

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 1 de 6</b>

26.

<b>FECHA</b>	lunes, 28 de mayo de 2018
--------------	---------------------------

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Sede Fusagasugá
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Otro
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
Gómez Camacho	María Fernanda	1069755394

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 2 de 6</b>

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
Cuervo Nova	Olga Stella
Ávila Rojas	Sandra Patricia

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA DE ARBELÁEZ, CUNDINAMARCA

<b>SUBTÍTULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Administrador de empresas

<b>AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>
28/05/2018	257

<b>DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS</b> (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
1.Programa de capacitación	Capacitation program
2.Fundamentos de Mercadeo	Marketing fundamentals
3.Asociacion	Association
4.Necesidades de capacitación	Training needs
5. Diagnóstico	Diagnosis
6. Evaluación	Evaluation

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 3 de 6</b>

### RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

A continuación, se da a conocer el informe final correspondiente a la opción de grado Pasantía, en su modalidad de servicio social titulada “Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo a los miembros de la Asociación AMAYEDA de Arbeláez, Cundinamarca”, el cual es la recopilación de las actividades realizadas durante el trascurso de la práctica y con las que se dio cumplimiento a los objetivos propuestos. El presente documento es el compendio de los informes mensuales y es la evidencia del proceso llevado a cabo para la ejecución del Programa de Capacitación, que incluyó; 1. Determinar las necesidades de capacitación, 2. Diseñar la cartilla en Fundamentos de Mercadeo, 3. Ejecutar dicho programa y 4. Realizar un proceso de evaluación del mismo. A través del desarrollo de la presente opción de grado se tuvo la oportunidad de apoyar a la asociación AMAYEDA (Asociación de mujeres emprendedoras y activas de Arbeláez), una población vulnerable que trabaja para generar medios de subsistencia personal y familiar, conformada por mujeres campesinas, cabeza de familia y emprendedoras, en temas relacionados con el mercadeo de productos.

La formación en mercadeo diseñada y ejecutada como práctica profesional, orientado bajo contenidos y métodos pedagógicos prácticos, facilitó el desarrollo de habilidades y actitudes laborales de las asociadas en cuanto a la presentación del producto, promoción, publicidad, plan de mercadeo y la técnica de la venta directa. Then, the final report corresponding to the Internship degree option is published, in its social service modality entitled "Training Program in Marketing Foundations for members of the AMAYEDA Association of Arbeláez, Cundinamarca", which is the compilation of the activities carried out during the course of the practice and with which the proposed objectives were met. This document is the compendium of the monthly reports and is the evidence of the process carried out for the execution of the Training Program, which included; 1. Determine the training needs, 2. Design the primer in Marketing Fundamentals, 3. Execute said program and 4. Carry out a process to evaluate it. Through the development of the present degree option, there was the opportunity to support the association AMAYEDA (Association of active and entrepreneur women of Arbeláez), a vulnerable population that works to generate personal and family means of subsistence, made up of peasant women, Householder and entrepreneurs, on issues related to the marketing of products.

The marketing training designed and executed as a professional practice, guided by practical pedagogical content and methods, facilitated the development of skills and work attitudes of the associates in terms of product presentation, promotion and advertising, marketing plan and direct sale.



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 4 de 6</b>

### AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

<b>AUTORIZO (AUTORIZAMOS)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 5 de 6</b>

autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

**SI \_\_\_ NO X**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 6 de 6</b>

patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 8 de 8</b>



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

<b>Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)</b>	<b>Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)</b>
1. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA DE ARBELÁEZ, CUNDINAMARCA.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>FIRMA (autógrafa)</b>
Gómez Camacho María Fernanda	María F. Gómez

12.1.50

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 1 de 257

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA DE ARBELÁEZ, CUNDINAMARCA

MARIA FERNANDA GOMEZ CAMACHO

110213232

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FUSAGASUGÁ

2018

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 2 de 257

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA DE ARBELÁEZ, CUNDINAMARCA

MARÍA FERNANDA GÍMEZ CAMACHO

Informe final para optar al título de Administrador de Empresas

ASESOR INTERNO

Olga Stella Cuervo Nova

Administradora de Empresas

Especialista en Gerencia Social

ASESOR EXTERNO

Sandra Patricia Ávila Rojas

Administradora de empresas

Especialista en Gerencia Financiera

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FUSAGASUGÁ

2018



**MACROPROCESO DE APOYO**

CODIGO: MEXR025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA**

PAGINA: 3 de 257

---

Coordinador del Comité Opciones de Grado, Programa Administración de Em-  
presas

---

Jurado 1

---

Jurado 2

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 4 de 257

## DEDICATORIA

### **A DIOS**

Porque solo gracias a Él, ha sido posible llevar a cabo el presente trabajo de grado. Su guía constante en cada paso que he dado ha sido fundamental en medio de todo este proceso.

### **A MIS PADRES**

Su apoyo y comprensión ha sido muy importante, puesto que desde el inicio de mi carrera y hasta la etapa actual de la misma, han estado a mi lado, creyendo en mi potencial y confiando en mí.

### **A MIS ASESORES**

Es importante agradecer a mis asesores puesto que su ayuda y acampamiento constante a lo largo de este proceso ha dado unos excelentes frutos en mi carrera profesional.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 5 de 257

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1. DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	14
1.1 TIPO DE DOCUMENTO .....	14
1.2 TÍTULO DEL TRABAJO.....	14
1.3 AUTOR .....	14
1.4 PROGRAMA ACADÉMICO .....	14
1.5 NÚMERO DE PÁGINAS (TOTAL DEL TRABAJO).....	14
1.6 ANEXOS (LISTADO) .....	14
1.7 AÑO Y PERÍODO ACADÉMICO .....	17
1.8 FECHA DE INICIO DE LA PRÁCTICA .....	17
1.9 FECHA FINALIZACIÓN DE LA PRÁCTICA.....	17
2 . DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO .....	18
2.1 TÍTULO.....	18
2.2 RESUMEN - PALABRAS CLAVES (DESCRIPTORES) .....	18
3 . INTRODUCCIÓN .....	19
4 . JUSTIFICACIÓN .....	20
5 . OBJETIVOS .....	22
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	22
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	22
6 . ACTIVIDADES REALIZADAS .....	23

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 6 de 257

6.1	. OBJETIVO N° 1.....	23
6.1.1	Tabulación y valoración porcentual del objetivo N° 1.....	27
	Tabla 1 Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°1...	27
6.2	OBJETIVO 2.....	33
6.2.1	Tabulación y valoración porcentual del objetivo N° 2.....	36
	Tabla 2. Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°2..	37
6.3	OBJETIVO 3.....	41
6.3.1	Tabulación y valoración porcentual del objetivo N° 3.....	45
	Tabla 3. Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°3..	45
	OBJETIVO 4.....	53
6.3.2	Tabulación y valoración porcentual del objetivo N° 4.....	54
	Tabla 4. Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°4..	55
7	. TABULACIÓN Y VALORACIÓN PORCENTUAL DE LOS OBJETIVOS DE LA PASANTÍA.....	58
8	. RESULTADOS OBTENIDOS.....	60
8.1	. FORMATO NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL AREA DE MERCADEO.....	60
8.2	RESULTADOS DE FORMATO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN 68	
8.3	ANÁLISIS FINAL SOBRE REQUERIMIENTOS DE CAPACITACION SEGÚN MANUALES DE FUNCIONES.....	72
8.4	.EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	76

