

PRIMER INFORME DE PRACTICAS PROFESIONALES
CENTRO DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y DESARROLLO DE
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN (CIADTI)

YICETH PAOLA PEREZ ZARATE

Código: 1122816318

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2015 – 2

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN TECNOLOGÍAS
APLICADAS DE INFORMACIÓN (CIADTI)

YICETH PAOLA PEREZ ZARATE
C.C. 1.112.816.316

INFORME DE PRÁCTICA “CREACIÓN DE UN MÓDULO DE ORIENTACION
PARA LA FORMACION EN TUTORIAS”

PRESENTADO A:
COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PAMPLONA
2015

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO
NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

AGRADECIMIENTOS

“A Dios”

Gracias a Dios por mi vida, por permitirme cumplir cada logro, por colocar en mi camino a tantas personas que me han hecho crecer como persona y como profesional, por los momentos vividos durante mi proceso de formación y sobre todo por su amor.

“A mi familia”

A mi madre, NOELVIS ZARATE cada uno de tus esfuerzos son recompensados con el cumplimiento de esta meta, gracias por tus palabras de aliento, por tu amor y apoyo incondicional, por ser un ejemplo de mujer y por recordarme cada día que puedo llegar hasta donde me lo proponga.

A mis hermanos, ALVARO JAVIER y MARIA PILAR su compañía a lo largo de este proceso hizo más llevadero el tiempo lejos de casa, gracias por su amor, sus palabras, detalles y por todos los momentos vividos en estos 5 años.

“A mis compañeros”

A todos los que estuvieron en este proceso mil gracias, a los que empezaron a mi lado pero que a lo largo del camino se fueron quedando, a los que conocí a medida que avanzaba, a los que empezaron y hoy junto a mi cumplen el sueño de ser Administradores de Empresas mil gracias porque de ustedes siempre tendré buenos recuerdos y enseñanzas.

“A mis docentes y a la Universidad de Pamplona”

Su papel ha sido fundamental en este logro, mil gracias a mis docentes por todas y cada una de sus clases, por querer transmitirnos siempre lo mejor y por enamorarnos cada semestre de la Administración.

A la Universidad de Pamplona porque gracias a ustedes me formé como profesional y como ajedrecista.

“Al equipo de Soporte Tecnológico”

Gracias a todos y cada uno de los integrantes de esta área por su acompañamiento durante este proceso, por su colaboración, por todo lo aprendido tanto profesional como personal y por hacerme sentir parte de esta familia.

A mi compañera de practica YENNY porque a su lado esta experiencia fue la mejor, por las risas y su colaboración; estoy segura que no hubiera sido igual sin ti.

“El Ajedrez es una actividad intelectual que facilita orientarse en las tormentas y encontrar luz en las tinieblas.” (Nelson Pinal)

**YICETH PAOLA PEREZ ZARATE
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

TABLA DE CONTENIDO

ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN.....	11
1. INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL CIADTI	12
1.1 RESEÑA HISTORICA.....	12
1.1.1 RESEÑA PROYECTO MAP	16
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	16
1.2.1 MISIÓN	17
1.2.2 IMAGEN CORPORATIVA.....	17
1.3 DIAGNOSTICO.....	17
1.3.1. Actividad de la empresa	17
1.3.1.1. Reconocimientos.....	18
1.3.2 MARKETING.....	18
1.3.2.1 Política de productos o servicios	18
1.3.2.2. Política de Precios	23
1.3.2.3. Política de Distribución.....	23
1.3.2.4. Política de Comunicación	24
1.3.2.5. El Cliente	24
1.3.2.6. La Competencia.....	25
1.3.3. ÁREA DE FINANZAS	26
1.3.3.1. Recursos Financieros.....	26
1.3.5. PRODUCCION Y OPERACIONES.....	27
1.3.5.1. Instalaciones.....	27
1.3.6. ÁREA DE TALENTO HUMANO Y ORGANIZACIÓN	27
1.3.6.1. Estructura Administrativa y Organizativa	28
1.3.5.2. Organización Interna	30
1.3.5.3. Área de Trabajo	30
1.3.6 Análisis de la Empresa.....	30
1.3.6.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI).....	31
1.3.6.2 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)	32

1.3.6.3	MATRIZ DOFA.....	33
1.4	DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO.....	34
1.4.1.	EQUIPO DE TRABAJO.....	34
1.5	FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	35
1.6	ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	36
1.6.1	TITULO DE LA PROPUESTA.....	36
1.6.2	OBJETIVOS.....	36
1.6.2.1	OBJETIVO GENERAL.....	36
1.6.2.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	36
1.6.3	JUSTIFICACIÓN.....	37
1.6.4	CRONOGRAMA.....	38
2.	DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	40
2.1	TITULO.....	40
2.1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	40
	CONCLUSIONES.....	41
	RECOMENDACIONES.....	43
	ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	41
	GLOSARIO.....	44
	ANEXOS.....	48
	BIBLIOGRAFIA.....	47

TABLA DE FIGURAS

	PAG
FIG. 1. IMAGEN CORPORATIVA DEL CIADTI.	12
FIG. 2. LOGO PLATAFORMA SIGLO XXI	12
FIG.3. MAPA DE PROCESOS	26
FIG. 4 ORGANIZACIÓN INTERNA	29
SCREENSHOTS 1. PANTALLA DE INICIO AL MÓDULO DE ORIENTACIÓN	40
SCREENSHOTS 2. PANTALLA DE INICIO AL MÓDULO DE ORIENTACIÓN	40
SCREENSHOTS 3. PANTALLA DE INICIO AL MÓDULO DE ORIENTACIÓN	41
SCREENSHOTS 4. CONTENIDO DE LA PESTAÑA DE ACADEMIA VIRTUAL	42
SCREENSHOTS 5. CONTENIDO DE LA PESTAÑA DE INFORMACIÓN GENERAL	43
SCREENSHOTS 6. CONTENIDO DE LA PESTAÑA DE INDUCCIÓN	44
SCREENSHOTS 7. CONTENIDO DE LA PESTAÑA DE CARTELERA	45
SCREENSHOTS 8. CONTENIDO DE LA PESTAÑA DE INSTRUCTIVOS	45

TABLA DE TABLAS

	PAG
TABLA. 1. PRODUCTOS Y FUNCIONES	20
TABLA 2. TALENTO HUMANO ÁREA DE SOPORTE TECNOLÓGICO	29
TABLA 3. MATRIZ EFI	27
TABLA 4. MATRIZ EFE	28
TABLA 5. MATRIZ DOFA	29
TABLA 6. RECURSOS FÍSICOS	30

ABSTRACT

In the pages of this document will find the result of business practices carried II half of 2015 in the area of technological support, specifically in the agreement that the University of Pamplona have with the Auditor General of the Republic "AGR" for virtual courses Update the departmental officials, Municipal and District comptroller.

The professionals assigned as virtual tutors lack training in the departments issued through virtual environments because it is a new mechanism of education implemented by educational institutions and companies now seeking help develop personal and professional skills of its employees to through training that they will not generate additional cost but allows them to grow intellectually.

That is why the proposal is focused on the creation of a counseling module for virtual tutors which contains guidelines, activities and tips for tutors through their knowledge motivate course participants to comply with all activities the approval of the course, but more than that tutors should encourage them to learn, to acquire new skills to enable them do a better job in each of the roles played by students in their respective entities.

INTRODUCCIÓN

El manejo de las Tecnologías de Información y comunicación le permiten a las organizaciones ser más competitivas a nivel mundial, pues la mejor manera de saber si vamos por buen camino es comparándonos con las grandes empresas que están en el mismo sector.

Gracias a estos nuevos mecanismos de capacitación muchas entidades buscan la educación continua de su personal a través de cursos virtuales, de una manera eficiente y sin que afecte negativamente los horarios de trabajo y contribuyendo positivamente a las capacidades y competencias de los funcionarios.

Este trabajo está enfocado a la formulación y ejecución de una propuesta de mejoramiento en base a un diagnóstico realizado para conocer a fondo la problemática y los cuellos de botella que se presenta en el convenio que la Universidad de Pamplona tiene con la Auditoria General de la Republica “AGR” para la capacitación virtual de los funcionarios de las contralorías, que inicio en el 2014 y que no permiten el óptimo desempeño en todo el proceso.

