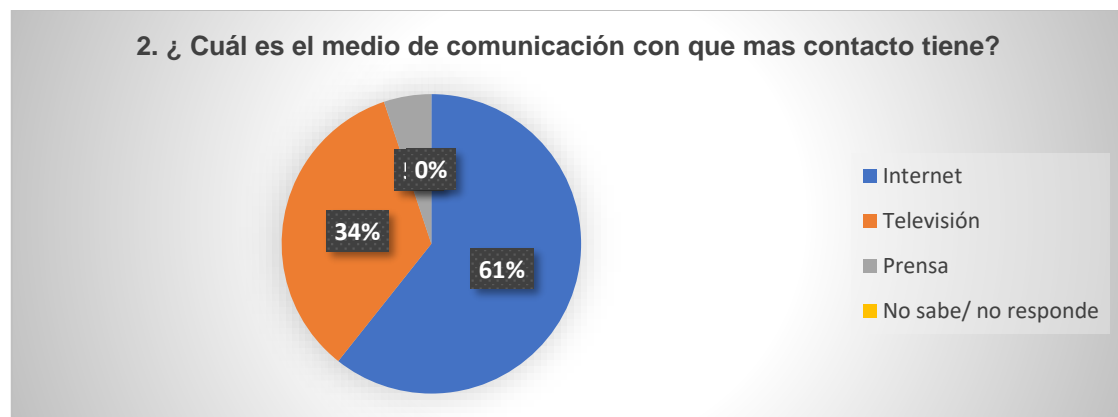
Fuente: Tabulación encuestas fuentes de comunicación, Yisneidy Sánchez

A la pregunta número 1. ¿Cuáles de los siguientes medios de comunicación utiliza habitualmente para informarse? Las 100 personas encuestadas respondieron de la siguiente forma: 55 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 36% de las mismas eligieron Internet como su medio de comunicación favorito a la hora de informarse, mientras que 50 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 33%

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 14 de 72


de las mismas eligieron la TV como medio de comunicación habitual para informarse. Por su parte 21 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 14% de las mismas citó a la Radio Fm como medio de comunicación habitual para informarse. Un número de 12 de las 100 personas encuestadas equivalentes al 8% de las mismas utiliza los Diarios Nacionales como medio de comunicación para informarse. De igual forma 9 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 6% de las mismas utilizan los Diarios Locales como medio de comunicación para informarse. Finalmente 6 personas de las 100 encuestadas y que corresponden al 4% de las mismas eligieron revistas de actualidad temática como su medio de comunicación habitual para informarse. Ningún encuestado respondió citando otro como su medio de información habitual para informarse.

Figura 2. Medio de comunicación de mayor contacto



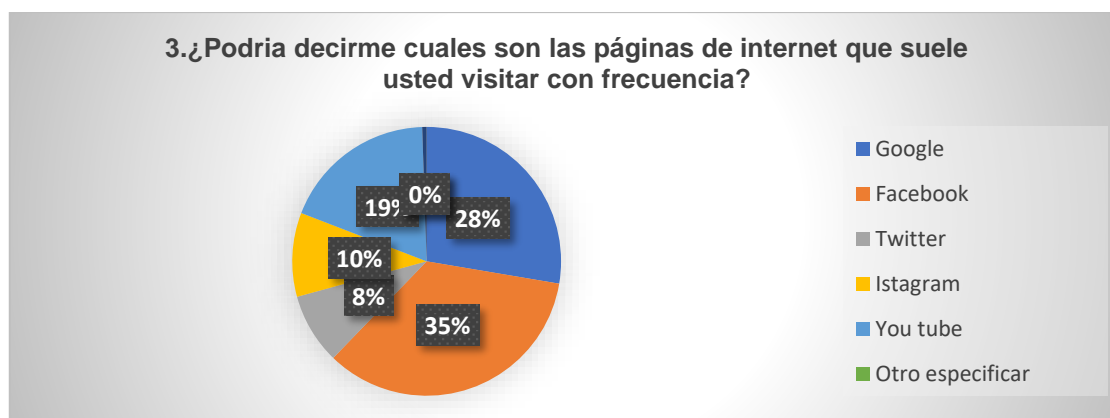
Fuente: Tabulacion encuestas fuentes de comunicación, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta número 2 que interroga sobre ¿Cuál es el medio de comunicación con el que más contacto tiene? Las 100 personas encuestadas respondieron de la siguiente forma: 71 personas de las 100 entrevistadas y que corresponden al 61% de

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015 PÁGINAS: Página 15 de 72


las mismas citaron Internet como medio de comunicación con que mayor contacto tiene, mientras que 40 personas de las 100 encuestadas y que corresponden al 34% de las mismas citó a la Televisión como como medio de comunicación con que mayor contacto tiene. Por su parte 6 de las 100 personas encuestadas equivalentes al 5% de las mismas cita la prensa como su medio de comunicación de mayor contacto. El 0% de los encuestados tomó la opción no sabe/ no responde como alternativa de respuesta para esta pregunta.

Figura 3. Página de internet que con frecuencia visita



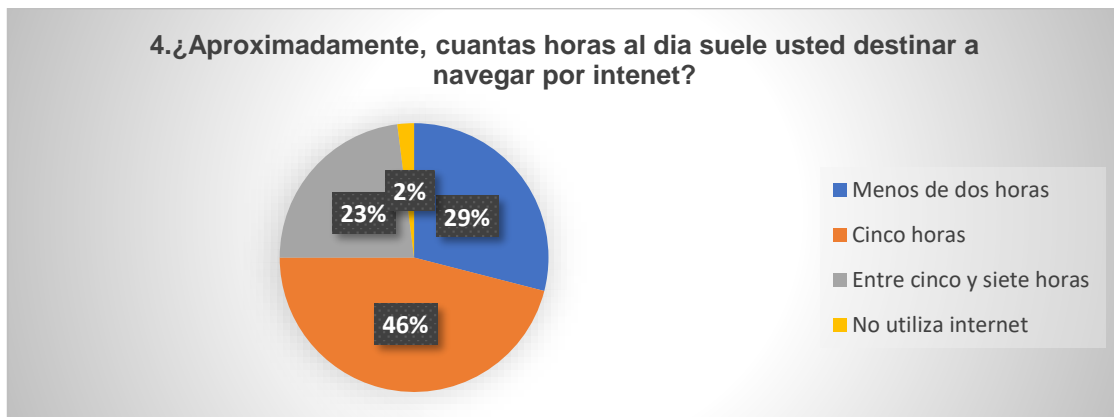
Fuente: Tabulacion encuestas fuentes de comunicación, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta número 3 que a la letra dice : ¿ Podría decirme cuales son las páginas de internet que suele usted visitar con frecuencia, las 100 personas encuestadas respondieron de la siguiente forma : 65 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 35% de las mismas eligieron Facebook como su página de internet más visitada, mientras que 52 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 28% de las mismas citaron a Google como la página de internet más visitada por ellos

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 16 de 72


cotidianamente. De otro lado 35 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 19% de las mismas reconoce a YouTube como su página de internet más visitada con frecuencia, seguida de Instagram página a la que 19 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 10% de los mismos consideran su página de internet con mayor frecuencia por ellos visitada. Por su parte 16 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 8% de los mismos cita a Twitter como su página de internet más visitada. Ninguno de los encuestados eligió alternativa de respuesta los ítems Otro / especificar como tampoco la opción no sabe / no responde, razón por la cual la puntuación para estas opciones es 0 que corresponde al 0% de los encuestados.

Figura 4 Horas de navegación por internet



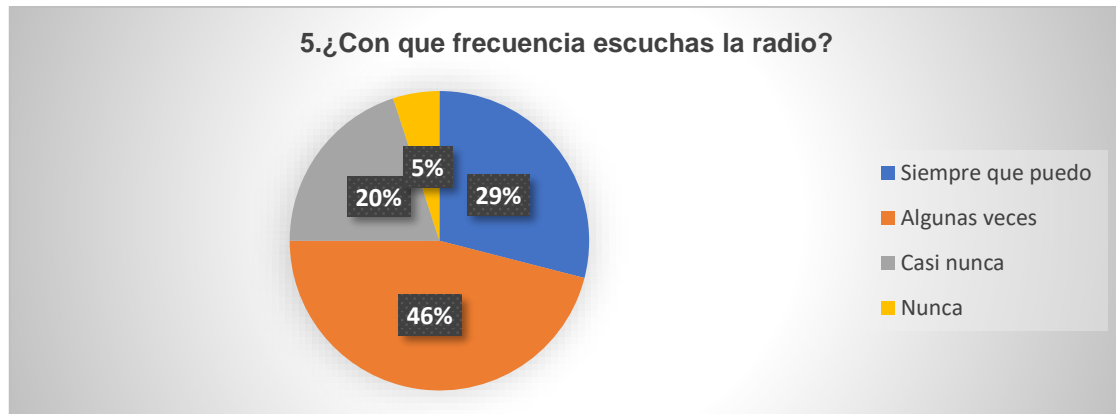
Fuente: Tabulación encuestas fuentes de comunicación, Yisneidy Sánchez

¿Con relación a la pregunta número 4, la cual interroga Aproximadamente cuantas horas al día suele usted navegar por internet? 46 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 46% de los mismos manifestaron dedicar 5 horas diarias a navegar por internet. Por su parte 29 personas de las 100 encuestadas y que corresponden al 29% de

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 17 de 72

las mismas manifiesta dedicar menos de 2 horas diarias a navegar por internet. Por su parte 23 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 23% de los encuestados manifiesta dedicar entre 5 y 7 horas diarias a navegar por internet. Finalmente 2 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 2% de los mismos manifestaron no utilizar internet.

Figura 5. Frecuencia de uso de radio



Fuente: Tabulación encuestas fuentes de comunicación, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta número 5 que interroga sobre la frecuencia con que se escucha la radio, tenemos que 46 de las 100 personas encuestadas que corresponden al 46% de los mismos refiere escucharla Algunas veces, mientras 29 personas de las 100 encuestadas y que corresponden al 29% de las mismas refiere escucharla "siempre que puede". De igual forma 20 de las 100 personas encuestadas y que equivalen al 20% de las mismas optó por la respuesta "casi nunca" para referirse a la frecuencia con que escucha la radio y finalmente 5 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 5% de las mismas optó por la respuesta "nunca" para referirse a la frecuencia con que escucha la radio.


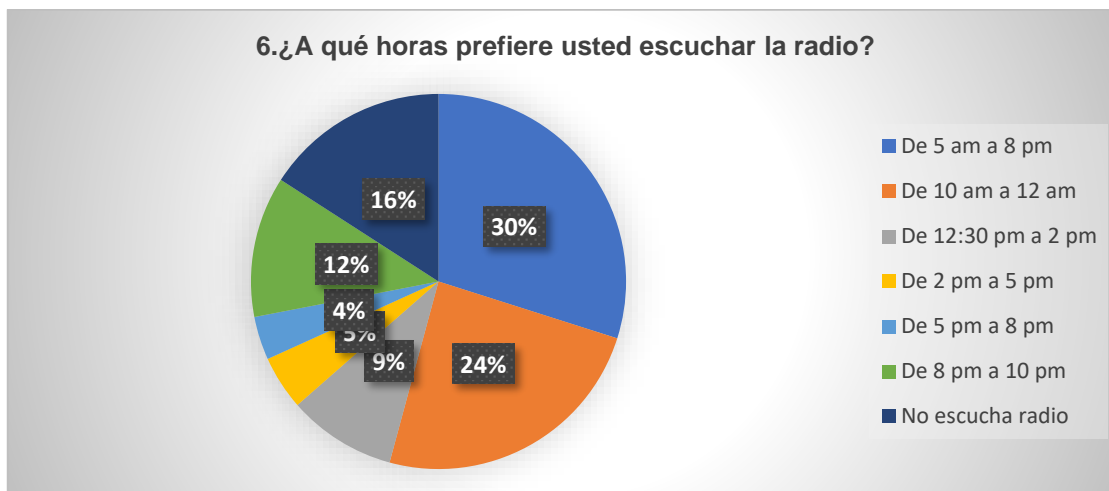
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 18 de 72

Figura 6. Horario de preferencia para escuchar radio



Fuente: Tabulación encuestas fuentes de comunicación, Yisneidy Sánchez

Con relación al horario de preferencia para escuchar radio tenemos que, de las 100 personas encuestadas, 32 de ellas, correspondientes al 30% lo hacen en el horario 5:00 am a 8:00 am siendo esta la franja de mayor audiencia, seguida por el horario de 10 am a 12 m en el que 26 personas equivalentes al 24% de los encuestados escuchan este medio. Por su parte 10 personas que equivalen al 9% escuchan la radio de 12:30 a 2:00 pm, mientras que 5 personas correspondientes al 5% de los encuestados sintonizan el dial en horario de 2:00 a 5:00 pm. Por su parte 4 personas de los 100 encuestados equivalentes al 4% de ellas escucha la radio de 5:00 a 8:00 pm, mientras 13 personas que equivalen al 12% de encuestados lo hace en el horario de 8: 00 a 10:00 pm. Finalmente tenemos que 17 personas equivalentes al 16% de las 100 encuestadas no escuchan radio.