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 7 de 257

8.5	. INDICADORES DE DESEMPEÑO Y DEL IMPACTO DEL PROYECTO	81
8.6	. ANÁLISIS SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACION DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO .....	86
8.7	RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE CADA UNA DE LAS SESIONES REALIZADAS .....	90
8.7.1	MÓDULO 1: PRODUCTO .....	90
8.7.2	MODULO 2: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN .....	98
8.7.3	MÓDULO: PLAN DE VENTAS.....	101
8.7.4	MÓDULO PRECIO.....	104
8.7.5	MÓDULO VENTA DIRECTA.....	108
9	. CONCLUSIONES.....	111
10	. RECOMENDACIONES .....	114
11	. ANEXOS Y EVIDENCIAS .....	116
	<b>EVALUACIÓN Y APROBACIÓN .....</b>	<b>257</b>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 8 de 257

### TABLA DE ILUSTRACIONES

	<b>Pág.</b>
Ilustraciones 1 y 2. Actividad introductoria realizada por el grupo 1.....	90
Ilustraciones 3 y 4. Actividad introductoria realizada por el grupo 2.....	90
Ilustraciones 5 y 6. Desarrollo de actividad grupo 1.....	93
Ilustraciones 7 y 8. Desarrollo de actividad grupo 2.....	93
Ilustraciones 9 y 10. Socialización de la actividad práctica.....	94
Ilustración 11. Socialización de la actividad realizada.....	96
Ilustración 12 y 13. Actividad práctica realizada por el grupo 1.....	98
Ilustraciones 14 y 15. Actividad practica realizada por el grupo 2.....	98
Ilustraciones 16 y 17. Socialización de actividad didáctica- práctica.....	99
Ilustración 18. Actividad práctica.....	101
Ilustración 19. Formato de informe de venta.....	101
Ilustración 20. Asignación de productos.....	105
Ilustración 21. Actividad práctica.....	105
Ilustraciones 22 y 23. Grupo 2.....	106

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 9 de 257

## TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°1.....	25
Tabla 2. Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°2.....	33
Tabla 3. Tabulación y valoración porcentual del objetivo N° 3 .....	42
Tabla 4. Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°4.....	51
Tabla 5. Tiempo total empleado para el cumplimiento de los objetivos.....	55
Tabla 6. Convenciones formato necesidades de capacitación .....	57
Tabla 7. Formato necesidades de capacitación .....	58

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 10 de 257

## TABLA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. SESIÓN DE GRUPO CON DOCENTE OLGA CUERVO, MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA Y PASANTES .....	116
ANEXO 2. VISITA REALIZADA PARA LA APLICACIÓN DE FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y ENTREVISTA ESTRUCTURADA.....	117
ANEXO 3. VISITA REALIZADA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LAS HOJAS DE VIDA DE LAS ASOCIADAS Y REUNIÓN CON EL CLUB ROTARIO.....	118
ANEXO 4. VISITA REALIZADA PARA DAR A CONOCER EL FORMATO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN .....	119
ANEXO 5. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA MEDIANTE LA SESIÓN DE GRUPO .....	121
ANEXO 6. BASES DE DATOS DE LAS ASOCIADAS .....	128
ANEXO 7. PERFIL CORPORATIVO ASOCIACIÓN AMAYEDA .....	133
ANEXO 8. ESTRUCTURA ACTUAL.....	140
ANEXO 9. MANUALES DE FUNCIONES .....	142
ANEXO 10. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A ASOCIADAS GESTORAS DE AMAYEDA .....	170
ANEXO 11. ENTREVISTAS PERSONALIZADAS .....	180
ANEXO 12. ENTREVISTA A ASOCIADAS DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA .	181
ANEXO 13. ROLES DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	184
ANEXO 14. CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO .....	186

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 11 de 257

11.1.1 FECHAS DE CAPACITACIÓN.....	186
ANEXO 15. VISITA REALIZADA A LA ASOCIACIÓN AMAYEDA PARA PROGRAMAR LAS SESIONES DE CAPACITACIÓN .....	187
ANEXO 16. AFICHE PROMOCIONAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN .....	189
ANEXO 17. COORDINACIÓN DE LOGÍSTICA DEL EVENTO .....	190
ANEXO 18. CARTA PRESENTADA PARA SOLICITUD DE PRESTAMO DE SALÓN .....	191
ANEXO 19. CARTA DE RESPUESTA POR SOLICITUD DE SALÓN .....	192
ANEXO 20. PLANEACIÓN DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	193
ANEXO 21. DIAPOSITIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA CUARTA SESIÓN .....	212
ANEXO 22. APERTURA AL PROGRAMA DE CAPACITACION EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO .....	213
ANEXO 23. EJECUCIÓN DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	215
ANEXO 24. EVIDENCIA DEL DILIGENCIAMIENTO DE LA CARTILLA EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO .....	221
ANEXO 25. FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA PROGRAMA EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO SESIÓN N°4.....	222
ANEXO 26. ACTAS DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	223
ANEXO 27. EVALUACION DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACION.....	224

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 12 de 257

ANEXO 28. MATERIAL PUBLICITARIO .....	229
ANEXO 29. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS .....	231
ANEXO 30. PÁGINA WEB .....	232
ANEXO 31. DISEÑO DE PÁGINA EN FACEBOOK .....	233
ANEXO 32. REUNIÓN CON LA FINALIDAD DE HACER SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS IMPLEMENTADOS .....	234
ANEXO 33. CONTROL DE ASISTENCIA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	235
ANEXO 34. REUNIÓN CON LA FINALIDAD DE PROGRAMAR Y GESTIONAR PRESENTACIONES DE VENTAS .....	236
ANEXO 35. CONTROL DE ASISTENCIA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	239
ANEXO 36. PRESENTACIONES DE VENTAS .....	240
ANEXO 37. EVALUACIÓN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO .....	243
ANEXO 38. EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE EVALUCION DE CONOCIMIENTOS .....	250
ANEXO 39. EVIDENCIA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACION DE CONOCIMIENTOS .....	251
ANEXO 40. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO .....	252
ANEXO 41. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE LA APLICACIÓN DE EVALUCION DE SATISFACCIÓN .....	255
ANEXO 42. EVIDENCIA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS .....	256

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 13 de 257

### TABLA DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
1. GRÁFICA 1 Tiempo empleado para el cumplimiento del objetivo N° 1.....	31
2. GRÁFICA 2 Tiempo empleado para el cumplimiento del objetivo N° 2.....	37
3. GRÁFICA 3 Tiempo empleado para el cumplimiento del objetivo N° 3.....	49
4. GRÁFICA 4 Tiempo empleado para el cumplimiento del objetivo N° 4.....	53
5. GRÁFICA 5 Tiempo empleado para el cumplimiento de los objetivos.....	55

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 14 de 257

## 1. DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1 TIPO DE DOCUMENTO

Informe Final de Pasantía

### 1.2 TÍTULO DEL TRABAJO

Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo a los Miembros de la Asociación AMAYEDA de Arbeláez, Cundinamarca