El propósito de este trabajo es dar soluciones efectivas a la Mesa de Ayuda Técnica de Formación, que son las personas encargadas de permitir que los cursos virtuales de actualización se ejecuten con las mínimas dificultades posibles y que estas sean por lo general factores externos al grupo de trabajo.

1. INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL CIADTI

1.1 RESEÑA HISTORICA

En el año 2001 inicia la ejecución de la macro política institucional PLATAFORMA SIGLO XXI, para lo cual se conforma un equipo de trabajo de cinco profesionales dirigidos por un consultor externo, atendiendo un diagnóstico inicial de la situación tecnológica institucional y a una etapa de conocimiento e intervención en procesos de la gestión académica. Este equipo fue soportado por becas trabajo y pasantías institucionales.

A finales del 2001 se inicia con la implementación del sistema Academusoft, sistema de información para la gestión académica institucional, orientado a manejo de procesos en línea a través de internet (inscripción en línea, matrícula académica y registro de notas) y que permitiera la centralización de los registros académicos de la institución y agilidad en informes gerenciales de la gestión académica.

En el año 2002, el sistema se implanta y se desarrolla llegando a un mejoramiento del manejo de la información institucional en la gestión académica, lo que permite mostrar el avance a nivel externo y es como a finales de este año y a principios del año 2003 se empieza a promocionar el desarrollo institucional en el campo informático. Esta situación permitió a la Universidad iniciar un proceso de alianzas estratégicas a nivel nacional a través de convenios del área tecnológica orientado a la producción de sistemas de información web. La alianza con el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES marca este inicio, permitiendo el desarrollo del Sistema Nacional de Pruebas y el desarrollo de la plataforma ICFES Interactivo, que permitió en otras acciones la consulta en línea de los resultados de las pruebas ICFES y los procesos de inscripción y citación en línea, logrando prototipos y pruebas pilotos de examen en línea en áreas de salud, acciones pioneras en nuestro país.

Los anteriores procesos permitieron posicionar a la institución como una universidad con potencial en el desarrollo informático, al punto de que el Ministerio

de Educación Superior revisó los sistemas de gestión académica desarrollados por la Universidad de Pamplona y se iniciaron convenios para la implementación e implantación del sistema de gestión académica para la IES Publicas. Este hecho obedeció al desarrollo de una nueva versión del sistema Academusoft para lograr la satisfacción de las necesidades de las diferentes instituciones que se integraron al proceso. Esto requirió el incremento de un equipo humano necesario para el cumplimiento del proyecto y generó un periodo de carga en el desarrollo informático. El equipo conformado en la mayoría por ingenieros externos de la Universidad de Pamplona, cuyo origen importante fue la Universidad Francisco de Paula Santander, respondió al reto institucional y generó la primera versión del sistema Academusoft 3.2 para las instituciones de educación superior de carácter público (2005), lo anterior resultante de un estudio de aproximadamente 40 instituciones a nivel nacional de diferentes tipos grandes, medianas y pequeñas con el propósito de construir un sistema parametrizable y que se ajustara a los procesos de las instituciones de este orden.

Paralelo a ello, la Universidad realiza una inversión en infraestructura Tecnológica que permitiera desarrollar estos procesos (2004-2005).

Este periodo permite consolidar un equipo de trabajo con conocimiento e investigación aplicada en el campo del desarrollo web a nivel nacional. Lo que permite un auge de convenios interadministrativos para el desarrollo de sistemas y de apoyos tecnológicos para diferentes entidades de orden nacional y regional (ICFES, MEN, CGR, SNR, INVIAS, ESAP, GOBERNACION DE CUNDINAMARCA, ICA, UNIVERSIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS, entre otras).

En el año 2005, nacen proyectos complementarios al sistema de gestión académica como son GESTASOFT – Sistema de Información Administrativo y financiero, HERMESOFT – Sistema de Colaboración, POLISOFT – Sistema de Contratación Estatal.

A mediados del año 2005 se implementa en la universidad de Pamplona la nueva versión del Sistema Academusoft 3.2, desarrollo que embebía las necesidades institucionales de universidades estatales de educación superior. Se inicia

paralelamente un proceso de adaptación a los procesos institucionales debido a las particulares de la Universidad de Pamplona.

Este periodo consolida la marca PLATAFORMA a nivel nacional y genera un reconocimiento institucional en el orden del desarrollo tecnológico de la institución. Lo que contribuye a se sigan desarrollando convenios externos (Concursos y Otros tipos de convenios con componentes tecnológicos), entre los que se destacan CNSC, Concursos de Notarios SNR, CGR Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo, Secretaria de Gobierno de Bogotá. Esto trae como efecto que el equipo base enfatice su capacidad a la respuesta del desarrollo de dichos convenios creando una etapa de transición en la política institucional de Plataforma Siglo XXI y orientando el proceso a la búsqueda de autofinanciación de procesos institucionales a través de convenios.

Es por esta época que se consolida el equipo base de lo que es hoy el Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información CIADTI, con una estructura organizacional netamente orientada al desarrollo informático, y debido a la carencia en la institución de un departamento de sistemas apropia las funciones que cumplen este tipo de unidades en la mayoría de organizaciones de características similares a la nuestra.

A finales del 2007, surge la necesidad de integración de los productos ACADEMUSOFTY GESTASOFT para consolidar un sistema de información integrado que responda a las necesidades de información gerencial y de información de los sistemas nacionales como el SNIES, SPADIES, SACES entre otros. Este proceso debido conlleva a separar la versión específica de Unipamplona debido la calidad de la información en la institución en procesos de distancias y postgrados, y a particularidades de necesidades en el sistema de información académico – administrativo. Se desarrolla por parte del equipo l versión integrada para las IES tanto en su versión pública como privada. Durante el año 2007 y 2008 se hacen varios intentos para el proceso de integración de Academusoft Unipamplona con Gestasoft pero por operación de los procesos y por falta de dedicación del tiempo necesario de los procesos administrativos no se ejecuta el proceso de integración.

Es de destacar que la versión integrada se empieza a implantar en otras universidades con necesidades particulares que están siendo atendidas y que han logrado en el año 2009, transiciones exitosas de este producto integrado.

En el año 2008, con convenio establecido con la Universidad Católica del Norte surge el desarrollo de una herramienta de entorno virtual de aprendizaje AULA IG, que debería obedecer los estándares internacionales de SCORM. Esto conlleva a la creación del producto y que en la actualidad se encuentra en uso y apropiación por parte de la comunidad universitaria de nuestra institución.

A partir del año 2009 surgen cambios administrativos de la alta dirección, inicia un proceso de mejora creando el área de gestión de proyectos para generar nuevos negocios y buscar la sostenibilidad del equipo, obteniendo convenios no solamente tecnológicos sino de índole logístico y de capacitación buscando la integración con la institución. Es una oficina dedicada a la concepción y generación de nuevos proyectos, con el fin de proyectar a la universidad a nivel regional y nacional.

En la actualidad el CIADTI es una unidad productiva institucional que responde al desarrollo tecnológico institucional, regional y nacional, con un talento humano calificado para atender el proceso de investigación aplicada y desarrollo de tecnologías de información.

1.1.1 RESEÑA PROYECTO MAP

El proyecto MAP (Modelo Académico Productivo) nace como una fórmula integral entre la Dirección de Interacción Social y Desarrollo Tecnológico en convenio con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, esta última fue quien dio receptividad a este proyecto en primera medida promoviendo las posibilidades de primer empleo a partir de prácticas profesionales de los estudiantes en el CIADTI (Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías Aplicadas de Información) y realizando su vinculación al proyecto MAP a partir de requisitos de trabajo social, siendo mayor la curva de aprendizaje, otorgando de esta manera el empoderamiento y optimización del estudiante al situarlos en procesos de análisis y funcionamiento en el desarrollo de software lo que permite ser más competitivos en el campo laboral.

Los perfiles profesionales que se integran al proyecto son los de programas académicos como: Contaduría Pública, Administración de Empresas, Administración Comercial y de Sistemas Y Administración de Sistemas Informáticos puesto que son carreras afines en cuanto a gerenciamiento corporativo. Se hace entonces necesario inducir a los estudiantes de octavo (VIII) y noveno (IX) semestre que estén dispuestos a conformar el equipo MAP, para que aporten sus conocimientos en la fase inicial del proyecto cumpliendo en este proceso sus 60 horas de labor social seguidamente de su práctica empresarial.