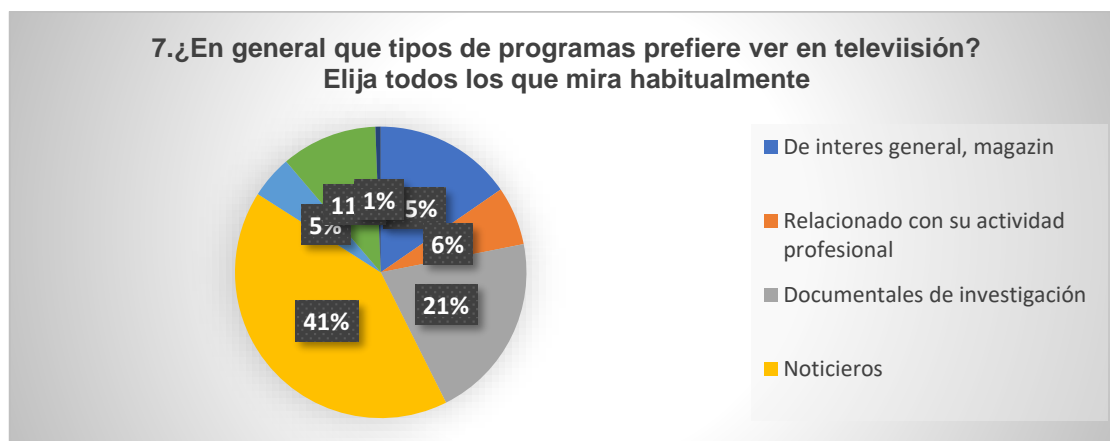
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 19 de 72

Figura 7. Programa que prefiere en televisión



Fuente: Tabulacion encuestas fuentes de comunicación, Yisneidy Sánchez

A la pregunta número 7 que a la letra dice En general qué tipo de programas prefiere ver en televisión. Elija todos los que mira habitualmente, las 100 personas encuestadas respondieron de la siguiente forma: 70 de ellas equivalente al 41% eligieron los noticieros como programa habitual de su preferencia, 35 personas equivalentes al 21% prefirieron los documentales de investigación como programa favorito. Por su parte 11 de las 100 personas encuestadas y que equivalen al 6% de los mismos prefiere ver programas de televisión relacionados con su actividad profesional. El 5% de los encuestados es decir 8 personas citaron programación asociada a temas de salud como preferencia. El 15% de los encuestados correspondiente 26 de las 100 personas encuestadas eligió los magazines televisivos de interés general. De igual forma 18 de las 100 personas encuestadas y que equivalen al 11% eligieron otro tipo de programación, mientras 1 persona equivalente al 1% de los encuestados manifestó no tener tv para seguir programas de su preferencia.


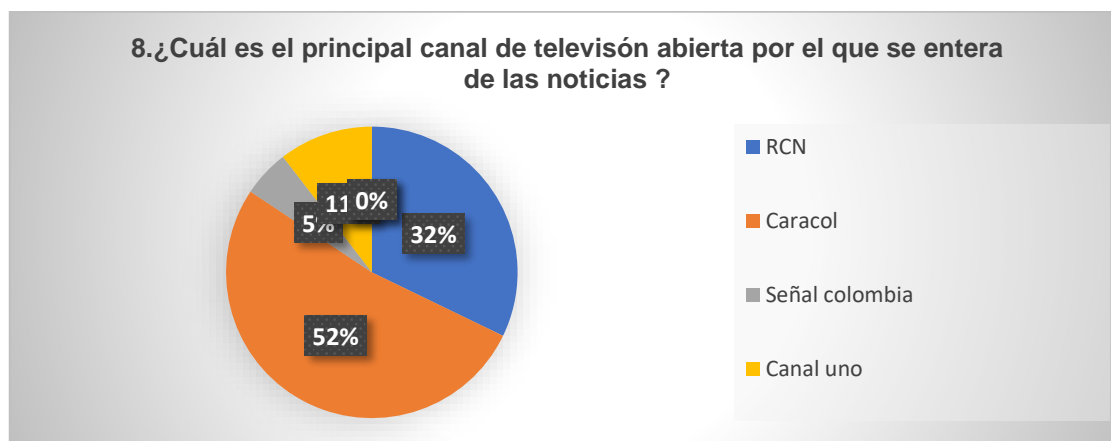
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 20 de 72

Figura 8. Canal de televisión para noticias



Fuente: Tabulación encuestas fuentes de comunicación, Yisneidy Sánchez

Para la pregunta número 8 que consiste en ¿Cuál es el principal canal de televisión abierta por el que se entera de las noticias? Las 100 personas encuestadas respondieron de la siguiente forma: 60 personas equivalentes al 52% de los encuestados eligieron Caracol como canal de Tv favorito para informarse, mientras que 46 de las 100 personas encuestadas es decir el 46% manifestaron elegir RCN como su canal informativo favorito. Por su parte 12 de las 100 personas encuestadas equivalentes al 10% de los mismos eligieron Canal Uno como su canal noticioso de preferencia, mientras que 6 personas correspondientes al 5% de las 100 encuestadas se entera de los hechos noticiosos a través de Señal Colombia. El 0% de los encuestados manifestó no mirar noticias a través de la Tv ni seguir a través de este medio programa de actualidad.


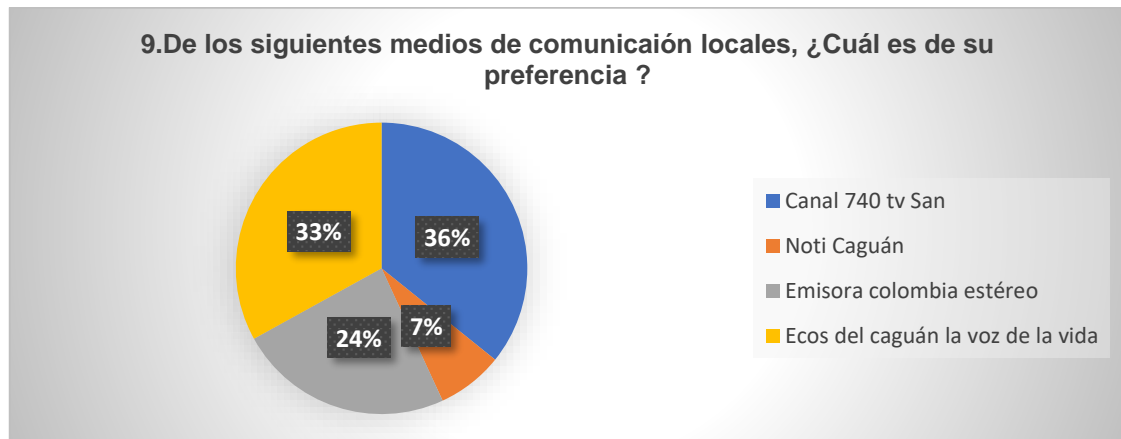
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 21 de 72

Figura 9. Medio de comunicación local



Fuente: Tabulación encuestas fuentes de comunicación, Yisneidy Sánchez

Para la pregunta número 9 formulada así: De los siguientes medios de comunicación locales, ¿Cuál es el de su preferencia? Las 100 personas encuestadas respondieron de la siguiente forma: 39 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 36% de las mismas eligieron el canal 7:40 Tv San como medio de comunicación local de su preferencia. Por su parte 36 de los 100 encuestados correspondientes a su 33% eligieron a Ecos del Caguán La voz de la vida como su medio de comunicación local preferido, mientras que 26 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 24% de las mismas eligieron la emisora Colombia Estéreo como medio de comunicación local de su preferencia. Finalmente 8 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 7% de las mismas eligieron a NotiCaguán como su medio de comunicación local preferido.


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 22 de 72

Figura 10. Horario de uso de la televisión




Fuente: Tabulacion encuestas fuentes de comunicación, Yisneidy Sánchez


Con relación a la pregunta número 10 y que interroga sobre ¿Qué horario destina usted para ver televisión? Las 100 personas encuestadas respondieron de la siguiente forma: 56 de las 100 personas encuestadas y que corresponden al 53% respondió En la noche, mientras que 17 personas equivalentes al 16% de las mismas respondió En la Tarde. Por su parte 15 de las 100 personas encuestadas correspondientes a su 14% respondió A Medio Día. Igual número de personas es decir 15 de los 100 encuestadas y que corresponden al 14% respondieron En la Mañana, mientras que 3 personas que corresponden al 3% de las 100 personas encuestadas manifestaron No ver Televisión.

ANÁLISIS GENERAL

Luego de un largo periodo de recopilación de información se procedió a la aplicación de un instrumento tipo encuesta seleccionando al azar un grupo de 100 personas pertenecientes a diferente rango de edad, condición económica, posición social, filiación política, confesión religiosa o nivel cultural, etc., cuyo común denominador es el habitar

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 23 de 72

en el municipio de San Vicente del Caguán (Caquetá). La aplicación del instrumento arrojó una serie de datos agrupados desde un enfoque Mixto en el que se combinan elementos del enfoque cuantitativo haciendo uso de la estadística para la interpretación evaluativa de resultados, sin perder la esencia del Método Cualitativo en el que se da singular valor a la subjetividad humana. El objetivo principal de este ejercicio investigativo fue conocer cual medio de comunicación local es el preferido por la ciudadanía de San Vicente del Caguán quien al ser interrogada al respecto nos comunicó que suele informarse de las noticias y acontecimientos sociales de interés general a través de internet, debido a que proporciona información rápida, completa y actualizada, haciéndose merecedor de la predilección del 46% de los ciudadanos encuestados, quienes en promedio navegan más de 5 horas diarias por la red. Como segunda opción para el entretenimiento, información y demás fines pertinentes aparece la Televisión, seguida muy de cerca por la Radio. Sin embargo, es importante resaltar que las redes sociales aplicadas al internet captan más del 47% de la muestra encuestada, mientras que la radio al igual que los diarios locales ha cedido espacios de sintonía debido a la falta de tiempo de los ciudadanos.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 24 de 72

ENCUESTA SERVICIO AL CLIENTE (ESTUDIANTES)

Figura 11. Servicio de atención



Fuente: Tabulación encuestas fuentes servicio al cliente, Yisneidy Sánchez

A la pregunta número 1. ¿La atención recibida fue? Los 44 estudiantes respondieron de la siguiente forma: 37 de 44 estudiantes encuestados y que corresponden al 84% de las mismas eligieron que la atención fue buena con respecto a la atención de los funcionarios, mientras que 7 estudiantes de 44 encuestados que corresponden al 16% dice que la atención es regular. Solo 1 estudiante hace referencia que la atención de los funcionarios es mala.


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 25 de 72

Figura 12. Actitud y disposición del funcionario




Fuente: Tabulación encuestas fuentes servicio al cliente, Yisneidy Sánchez

Estudiantes respondieron de la siguiente manera: 42 estudiantes correspondientes al 95% dijo que la actitud del funcionario a la hora de atenderlo fue buena, mientras que 2 estudiantes correspondientes al 5% manifiesta que la actitud del funcionario fue regular.

Figura 13. Nivel de satisfacción



Fuente: Tabulación encuestas fuentes servicio al cliente, Yisneidy Sánchez

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 26 de 72

A la pregunta 3 ¿Su nivel de satisfacción fue? Los 44 estudiantes respondieron de la siguiente forma: 38 estudiantes de 44 encuestados correspondiente al 86% manifiesta que su nivel de satisfacción respecto a la atención prestada por los funcionarios fue bueno, finalmente solo 6 estudiantes que equivale al 14% expresan regularidad con respecto al servicio.

Figura 14. El servicio recibió cumplió sus expectativas



Fuente: Tabulación encuestas fuentes servicio al cliente, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta 4 ¿El servicio recibido le sirvió para satisfacer sus inquietudes? Los estudiantes respondieron de la siguiente forma: 42 estudiantes que corresponde al 95% dijo que el servicio recibido por parte de los funcionarios le sirvió para aclarar sus dudas por lo tanto fue buena, solo 2 estudiantes que corresponde al 5% manifestó regular el servicio.


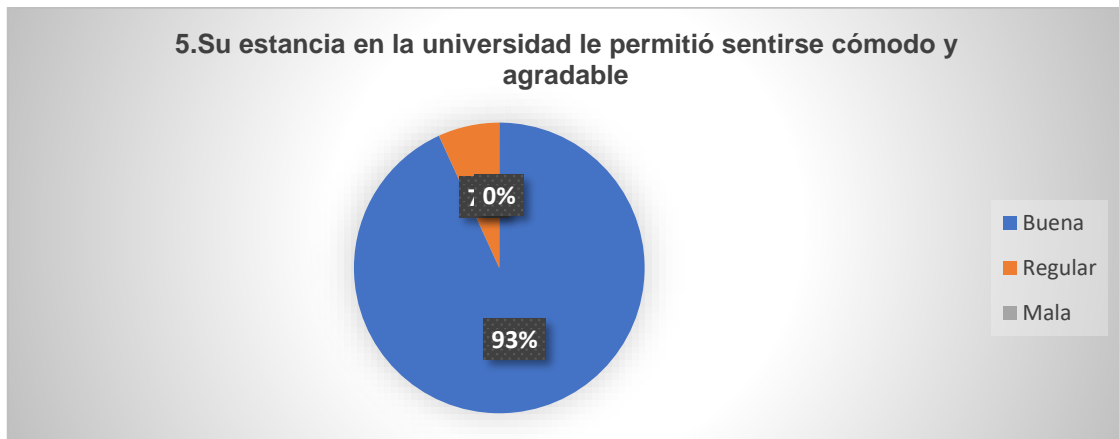
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 27 de 72

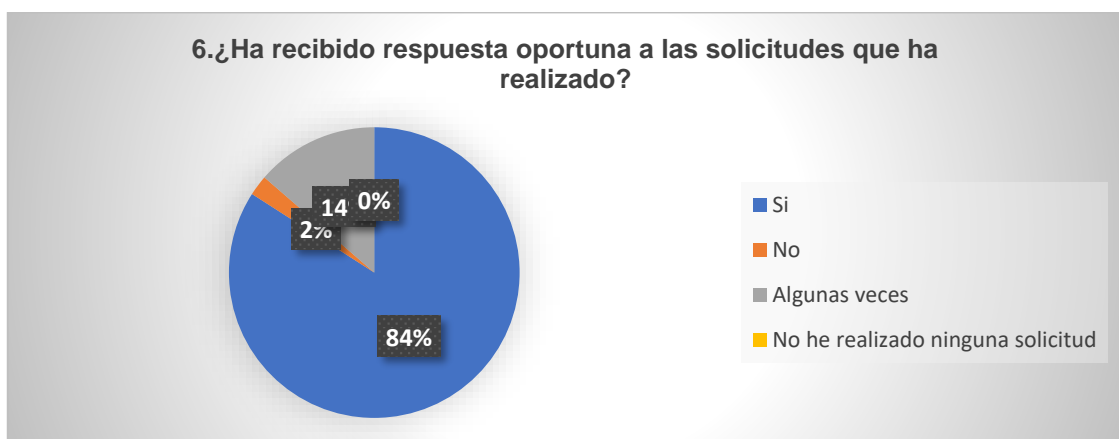
Figura 15. Comodidad y agrado




Fuente: Tabulación encuestas fuentes servicio al cliente, Yisneidy Sánchez

A la pregunta 5 Su estancia en la universidad le permitió sentirse cómodo y agradable, los estudiantes contestaron de la siguiente forma: 41 estudiante correspondiente al 93% dijo que buena, y solo 3 estudiantes correspondientes al 7 % manifestó regular.