### 1.3 AUTOR

María Fernanda Gómez Camacho

### 1.4 PROGRAMA ACADÉMICO

Administración de Empresas

### 1.5 NÚMERO DE PÁGINAS (TOTAL DEL TRABAJO)

257 paginas

### 1.6 ANEXOS (LISTADO)

- ANEXO 1. SESIÓN DE GRUPO CON DOCENTE OLGA CUERVO, MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA Y PASANTES
- ANEXO 2. VISITA REALIZADA PARA LA APLICACIÓN DE FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y ENTREVISTA ESTRUCTURADA
- ANEXO 3. VISITA REALIZADA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LAS HOJAS DE VIDA DE LAS ASOCIADAS Y REUNIÓN CON EL CLUB ROTARIO
- ANEXO 4. VISITA REALIZADA PARA DAR A CONOCER EL FORMATO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
- ANEXO 5. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA MEDIANTE LA SESIÓN DE GRUPO

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 15 de 257

- ANEXO 6. BASES DE DATOS DE LAS ASOCIADAS
- ANEXO 7. PERFIL CORPORATIVO ASOCIACIÓN AMAYEDA
- ANEXO 8. ESTRUCTURA ACTUAL
- ANEXO 9. MANUALES DE FUNCIONES
- ANEXO 10. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A ASOCIADAS GESTORAS DE AMAYEDA
- ANEXO 11. ENTREVISTAS PERSONALIZADAS
- ANEXO 12. ENTREVISTA A ASOCIADAS DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA
- ANEXO 13. ROLES DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
- ANEXO 14. CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO
- 11.1.1 FECHAS DE CAPACITACIÓN
- ANEXO 15. VISITA REALIZADA A LA ASOCIACIÓN AMAYEDA PARA PROGRAMAR LAS SESIONES DE CAPACITACIÓN
- ANEXO 16. AFICHE PROMOCIONAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
- ANEXO 17. COORDINACIÓN DE LOGÍSTICA DEL EVENTO
- ANEXO 18. CARTA PRESENTADA PARA SOLICITUD DE PRESTAMO DE SALÓN
- ANEXO 19. CARTA DE RESPUESTA POR SOLICITUD DE SALÓN
- ANEXO 20. PLANEACIÓN DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
- ANEXO 21. DIAPOSITIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA CUARTA SESIÓN

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 16 de 257

- ANEXO 22. APERTURA AL PROGRAMA DE CAPACITACION EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO
- ANEXO 23. EJECUCIÓN DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
- ANEXO 24. EVIDENCIA DEL DILIGENCIAMIENTO DE LA CARTILLA EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO
- ANEXO 25. FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA PROGRAMA EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO SESIÓN N°4
- ANEXO 26. ACTAS DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
- ANEXO 27. EVALUACION DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACION
- ANEXO 28. MATERIAL PUBLICITARIO
- ANEXO 29. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
- ANEXO 30. PÁGINA WEB
- ANEXO 31. DISEÑO DE PÁGINA EN FACEBOOK
- ANEXO 32. REUNIÓN CON LA FINALIDAD DE HACER SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS IMPLEMENTADOS
- ANEXO 33. CONTROL DE ASISTENCIA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- ANEXO 34. REUNIÓN CON LA FINALIDAD DE PROGRAMAR Y GESTIONAR PRESENTACIONES DE VENTAS
- ANEXO 35. CONTROL DE ASISTENCIA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- ANEXO 36. PRESENTACIONES DE VENTAS
- ANEXO 37. EVALUACIÓN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 17 de 257

- ANEXO 38. EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE EVALUCION DE CONOCIMIENTOS
- ANEXO 39. EVIDENCIA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACION DE CONOCIMIENTOS
- ANEXO 40. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO
- ANEXO 41. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE LA APLICACIÓN DE EVALUCION DE SATISFACCIÓN
- ANEXO 42. EVIDENCIA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS

**1.7 AÑO Y PERÍODO ACADÉMICO**

2018 IPA

**1.8 FECHA DE INICIO DE LA PRÁCTICA**

25 de abril de 2017

**1.9 FECHA FINALIZACIÓN DE LA PRÁCTICA**

22 de marzo de 2018

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 18 de 257

## 2 . DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

### 2.1 TÍTULO

Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo a los Miembros de la Asociación AMAYEDA de Arbeláez, Cundinamarca

### 2.2 RESUMEN - PALABRAS CLAVES (DESCRIPTORES)

- Programa de capacitación
- Fundamentos de Mercadeo
- Asociación
- Necesidades de capacitación
- Diagnóstico
- Evaluación

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 19 de 257

### 3 . INTRODUCCIÓN

A continuación, se da a conocer el informe final correspondiente a la opción de grado Pasantía, en su modalidad de servicio social titulada “Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo a los miembros de la Asociación AMAYEDA de Arbeláez, Cundinamarca”, el cual es la recopilación de las actividades realizadas durante el transcurso de la práctica y con las que se dio cumplimiento a los objetivos propuestos.

El presente trabajo en su modalidad de servicio social, fue un enfoque fundamental por medio del cual se ejecutó un proceso pedagógico, práctico y de emprendimiento social, teniendo en cuenta actividades desarrolladas en el campo de la administración tales como: la docencia, elaboración de proyectos y organización, en la que se actuó como agente de cambio en torno a una comunidad vulnerable, a la cual se brindó apoyo con la finalidad de que esta pudiera superar sus principales problemas o necesidades, a través de la formación académica en las áreas consideradas como deficientes.

El presente documento es el compendio de los informes mensuales y es la evidencia del proceso llevado a cabo para la ejecución del Programa de Capacitación, que incluyó; 1. Determinar las necesidades de capacitación, 2. Diseñar la cartilla en Fundamentos de Mercadeo, 3. Ejecutar dicho programa y 4. Realizar un proceso de evaluación del mismo.

A través del desarrollo de la presente opción de grado se tuvo la oportunidad de apoyar a la asociación AMAYEDA (Asociación de mujeres emprendedoras y activas de Arbeláez), una población vulnerable que trabaja para generar medios de subsistencia personal y familiar, conformada por mujeres campesinas, cabeza de familia y emprendedoras, en temas relacionados con el mercadeo de productos.

La modalidad elegida y ejecutada pertenece a la línea de Prácticas de Extensión, avalada por el Acuerdo 002 del 17 de agosto de 2017 y la Guía Metodológica de opciones de Grado, versión 2017.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 20 de 257

#### 4 . JUSTIFICACIÓN

La Asociación Amayeda es una organización conformada por mujeres madres de familia, campesinas y emprendedoras de algunas veredas del municipio de Arbeláez, que ha progresado gracias a su esfuerzo, con la producción de productos alimenticios elaborados a base de soya, con lo cual han generado fuentes de trabajo para sus asociadas, al tiempo que promueven el comercio y la industria en la población Arbelaence. Sin embargo y a pesar a sus 3 años de funcionamiento y al mancomunado esfuerzo de sus asociadas y otras instituciones de apoyo, tenía graves deficiencias en el área de mercadeo, cuyo origen fundamentalmente era la falta de conocimientos teórico-prácticos en estas áreas de gestión empresarial por parte de sus gestores.