El proyecto MAP tiene a disposición los recursos técnicos, físicos, y tecnológicos que son necesarios para el integro desarrollo de las actividades asignadas a cada estudiante.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

Soporte Tecnológico - Universidad de Pamplona. Calle 5 # 3-93 Casa Domus

Pamplona - Norte de Santander Colombia - Tel: (7) 5686367 Ext. 409, 411,408.

<http://www.unipamplona.edu.co/soportetecnologico/>

E-mail: soportetecnologico@unipamplona.edu.co

1.2.1 MISIÓN

El Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información ha orientado su principal prioridad a lograr el éxito de una administración estratégica de la tecnología en la Universidad de Pamplona, coordinando y alineando la estrategia misional de la institución, su estrategia de tecnología de información, sus procesos misionales y su infraestructura de tecnología de información.

1.2.2 IMAGEN CORPORATIVA



Fig. 1. Imagen Corporativa del CIADTI.



Fig. 2. Logo Plataforma SIGLO XX

1.3 DIAGNOSTICO

1.3.1. Actividad de la empresa

El CIADTI, es un centro de la Universidad de Pamplona destinado a la implementación y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, con las que se busca optimizar los procesos a través de soluciones integrales de calidad desarrolladas en pro del avance de las diferentes entidades que se interesan por destacarse en la mejora de sus servicios.

La experiencia obtenida los posiciona no solo dentro de la Institución Educativa sino también a nivel nacional e internacional, al contar con importantes reconocimientos que destacan su labor en el uso y comunicación, que consolidan y agilizan los procesos.

1.3.1.1. Reconocimientos

- Premio Nacional de Objetivos de Aprendizaje.
- Mejor Práctica de Sistemas de Información en las Universidades Públicas de Colombia.
- Pacto Nacional de Innovación Tecnológica.
- Certificado Internacional IQNTE ISO 9001:2000 y Certificación Nacional ICONTEC ISO 9001 virtuales de: 2000.
- Premio Nacional de Objetivos de Aprendizaje.
- Universidad de Pamplona, entre las 500 empresas más grandes de Colombia.

1.3.2 MARKETING

1.3.2.1 Política de productos o servicios

❖ SERVICIOS

• Capacitación y Desarrollo de Objetos Virtuales de Aprendizaje

Son contenidos digitales que corren sobre una plataforma de aprendizaje Virtual, con el objetivo de capacitar al usuario final sobre temas específicos para apoyar el proceso formativo, consolidar sus conocimientos y contribuir a su desarrollo profesional. La metodología utilizada es E-learning (100% virtual) o E-teaching (un componente de virtualidad y presencialidad al mismo tiempo), apoyada por herramientas sincrónicas y asincrónicas que permiten un nivel de interacción e interactividad entre los actores del proceso.

• Consultoría Tecnológica

Las organizaciones no pueden a menudo saber cuáles son las soluciones tecnológicas más adecuadas que emplear, así que se ofrece una alta experiencia para el análisis de las necesidades en Tecnologías de Información y Comunicación de la organización, junto con el posterior asesoramiento y definición de acciones a llevar a cabo, hasta el desarrollo de la solución final. El objetivo es

generar un entorno de trabajo de confianza en el cual dar un servicio integral a las necesidades de la organización.

- **Gestión Tecnológica**

Mezcla conocimientos de ingeniería, ciencias y administración con el fin de realizar la planeación, el desarrollo y la implantación de soluciones tecnológicas para el logro de los objetivos estratégicos y técnicos de una organización.

La Gestión tecnológica desarrolla en el proceso: Monitoreo, Análisis y prospectiva tecnológica, Planificación del desarrollo tecnológico, Diseño de estrategias de desarrollo tecnológico, Identificación, evaluación y selección de tecnologías, Adaptación e innovación tecnológica, Comercialización de tecnologías de la institución, Realización de patente, Financiación del desarrollo tecnológico, Selección y capacitación de asesores y operadores tecnológicos, Gestión de proyectos de investigación y desarrollo, Suministro y evaluación de información técnica.

- **Asesoría Metodológica Y Mejores Prácticas**

Es un grupo de profesionales orientados a lograr el fortalecimiento de las organizaciones aprovechando al máximo sus recursos, mediante el uso de las mejores prácticas nacionales e internacionales en estrategia, conocimiento, integración y tecnología.

Se ofrecen servicios de:

- Asesoría metodológica en: Gobierno, Gerencia y Gestión de proyectos de Tecnología.
- Apoyo para que la organización desarrolle sus propios esquemas metodológicos, cree oficinas de proyectos, optimice y garantice el éxito en el progreso de los proyectos, elabore modelos de gestión y gerencia.
- Las asesorías en metodologías se elaboran en RUP, como la de mejores prácticas en ISO 9000, ISO 2000 e ITIL.

- **Planeación Estratégica De TI (Tecnología de Información)**

Plataforma propone un modelo conceptuado bajo un dominio de aplicación dinámico que integra las visiones estratégicas de negocio/organizacional, con tecnología de información en una única final.

La construcción está basada en tres conceptos: Interacción, adaptación y evolución, que tienen un significado diferente pero que están íntimamente

relacionados, alcanzando la sinergia necesaria para un proceso de planeación dinámico efectivo.

- **Infraestructura Tecnológica**

Es un equipo especializado en plataformas hardware y telecomunicaciones, actualización constantemente de conocimientos para poder aplicar las tecnologías más avanzadas y construir arquitecturas de sistemas seguros, escalables e integrables.

Ofrecen servicios de Ingeniería de Sistemas y Comunicaciones, Ingeniería (infraestructura y desarrollo), Consultoría, Análisis y Diagnóstico de Sistemas y Comunicaciones, Equipamiento de infraestructura tecnológica (hardware, comunicaciones, arquitecturas y redes), Integración de voz y datos, Redes de comunicaciones y telecomunicaciones, Video-vigilancia, Software externo, de base, Cobertura funcional, Base de datos y arquitectura de comunicaciones (soluciones de Redes inalámbricas corporativas, de Redes de voz sobre IP y WiFi, mensajería SMS).

- **Integración de Sistemas**

Plataforma ofrece su capacidad y experiencia en proyectos de desarrollo multisectoriales aportando profesionales especializados para su ejecución completa o participación en fases concretas.

Las soluciones tecnológicas son escalables, flexibles y multicanales, gracias a la aplicación de los últimos estándares de intercambio de datos, destinados a toda clase de entidades públicas y privadas. La alta cualificación de los profesionales, permite adaptar las soluciones software a cualquier modelo de arquitectura, integrando los datos de las antiguas aplicaciones con la nueva aplicación aportada por Plataforma.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones están soportando importantes cambios debido a las nuevas oportunidades y necesidades que emergen de Internet. Plataforma es un aliado para las organizaciones en su proceso de adaptación a los nuevos modelos de comunicación y de hacer negocios.

- Sistemas de información a medida: Consultoría, Diseño, Desarrollo e Implantación de Aplicaciones.
- Soluciones IP: Creatividad y gestión de contenidos, Portales y Web sites, Sistemas de información corporativos, de alto rendimiento y soluciones e-Business.

- Soluciones de Software libre: Diseño, Desarrollo e Implantación a medida.
- Implantación de software: Instalación e integración de aplicaciones, Soporte tecnológico y Transferencia de conocimiento.

- **Formación**

Plataforma pone a disposición de las organizaciones un servicio integral que cubre las necesidades en materia de formación. La labor se centra en desarrollar y mejorar las habilidades, las competencias y la seguridad de los trabajadores para fomentar el desarrollo empresarial, la productividad y los beneficios de las organizaciones al optimizar las habilidades y la eficiencia de sus trabajadores.

- Desarrollar y mejorar las habilidades, las competencias y la seguridad de los trabajadores para fomentar el desarrollo empresarial, la productividad y los beneficios de las organizaciones.
- Desarrollo de programas de formación técnica y en habilidades que den cobertura a las organizaciones interesadas en mejorar la gestión de sus recursos humanos.
- Crear escenario propio de educación virtual.

- ❖ **SERVICIOS DE SOPORTE Y CONSULTORIA TECNOLÓGICA**

- ✓ **SOPORTE ASINCRÓNICO**

La función principal de nuestro servicio de soporte asincrónico es apoyar la solución de inconvenientes que puedan presentarse con el uso de los productos de software desarrollados por la Universidad de Pamplona.