Figura 16. Respuesta oportuna

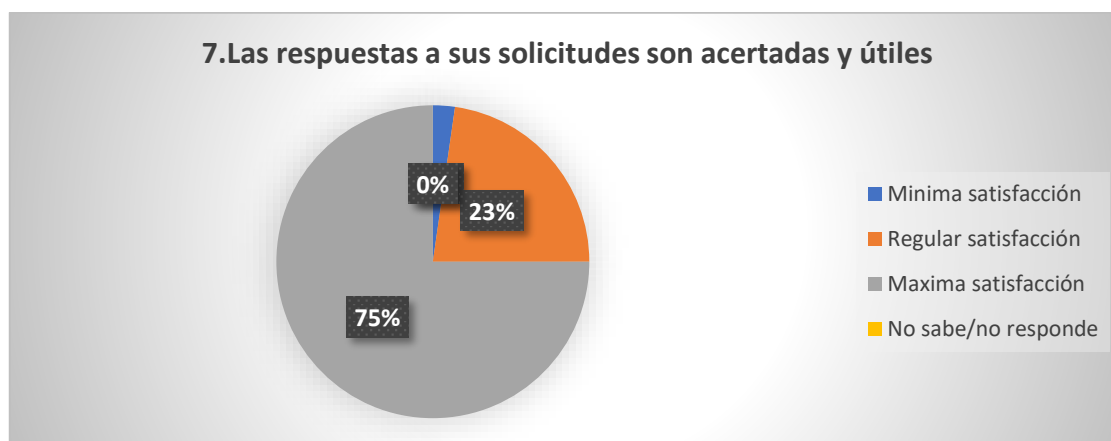


Fuente: Tabulación encuestas fuentes servicio al cliente, Yisneidy Sánchez

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015 PÁGINAS: Página 28 de 72


Con relación a la pregunta número 6. ¿En la que se interroga acerca de Haber recibido respuesta oportuna a las solicitudes realizadas? Tenemos que 37 de los 44 estudiantes encuestados y que corresponden al 84% de los mismos respondieron Si, mientras 6 estudiantes equivalentes al 14% de los 44 estudiantes encuestados manifestaron haber recibido respuesta a sus solicitudes "Algunas veces", por su parte 1 estudiante encuestado y que representa el 2% de los mismos tomó No como alternativa de respuesta. Finalmente tenemos que 0 estudiantes de los 44 encuestados optaron por la respuesta " No he realizado ninguna solicitud".

Figura 17. Satisfacción de respuesta



Fuente: Tabulacion encuestas fuentes servicio al cliente, Yisneidy Sánchez

A la pregunta número 7. ¿Las respuestas a sus solicitudes son acertadas y útiles? Los estudiantes encuestados respondieron lo siguiente: 33 de los 44 estudiantes encuestados es decir el 75% de ellos respondió haber alcanzado su máxima satisfacción, mientras que 10 estudiantes correspondientes al 23% de los encuestados expresaron su Regular estado de satisfacción mientras que 1 estudiante de los 44 encuestados y que corresponde al 0%

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 29 de 72

de los mismos manifestó su mínimo estado de satisfacción con relación a las respuestas dadas a sus solicitudes. Ninguno de los 44 estudiantes encuestados tomó la opción no sabe/ no responde como alternativa de respuesta (0%).

Figura 18. Recomendaría la UNAD




Fuente: Tabulación encuestas fuentes servicio al cliente, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta número 8. ¿Recomendaría usted el servicio y atención a sus amigos, familiares y conocidos? 43 de los 44 estudiantes encuestados y que representan al 98% de los mismos respondió que sí, mientras que 1 estudiante que corresponde al 2% de los mismos respondió que No recomendaría el servicio y atención a sus amigos, familiares y conocidos.

ANÁLISIS GENERAL

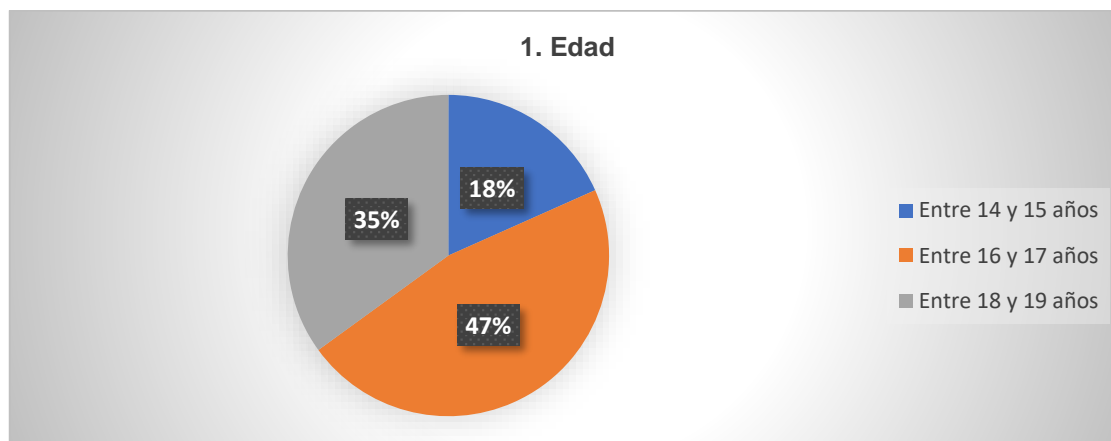
En términos generales, se percibe un excelente nivel de satisfacción respecto a los servicios prestados por el personal que labora al servicio de la UNAD - UDR San Vicente del Caguán, la muestra tomada para la aplicación del instrumento tipo encuesta aplicado fue un número de 44 estudiantes pertenecientes a los diferentes programas de formación

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 30 de 72

académica ofertados por la UDR, quienes manifestaron sentirse a gusto con el trato recibido, la inmejorable atención por ellas recibida y la pertinencia de respuesta a sus diversas inquietudes. La inmensa mayoría de los estudiantes encuestados recomendaría a la UNAD - UDR San Vicente del Caguán a sus familiares y amigos a fin de que estos se vinculen a esta importante institución para adelantar en ella sus estudios de profesionalización. Los índices de inconformidad frente al servicio son muy bajos y no superan el 2% del total de la muestra.


ENCUESTA PÚBLICO OBJETIVO (ESTUDIANTES GRADO ONCE)

Figura 19. Edad del estudiante



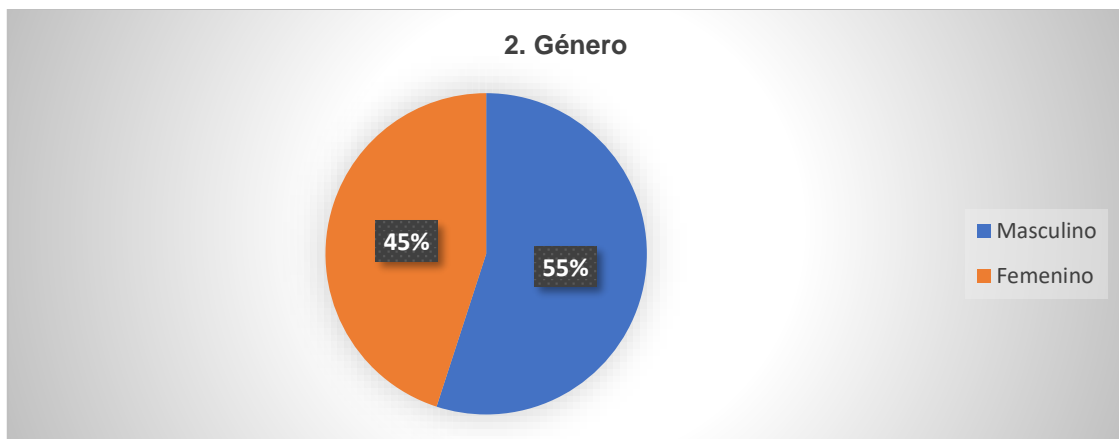
Fuente: Tabulación encuestas fuentes público objetivo, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta 1 que busca conocer el rango de edad de los estudiantes encuestados del público objetivo, encuesta dirigida a estudiantes de grado 11 de la institución educativa Domingo Savio, de los 60 encuestados 28 estudiantes equivalente al 47% tienen edad entre 18 y 19 años; 21 estudiantes que equivalen al 35% tienen edad

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 31 de 72

entre 16 y 17 años, mientras que solo 11 estudiantes equivalente al 18% tienen la edad entre 14 y 15 años.

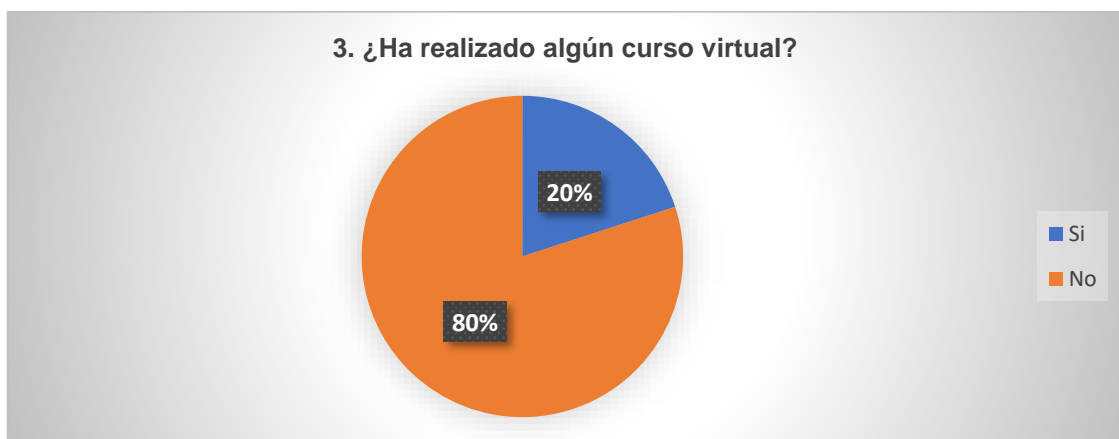
Figura 20. Sexo del estudiante




Fuente: Tabulación encuestas fuentes público objetivo, Yisneidy Sánchez

A la pregunta 2 donde buscamos identificar el género de los estudiantes encuestados se pudo establecer que 33 de 60 estudiantes pertenecen al género masculino esto equivale al 55% y 27 son mujeres pertenecientes al 45%.

Figura 21. Realización de cursos virtuales

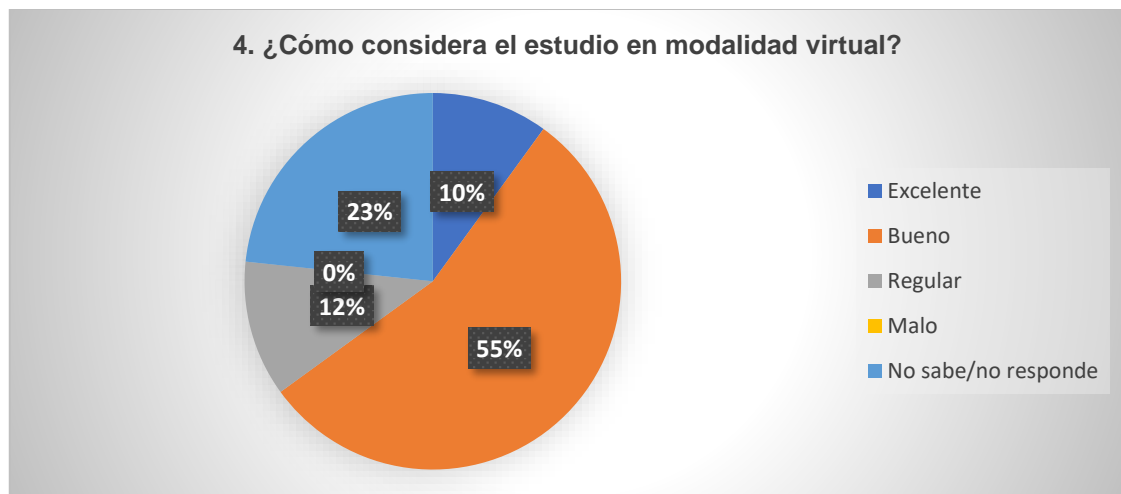


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 32 de 72

Fuente: Tabulación encuestas fuentes público objetivo, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta 3 ¿Ha realizado algún curso virtual? De los 60 estudiantes encuestados respondieron de la siguiente manera: 48 estudiantes equivalentes al 80% dijo que no solo 12 estudiantes equivalente al 20% manifestó a ver visto cursos virtuales.

Figura 22. Consideración educación virtual



Fuente: Tabulación encuestas fuentes público objetivo, Yisneidy Sánchez

A la pregunta 4 ¿Cómo considera el estudio en modalidad virtual? De los 60 estudiantes encuestados respondieron de la siguiente forma: 33 estudiantes que corresponden al 55% respondieron que excelente, 14 estudiantes equivalente al 23% que no sabía/ no responden, mientras que 7 estudiantes equivalente al 12% dijeron que malo, y solo 6 estudiantes equivalente al 10% manifestaron que bueno.