El Programa de Capacitación en Fundamentos de mercadeo dirigido a las mujeres asociadas a Amayeda, del Municipio de Arbeláez, Cundinamarca, atiende las necesidades de formación identificadas a través de un diagnóstico inicial, realizado a la Asociación en la primera etapa de esta pasantía. Dicho diagnóstico identificó la escasa o nula formación técnica de sus participantes en asuntos relacionados con la planeación, dirección y ejecución de las ventas, lo que ocasionaba un bajo nivel de ingresos y consecuentemente, un desequilibrio económico constante.

Adicionalmente, se debe considerar que las gestoras de Amayeda son madres cabeza de familia, campesinas en su mayoría y microempresarias, esta capacitación les permite desarrollar aún más sus emprendimientos y enfocar sus esfuerzos de manera ordenada y efectiva, principalmente en cuanto a la planeación y gestión de la venta directa de los productos ofertados por la asociación.

La formación en mercadeo diseñada y ejecutada como práctica profesional, orientado bajo contenidos y métodos pedagógicos prácticos, facilita el desarrollo de habilidades y actitudes laborales de las asociadas en cuanto a la presentación del producto, promoción, publicidad, plan de mercadeo y la técnica de la venta directa.

Finalmente, en calidad de capacitadora, se aplican los conocimientos adquiridos durante el programa académico de Administración de Empresas al tiempo que se

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 21 de 257

incentiva la implementación de estrategias pedagógicas, tendientes a resolver las deficiencias de formación y desarrollo del personal en una organización, en lo relacionado con el mercadeo de los productos y/o servicios. Además, se promueve el liderazgo y se desarrollan habilidades de comunicación en el futuro profesional de la Administración, como factores indispensables dentro de su proceso de formación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 22 de 257

## 5 . OBJETIVOS

### 5.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un programa de capacitación en Fundamentos de Mercadeo, a los miembros de la asociación Amayeda de Arbeláez, Cundinamarca.

### 5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Determinar las necesidades de capacitación y formación de las asociadas de AMAYEDA.
2. Diseñar la cartilla con los contenidos básicos de capacitación en Fundamentos de Mercadeo.
3. Ejecutar el programa de capacitación en fundamentos de mercadeo a las asociadas de AMAYEDA.
4. Elaborar un informe final sobre los alcances del programa general de capacitación, sus objetivos e impacto alcanzado.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 23 de 257

## 6 . ACTIVIDADES REALIZADAS

### 6.1 . OBJETIVO N° 1.

Determinar las necesidades de capacitación y formación de las asociadas de AMAYEDA.

Este objetivo es relevante dentro del programa de capacitación debido a que se requirió determinar exactamente cuáles eran las necesidades de capacitación y formación de las asociadas, con la finalidad de definir las temáticas a tratar. A continuación, las actividades que dieron cumplimiento a este objetivo:

1. Para dar cumplimiento al objetivo 1 del programa de capacitación, se realizó un total de cuatro visitas con la finalidad de levantar información para determinar las necesidades de capacitación y formación de las asociadas. A continuación, un resumen de cada una de las visitas realizadas:

Visita 1: Se realizó una primera visita a la Asociación AMAYEDA ubicada en el municipio de Arbeláez, en la cual se realizó una sesión de grupo con la docente Olga Cuervo y las asociadas, con la finalidad de hacer la relación y obtener información sobre sus necesidades y percepción acerca del servicio ofrecido a través de la pasantía y otros aspectos generales sobre la asociación. Esta sesión de grupo permitió identificar algunas debilidades, fortalezas y amenazas que afronta actualmente la asociación en todas las áreas de gestión. (VÉASE ANEXO 1).

Visita 2: Se realizó una segunda visita a la Asociación AMAYEDA para realizar la aplicación de evaluación de desempeño y entrevista estructurada. La evaluación de desempeño fue aplicada a un total de 2 mujeres de la Asociación; Marleny Tovar y Nereida Estrada. Por otro lado, la entrevista estructurada fue aplicada a la señora Marleny Tovar como integrante de la Asociación y al señor Ángel Ortiz como asesor externo. (VÉASE ANEXO 2).

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 24 de 257

Visita 3: Se realizó una tercera visita a la Asociación AMAYEDA en la que se estuvo presente en la reunión realizada con el Club Rotario, quienes han brindado un apoyo fundamental para el desarrollo de la Asociación y se diligenciaron las hojas de vida. (VÉASE ANEXO 3).

Visita 4: Se realizó la cuarta y última visita a la Asociación AMAYEDA con el fin de dar a conocer a las asociadas el formato de necesidades de capacitación, de este modo se determinó su percepción con respecto a estos temas, para así identificar los de inmediata atención (indispensable) y asimismo aquellos que no consideraban relevantes. (VÉASE ANEXO 4).

2. Se realizó la descripción de las diferentes evidencias fotográficas agregadas al primer informe con información tal como: actividad, fecha, objetivo y participantes.
3. Se sistematizó y analizó la información obtenida de la primera visita realizada. Esta información incluyó una serie de preguntas realizadas a las asociadas, junto con las correspondientes respuestas. (VÉASE ANEXO 5).
4. Se diseñó un formato de hoja de vida para recolectar información de las asociadas, con el fin de conocer su edad promedio, nombres, nivel educativo, cursos realizados, experiencia laboral, entre otros aspectos, para así diseñar un perfil (VÉASE ANEXO 6).
5. Se diligenció el nuevo formato de base de datos de las asociadas diseñado por la docente asesora, con la información obtenida en la tercera visita realizada.
6. Se sistematizó la información obtenida en la segunda visita realizada a la asociación. Es importante recordar que en dicha visita se realizó la evaluación de desempeño junto con la entrevista.
7. Se identificaron las temáticas a capacitar en aspectos de mercadeo, a través del desarrollo del formato de necesidades de capacitación; dichas temáticas fueron descritas y técnicamente evaluadas mediante un esquema de semáforo, en el

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 25 de 257

que se determinó las temáticas más y menos relevantes o que requieren menor intervención en el proceso de la capacitación.

8. Se realizó el perfil corporativo de la Asociación AMAYEDA, el cual contiene: denominación, ubicación, misión, visión, objetivos, trayectoria y portafolio de productos. (VÉASE ANEXO 7).

9. Se diseñó el organigrama de la Asociación AMAYEDA, con el acompañamiento y asesoría de la docente Olga Cuervo, definiendo claramente las jerarquías, perfiles, responsabilidades y condiciones de trabajo de las operarias. (VÉASE ANEXO 8).

10. Se elaboraron manuales de funciones de:

- Gerente general
- Secretaria
- Auxiliar de producción (alimentos y bebidas, y artesanías)
- Auxiliar de ventas

Los manuales de funciones permitieron determinar las tareas, actividades o funciones que debía desarrollar cada asociada, para luego comparar o validar si las asociadas ejecutaban las actividades propias de su cargo, así mismo determinar qué conocimientos, experiencia, habilidades, características, requisitos, etc. debió poseer cada asociada para desempeñarse correctamente en su cargo. (VÉASE ANEXO 9- VÉASE RESULTADO OBTENIDO 8,3).