Este servicio se ofrece a través de diferentes medios como e-mail, chat, teléfono, fax y sitios web como este.

- ✓ **ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE**

El servicio de actualizaciones de software consiste en el acompañamiento que nuestros funcionarios de soporte de la Universidad de Pamplona brindan a las IES (Instituciones de Educación Superior) en el momento en que se quiera llevar a cabo la actualización de una nueva versión de un producto software.

- ✓ **CAPACITACIÓN TÉCNICA Y FUNCIONAL**

El servicio de capacitación técnica y funcional consiste en planear y ejecutar la socialización de aspectos técnicos o funcionales relacionados con los aplicativos software desarrollados por la Universidad de Pamplona.

La capacitación del nivel técnico corresponde a aquellas orientadas al conocimiento de las herramientas en las cuales se desarrollaron los productos.

La capacitación funcional se remite a las funciones inherentes de los productos o aplicaciones desarrolladas por la Universidad de Pamplona, tales como cada uno de los procesos que ejecutan las funcionalidades de dichas aplicaciones.

✓ **ACOMPañAMIENTO EN SITIO**

El servicio de acompañamiento en sitio consiste en el traslado de un funcionario de soporte a las instalaciones de la IES (Institución de Educación Superior) con el objetivo de orientar y colaborar en un proceso crítico que esté realizando dicha institución por medio del manejo de un aplicativo software desarrollado por la Universidad de Pamplona.

✓ **IMPLANTACIÓN DE SOFTWARE**

El servicio de implantación de software consiste en el montaje de los servidores de aplicación y bases de datos en donde se instalarán los productos o aplicaciones desarrollados por la Universidad de Pamplona, además de la configuración de los diferentes archivos necesarios para la puesta en marcha de dichos productos o aplicaciones.

PRODUCTOS Y FUNCIONES

Grupo	Funciones
ACADEMUSOFT- IES	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos académicos de las Instituciones de Educación Superior con las que se ha realizado convenio.
ACADEMUSOFT- UP	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos académicos exclusivamente de esta Universidad.
GESTASOFT	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos administrativos y financieros de esta Universidad y de otras entidades con las que se ha realizado convenio.
HERMESOFT	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para portales Web y herramientas colaborativas, así como aplicaciones específicas de esta Universidad y de otras entidades con las que se ha realizado convenio.

HEURISOFT	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para concursos de selección de personal y procesos similares relacionados con inscripciones, presentación de exámenes, calificaciones, publicación de resultados, etc.
-----------	---

Tabla. 1.

1.3.2.2. Política de Precios

Los precios de la empresa son fijados por medio de un estudio de mercado, donde se analizan los costos en que se incurren por implementación. El valor de los productos ofrecidos por Soporte Tecnológico varía de acuerdo al tipo de software que se requiera. Los precios actuales de los productos y servicios de la Universidad de Pamplona fueron establecidos por un comité interno conformado por el CIADTI y la Oficina de Gestión de Proyectos.

Los procesos que se realizan para la revisión de cambio de precios son el estudio de mercado y el análisis de productos similares (revisión de competidores), la última revisión se realizó para el establecimiento de nuevos precios se hizo en el año 2012.

La Universidad de Pamplona, al ser una entidad del estado y al ofrecer este tipo de productos y servicios no pretende generar ingresos o utilidades en el ejercicio sino ofrecer una alternativa de primera calidad a las otras entidades dedicadas a la educación para la administración de la información. En comparación de precios lo ofrecido por la Universidad de Pamplona es una tercera parte del costo de otras soluciones.

Los precios en el pasado no eran realistas con el proceso de implementación, por tal razón diversos proyectos anteriores no se ejecutaron en su totalidad por falta de recursos financieros. En el futuro los precios deben incrementarse por el índice de inflación y por las mejoras y adiciones que se le hagan a las aplicaciones.

1.3.2.3. Política de Distribución

Geográficamente los productos y servicios se distribuyen desde las oficinas que están ubicadas en Plataforma Tecnológica de la Universidad de Pamplona en Pamplona Norte de Santander y además se realiza un acompañamiento en sitio que consiste en el traslado de un funcionario de Soporte a las instalaciones de la

Institución de Educación Superior, con el objetivo de orientar y colaborar en un proceso crítico que esté realizando dicha institución por medio del manejo de un aplicativo software desarrollado por la Universidad de Pamplona.

1.3.2.4. Política de Comunicación

Su promoción es hecha por medio de la página web de la Universidad de Pamplona, esta página muestra todos los componentes adscritos a la universidad. Se puede acudir a más información en las siguientes páginas web:

- www.unipamplona.edu.co
- plataforma.unipamplona.edu.co
- www.unipamplona.edu.co/soportetecnologico/

1.3.2.5. El Cliente

Los Servicios Tecnológicos que presta el “CIADTI” se extienden a nivel nacional e internacional al desarrollar soluciones que satisfacen a diferentes entidades, dentro de las que se destacan universidades nacionales públicas y privadas, colegios departamentales y municipales, gobernaciones, alcaldías, instituciones de salud, entre otros espacios que cubren la geografía colombiana a través de estrategias comunicativas y tecnologías de calidad que agilizan los procesos en diferentes áreas.

Dentro de las diferentes alternativas que ofrece Plataforma se destaca la organización, gestión, y administración de la información en entidades educativas, el establecimiento de software que se ejecuta como herramienta significativa en el desarrollo de los sistemas de evaluación, la optimización de las comunicaciones internas-externas y el acompañamiento en entornos tecnológicos de las organizaciones, apoyo a la educación a través de objetivos virtuales, como también soluciones integradas en los servicios de salud.

De esta manera la Universidad de Pamplona, desarrolla herramientas informáticas y comunicativas susceptibles de ser aplicadas en todas las áreas que así las crean necesarias.

En el territorio nacional existen varias instituciones que en la actualidad utilizan Gestasoft y Academusoft para el control de sus procesos internos, al cual se les brinda una asesoría y acompañamiento continuo.

INSTITUCIONES CON CONTRATOS VIGENTES:

- Fundación Universitaria Juan de Castellanos (JDC)
- Fundación Universitaria Claretiana (FUCLA)
- Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (UCMC)
- Fundación Universitaria Panamericana (PANAMERICANA)
- Auditoría General de la República (AGR)
- Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte (ENDEPORTE)
- Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC)
- Universitaria Virtual Internacional (UVIRTUAL)
- Fundación Universitaria San Gil (UNISANGIL)
- Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico (ITSA)
- Universidad de Cundinamarca (UDEC)
- Fundación Universitaria Juan de Castellanos (JDC)
- Complejo Educativo Campoalto ACESALUD S.A CAMPOALTO
ACESALUD
- Fundación Universitaria Católica del Norte (FUCN)
- Fundación Universitaria Ciencias de la Salud (FUCSALUD)
- Universitaria de Investigación y Desarrollo (UDI)

Actualmente la universidad de pamplona tiene convenio con la Auditoria General de la Republica "AGR" que consiste en la preparación y ejecución de cursos virtuales dirigidos a la población en general pero principalmente son para empleados de las contralorías distritales, departamentales y municipales.

1.3.2.6. La Competencia

El Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información (CIADTI), se encuentra en el sector cuaternario de la economía, y en el sub-sector tecnológico. Por con siguiente las empresas que forman parte de la competencia son las empresas productoras de software y que brindan soporte tecnológico a los mismos.

Las empresas que forman parte de la competencia directa del Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información (CIADTI), son:

* UNIVERSITAS

* Q10

* SEVEN

* OCU

* PEOPLE SOFT

* SAP

Puesto que producen y venden un producto igual o parecido y va dirigido al mismo segmento del mercado.

Las últimas décadas han sido testigo del fenómeno de expansión de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), las cuales han adquirido un papel fundamental como motor de cambio cultural, político y económico de las sociedades. Las metas en materia de difusión y apropiación de las TIC por parte de las empresas, los Estados y los ciudadanos, reconocen que estas tecnologías se constituyen como herramientas que permiten disminuir las desigualdades sociales, dinamizar el crecimiento y el desarrollo económico, y en general mejorar la vida de las personas. Este escenario se presenta como una buena oportunidad para el crecimiento del mercado tecnológico y para que sea aún mayor su impacto entre los usuarios de Internet, quienes son siempre los primeros interesados en poner a prueba los adelantos tecnológicos y quienes replican y reseñan sus impresiones sobre estos productos, sus funcionalidades, calidad, diseño, etc.