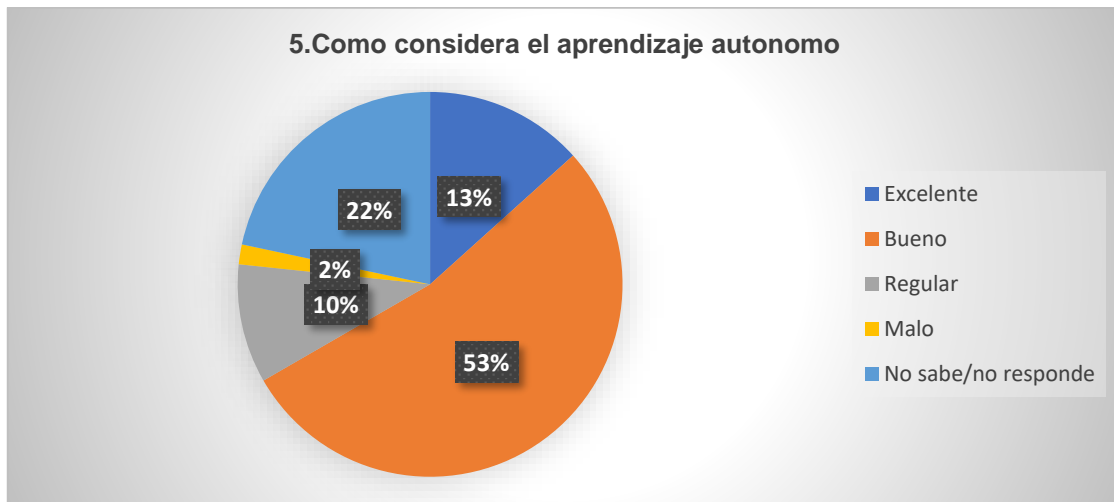
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 33 de 72

Figura 23. Consideración aprendizaje autónomo



Fuente: Tabulación encuestas fuentes público objetivo, Yisneidy Sánchez

A la pregunta 5 como considera el aprendizaje autónomo, los 60 estudiantes respondieron de la siguiente forma: 32 encuestado equivalente al 53% dijeron que bueno, 13 estudiantes equivalente al 22% dijeron que no sabe/no responden, mientras que 8 estudiantes que equivale al 13% dijeron que excelente, por otro lado 6 del encuestado equivalente al 10% dijeron que regular y por último 1 estudiante lo que equivale al 2% dijo que malo.


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 34 de 72

Figura 24. Preferencia al leer un libro



Fuente: Tabulacion encuestas fuentes público objetivo, Yisneidy Sánchez

A la pregunta número 6. Que a la letra dice: ¿Usted prefiere leer un libro impreso en papel o tomado de un medio virtual? Pregunta formulada a un total de 60 estudiantes de grado 11 pertenecientes a la Institución Educativa Domingo Savio, respondieron de la siguiente forma: 49 de los 60 estudiantes que corresponden al 82% de los estudiantes encuestados manifestaron preferir los libros impresos en papel para su lectura, mientras que 11 de los 60 correspondientes al 18% de los estudiantes encuestados optó por la opción digital para la lectura de libros.


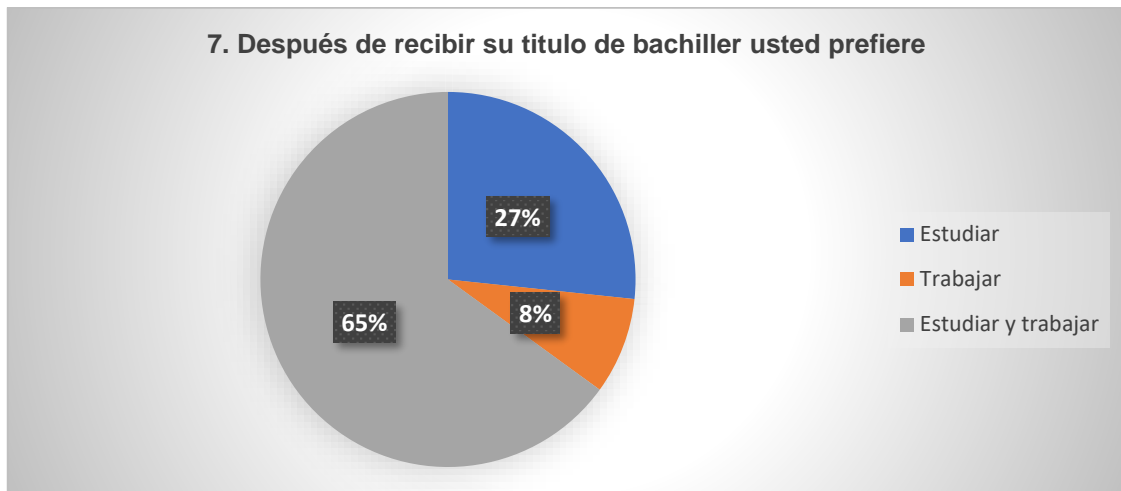
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 35 de 72

Figura 25. Preferencia luego de ser bachiller



Fuente: Tabulación encuestas fuentes público objetivo, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta número 7. Después de recibir su título de Bachiller, usted prefiere, los 60 estudiantes de grado 11 pertenecientes a la Institución educativa Domingo Savio de San Vicente del Caguán, al ser consultados al respecto respondieron así. 39 estudiantes correspondientes al 65% de los 60 estudiantes encuestados eligió como respuesta la opción Estudiar y trabajar, mientras que 16 de los 60 estudiantes y que corresponden al 27% de los encuestados optó por la alternativa estudiar y finalmente 5 de los 60 estudiantes encuestados y que corresponden al 8% de los mismos tomó la alternativa Trabajar como opción de respuesta.



	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 36 de 72

Figura 26. Carrera de interés



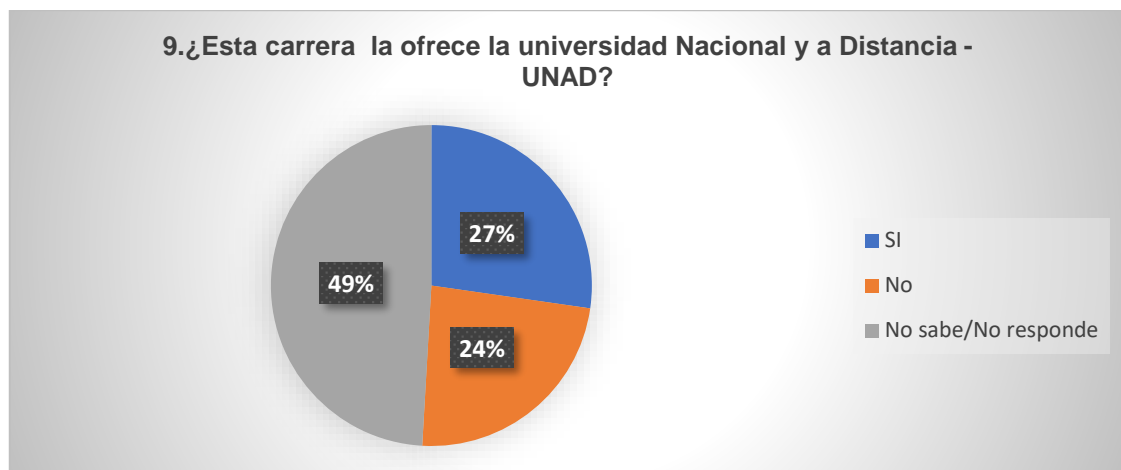
Fuente: Tabulacion encuestas fuentes público objetivo, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta número 8 que interroga a los 60 estudiantes de grado 11 pertenecientes a la Institución Educativa Domingo Savio de San Vicente del Caguán al ser encuestados respondieron de la siguiente forma: 9 de los 60 estudiantes encuestados y que corresponden al 19% de los mismos respondieron Veterinaria, 5 estudiantes que equivalen al 10% de los 60 encuestados eligió Zootecnia, 5 estudiantes que equivalen al 10% de los 60 encuestados eligió Derecho, por su parte a 4 de los 60 estudiantes encuestados y que corresponden al 8% de ellos les gustaría estudiar Ingeniería Ambiental, Igual número de ellos es decir a 4 de los 60 estudiantes encuestados y que corresponden al 8% de ellos les gustaría estudiar Música al igual que a otros 4 de los 60 estudiantes encuestados y que corresponden al 8% de ellos les gustaría estudiar Psicología. Por su parte hay 4 grupos cada uno de ellos compuesto por 3 de los 60 estudiantes encuestados y que individualmente corresponden al 6% de ellos estudiarían Ingeniería Electrónica,

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 37 de 72

Ingeniería de Sistemas, Pedagogía Infantil y Psicología respectivamente. Finalmente 3 grupos individuales cada uno de ellos compuesto por 2 personas que equivalen al 4% de los 60 estudiantes encuestados manifestaron su deseo de estudiar Contabilidad, Medicina y Fisioterapia respectivamente.

Figura 27. Carrera ofertada en la UNAD



Fuente: Tabulación encuestas fuentes público objetivo, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta número 9. ¿Ofrece la UNAD la carrera que a usted le gustaría estudiar? Los 60 estudiantes de grado 11 pertenecientes a la Institución Educativa Domingo Savio de San Vicente del Caguán, respondieron lo siguiente: 15 de los 60 estudiantes encuestados y que corresponden al 27 % de los mismos respondieron que sí, mientras que 13 de los 60 estudiantes encuestados y que corresponden al 24 % de los mismos respondieron que No. Como dato curioso tenemos que 27 de los 60 estudiantes encuestados y que corresponden al 49 % de ellos eligió la alternativa No sabe / No responde como opción de respuesta.



	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 38 de 72

Figura 28. Posibilidades de estudiar en la UNAD



Fuente: Tabulacion encuestas fuentes público objetivo, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta Número 10 consistente en. ¿Ha considerado usted la posibilidad de estudiar en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia a través de la UDR San Vicente del Caguán? Los 60 estudiantes de grado 11 pertenecientes a la Institución Educativa Domingo Savio, respondieron de la siguiente forma: 38 de los 60 estudiantes encuestados y que corresponden al 63% de los mismos manifestaron que SI, mientras que 22 de los 60 estudiantes encuestados y que corresponden al 37% de los mismos manifestaron No haber considerado la posibilidad de estudiar en esta Universidad.

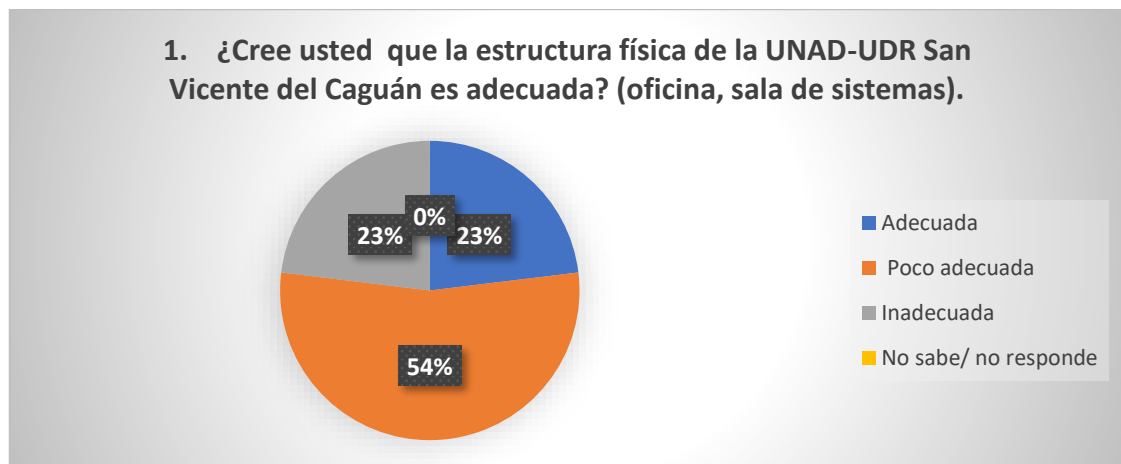
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 39 de 72

ANÁLISIS GENERAL


Se hace evidente que muchos de los estudiantes encuestados no conocen la totalidad de programas de formación académica y profesional ofertados por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD a través de la UDR San Vicente del Caguán, razón por la cual una pequeña minoría de ellos no ha considerado su posibilidad de estudiar en esta Institución. No obstante, el pertenecer a la era de las comunicaciones, algunos experimentan cierto grado de temor a la hora de tomar cursos virtuales o matricularse en sistemas educativos de Aprendizaje Autónomo, pues el modelo de educación tradicional les permite no solo apoyarse en textos impresos en papel sino también apoyar sus consultas y refuerzos temáticos en el educador - docente tradicional. Persiste la dualidad a la hora de elegir entre sistemas de educación virtual o tradicional.