11. Se estableció la estructura del programa de capacitación: el cual incluyó los siguientes procesos a seguir:

- Diagnóstico
- Programación
- Planeación
- Ejecución
- Evaluación, control y seguimiento.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 26 de 257

12. Se diseñó el formato de evaluación de desempeño, con el fin de evaluar de qué manera los conocimientos, habilidades y competencias de las asociadas aportaban al logro de los objetivos de la asociación y qué falencias impedían el adecuado cumplimiento de los mismos (VÉASE ANEXO 10).
13. Se diseñó una entrevista estructurada, con un total de tres preguntas enfocadas en identificar la evaluación del desempeño de las asociadas, además de obtener información acerca de qué conocimientos tanto técnicos como teóricos, consideraban les hacía falta para desarrollar adecuadamente sus funciones. Dicha entrevista fue aplicada a las líderes de la Asociación, la señora Marleny Tovar, a la asociada Carmenza Pulido y al asesor de la Asociación el señor Ángel Ortiz (VÉASE ANEXO 11 Y 12).
14. Se realizó la descripción de la detección de las necesidades de capacitación, conclusiones respecto a las entrevistas realizadas (tanto a la líder de la Asociación como al asesor externo, señor Ángel Ortiz), además de las conclusiones respecto a la evaluación de desempeño realizada, junto con el formato de necesidades de capacitación.
15. Se ajustó y analizó el formato de necesidades de capacitación, esto debido a que las asociadas manifestaron que algunos temas no eran de su interés y que requerían menos intensidad horaria o no exigían dedicación alguna; por lo que se hizo necesario ordenar las temáticas por orden de importancia e impacto en el desempeño general y particular de las asociadas. Además, esta edición del formato consistió en agrupar las intensidades establecidas previamente; muy alta (rojo), alta (naranja), media (amarilla) y baja (verde) con las temáticas correspondientes a cada una (VÉASE RESULTADO OBTENIDO 8.1).
16. Se analizó el formato de necesidades de capacitación, acerca de las temáticas que se consideran indispensables a tratar; en dicho análisis se determinó la intensidad de cada temática con su correspondiente descripción, en la que se determinó la necesidad de conocimiento para optimizar el desempeño de las asociadas, así mismo si la carencia de estos aspectos o temáticas influyen en el

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 27 de 257

desempeño o resultados finales de la asociación (VÉASE RESULTADO OBTENIDO 8.2).

17. Se definieron los objetivos y roles de los actores involucrados en el Programa de capacitación (VÉASE ANEXO 13).

### 6.1.1 Tabulación y valoración porcentual del objetivo N° 1

A continuación, se encuentra la valoración porcentual de las actividades realizadas que dan cumplimiento al objetivo 1 del Programa de capacitación en Fundamentos de Mercadeo, cuyo enfoque fue determinar las necesidades de capacitación y formación de las asociadas de AMAYEDA.

**Tabla 1 Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°1.**

ACTIVIDAD	HORAS	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN
1. Visitas con la finalidad de levantar información para de esta forma determinar las necesidades de capacitación y formación de las asociadas.	32	26,44%	Para dar cumplimiento al objetivo 1 del programa de capacitación, se realizó un total de cuatro visitas con la finalidad de levantar información para de esta forma determinar las necesidades de capacitación y formación de las asociadas.
2. Se realizó descripción de las diferentes evidencias fotográficas	3	2,47%	Dicha descripción de las diferentes evidencias fotográficas

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 28 de 257

agregadas			ficas se realizó luego de ser agregadas al primer informe con información tal como: actividad, fecha, objetivo y participantes.
3. Sistematización y análisis de la información obtenida de la primera visita realizada.	4	3,30%	Se sistematizó la información obtenida en la segunda visita realizada a la asociación, en la cual se realizó la evaluación de desempeño junto con la entrevista.
4. Diseñó de formato de hoja de vida para recolectar información de las asociadas.	3	2,47%	Se diseñó un formato de hoja de vida para recolectar información de las asociadas, con el fin de conocer su edad promedio, nombres, nivel educativo, cursos realizados, experiencia laboral, entre otros aspectos.
5. Diligenciamiento del nuevo formato de base de datos.	4	3,30%	Se diligenció el nuevo formato de base de datos de las asociadas diseñado por la docente asesora, con la información obtenida

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 29 de 257

			en la tercera visita realizada.
6. Sistematización de la información obtenida en la segunda visita realizada a la asociación.	12	9,91%	Se sistematizó la información obtenida en la segunda visita realizada a la asociación, en la cual se realizó la evaluación de desempeño junto con la entrevista.
7. Identificación de las temáticas a capacitar en aspectos de mercadeo, a través del desarrollo del formato de necesidades de capacitación.	12	9,91%	Se Identificaron las temáticas a capacitar en aspectos de mercadeo, a través del desarrollo del formato de necesidades de capacitación.
8. Elaboración del perfil corporativo de la Asociación AMAYEDA	7	5,78%	Se realizó el perfil corporativo de la Asociación AMAYEDA, el cual contiene: denominación, ubicación, misión, visión, objetivos, trayectoria y portafolio de productos.
9. Diseño del organigrama de la Asociación AMAYEDA.	1	0,82%	Se diseñó el organigrama de la Asociación AMAYEDA, definiendo claramente las jerar-

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 30 de 257

			quías, perfiles, responsabilidades y condiciones de trabajo de las operarias.
10. Elaboración de manuales de funciones	19	15,70%	Se diseñaron manuales de funciones de 4 de los cargos más importantes y claves dentro de la asociación.
11. Definición de la estructura del programa de capacitación.	1	0,82%	Se definió cada una de las fases de la estructura del Programa de Capacitación.
12. Diseño de formato de evaluación de desempeño.	2	1,65%	Se diseñó el formato de evaluación de desempeño, con el fin de evaluar de qué manera los conocimientos, habilidades y competencias de las asociadas
13. Diseño de entrevista estructurada.	1	0,82%	Se diseñó una entrevista estructurada, con un total de tres preguntas enfocadas en identificar la evaluación del desempeño de las asociadas.

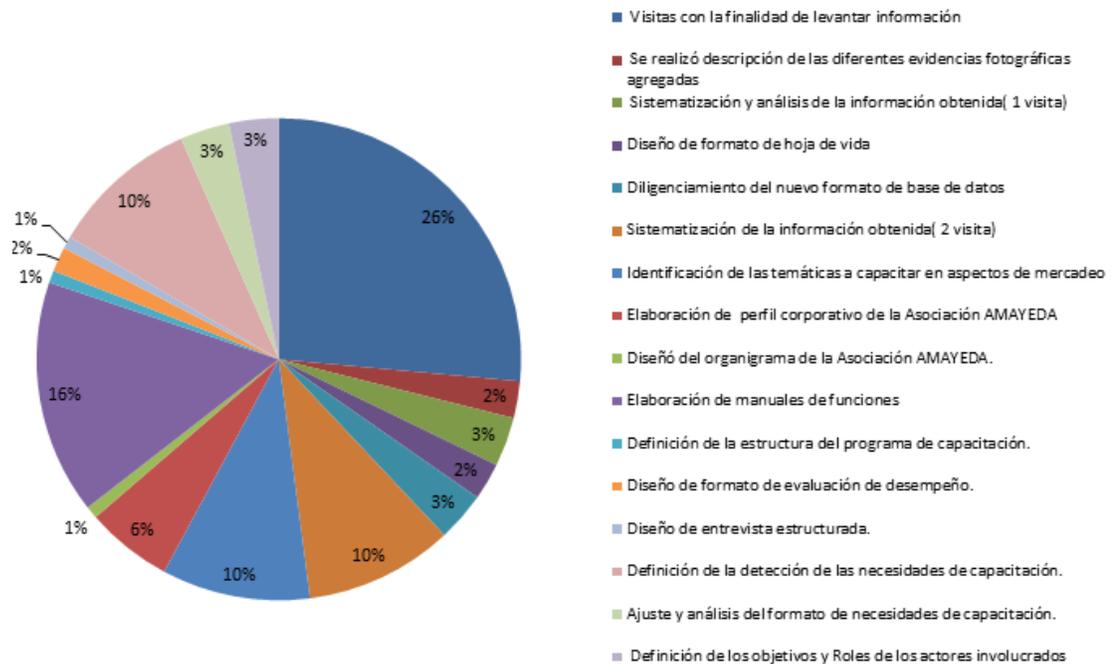
	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 31 de 257