1.3.3. ÁREA DE FINANZAS

1.3.3.1. Recursos Financieros

La Universidad de Pamplona es una entidad pública del orden departamental, su actividad principal es la educación, por lo tanto el objetivo de los procesos de extensión es ofrecer productos y servicios a la comunidad sin buscar excedentes económicos. Se debe tener en cuenta que el manejo del presupuesto de los gastos e inversiones académicos y administrativos en la Universidad de Pamplona se centralizan en la Oficina de la Dirección Administrativa y Financiera.

La ejecución de proyectos tecnológicos le genera a la Universidad de Pamplona beneficios de reconocimiento Nacional además de poder mantener nuevas versiones de las aplicaciones para el uso institucional.

1.3.5. PRODUCCION Y OPERACIONES

1.3.5.1. Instalaciones

El Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información (CIADTI), se encuentra ubicado en la calle 5 # 3-93 Casa Domus, en la ciudad de Pamplona Norte de Santander.

La oficina en la que está situada el área de Soporte Tecnológico, cuenta con un espacio físico amplio, con buenas condiciones de iluminación y ventilación; ya que cuenta con 3 ventanas amplias y la puerta, las cuales permiten la entrada de luz y del mismo modo facilita el proceso de ventilación.

1.3.5.2. Procesos



Fig.3. Mapa de procesos1.3.6. ÁREA DE TALENTO HUMANO Y ORGANIZACIÓN

1.3.6.1. Estructura Administrativa y Organizativa

El área de Recurso Humano es un área que se encarga de servir como punto de contacto entre los asesores y los usuarios de productos software que son desarrollados por la Universidad de Pamplona, donde se dan solución a los diferentes incidentes, ofreciendo el asesoramiento y capacitación necesaria para sacar el máximo provecho de los softwares.

Cuenta actualmente con un equipo humano multidisciplinario altamente calificado y certificado en distintas áreas del conocimiento tales como: Ingenieros de Sistemas e Industriales, Economistas, Administradores de Empresas, Comerciales y de Sistemas, Pedagogos, Publicistas, Comunicadores Sociales, Abogados, Contadores y Consultores.

TALENTO HUMANO	
CIADTI	
Director	Ing. Avilio Villamizar Estrada
Subdirector:	Soporte Tecnológico: Ing. Rodrigo Alvear Trisancho
Coordinadores de Área	<p>Base de Datos: Nubia Estela Carrascal Ibáñez.</p> <p>Desarrollo: Elvis Navarro Vega, Raúl Hacíp Contreras Jaime, Wilfred Villalba Montagut.</p> <p>Gestión de Proyectos: Fabián Orlando Cabrales Guzmán</p> <p>Infraestructura: Jesús Evelio Ortega Arévalo</p>
PERSONAL DE PLANTA	
Administradora de Convenios y Contratos.	Xiomara Jazmín Camargo Rivera
Analistas de Soporte	Base de Datos: Nubia Estela Carrascal Ibáñez.

	<p>Desarrollo: Elvis Navarro Vega, Raúl Hacíp Contreras Jaime, Wilfred Villalba Montagut.</p> <p>Gestión de Proyectos: Fabián Orlando Cabrales Guzmán</p> <p>Infraestructura: Jesús Evelio Ortega Arévalo</p>
Seguridad Tecnológica	Johnny Jesús
ORDENES DE PRESTACION DE SERVICIOS	
Soporte Tecnológico	<p>Dora Liliana Capacho</p> <p>Nubia Yanneth Molina Pérez</p> <p>Jessica Lizeth Gutierrez Bayona</p> <p>Geny Alcira Miranda</p> <p>Xiomara Jazmín Camargo Rivera</p> <p>Carlos Gomez</p> <p>Claudia Galvis</p> <p>Jose Pachon</p> <p>Eduardo Rodríguez</p> <p>Jose Benavidez</p> <p>Andrés Pacheco</p> <p>Luis Felipe Santiago Mendoza</p> <p>Laura Meneses</p> <p>Jonathan Cohecha pasante</p>

Tabla 2. Talento Humano Área de Soporte Tecnológico

1.3.5.2. Organización Interna

Fig. 4 Organización interna



Fuente: CIADTI

1.3.5.3. Área de Trabajo

Esta área está conformada de la siguiente forma: Soporte tecnológico maneja aspectos teóricos, tecnológicos y operativos en los diferentes procesos de CIADTI como lo son los de Academusoft, Gestasoft, Hermesoft, etc. Mezclando conocimientos de ingeniería, ciencias y administración con el fin de realizar la planeación, el desarrollo y la implementación de soluciones tecnológicas para el logro de los objetivos estratégicos y técnicos de Plataforma Universidad de Pamplona.

1.3.6 Análisis de la Empresa

A través de un análisis de factores internos y externos del convenio con la Auditoría General de la República "AGR" se pudieron establecer las fortalezas y oportunidades que posee para ser aprovechadas al máximo y una revisión de las debilidades y amenazas para crear estrategias con las que se puedan superar.

1.3.6.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)

Valores de calificación	
ç1. Mayor debilidad	3. Menor fortaleza
2. Menor debilidad	4. Mayor fortaleza

Factores determinantes del éxito	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Fortalezas			
Experiencia en el uso de Tecnologías de Información y comunicación (TIC).	0.02	2	0.04
Personal multidisciplinario y competente	0.03	2	0.06
Calidad de los productos y servicios que ofrece.	0.02	3	0.06
Experiencia en cursos virtuales.	0.3	4	1.2
Debilidades			
Dificultades en la construcción de los contenidos para los cursos virtuales.	0.03	3	0.09
Falta de pedagogía y formación en tutorías virtuales de los tutores.	0.3	4	1.2
Baja participación de los estudiantes matriculados en los cursos virtuales.	0.03	2	0.06
Deserción en los estudiantes de los cursos virtuales.	0.27	3	0.81
Total	1		3.52

Tabla 3. Matriz EFI

1.3.6.2 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)

Valores de calificación	
1. Mayor amenaza	3. Menor oportunidad
2. Menor amenaza	4. Mayor oportunidad

Factores determinantes del éxito	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Oportunidad			
Obtener mayor experiencia en los procesos de formación virtual.	0.2	3	0.6
Ser los primeros en cursos de educación virtual para entidades públicas y privadas	0.3	4	1.2
Amenaza			
Nuevos competidores en el mercado de las TIC.	0.3	4	1.2
Cambios estructurales y organizacionales de los clientes.	0.2	3	0.6
Total	1		3.6

Tabla 4. Matriz EFE

1.3.6.3 MATRIZ DOFA

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Dificultades en la construcción de los contenidos para los cursos virtuales. • Falta de pedagogía y formación en tutorías virtuales de los tutores. • Baja participación de los estudiantes matriculados en los cursos virtuales. 	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el uso de Tecnologías de Información y comunicación (TIC). • Calidad de los productos y servicios que ofrece. • Experiencia en cursos virtuales.
OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Obtener mayor experiencia en los procesos de formación virtual. • Ser los primeros en cursos de educación virtual para entidades públicas y privadas. 	ESTRATEGIA DO <ul style="list-style-type: none"> • Crear módulos pedagógicos que sean atractivos a los estudiantes para aumentar su participación en los cursos. 	ESTRATEGIA FO <ul style="list-style-type: none"> • Participar en mas licitaciones para la creación y administración de cursos virtuales.
AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos competidores en el mercado de las TIC. • Cambios estructurales y organizacionales de los clientes 	ESTRATEGIA DA <ul style="list-style-type: none"> • Crear cursos interactivos y pedagógicos diferentes a los que hay en el mercado 	ESTRATEGIA FA <ul style="list-style-type: none"> • Revisar periódicamente las modificaciones o cambios en el uso de TIC a nivel mundial para mantenerse actualizados.

Tabla 5. Matriz DOFA

A través de la matriz DOFA y de las estrategias planteadas se debe empezar a trabajar en disminuir, principalmente, las debilidades pues son estos factores internos los que permiten que se pueda competir con otras empresas que puedan escamotear el convenio con la Auditoria General de la Republica “AGR”.