ENCUESTA UDR-SAN VICENTE DEL CAGUAN

Figura 29. Adecuación de estructura física

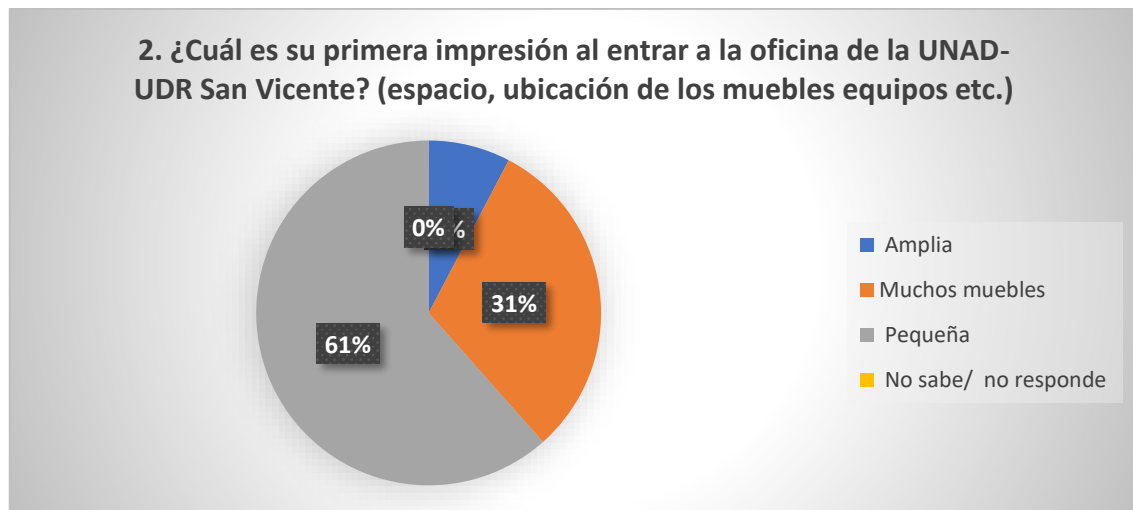


Fuente: Tabulación encuestas fuentes UDR, Yisneidy Sánchez

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015 PÁGINAS: Página 40 de 72

Con relación a la pregunta 1 ¿Cree usted que la estructura física de la UNAD-UDR San Vicente del Caguán es adecuada? Los 13 estudiantes encuestados contestaron de la siguiente manera: 7 estudiantes que equivale al 54% manifestaron que la estructura física es poco adecuada, mientras tanto 2 grupos individuales equivalente al 23% de 3 estudiantes manifestaron que la estructura física de la UDR es inadecuada y adecuada.

Figura 30. Impresiones de la oficina de la UNAD



Fuente: Tabulacion encuestas fuentes UDR, Yisneidy Sánchez

A la pregunta 2 que hace referencia a ¿Cuál es su primera impresión al entrar a la oficina de UNAD-UDR San Vicente? Los 13 estudiantes contestaron de la siguiente forma: 8 estudiantes que equivale al 62% de los encuestados manifestaron que el espacio de la oficina es pequeño y por otro lado 4 del encuestado equivalente al 31% manifestaron que en la oficina hay muchos muebles con respecto al espacio y 1 encuestado que equivale al 8% manifiesta que la oficina es amplia.


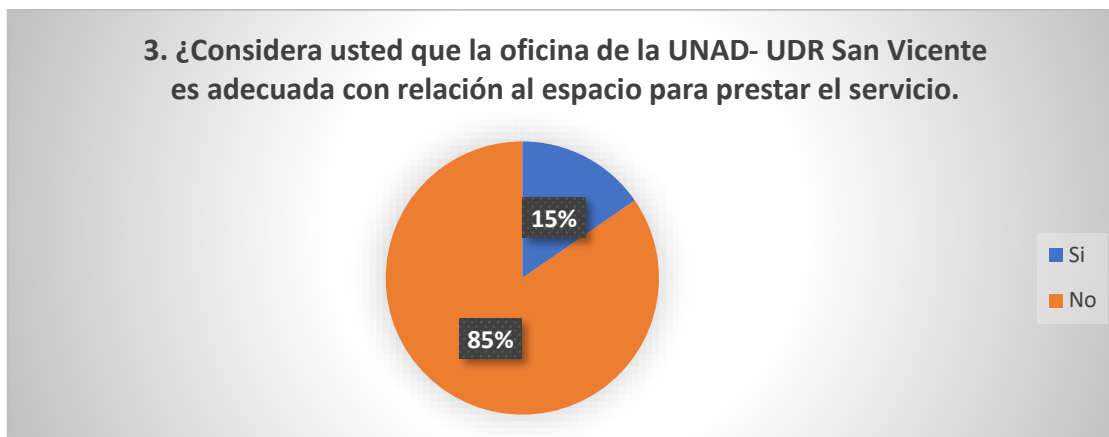
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015 PÁGINAS: Página 41 de 72

Figura 31. Espacio de la oficina




Fuente: Tabulacion encuestas fuentes UDR, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta 3 ¿Considera usted que la oficina de la UNAD-UDR San Vicente es adecuada con relación al espacio para prestar el servicio? De los 13 estudiantes encuestados respondieron de la siguiente manera: 11 encuestados que corresponde al 85% manifestaron que la oficina no es adecuada para prestar el servicio y solo 2 personas dijeron que si es adecuada.

Figura 32. Satisfacción, funcionamiento de la UNAD en la promoción social

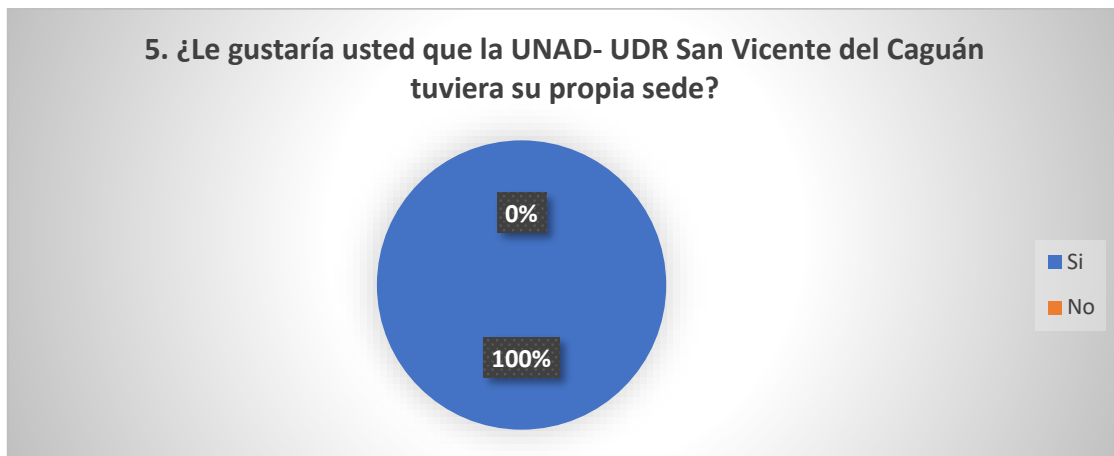


Fuente: Tabulacion encuestas fuentes UDR, Yisneidy Sánchez

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 42 de 72


A la pregunta Número 4 que consiste en Cual es su nivel de satisfacción respecto a que la UDR San Vicente del Caguán funcione en la sede de la Institución Educativa Nacional de Promoción Social, tenemos que 9 de los 13 estudiantes Unadistas pertenecientes a los diferentes programas de formación ofertados por la UDR San Vicente del Caguán quienes corresponden al 69% de los mismos se mostraron Poco Satisfechos, mientras que 3 de los 13 estudiantes Unadistas encuestados que corresponden al 23% de los mismos se mostraron Insatisfechos y solamente 1 de los 13 estudiantes Unadistas encuestados, que corresponde al 8% de los mismos se mostró satisfecho.

Figura 33. Sede propia



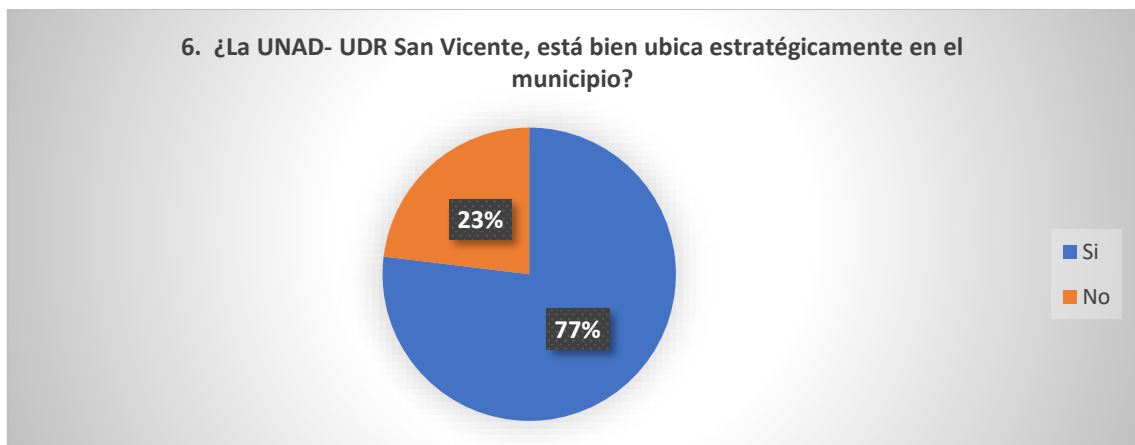
Fuente: Tabulación encuestas fuentes UDR, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta número 5. ¿Le gustaría a Usted que la UNAD - UDR San Vicente del Caguán tuviera su propia sede? Los 13 Estudiantes Unadistas encuestados y que equivalen al 100% de los mismos respondieron que SI. Ninguno de ellos es decir el

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 43 de 72

0% expresó su desacuerdo respecto al deseo de contar con sede propia para la UNAD-UDR San Vicente del Caguán.

Figura 34. Estrategia de ubicación




Fuente: Tabulacion encuestas fuentes UDR, Yisneidy Sánchez

A la pregunta número 6. ¿La UNAD -UDR está bien ubicada estratégicamente dentro del municipio? 10 de los 13 estudiantes encuestados y que corresponden al 77% de los mismos considera que si, mientras que 3 de los 13 estudiantes encuestados y que equivalen al 23% de los mismos consideran que la UNAD-UDR San Vicente del Caguán no está bien ubicada estratégicamente dentro del municipio.

ANÁLISIS GENERAL

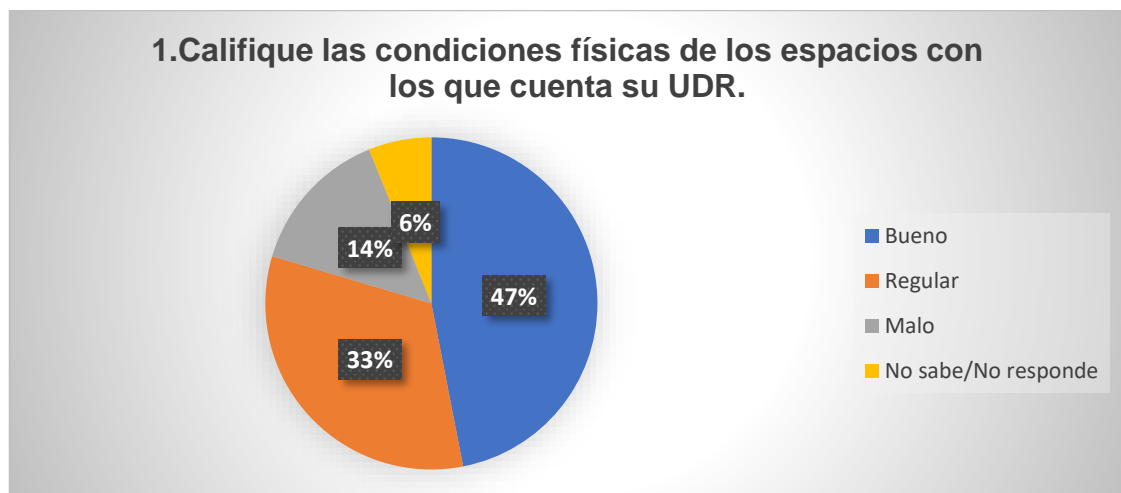
Se presenta una ambivalencia con relación a la disposición y adecuación de planta física destinada actualmente para el funcionamiento de la UNAD-UDR San Vicente del Caguán, en tal sentido el 54% de los estudiantes encuestados la considera inadecuada, el 61% piensa que la planta física de la UDR es relativamente pequeña. La considerable suma del 85% de los estudiantes encuestados piensa que el espacio destinado a las

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 44 de 72

Oficinas de la UDR es inadecuado para prestar el servicio y Finalmente el 100% de los estudiantes encuestados considera que la UNA-UDR San Vicente del Caguán debería contar con sede propia para su funcionamiento.

ENCUESTA SERVICIOS OFRECIDOS

Figura 35. Condiciones físicas de la UDR



Fuente: Tabulación encuestas fuentes condiciones físicas UDR, Yisneidy Sánchez

Haciendo referencia a la pregunta 1 Califique las condiciones físicas de los espacios con los que cuenta su UDR, de los 49 estudiantes encuestados respondieron de la siguiente manera: 23 estudiantes que equivale al 47% dice que es bueno, seguido de 16 estudiantes que equivale al 33% dicen que la estructura física de la UDR es regular, mientras que 7 de los encuestados equivalentes al 14% manifiestan es malo y 3 de ellos que equivale al 6% no saben/ o no responden.