14. Definición de la detección de las necesidades de capacitación.	12	9,91%	Se definió las necesidades de capacitación específicas a tratar con el Programa de Capacitación.
15. Ajuste y análisis del formato de necesidades de capacitación.	4	3,30%	Se ajustó y analizó el formato de necesidades de capacitación, esto debido a que las asociadas manifestaron que algunos temas no eran de su interés y que requerían menos intensidad horaria.
16. Definición de los objetivos y Roles de los actores involucrados en el Programa de capacitación.	4	3,30%	Se definieron los objetivos y roles de los actores involucrados en el Programa de capacitación.
<b>TOTAL</b>	121		

**Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 32 de 257

**GRÁFICA 1. Tiempo empleado para el cumplimiento del objetivo N.º 1**



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis:** En el gráfico anterior se puede evidenciar la valoración porcentual de las 16 actividades desarrolladas para dar cumplimiento al primer objetivo correspondiente a la determinación de las necesidades de capacitación y formación de las asociadas de AMAYEDA, con un total de 121 horas sobre las 640 establecidas para la opción de grado de pasantía en su modalidad de servicio social; las actividades que requirieron dedicación fueron las siguientes:

- **Visitas con la finalidad de levantar información. (Véase Gráfico 1- tabla 1)**

El desarrollo de dicha actividad se considera relevante debido a que se tuvo que realizar visitas a la asociación con el fin de recolectar la información que permitiera determinar las necesidades de capacitación de las asociadas, además de otra información considerada relevante para el desarrollo del programa de capacitación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 33 de 257

Es importante tener en cuenta que, para dar cumplimiento a esta actividad, se dedicaron un total de 32 horas, equivalentes a un 26% sobre el total de 121 realizadas para este objetivo.

- **Elaboración de manuales de funciones. (Véase Gráfico 1- tabla 1)**

El desarrollo de esta actividad se considera importante debido a que se hizo necesario determinar las tareas, actividades o funciones que debía desarrollar cada asociada, para luego comparar o validar si efectivamente ejecutaban las actividades propias de su cargo, así mismo determinar qué conocimientos, experiencia, habilidades, características, requisitos, entre otros, debía poseer para desempeñarse correctamente en su cargo. Para dicha actividad se dedicaron 19 horas equivalentes al 15,70% sobre el total de las 121 cumplidas para este objetivo.

- **Definición de la detección de necesidades de capacitación. (Véase Gráfico 1- tabla 1)**

Esta actividad se considera importante debido a que para la correcta ejecución del programa de capacitación se tuvo que identificar las temáticas a tratar a través del desarrollo del formato de necesidades de capacitación; dichas temáticas fueron descritas y técnicamente evaluadas mediante un esquema de semáforo, en el que se determinó las temáticas más y menos relevantes o que requieren menor intervención en el proceso de la capacitación; es importante tener en cuenta que para el desarrollo de dicha actividad se dedicaron 12 horas equivalentes al 9,91% sobre el total de las 121 cumplidas para dicho objetivo.

## 6.2 OBJETIVO 2

Diseñar la cartilla con los contenidos básicos de capacitación en Fundamentos de Mercadeo.

El diseño de la cartilla para la ejecución del Programa de Capacitación se considera un objetivo muy importante, debido a que la información contenida sirvió como guía para el desarrollo de cada una de las temáticas que fueron identificadas con el cumplimiento del objetivo uno (1). Posterior a esto, se llevó a cabo un conjunto

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 34 de 257

de actividades que van desde la búsqueda de información, hasta el desarrollo y montaje de cada una de las temáticas a tratar. A continuación, se presentan las actividades que dieron cumplimiento al objetivo dos (2):

1. Se definió los contenidos temáticos y elaboró las herramientas de aprendizaje, con el fin de darle orden y buena presentación a cada uno. Dando como resultado el siguiente contenido:
  - Presentación.
  - Objetivos de aprendizaje.
  - Desarrollo de las temáticas.
  - Ejercicios prácticos.
  - Taller práctico y dinámico.
  
2. Se realizó el planteamiento de la introducción y objetivos a cumplir para cada uno de los módulos del Programa de Capacitación, con el fin de que las asociadas se familiarizaran con las temáticas a estudiar y tuvieran conocimiento acerca de cuáles eran los objetivos que se esperaba lograr a través de su estudio. (VÉASE RESULTADO OBTENIDO CARTILLA EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO).
  
3. Se buscó y recolecto información para el desarrollo de los módulos del Programa de Capacitación, puesto que para la elaboración de la cartilla se requirió de información guía para el montaje de cada uno de los temas definidos.
  
4. Se seleccionó la información correspondiente a cada uno de los módulos del Programa de Capacitación, escogiendo la información más relevante para el desarrollo de cada una de las temáticas.
  
5. Se realizó el montaje de cada una de las temáticas de los módulos del Programa de Capacitación, proceso mediante el cual se definió su contenido a tratar. A continuación, el desarrollo de cada una de las temáticas:

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantía</b>	PAGINA: 35 de 257

### • MODULO 1: PRODUCTO

**Temática correspondiente al producto y sus atributos.** Se desarrolló la temática de la primera sesión del módulo 1 correspondiente al Producto y sus atributos, en la que se propuso ayudar a las asociadas a identificar cuáles eran los atributos de sus productos y proponer aquellos con los que aún no contaban.

**Temática correspondiente a cómo hacer la descripción de un producto.** Se desarrolló la temática con el propósito de que las asociadas tuvieran conocimiento acerca de cómo debían describir sus productos en un proceso de venta, que aspectos debían tener en cuenta; entre ellos los beneficios del producto, el modo de conservación, entre otros.

### MODULO 2: PROMOCION Y PUBLICIDAD

**Temática correspondiente a promoción y publicidad.** Este módulo se desarrolló con un enfoque en 2 temáticas; la primera correspondiente a la promoción y herramientas de la mezcla de promoción, y la segunda en las estrategias de ventas, con el principal propósito de que las asociadas tuvieran conocimiento acerca de qué aspectos podían tener en cuenta a la hora de establecer estrategias eficientes para la venta de sus productos.

### MODULO 3: PRECIO

**Temática correspondiente a precio.** La temática de este módulo se desarrolló con la finalidad de darles a conocer a las asociadas los diferentes aspectos que se deben tener en cuenta para establecer de forma correcta los precios de sus productos como un factor importante de éxito.