El convenio que la Universidad de Pamplona tiene con la Auditoria General de la Republica consiste en la capacitación para funcionarios de las contralorías distritales, departamentales y municipales a través de cursos virtuales en los que se tienen en cuenta temas importantes para la formación continúa que les permita mejorar. Las principales dificultades encontradas en lo largo del convenio son

construcción en los contenidos que se van a dictar y el hecho de que la mayoría de tutores no tiene una formación en la educación virtual y esto les impide muchas veces motivar a sus estudiantes a participar en las actividades que se realizan a lo largo del curso que dura aproximadamente de 4 a 5 semanas dependiendo del curso que se dicte.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO

Las prácticas profesionales están siendo realizadas en el Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo de Tecnologías de la Información (CIADTI) en el área de SOPORTE TECNOLÓGICO, específicamente en el convenio que la Universidad De Pamplona tiene con la Auditoría General de la Republica “AGR”. Esta dependencia es la encargada de servir como punto de contacto a los usuarios de productos software desarrollados por la Universidad de Pamplona, dando solución a los incidentes y ofreciendo el asesoramiento y capacitación necesaria para sacar el máximo provecho de los mismos.

Recursos Físicos Del Área	Cantidad
Escritorios	16
Sillas	28
Computadores	25

Tabla. 6. Recursos Físicos

1.4.1. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo que se conformó para desarrollar el convenio interinstitucional entre la Universidad de Pamplona y la Auditoría General de la República “AGR”, en el cual se adelantan acciones conjuntas dentro del proyecto de capacitación y fortalecimiento de las capacidades y competencias de los funcionarios de las contralorías.

El equipo de la Mesa de Ayuda “AGR” está conformado por:

- RODRIGO ALVEAR TRISTANCHO Coordinador del Proyecto
- CLAUDIA LORENA GALVIS GUERRERO
- LUIS FELIPE SANTIAGO MENDOZA
- XIOMARA JAZMIN CAMARGO RIVERA
- LAURA MARCELA MENESES ORTEGA
- LUIS ALBERTO ROMERO FONSECA
- JAVIER EDUARDO JAUREGUI DUARTE
- KATHEDRIN SANCHEZ ARIAS
- YICETH PAOLA PEREZ ZARATE

1.5 FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

Dentro de las funciones asignadas en la organización tenemos:

- ❖ Apoyar las actividades administrativas del convenio con la Auditoria General de la Republica “AGR”
- ❖ Dar respuesta oportuna e inmediata a los diferentes problemas que se presente a los participantes de la plataforma de EDMODLE
- ❖ Ayudar en la asistencia del desarrollo de los programas y actividades de la unidad.
- ❖ Dedicar apoyo logístico en actividades especiales.
- ❖ Recopilar, clasificar y analizar información para los planes y programas.
- ❖ Ordenar y realizar seguimiento a las acciones administrativas emanadas por la unidad.
- ❖ Realizar cualquier otra tarea afín que sea asignada.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 TITULO DE LA PROPUESTA

CREACIÓN DE UN MÓDULO DE CAPACITACIÓN PARA LA FORMACIÓN EN TUTORÍAS Y CONTENIDOS DE CURSOS VIRTUALES PARA TUTORES

1.6.2 OBJETIVOS

1.6.2.1 OBJETIVO GENERAL

Crear un módulo de capacitación para la formación en tutorías y contenidos de cursos virtuales para tutores como estrategia para la disminución la deserción de los estudiantes.

1.6.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar las temáticas a trabajar en el módulo
- Estructurar el contenido y actividades para el módulo
- Integrar los contenidos a la plataforma moodle
- Socializar el módulo con un grupo de tutores

1.6.3 JUSTIFICACIÓN

La educación virtual es una forma de aprendizaje que le permite a muchos estudiantes capacitarse sin interferir en su proceso laboral y facilita el manejo de la información y de los contenidos del tema que se desea tratar y está mediada por las tecnologías de la información y la comunicación “TIC” que proporcionan herramientas de aprendizaje más estimulantes y motivadoras que las tradicionales. Este tipo de educación ha sido muy utilizada por estudiantes y profesores, la importancia de esto radica en que este tipo de educación es una herramienta para incorporarnos al mundo tecnológico que está empezando a convertirse en un requisito la gran mayoría de los centros educativos y en las organizaciones. El rendimiento en este tipo de educación depende más que del tutor, del estudiante pues es un compromiso de parte y parte.

Teniendo en cuenta el convenio interinstitucional entre la Universidad de Pamplona y la Auditoría General de la República (AGR), en el que se adelantan acciones conjuntas dentro del Proyecto Capacitación y fortalecimiento de las capacidades y competencias de los funcionarios de las contralorías; Se necesitan implementar estrategias que le permitan al estudiante adquirir conocimientos acerca del tema a tratar, pero también que el tutor mediante sus habilidades motive a los estudiantes a culminar el curso con la misma disposición con la que decidió empezarlo. Es necesario que sean los mismos tutores quienes construyan los contenidos ya que ellos saben del tema, pero aún más necesario e importante es que los tutores tengan las competencias para manejar un grupo en un ambiente virtual que exige más compromiso que los cursos presenciales.

Estas estrategias contribuirán a disminuir las principales debilidades que actualmente tiene el convenio con la “AGR” y permitirá competir con otras entidades que también realizan cursos virtuales y que son una gran amenaza.

1.6.4 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES A REALIZAR	SEPTIEMBRE SEMANAS				OCTUBRE SEMANAS				NOVIEMBRE SEMANAS				DICIEMBRE SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación en el área de Soporte Tecnológico.																
Asignación de funciones como pasantes dentro del área de Soporte Tecnológico.																
Análisis empírico del entorno																
Realización del diagnóstico empresarial																
Formulación y elaboración de la propuesta de mejoramiento.																
Presentación del primer informe																
Corrección del primer informe																
Recolección de la información sobre los tutores y el módulo para su formación en la metodología de cursos virtuales																

Diseño de las estrategias que se utilizarán en el módulo para la formación de los tutores																	
Presentación del segundo informe																	
Corrección del segundo informe																	
Elaboración del contenido del módulo de pedagogía para los cursos de metodología virtual para los tutores																	
Aplicación del curso a tutores y realización de la encuesta acerca del módulo que realizaron																	
Realizar las nuevas estrategias a partir del resultado de la encuesta realizada.																	
Presentación del tercer informe																	
Sustentación de práctica																	
Asistencia administrativa en la dependencia Soporte Tecnológico.																	
Culminación práctica empresarial.																	

2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO

CREACIÓN DE UN MÓDULO DE ORIENTACIÓN PARA LA FORMACIÓN EN TUTORÍAS Y CONTENIDOS DE CURSOS VIRTUALES PARA TUTORES

2.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Los cursos virtuales de actualización ofrecidos por la Auditoría General de la República “AGR” en convenio con la Universidad de Pamplona han tenido gran acogida por parte de los funcionarios de las Contralorías Departamentales, Municipales y Distritales. Los primeros cursos empezaron a finales de marzo del 2015, uno de las dificultades ha sido la falta de capacitación de los tutores en la educación virtual que exige de estos un esfuerzo mayor al que se realiza en el aula presencial.

Por esta razón la propuesta de mejoramiento va enfocada a la creación un módulo de orientación para los tutores en el cual se fortalezcan las competencias personales y profesionales de las personas que se han asignado como tutores de cada curso virtual, para lograr con esto disminuir la deserción de los estudiantes a través de una tutoría más didáctica que además de motivar a los estudiantes a cumplir con todas las actividades propuestas para la aprobación del curso, puedan mejorar el proceso formativo de los cursos virtuales de actualización.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

La experiencia de las prácticas profesionales en el área de Soporte Tecnológico fue enriquecedora en lo personal y sobre todo en lo profesional. Al inicio sentía un poco de temor por miedo a cometer un error grave pero el apoyo por parte de los compañeros hizo que empezara a tener más seguridad, dentro de mis funciones estaba el contactarme con los participantes y el tutor del curso al cual le estaba brindando soporte técnico, en las primeras llamadas tenía un tono de voz un poco nervioso pero a medida que marcaba ese tono se volvía más seguro. Mis compañeros de la mesa de ayuda técnica me colaboraron en la inducción del aula moodle como administradora que es un rol completamente diferente al de los estudiantes. Cuando tenía alguna duda ellos me colaboraban siempre con su amabilidad.