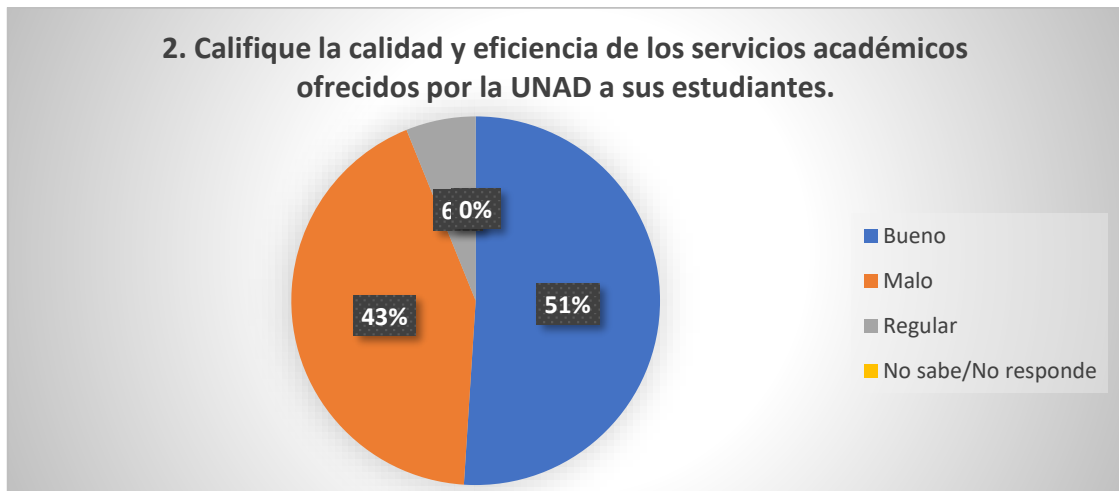
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 45 de 72

Figura 36. Calidad y eficiencia de los servicios académicos ofrecidos por la UNAD



Fuente: Tabulacion encuestas fuentes condiciones fisicas UDR, Yisneidy Sánchez

A la pregunta 2 Califique la calidad y eficiencia de los servicios académicos ofrecidos por la UNAD a sus estudiantes, los 49 estudiantes respondieron de la siguiente manera: 25 de los encuestados que equivale al 51% manifestaron que la calidad es buena, segundo 21 estudiantes que equivale a 43% que los servicios son malos y 3 estudiantes a lo que equivale al 6% manifestaron que el servicio es regular.


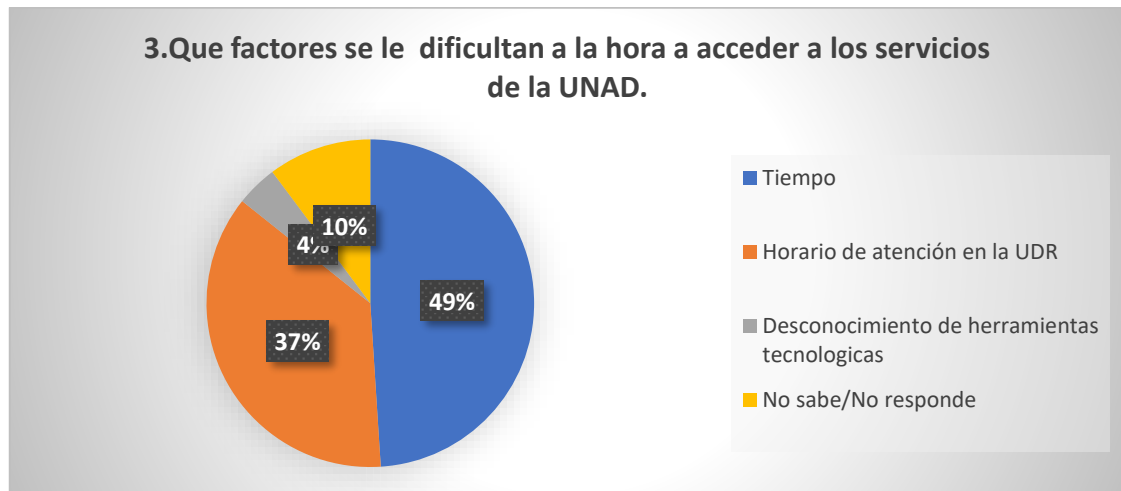
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 46 de 72

Figura 37. Factores que le dificulta para acceder a la plataforma



Fuente: Tabulación encuestas fuentes condiciones físicas UDR, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta 3 Que factores se le dificulta a la hora a acceder a los servicios de la UNAD. De los 49 encuestados contestaron de la siguiente forma: 24 estudiantes que equivale al 49% dice que el principal motivo por que se le dificulta para acceder a la plataforma es por falta de tiempo, seguido de 18 estudiantes que equivale al 37% dice que, por el horario de atención en la UDR, mientras que 5 estudiantes equivalente al 10% manifiesta que no saben/ no responden y por último 2 estudiantes dicen que por desconocimiento de herramientas tecnológicas.


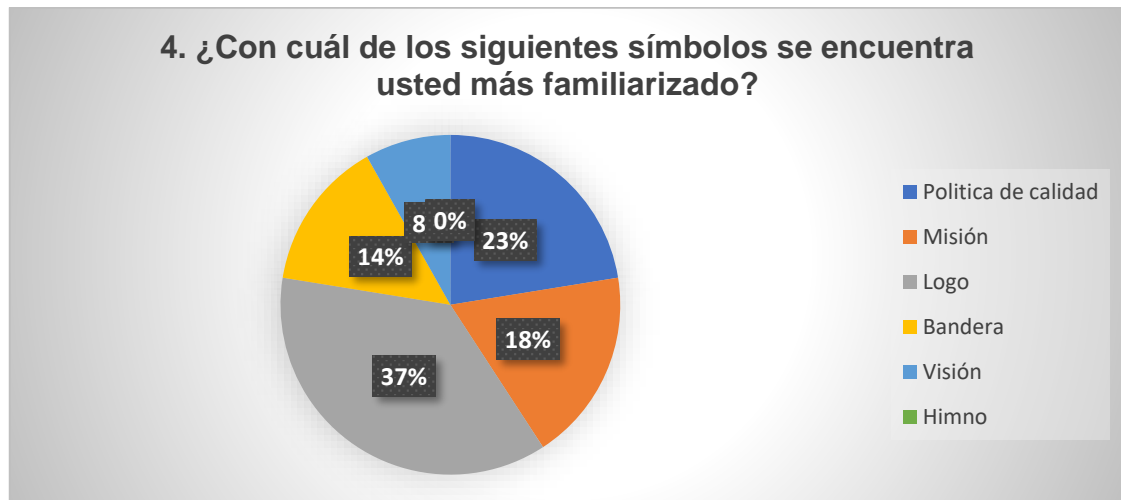
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 47 de 72

Figura 38. Familiaridad con los símbolos



Fuente: Tabulación encuestas fuentes condiciones físicas UDR, Yisneidy Sánchez

A la pregunta 4 ¿con cuál de los siguientes símbolos se encuentra usted más familiarizado? De los 49 estudiantes encuestado contestaron de la siguiente forma: 18 estudiantes que equivale al 37% dicen identificarse con el logo, seguido de 9 estudiantes equivalente al 18% que manifiestan sentirse identificados con la misión, mientras 11 encuestado equivalente al 23% afirma identificarse con las políticas de la universidad, seguido de 7 estudiantes equivalente al 14 % se identifican con la bandera y solo 4 estudiantes se sienten identificado visión.


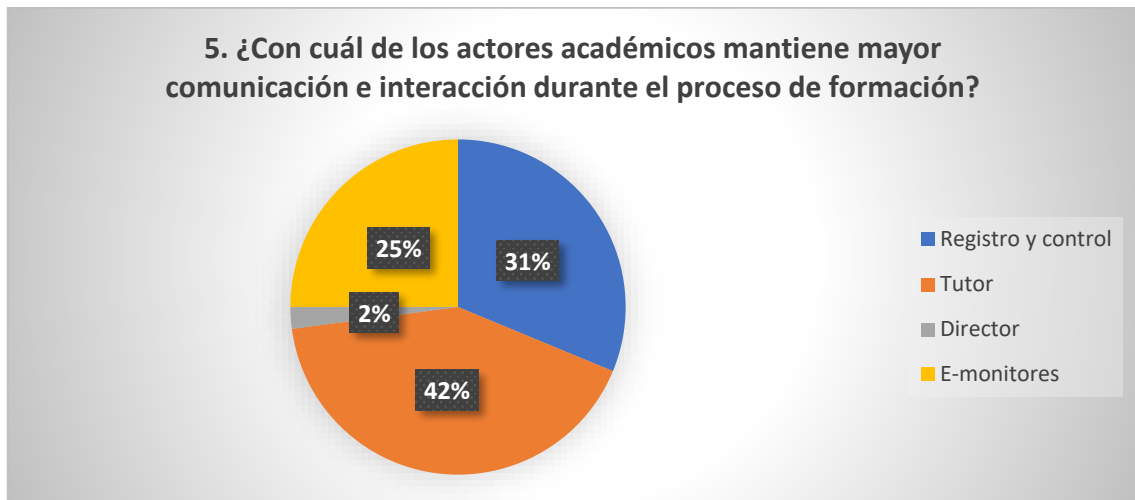
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 48 de 72

Figura 39. Comunicación en el proceso de formación



Fuente: Tabulación encuestas fuentes condiciones físicas UDR, Yisneidy Sánchez

A la pregunta 5 ¿Con cuál de los actores académicos mantiene mayor comunicación durante el proceso de formación? A lo que los 49 estudiantes respondieron lo siguiente: 20 estudiantes equivalente al 42% manifiesta que tiene mayor interacción con los tutores, 15 estudiantes equivalente al 31% tiene mayor comunicación con registro y control, 12 estudiantes equivalente al 25% dice que tiene mayor interacción con los E-monitores y por último solo 1 estudiante interactúa con el director.


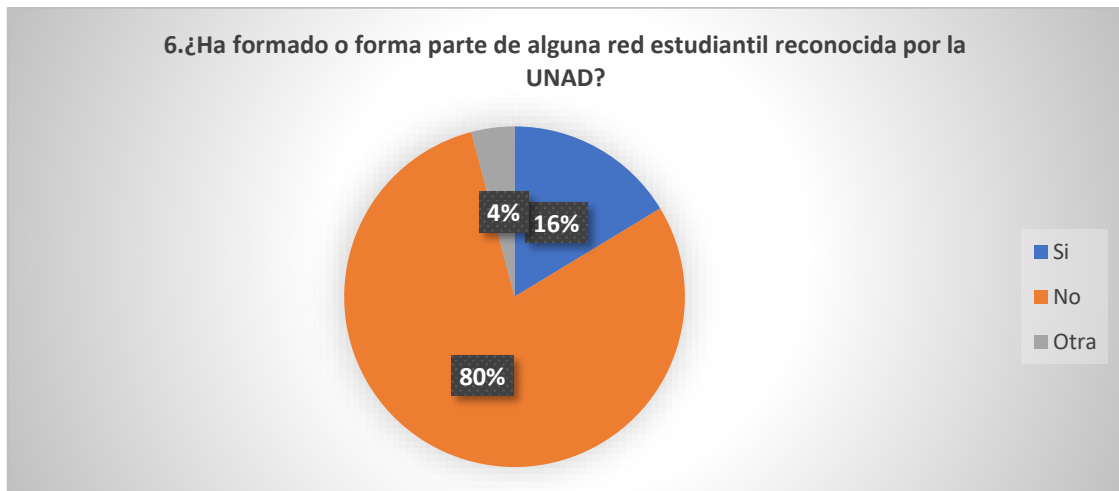
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 49 de 72

Figura 40. Conformación de red estudiantil



Fuente: Tabulación encuestas fuentes condiciones físicas UDR, Yisneidy Sánchez

Con relación a la pregunta número 6. ¿Ha formado forma parte de alguna red estudiantil reconocida por la UNAD? Los 49 estudiantes pertenecientes a los diferentes programas de formación ofertados por la UNAD UDR - San Vicente del Caguán. Respondieron de la siguiente manera: 39 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 80% de los mismos respondieron NO, mientras que 8 estudiantes equivalentes al 16% de los mismos contestaron SI. Finalmente 2 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 4% de los mismos tomaron como alternativa de respuesta la opción "otra".


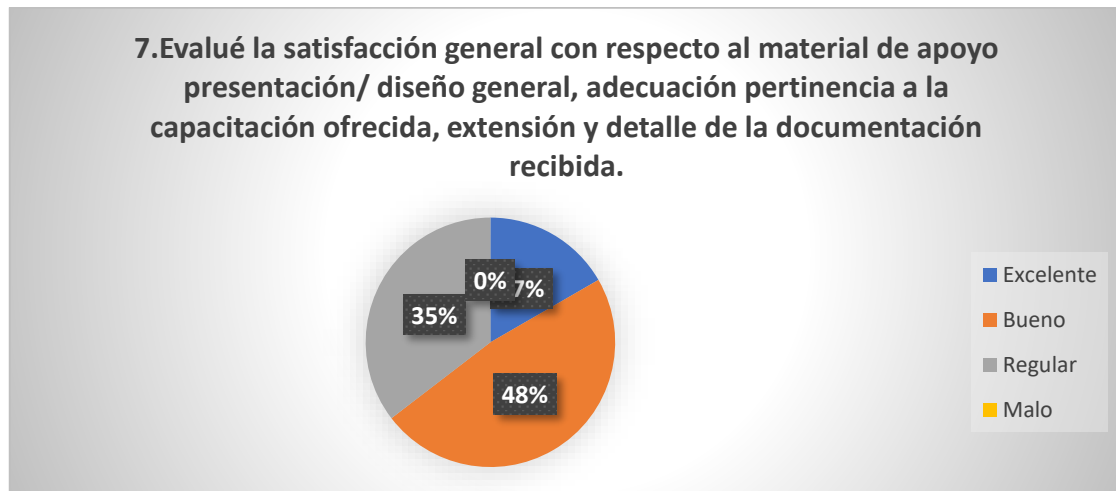
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 50 de 72

Figura 41. Satisfacción material de apoyo



Fuente: Tabulación encuestas fuentes condiciones físicas UDR, Yisneidy Sánchez

Frente a la pregunta Número 7. Evalúe la satisfacción general con respecto al material de apoyo, presentación, diseño general, adecuación, pertinencia a la capacitación ofrecida, extensión y detalle de la documentación recibida. Los 49 Estudiantes Unadistas respondieron de la siguiente forma: 23 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 48% de los mismos respondieron Bueno. Por su parte 17 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 35% de los mismos lo consideran Regular, mientras que 8 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 17% de los mismos lo consideran excelente. Ningún estudiante encuestado (0%) consideró malo el material de apoyo, presentación, diseño, adecuación, pertinencia, extensión y detalle de la documentación recibida.