### MODULO 4: PLAN DE VENTAS

**Temática correspondiente a la capacidad de producción.** Se desarrolló la temática en la que se les dio a conocer a las asociadas la forma en que podían hacer el cálculo de su capacidad de producción, esto con el fin de que tuvieran cono-

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 36 de 257

cimiento acerca de exactamente cuánto pueden producir en una jornada de producción. Por otra parte, con el desarrollo de esta temática se les dio a conocer los principales aspectos a tener en cuenta para realizar un informe de ventas.

(VÉASE RESULTADO OBTENIDO CARTILLA EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO).

### **MODULO 5: VENTA DIRECTA**

**Temática correspondiente a presentación de la empresa y técnicas de ventas.** Con el desarrollo de la temática se buscó dar a conocer a las asociadas cómo debían presentar su negocio durante un proceso de venta. Además, las técnicas de ventas se dieron a conocer con el fin de que las asociadas tuvieran conocimiento acerca de que técnicas de ventas pueden poner en práctica.

6. Se desarrolló la actividad pedagógica y didáctica para cada uno de los de los módulos del Programa de Capacitación, definiéndose el contenido y aspectos a desarrollar en cada una de las sesiones (VÉASE RESULTADO OBTENIDO CARTILLA EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO).
7. Se realizó revisiones finales de la cartilla en Fundamentos de Mercadeo, previo inicio del Programa de Capacitación.

#### **6.2.1 Tabulación y valoración porcentual del objetivo N° 2**

A continuación, se encuentra la valoración porcentual de las actividades realizadas correspondientes al objetivo 2 del Programa de capacitación en Fundamentos de Mercadeo, que dan cumplimiento al objetivo cuyo enfoque está en diseñar la cartilla con los contenidos básicos de capacitación en Fundamentos de Mercadeo.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 37 de 257

**Tabla 2. Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°2.**

ACTIVIDAD	HORAS	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN
1. Definición de los contenidos temáticos y elaboración de las herramientas de aprendizaje	2	1,36%	Se definieron los contenidos temáticos y las herramientas de aprendizaje para las sesiones del programa de capacitación.
2. Planteamiento de introducción y objetivos a cumplir para cada uno de los módulos del Programa de Capacitación.	12	8,16%	Se realizó el planteamiento de la introducción y objetivos a cumplir para cada uno de los módulos del Programa de Capacitación, con el fin de que las asociadas se familiarizaran con las temáticas a estudiar.
3. Búsqueda y recolección de información para el desarrollo de los módulos del Programa de Capacitación.	33	22,44%	Se buscó y recolecto información para el desarrollo de los módulos del Programa de Capacitación.
4. Selección de la información correspondiente a cada uno de los módulos del Programa de Capacitación.	28	19,04%	Se seleccionó la información correspondiente a cada uno de los módulos del Programa de Capacitación, escogiendo la información más relevante para el desarrollo de cada una de las temáticas.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 38 de 257

5. Desarrollo y montaje de cada una de las temáticas de los módulos del Programa de Capacitación.	36	24,48%	Se realizó el desarrollo y montaje de cada una de las temáticas de los módulos del Programa de Capacitación definiendo las temáticas específicas con su propósito.
6. Desarrolló la actividad pedagógica y didáctica para cada uno de los de los módulos del Programa de Capacitación	24	16,32%	Se desarrolló la actividad pedagógica y didáctica para cada una de las sesiones con la finalidad de que las asociadas pusieran en práctica los conocimientos adquiridos.
7. Revisiones finales de la cartilla del programa de capacitación, previo inicio.	12	8,16%	Se realizaron las revisiones finales de la cartilla del Programa de Capacitación.
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXR025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 39 de 257

## GRAFICA 2. Tiempo empleado para el cumplimiento del objetivo N.º 2



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis:** En el gráfico anterior se puede evidenciar la valoración porcentual de las 7 actividades desarrolladas para darle cumplimiento al segundo objetivo correspondiente al diseño de la cartilla con los contenidos básicos de capacitación en Fundamentos de Mercadeo, con un total de 147 horas sobre las 640 establecidas para la opción de grado de pasantía en su modalidad de servicio social; las actividades que requirieron dedicación fueron las siguientes:

- **Búsqueda y recolección de información para el desarrollo de los módulos del Programa de Capacitación. (Véase Gráfico 2- tabla 2)**

El desarrollo de esta actividad se considera importante debido a que a través de la misma se realizó la búsqueda y recolección de información para la cartilla en Fundamentos de Mercadeo, proceso relevante, ya que este fue el primer paso para dar cumplimiento al objetivo número dos(2). Esta actividad fue fundamental puesto que se obtuvo la información que sirvió de base para el desarrollo de cada una de las temáticas; se debe tener en cuenta que para su ejecución se dedicaron 33 horas equivalentes al 22,44% sobre el total de las 147 realizadas para dicho objetivo.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 40 de 257

- **Selección de la información correspondiente a cada uno de los módulos del Programa de Capacitación. (Véase Gráfico 2- tabla 2)**

Esta actividad se considera importante debido a que luego de haber realizado la búsqueda de información, se seleccionó la más relevante para el desarrollo de las temáticas. Este proceso se consideró clave para definir exactamente el contenido de cada uno de los temas a tratar en los módulos del Programa de Capacitación. Para dar cumplimiento a esta actividad se dedicaron 28 horas equivalentes al 19,04% sobre el total de las 147 cumplidas para dicho objetivo.

- **Desarrollo y montaje de cada una de las temáticas de los módulos del Programa de Capacitación. (Véase Gráfico 2- tabla 2)**

El desarrollo de esta actividad se considera importante debido a que es el resultado de los pasos cumplidos previamente, puesto que luego de realizar la búsqueda y selección de información se procedió al desarrollo y montaje de cada una de las temáticas que en su conjunto conforman la totalidad de los módulos de las cartillas del Programa de Capacitación. Para dicha actividad se dedicaron 36 horas equivalentes al 24,48% sobre el total de las 147 cumplidas para este objetivo.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 41 de 257

### 6.3 OBJETIVO 3

Ejecutar el Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo a las asociadas de AMAYEDA.

La ejecución del Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo se considera un objetivo muy importante, ya que por medio de este se realizó una serie de actividades con la finalidad de llevar a cabo dicha ejecución, que incluye desde el diseño del formato de planeación de cada una de las sesiones, hasta la realización de un acta con evidencias de su desarrollo. A continuación, se presentan las actividades que dieron cumplimiento al objetivo tres (3):

1. Se diseñó un formato para la planeación de cada una de las sesiones del programa de capacitación, con el siguiente contenido: temática, número de sesiones necesarias (para da a conocer los contenidos de la temática), duración, horario, lugar, herramientas pedagógicas, materiales, actividades pedagógicas y didácticas aplicadas e indicador de evaluación.  
  