Todos los viernes en Soporte Tecnológico se realiza un compartir, es como una especie de integración para agradecer por la semana que termina y para liberarse un poco del estrés que a veces puede provocar tantos inconvenientes que muchas veces se presentan en las IES, además de eso también celebran los cumpleaños cada mes y eso en lo personal me parece genial pues es una forma de recordarle al personal que ahí también tienen una familia y personas que los aprecian.

Todos siempre fueron muy amables y colaboradores, trataban siempre de hacerme sentir cómoda y muchas veces de hacernos reír con sus ocurrencias, era como un salón de clases en el que hay todo tipo de personas, el amargado, el alegre, el del desorden, el reservado, el serio, el amable, el líder y todos los que podamos encontrar.

Con esta experiencia compruebo lo que muchas veces dijeron nuestros docentes, que al final todo lo que vemos durante la carrera no es lo que nos podrán a hacer en una empresa.

CONCLUSIONES

Para el desarrollo de los objetivos de la propuesta fue necesario buscar información acerca del proceso de formación para tutores virtuales que actualmente se ofertan para que en base a otras experiencias se creara el módulo.

El tema principal del módulo es el entorno virtual y la importancia del tutor, ya que es necesario que los tutores comprenda que su papel no es solo calificar y cumplir con enviar las actividades en el tiempo estipulado, el compromiso con la educación virtual va más allá, ellos deben motivar a los estudiantes a cumplir con lo propuesto para cada semana y buscar mecanismos para que esta nueva forma de aprendizaje sea agradable y enriquecedora para los participantes en la parte profesional y personal .

El contenido se creó de acuerdo a los temas en los que se debía enfocar el módulo que son los conceptos del entorno virtual y el papel del tutor, las funciones, la comunicación, metodología y las actividades en los medios virtuales además de las actividades de evaluación. La fuente de donde se sacaron los temas idóneos fueron los diferentes cursos ofertados en línea por parte de otras entidades, enfocados a la formación de tutores virtuales.

La ejecución de la propuesta iba de la mano con los dos últimos objetivos planteados los cuales están diseñados para realizarlos al inicio de los cursos virtuales de actualización y a la fecha los cursos están en la fase final pero se espera que para el próximo año se implemente.

RECOMENDACIONES

- Crear un cronograma para la planeación del de los cursos a lo largo de cada ciclo.
- Establecer protocolos para la revisión por parte de la “AGR” de los contenidos de cada curso para el cumplimiento del cronograma para cada ciclo.
- Crear una clausula en el contrato de los tutores para el cumplimiento de los cronogramas.
- Realización obligatoria del módulo por parte de los tutores
- Generar certificaciones para los tutores que hayan realizado el módulo de conociendo moodle.

GLOSARIO

Academia: Institución oficial constituida por personas destacadas en las letras, las artes o las ciencias, que realizan colectivamente determinadas actividades.

Academusoft: Sistema de información integrado, que involucra procesos académicos y de gestión administrativa. Su nombre está compuesto por dos raíces: Academus (del griego) que significa sitio de pensadores. Platón, discípulo de Sócrates, abrió una escuela pública, en la casa de Academus (academia), en la cual lo que su maestro le lego. Desprecia como él a los dioses del Olimpo y cree en la inmortalidad del alma; y Soft (del latín) es una abreviatura de software. El origen histórico de la palabra Academia, en su aplicación a las múltiples derivaciones de la filosofía platónica, se debe el nombre dado por los atenienses a un paseo plantado de plátanos y olivos, en un principio gimnasio, que fue después legado a la república por un contemporáneo de Teseo, llamado Academo. Al mencionado sitio concurría Platón para explicar filosofía, y a él, pagando tributo a la tradición, siguieron asistiendo con frecuencia los tenidos por discípulos del gran sistematizador de la dialéctica.

Auditoría: Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

Convenio: Acuerdo entre dos o más grupos sociales o instituciones por el que ambas partes aceptan una serie de condiciones y derechos.

Curso: Proceso o serie de estados por los que pasa una acción, un asunto, etc.

Educación: Transmisión de conocimientos a una persona para que esta adquiera una determinada formación.

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Formación: Nivel de conocimientos que una persona posee sobre una determinada materia.

General: Que es común a todos los individuos o casos de un conjunto o a la mayor parte de ellos.

Globalización: es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

Metodología: En pedagogía, estudio de los métodos de enseñanza.

Módulo Educativo: Es un material didáctico interactivo que contiene todos los elementos necesarios para el aprendizaje de conceptos.

Moodle: es una aplicación web de tipo Ambiente Educativo Virtual, un sistema de gestión de cursos, de distribución libre, que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea. Este tipo de plataformas tecnológicas también se conoce como LCMS (Learning Content Management System). La versión más reciente es la 2.9.

Orientación: Información que se da a alguien que ignora algo acerca de un asunto o negocio o consejo sobre la forma más acertada de llevarlo a cabo.

Participantes: Actuar, junto con otras personas, en un suceso, un acto o una actividad, generalmente con el mismo nivel de implicación.

Tics: Tecnologías de la Información y la Comunicación, se entienden como el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información a través de la tecnología.

Tutor: Profesor encargado de dirigir y aconsejar a un grupo determinado de estudiante en un centro de enseñanza.

Usuario: Un usuario es un participante que tiene permisos en un sitio o plataforma.

Virtual: Que es muy posible que se alcance o realice porque reúne las características precisas.

Vortal: Portal vertical o Vortal, es una herramienta administrativa que permite organizar la información asociada con los aplicativos donde se

BIBLIOGRAFIA

Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.

Metodología. Diccionario de la lengua española © 2005 Espasa-Calpe

<http://www.wordreference.com/definicion>

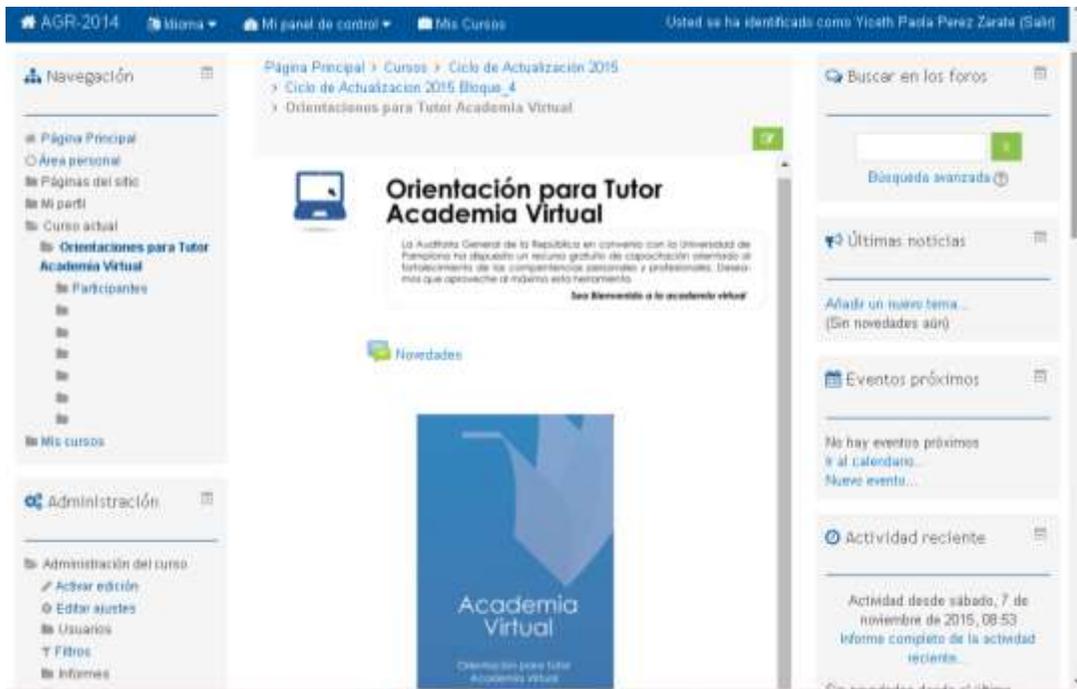
<http://www.unipamplona.edu.co/soportetecnologico/>

<http://moodle-academiaauditoria.ifxnetworks.com/moodle2.8/>

http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/10022014/mapa_procesos_2014.jsp