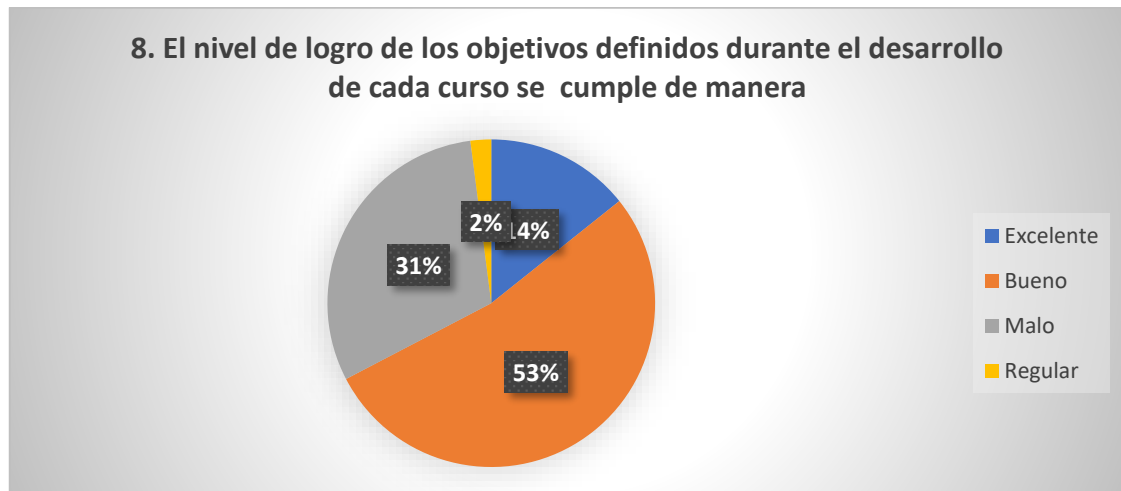
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 51 de 72

Figura 42. Nivel de satisfacción durante el desarrollo de los cursos



Fuente: Tabulación encuestas fuentes condiciones físicas UDR, Yisneidy Sánchez

Para la pregunta número 8. El Nivel de logro de los objetivos definidos durante el desarrollo de cada curso se cumplen de manera excelente, buena, regular o mala, los alumnos encuestados respondieron de la siguiente forma: 26 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 53% de los mismos respondió que bueno, 15 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 31% de los mismos respondió que Malo. Por su parte 7 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 14% de los mismos respondió que excelente. Por su parte 1 estudiante de los 49 encuestados y que corresponde al 2% respondió que era Regular.


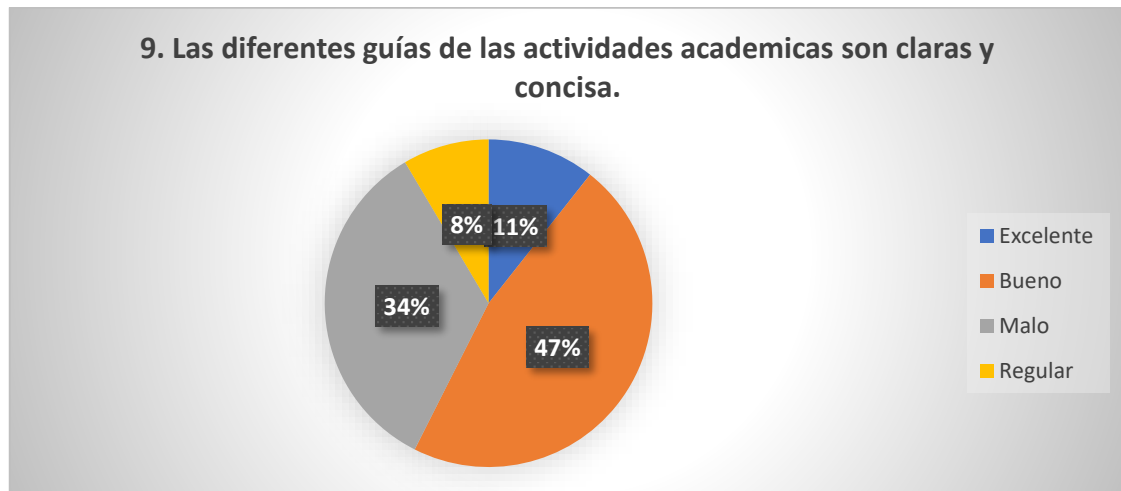
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 52 de 72

Figura 43. Claridad de las guías académicas



Fuente: Tabulación encuestas fuentes condiciones físicas UDR, Yisneidy Sánchez

A la pregunta número 9. Las diferentes guías de las actividades académicas son claras y concisas, los 49 estudiantes Unadistas encuestados respondieron lo siguiente: 22 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 47% de los mismos respondió que Bueno, mientras que 16 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 34% de los mismos respondió que Malo. Por su parte 5 de los 49 estudiantes encuestados y que corresponden al 11% de los mismos consideró excelentes y claras las guías ofrecidas por la universidad para el desarrollo de sus actividades. Finalmente 4 de los 49 estudiantes encuestados y que corresponden al 8% de los mismos considera que las guías recibidas son regularmente claras y concisas.


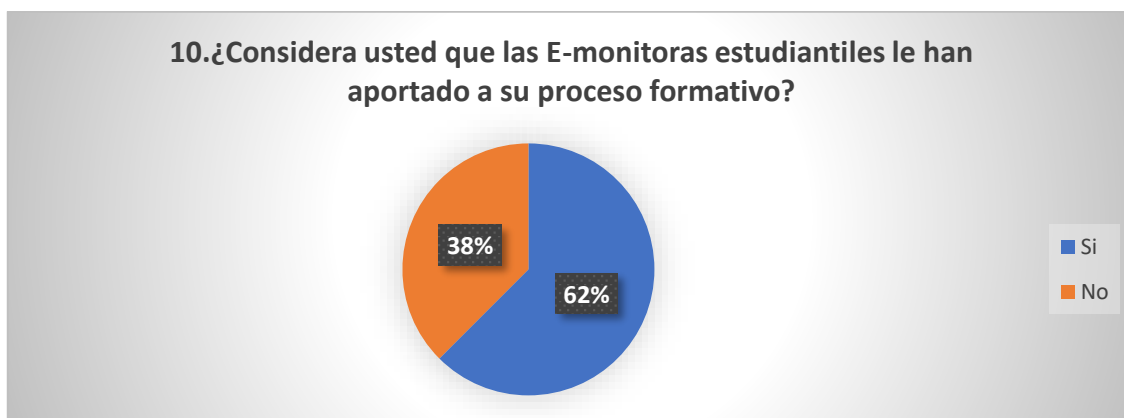
	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 53 de 72

Figura 44. Aporte de monitores




Fuente: Tabulacion encuestas fuentes condiciones fisicas UDR, Yisneidy Sánchez

A la pregunta número 10. Considera usted que las Monitoras Estudiantiles le han aportado a su proceso formativo, Los 49 estudiantes universitarios encuestados respondieron de la siguiente forma: 30 de los 49 estudiantes encuestados y que corresponden al 62% de los mismos respondió que sí, mientras que 18 de los 49 estudiantes universitarios Unadistas encuestados y que corresponden al 38% de los mismos dijo que NO.

Figura 45. Disposición del tutor




Fuente: Tabulacion encuestas fuentes condiciones fisicas UDR, Yisneidy Sánchez

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 54 de 72


A la pregunta número 11. ¿El Tutor realiza intervenciones en el foro y está pendiente durante mi proceso de Aprendizaje? Los 49 estudiantes universitarios encuestados respondieron de la siguiente forma: 21 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 43 % de los mismos contestaron Bueno. 18 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 37 % de los mismos contestaron Regular, mientras que 5 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 10 % de los mismos contestaron Excelente e igual número es decir 5 de los 49 estudiantes Unadistas encuestados y que corresponden al 10 % de los mismos consideraron que el acompañamiento tutorial a su proceso académico era malo.

ANÁLIS GENERAL

Los estudiantes Unadistas encuestados consideran que los espacios físicos destinados por la UNAD-UDR San Vicente del Caguán para su funcionamiento son buenos, así como el servicio prestado por la misma y que alcanza calificativos del 51 % de eficiencia. Por su parte el 49% de los alumnos encuestados encuentra en la falta de tiempo su mayor dificultad a la hora de conectarse a la plataforma de estudio. De otro lado el logo de la universidad constituye su mayor símbolo de reconocimiento con un 37 % de los alumnos encuestados, el 42% de los alumnos sostiene buenos niveles de interacción para con su tutor virtual asignado, Curiosamente el 80% de los alumnos encuestados no ha pertenecido a las redes estudiantiles universitarias de la UDR. El 41% de los estudiantes encuestados considera bueno el material de apoyo ofrecido por la UNAD-UDR San Vicente del Caguán para el desarrollo de sus actividades académicas, incluso el 43 % de


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 55 de 72

los encuestados considera buenas las guías ofrecidas para el desarrollo de sus actividades, echo que facilita al 53% de ellos el logro de sus objetivos académicos trazados. Finalmente tenemos que el 62 % de los estudiantes encuestados considera valioso el apoyo de sus monitoras.


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 56 de 72

DOFA


	Debilidades
	<p>No se cuenta con un campus universitario cuya planta física sea lo suficientemente amplia como para adecuar algunas aulas, talleres y laboratorios para el desarrollo de componentes prácticos de curso. Adicionalmente se requiere un escenario deportivo rodeado de área social y zonas verdes que en su conjunto propicien excelentes ambientes académicos para la producción del conocimiento. El 54% de los alumnos Unadistas encuestados considera que la planta física utilizada por la UDR San Vicente del Caguán para su funcionamiento es poco adecuada. El 61% de los encuestados considera que la oficina de funcionarios UDR San Vicente del Caguán es muy pequeña citando además el exceso de muebles en un 31% de encuestados. Finalmente, el 100% de los estudiantes de la UNAD - UDR San Vicente del Caguán consideran que la universidad debería tener su propia sede para funcionar independientemente.</p>
2	<p>Desconocimiento de convenios interinstitucionales ofertados por la UNAD-UDR San Vicente como estrategia para incentivar procesos de Matricula y Sostenimiento académico en materia de descuentos y demás garantías estudiantiles vigentes. El 49% de los Estudiantes de grado 11 de la Institución Educativa Domingo Sabio de San Vicente del Caguán desconocen las carreras universitarias ofertadas por la UDR, así como también los convenios interinstitucionales vigentes.</p>

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 57 de 72


3	Elevados costos de Matricula, no obstante, los descuentos ofertados mediante convenio, situación que limita las posibilidades de acceso a sectores sociales de bajo nivel económico.
4	Según observaciones hechas por los algunos alumnos los sobrecostos económicos derivados de transporte, hospedaje y alimentación que se generan como producto del desplazamiento a prácticas académicas.
5	La baja cobertura en descuentos estudiantiles, ya que no siendo acumulables alcanzan un máximo del 25% sobre el valor de estos. Lo anterior de acuerdo con observación dada por eventuales aspirantes a matricula.
6	Reducido número de empresas habilitadas para el desarrollo de prácticas profesionales en nuestro municipio. De esta observación dan fe los estudiantes de periodos académicos superiores pertenecientes a la UNAD UDR San Vicente del Caguán.
7	Tendencia a sistematizar todos los procesos académicos. Lo que supone reducción de nómina laboral de apoyo para los estudiantes de la UDR San Vicente del Caguán.
8	La unicidad de nuestra institución en la zona, realidad que hace difícil el intercambio de experiencias significativas de aprendizaje con relación a otras de su género. Lo anterior tomando como soporte la observación etnográfica directa hecha por el alumno encuestador.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 58 de 72


9	No obstante, el carácter multifuncional de cada uno de los funcionarios de la UDR las respuestas a solicitudes estudiantiles se tornan limitadas debido a las responsabilidades expresas que cada uno de ellos tienen de acuerdo a las funciones que su cargo le impone. Lo anterior igualmente tomando como soporte la observación etnográfica directa hecha por el alumno encuestador.
10	Reducido espacio físico destinado al área administrativa en cuyo despacho funcionan simultáneamente Oficinas de Mercadeo, Registro y control Académico, Monitores académicos y Soporte tecnológico. Esta realidad estará sustentada en registros fotográficos anexados como evidencia.
11	Falta de consejero académico en la UDR, herramienta de apoyo para la pertinente orientación del estudiante en la elección y ejecución de sus cursos matriculados. Esta situación se detectó mediante observación directa y de ello dan testimonio los alumnos de la UNAD – UDR San Vicente del Caguán.
12	La cada vez más reducida nómina de personal y las pocas posibilidades de apoyo en la asignación de tareas específicas por encargo. Datos interrogados verbalmente y ratificados por observación directa.
13	La limitada incorporación de programas de vocación médico, jurídico, científica, contable y otras en el pensum académico ofertado. El 19 % de los Estudiantes encuestados desearía estudiar Medicina veterinaria, el 10% de los estudiantes público objetivo desearía estudiar Derecho, el 8% de los estudiantes público objetivo manifiesta su deseo de estudiar Medicina

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 59 de 72


	mientras el 4% de los mismos desearía estudiar Fisioterapia, programas académicos no ofertados actualmente por la UDR San Vicente del Caguán.
14	El carácter centralizado con que se administra la UDR San Vicente del Caguán y que limita la toma de decisiones internas al equipo de trabajo local, sobre todo en cuanto al desarrollo de eventos y actividades que impliquen movilización, transporte, alimentación, viáticos y otros gastos de representación para las delegaciones que representan a la UDR a nivel regional y/o nacional. De estos hechos dan fe los análisis de observación directa aplicados por el alumno investigador.
15	Descompensación en pautas de publicidad Unadistas con relación al gran número de información pautadas por otros centros universitarios. Esto se percibe directamente por televidentes y radioescuchas locales.
16	En casos excepcionales la UNAD a designado tutores virtuales para el acompañamiento a sus estudiantes solo después de un mes iniciado el curso académico, hecho que llena de inconformidad alguno de sus más responsables estudiantes, adicionalmente algunos tutores no realizan el debido acompañamiento a los procesos de personalización de educación que demanda cada estudiante pues la interacción para con sus estudiantes es muy deficiente. Como soporte de este evento cito encuesta aplicada a través de drive y que corresponde a una reclamación formulada por una estudiante.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 60 de 72


O	Oportunidades
1	La ciudadanía suele informarse de las noticias y acontecimientos por internet debido a que se ha vuelto un importante medio de comunicación con un singular crecimiento. De los 100 habitantes tomados como grupo muestra, El 61% de la ciudadanía sanvicentina encuestada manifiesta usar el internet como su medio de información favorito. El 46% de ciudadanos radicados en área de influencia de la UDR San Vicente del Caguán dedican más de 5 horas diarias a navegar por internet.
2	Ofertar programas académicos con mayor demanda estudiantil en el mercado universitario local. El 19 % de los Estudiantes encuestados desearía estudiar Medicina veterinaria, el 10% de los estudiantes público objetivo desearía estudiar Derecho, el 8% de los estudiantes público objetivo manifiesta su deseo de estudiar Medicina mientras el 4% de los mismos desearía estudiar Fisioterapia, programas académicos no ofertados actualmente por la UDR San Vicente del Caguán.
3	Homologación con el SENA.
4	Convenio con diversas empresas para realizar prácticas profesionales.
5	Aumento acelerado de estudiantes en programas de formación tecnológica, como por ejemplo el SENA.
6	Gestionar más convenios de prácticas y descuentos estudiantiles.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 61 de 72


7	El ostentar el mayor número de estudiantes universitarios a nivel nacional.
8	La imagen positiva, el prestigio y buen nombre con que estudiantes y egresados reconocen a la UNAD como Institución educativa pionera de la educación virtual en Colombia.
09	La generación de espacios académicos extracurriculares y la literal desaparición de las barreras de tiempo y espacio fijadas por el sistema tradicional.
10	La apertura a rangos de edad cada vez más amplios para que muchos hombres y mujeres hagan realidad su sueño de profesionalización.
11	Llegar a la casi totalidad de los hogares san vicentunos para ofrecerles servicios educativos de calidad con criterio de eficiencia y eficacia.
12	Acompañar amplios sectores poblacionales en la materialización de sus sueños de profesionalización.
13	El meritorio reconocimiento a la excelencia humana y académica alcanzado por el personal que labora al servicio de la UDR San Vicente del Caguán, realidad que ofrece seguridad, confianza, calidad y pertinencia en la prestación de sus servicios.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 62 de 72


14	El óptimo aprovechamiento de planta física mediante el funcionamiento simultáneo de la UNAD-UDR San Vicente del Caguán y la Institución Educativa Nacional de Promoción Social, aunque algunos estudiantes juzgan necesaria la urgente independización de estas instituciones educativas.
15	Los estudiantes público objetivo ven en la UNAD-UDR San Vicente una de las mejores alternativas disponibles en su medio para el desarrollo de su proyecto de formación académica.
16	Resaltar los programas de promoción y mercadeo en especial los que tienen alta relevancia en el sector agropecuario y del medio ambiente.
17	El personal administrativo perteneciente a la UDR san Vicente ha encontrado en el ejercicio de su actividad laboral una amplia gama de oportunidades para adquirir conocimientos, desarrollar técnicas y métodos de estudio y finalmente compartir sus conocimientos y experiencias poniéndolo al servicio de su comunidad.
18	Adopción de incentivos universitarios tipo beca para estudiantes de pregrado, teniendo en cuenta que no todos lograr permanecer en el sistema educativo ni sostener los mejores rendimientos académicos hasta culminar su ciclo universitario.
19	El cada vez más amplio conocimiento de metodologías y técnicas citadas por las TICS para la apropiación del conocimiento virtual mediante aprendizaje autónomo.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 63 de 72

F	Fortalezas
1	Modalidad abierta y a distancia, manera de ahorrar tiempo, espacio y dinero a la hora de trabajar y estudiar a la vez.
2	Educación para personas de todos los estratos, religión, cultura, estilo de vida, ideología, con capacidades especiales, etc., (Universidad Incluyente).
3	Consejería académica, y acompañamiento continuo de monitores académicos, de permanencia y de bienestar apoyando en el proceso de formación integral al estudiante, haciendo seguimiento y prestándole la ayuda necesaria en cualquier situación.
4	Servicios de atención en línea para que el estudiante pueda hacer sus reclamos, quejas y preguntas sin necesidad de trasladarse al centro.
5	En la universidad se imparten cursos intersemestrales por cada semestre académico los cuales reducen el tiempo que gasta un estudiante en el proceso de formación profesional.
6	Los convenios de tipo económico que benefician de manera directa las fuentes de financiamiento.


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 64 de 72

7	La fuerte presencia que hace la UNAD en todo el territorio nacional, acompañando los procesos educativos de profesionalización en regiones apartadas de nuestro país, como es el caso de la UDR San Vicente del Caguán ubicada en la zona norte del Departamento del Caquetá.
8	La profesionalización de los puestos de trabajo en las empresas que generan la necesidad de trabajar y estudiar al mismo tiempo.
9	Sus principios básicos de educación incluyente desde la fusión de saberes académico- científicos y tecnología virtual.
10	La Estandarización unificada de unidades y la validación de un conocimiento universal para todos sus estudiantes.
12	La permanente actualización de guías de estudio para lograr un conocimiento siempre vigente.
11	LA UDR- San Vicente hace uso de pautas publicitarias a través del medio de comunicación local emisora Ecos del Caguán la voz de la vida.
12	Le otorgan el significativo estatus de institución pionera de la educación virtual en Colombia.
13	La UNAD-UDR san Vicente del Caguán apoya las empresas de radio y telecomunicaciones locales y valora los esfuerzos y recursos invertidos por los medios de comunicación local y regional.


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 65 de 72

14	Se percibe un excelente grado de aceptación por parte de la comunidad estudiantil con relación a los funcionarios de la UDR-San Vicente como reconocimiento a su inmejorable atención, servicio y amabilidad como valor agregado el 95% de los estudiantes encuestados califican servicio bueno.
15	El inmejorable estado de funcionamiento de las plataformas tecnológicas habilitadas por la UNAD-UDR San Vicente del Caguán para la prestación del servicio.
16	La UNAD-UDR san Vicente del Caguán ha capacitado integralmente a su personal administrativo facultándolo de conocimiento y estrategias para el óptimo desempeño de sus funciones.


A	Amenazas
1	La deserción estudiantil universitaria como producto de factores asociados a incompatibilidad con el programa, falta de recursos económicos y tecnológicos para su permanencia y falta de conectividad a internet entre otros.
2	La dualidad que supone la elección de modalidades académicas tradicionales o el optar por programas virtuales mediante aplicación del Aprendizaje Autónomo.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 66 de 72

3	La poca credibilidad que algunas personas le otorgan a la educación virtual a la hora homologar el conocimiento adquirido para su acreditación por medios presenciales.
4	La llegada de nuevas Instituciones de Educación Superior al área de influencia de la UDR, ofertando programas académicos incluidos en su pensum a un costo económicamente inferior, citando como ejemplos los programas de Administración de Empresas. Pedagogía Infantil y Regencia de Farmacia ofertados por la Corporación Unificada Nacional CUN, la Universidad de la Amazonía y Edupol entre otras.
5	Bajo nivel de reconocimiento de los símbolos, misión, visión, objetivos por parte de los estudiantes, el 37% de los estudiantes encuestado se sienten identificados única y exclusiva mente con el logo tipo de esta.
6	Bajo rating alcanzado por algunos medios locales de comunicación elegidos para publicitar servicios educativos ofertados por la UNAD.
7	La poca motivación expresada por algunos jóvenes residentes en nuestra jurisdicción respecto a su incorporación a la educación superior como parte fundamental para el desarrollo de su proyecto de vida, sumado al fuerte arraigo a culturas de vinculación laboral de bajo costo, hecho que desmotiva la inversión en estudios superiores.


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 67 de 72

8	La segmentación del crédito educativo extendida actualmente hasta los niveles técnicos, para que automáticamente quienes así lo deseen puedan darle continuidad a su proceso de estudio hasta nivel de profesionalización sin la necesidad de interrumpir y renovar créditos desde los niveles tecnológicos a profesionales.
9	Estrategia de la competencia de incentivos para aquellos estudiantes que logren vincular un determinado número de sus amigos y conocidos a la institución. (EDUPOL, CUN)
10	El alto costo económico de la publicidad poniendo en entredicho su sentido social y comunitario.

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 68 de 72


Estrategias

1. Desarrollar amplias campañas publicitarias para dar a conocer aquellos programas que han captado menor número de estudiantes; en medios de comunicación con mayor índice de audiencia (canal 740, noticiero magazín 740 de 7 am a 11 am de lunes a viernes), (Ecos del Caguán la voz de la vida, la radio te mueve 9 am a 12 am), (emisora Colombia estéreo 99.1 FM, des enguayabé fin de semana 9am a 12am), (NotiCaguán, noticiero informativo, 11 am a 12 am).
2. Difundir ampliamente el pliego de convenios interinstitucionales vigentes y los requisitos para acceder a sus beneficios atreves de volantes distribuidos en las calles, diferentes colegios, empresas y tiendas de barrio.
3. Gestionar nuevos convenios interinstitucionales con aquellas empresas y organizaciones tanto públicas como privadas, rurales y urbanas que puedan abrir espacios para el desarrollo de los componentes prácticos a los estudiantes de los diferentes programas ofertados por la UNAD. (Vicariato apostólico, hospital local ESE San Rafael, institución educativa verde amazónica, claro Colombia S.A entre otras).
4. Ofertar nuevos programas de formación orientados a la captación de necesidades específicas de educación planteadas por algunos sectores sociales entre ello derecho, contabilidad, turismo, veterinaria, odontología.
5. Cambiar los modelos de inducción metodológica por unos procesos de aplicación práctica que le permita al estudiante a la mecanización de procesos, saber responder a

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 69 de 72

cada uno de los interrogantes que se le formulen y conocer el lugar en el que deberá consignar sus aportes y entregar sus productos académicos.

6. Crear una estrategia de incentivos para aquellos estudiantes que logren vincular un determinado número de sus amigos y conocidos a los programas ofertados a la UNAD. Se establece un porcentaje de descuento por cada estudiante matriculado como referidos.
7. Establecer sistema de financiación por cuotas para cada periodo académico de acuerdo con la capacidad de pago para cada estudiante.
8. Los tutores y consejeros deben tener más responsabilidad con sus funciones en los cursos de primera matrícula para hacer seguimiento permanente e intensivo a estudiantes nuevos.
9. Incentivar mediante la asignación de calificación positiva la participación de estudiantes en actividades de representación en las que la UDR hace presencia.
10. Implementación de un aviso de fachada para colocar en la entrada de la institución educativa promoción social con el fin de darle mejor visibilidad a la UDR san Vicente del Caguán.
11. Dar a conocer a los estudiantes de básica secundaria del área de influencia las carreras en la universidad haciendo énfasis en las certificadas de alta calidad.
12. contratación de mínimo 3 tutores para asesorías de fines de semana, principalmente uno del área de matemáticas (ECBTI) y uno de ECSAH por la cantidad de estudiantes de

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 70 de 72

esas escuelas para que se motiven en venir, ser parte de la institución y para que se sientan más acompañados.

13. Implementación de nuevas estrategias a la hora de diseñar las guías y rubricas de evaluación

14. Concertar horarios de atención personalizada para el acompañamiento al estudiante por parte de su monitor para la permanencia.


15. Se debe implementar un proceso de adaptación y seguimiento orientado hacia la totalidad de estudiantes Unadistas en general y hacia los estudiantes nuevos en particular a fin de que estos puedan contar con recursos materiales, tecnológicos y humanos para el óptimo desempeño de su ejercicio formativo mitigando de paso el devastador efecto de la deserción estudiantil como producto de su incursión en sistemas de mediación virtual propias del aprendizaje autónomo.

16. Llegar a un mayor número de eventuales aspirantes a vinculación educativa ofreciendo a cada uno de ellos información pertinente y oportuna.

d) Conclusiones y recomendaciones

Este trabajo se hizo para interiorarnos y aprender de una manera adecuada como hacer un estudio de mercadeo para en un futuro tener una mejor noción a la hora de realizar una investigación.

De igual forma se pudo identificar las diferentes fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades de la UDR San Vicente del Caguán.


	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 71 de 72

e) **Glosario**

Alentando: Animar, infundir aliento o esfuerzo, dar vigor

Marginado: Que forma parte del grupo social de personas que no están integradas en la sociedad a causa de la falta de trabajo, vivienda o medios económicos y la escasa posibilidad de alcanzarlos.

Reticular: Que tiene forma de redecilla o red

	FORMATO DE INFORME FINAL TRABAJO DE PASANTÍA	CÓDIGO: F-0-0-0
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-00-00-2015
		PÁGINAS: Página 72 de 72

BIBLIOGRAFÍA

User, S. (2018). Reseña histórica - Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD - Educación Virtual. [online] Informacion.unad.edu.co. Disponible en: <https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/acerca-de-la-unad/resena-historica>

User, S. (2018). Misión, visión y decálogo de valores - Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD - Educación Virtual. [online] Informacion.unad.edu.co. Disponible en: <https://informacion.unad.edu.co/> .

Prieto Herrera, J. E., & e-libro, C. (2009). Investigación de mercados. Bogotá: Ecoe ediciones.

Ortiz Ariza, Carolina (2002): Oportunidades de la publicidad y el mercadeo. Revista Latina de Comunicación Social, 49. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/2002/latina49abril/4907ortiz.htm>

Villegas Orrego, F. (2011). Las ventas dentro del contexto de Mercadeo. Cuadernos de Administración, 9(13), p.11.