ANEXOS

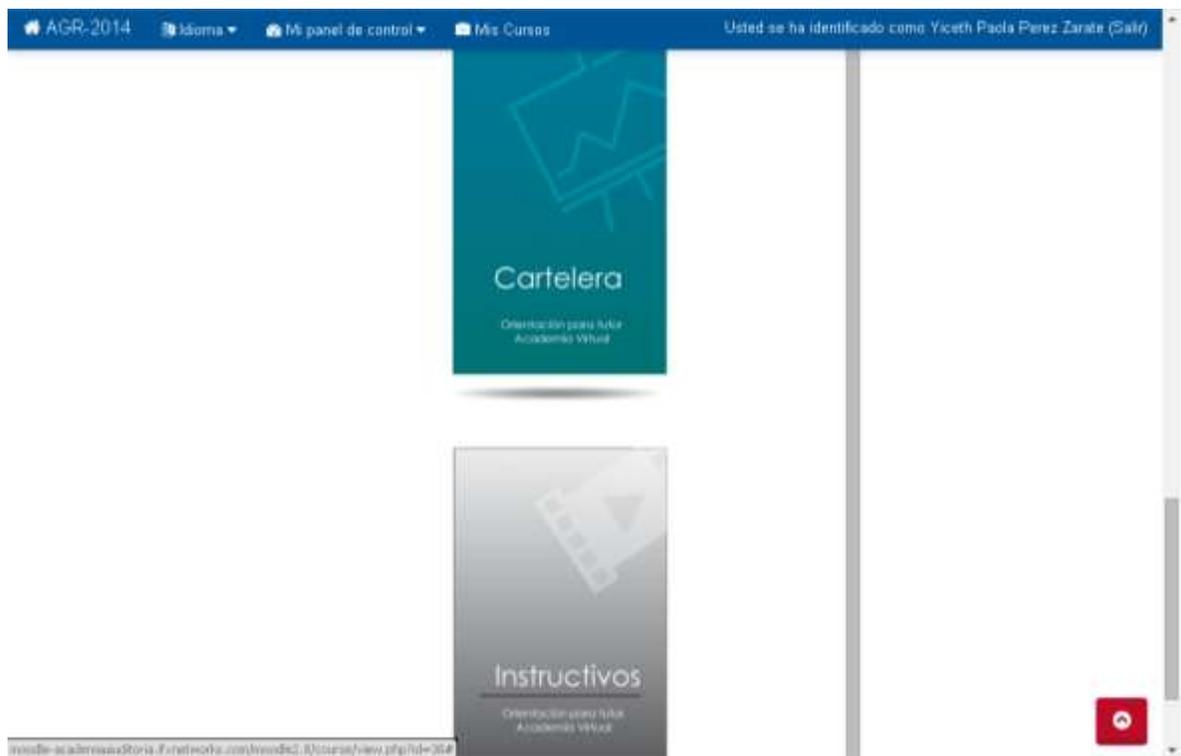




SCREENSHOTS 1. PANTALLA DE INICIO AL MÓDULO DE ORIENTACIÓN



SCREENSHOTS 2. PANTALLA DE INICIO AL MÓDULO DE ORIENTACIÓN



SCREENSHOTS 3. PANTALLA DE INICIO AL MÓDULO DE ORIENTACIÓN

AGR-2014 Idioma Mi panel de control Mis Cursos Usted se ha identificado como Yiceth Paola Perez Zarate (Salir)

Academia Virtual

Academia Virtual

La Auditoría General de la República por medio del programa integral de mejoramiento continuo de las competencias y capacidades profesionales de los Servidores Públicos del Control Fiscal, procura promover y desarrollar actividades de formación dirigidas a los funcionarios de las Contralorías, sobre temas misionales y de apoyo a la gestión que permitan elevar el conocimiento, las competencias y las habilidades de los funcionarios de los órganos de Control Fiscal.

¡Sean Bienvenidos y Bienvenidas a la Academia Virtual!

Objetivo General

El programa de capacitación a través de la Academia Virtual busca la implementación de un sistema, orientado a formar a servidores públicos de las entidades de control fiscal, de otras entidades del Estado y de la ciudadanía en general; a través de medios virtuales, como estrategia de aprendizaje para la modernización institucional y el fortalecimiento de la actividad misional de los órganos de control fiscal.

Objetivos Específicos

- El entrenamiento y actualización continuada de servidores públicos de las entidades de Control Fiscal a través de medios virtuales, abordando temáticas inherentes al Control Fiscal, mediante programas de sensibilización, formación, investigación y extensión.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) que facilitan la formación de funcionarios y ciudadanos a través de entornos virtuales de aprendizaje, donde los estudiantes pueden analizar la información adquirida a través de la Web y transformarla en conocimiento, mediante técnicas de autoestudio y discusión.

Certificación

La Auditoría General de la República y la Universidad de Pamplona certificarán los diferentes programas de formación con una duración de 40 Horas. Una vez finalizadas las actividades y se hayan cumplido los requisitos mínimos de aprobación, se enviará un correo con las indicaciones para obtener dicho certificado.

Dirigido a

Servidores Públicos de las Entidades de Control Fiscal.

Requerimientos Técnicos

- **Navegador mínimo recomendado:** Google Chrome 11, Firefox 4, Safari 5, Internet Explorer 8.
- Para visualizar adecuadamente el contenido de cada curso, se recomienda habilitar las ventanas emergentes (Pop-Up) en su navegador.
- Se recomienda tener instalados los siguientes programas: Adobe Reader, Adobe Flash Player & WinRAR.

Contáctenos E-mail: academiavirtualagr@unipamplona.edu.co
Teléfono: (+57) 7 568 6367

SCREENSHOTS 4. CONTENIDO DE LA PESTAÑA DE ACADEMIA VIRTUAL

The screenshot shows a Moodle course page for 'AGR-2014'. The user is logged in as 'Yiceth Paola Perez Zarate (Salir)'. The page title is 'Información General'. The content includes:

Apreciados tutores

Cordial saludo

Esta capacitación tiene como propósito educar a los tutores de los diferentes Cursos ofertados, en el manejo de la Plataforma Moodle de la Academia Virtual.

En virtud de lo anterior, la Universidad de Pamplona generara un espacio para analizar, participar y debatir las dudas e inquietudes que presentan los tutores sobre el manejo de la plataforma y así optimizar el nivel de aprovechamientos de las herramientas que la plataforma nos ofrece para el proceso de aprehensión de conocimientos.

Objetivo General

Capacitar a los tutores Academia Virtual en el manejo de la plataforma, Proveyéndoles tutoriales sobre las funcionalidades básicas del sitio Moodle para el rol Docente, optimizando así el aprovechamiento de las herramientas para el proceso de capacitación.

Objetivos Específicos

- Identificar las funcionalidades básicas dentro de la plataforma, para el usuario con rol de docente.
- Conocer el entorno Academia Virtual
- Resolver las preguntas frecuentes sobre el manejo de la plataforma Moodle.

SCREENSHOTS 5. CONTENIDO DE LA PESTAÑA DE INFORMACIÓN GENERAL

AGR-2014 Idioma Mi panel de control Mis Cursos Usted se ha identificado como Yiceth Paola Perez Zarate (Salir)

Inducción

Apreciados tutores

Cordial saludo

En esta sesión encontrará una serie de links que le indicará aspectos relevantes sobre el desarrollo del curso, en lo referente al manejo del Entorno Virtual de Aprendizaje. Dichos documentos explicarán la manera adecuada de comunicarse virtualmente así como las normas básicas dentro del entorno. Esperamos sean de gran utilidad.

¿Que es la educación virtual?



Consejos prácticos para tutores Academia virtual



Actividades Propuestas

- Actualizar el Perfil Personal.
- Realizar un recordo por el espacio **Academia Virtual: Información General**
- Realizar la lectura del documento **Guía del participante**
- Realizar un recordo por el sitio <http://www.netiquetate.com/>
- Realizar la presentación personal en el foro social: **Presentación**.

Foro de Presentación

Apreciados Tutores

Cordial saludo

Este es un espacio que nos permitirá conocer un poco más de quienes integran el equipo de Tutores de la Academia Virtual. Le invitamos a participar de esta significativa actividad, cuéntenos un poco de usted, sus hobbies, entre otras cosas.

SCREENSHOTS 6. CONTENIDO DE LA PESTAÑA DE INDUCCIÓN



SCREENSHOTS 7. CONTENIDO DE LA PESTAÑA DE CARTELERA



SCREENSHOTS 8. CONTENIDO DE LA PESTAÑA DE INSTRUCTIVOS