Posteriormente se diseñó un cuadro con el contenido de cada sesión, el cual incluyó el título de la misma, junto con las fases a desarrollar y tiempo respectivo.
2. Se realizó la planeación de cada una de las sesiones del programa de capacitación, incluyendo cada una de las fases a desarrollar (introducción, desarrollo y cierre, junto con cada uno de los ítems encontrados en el formato mencionado en la actividad anterior (ANEXO 20).
3. Se diseñó el cronograma del programa de capacitación, con la finalidad de definir las fechas exactas para cada una de las sesiones a realizar durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre (VÉASE ANEXO 14).
4. Se realizó una visita a la asociación AMAYEDA para programar las sesiones del programa de capacitación, dándoles a conocer el cronograma con las fechas de cada una de las sesiones a ejecutar durante los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2017(VÉASE ANEXO 15).

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 42 de 257

5. Se realizó la gestión promocional del programa de capacitación, diseñando un afiche promocional con la finalidad de informar a los habitantes del municipio de Arbeláez acerca de su realización, para que de esta forma también fueran partícipes (VÉASE ANEXO 16).
6. Se realizó la coordinación de la logística del evento con diferentes actores, por medio de una visita a la secretaría de la alcaldía Municipal de Arbeláez, con la finalidad de solicitar un permiso para hacer uso del salón de la casa de la cultura, proyector en la alcaldía y sillas para el desarrollo del programa de capacitación.  
Además, se realizó la promoción del programa de capacitación mediante: Afiches en lugares estratégicos del municipio y un aviso mediante el parlante del municipio de Arbeláez (VÉASE ANEXO 17, 18 Y 19).
7. Se buscó apoyo para la gestión del programa de capacitación con un asesor externo, para lo cual se realizó una reunión en el municipio de Arbeláez con el señor Ángel Ortiz, quien apoya los procesos llevados a cabo en AMAYEDA. Dicha reunión fue realizada con la finalidad de informarle acerca de la fecha de inicio del programa, además de la solicitud por medio de su gestión, de recursos para sufragar la compra de materiales para el desarrollo del programa de capacitación.
8. Se preparó las sesiones del programa de capacitación, profundizando las temáticas a tratar y elaborando un material guía para su desarrollo, con la finalidad de profundizar en esta y trabajar algunos aspectos un poco más a profundidad.
9. Se preparó la actividad pedagógica de cada una de las sesiones, con la finalidad de que las asociadas pusieran en práctica los conocimientos adquiridos en cada sesión ejecutada (VÉASE RESULTADO OBTENIDO CARTILLA EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO).

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantia</b>	PAGINA: 43 de 257

10. Se diseñaron las diapositivas para cada una de las sesiones del Programa de Capacitación como material de apoyo en su desarrollo y efectiva ejecución (VÉASE ANEXO 21).
11. Se preparó y estudio previo inicio de cada una de las sesiones del Programa de Capacitación, con la finalidad de dar a conocer las temáticas correspondientes de la forma más clara y concisa posible. Esta actividad se consideró importante, puesto que se estudió los temas con detenimiento antes de cada una de las sesiones, para de esta forma darlos a conocer con dominio y seguridad.
12. Se definió el contenido de cada una de las sesiones del Programa de Capacitación (profundización de las temáticas a tratar), anexando toda la información de los contenidos a tratar durante cada sesión, pero profundizados.
13. Se realizó la apertura del Programa de Capacitación, en la cual se contó con el acompañamiento de la docente asesora quien realizó una introducción al programa presentando a las capacitadoras y animando a las asociadas a participar en todo el proceso (VÉASE ANEXO 22).
14. Se ejecutó las sesiones del programa de capacitación (VÉASE ANEXO 23-VÉASE ANEXO 23).
15. Se diseñó un acta para cada una de las sesiones del programa de capacitación, en la que se incluyó el desarrollo detallado de sus fases (introducción, desarrollo y cierre). Dicha acta sirvió como evidencia de la ejecución de cada sesión y como mecanismo para evaluar su efectivo cumplimiento. (VÉASE ANEXO 26).
16. Se realizó un proceso de evaluación de cada una de las sesiones del Programa de Capacitación, en la que se tuvo en cuenta el desempeño individual de cada una de las asociadas con base en una serie de criterios definidos previamente (VÉASE ANEXO 27).

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 44 de 257

17. Se diseñó material publicitario (tarjetas de presentación y pendón), para la asociación AMAYEDA, con la finalidad de que las asociadas cuenten con material publicitario propio entregable, por medio del cual puedan darse a conocer.

Por otra parte, también se diseñó el pendón, con la finalidad de ser expuesto tanto en ferias empresariales como en el punto de venta de la asociación. (VÉASE ANEXO 28)

18. Se diseñó el portafolio de productos de AMAYEDA(PDF), con la finalidad de que cuenten con una carta de presentación para diferentes eventos y negociaciones en las cuales deban darse a conocer. Dicho portafolio tiene el siguiente contenido:

- Presentación.
  - Plataforma estratégica (misión y visión).
  - Productos con sus respectivos precios (Presentación y peso).
- (VÉASE ANEXO 29)

19. Se diseñó la página web para la asociación AMAYEDA, como medio a través del cual puede darse a conocer. Esta página fue creada a través de Wix (plataforma gratuita para el desarrollo web).

La página web de la asociación tiene el siguiente contenido:

- Quienes somos.
  - Productos.
  - Galería de imágenes.
  - Contactos.
- (VÉASE ANEXO 30).

20. Se diseñó la página en Facebook de la asociación AMAYEDA, como mecanismo importante a través del cual la asociación puede darse a conocer más fácilmente, puesto que se sabe que esta red social es uno de los medios a través de los cuales diferentes empresas e instituciones dan a conocer sus productos,

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 45 de 257

su gestión, procesos y demás aspectos importantes, dentro de los cuales se incluye la venta de estos (VÉASE ANEXO 31).

### 6.3.1 Tabulación y valoración porcentual del objetivo N° 3

A continuación, se encuentra la valoración porcentual de las actividades realizadas que dieron cumplimiento al objetivo tres (3) del Programa de capacitación en Fundamentos de Mercadeo, cuyo enfoque fue la ejecución del Programa de Capacitación a las asociadas de AMAYEDA.

**Tabla 3. Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°3.**

ACTIVIDAD	HORAS	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN
1. Diseño de formato para la planeación de cada una de las sesiones del Programa de Capacitación.	1	0,28%	Se diseñó un formato para la planeación de cada una de las sesiones, el cual contiene la especificación de tiempo de cada una de las fases a desarrollar.
2. Planeación de cada una de las sesiones del Programa de Capacitación.	32	9,09%	Se realizó la planeación de cada una de las sesiones del programa de capacitación, incluyendo cada una de las fases a desarrollar.
3. Diseño del cronograma del Programa de Capacitación.	2	0,56%	Se diseñó el cronograma del programa de capacitación, con la finalidad de definir las fechas exactas para

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 46 de 257

			<p>cada una de las sesiones a realizar durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.</p>
<p>4. Visita a la asociación AMAYEDA para programar las sesiones del Programa de Capacitación.</p>	8	2,72%	<p>Se realizó una visita a la asociación AMAYEDA para programar las sesiones del programa de capacitación, dándoles a conocer el cronograma de capacitación.</p>
<p>5. Gestión promocional del Programa de Capacitación.</p>	1	0,28%	<p>Se realizó la gestión promocional del programa de capacitación, diseñando un afiche promocional con la finalidad de informar a los habitantes del municipio de Arbeláez acerca de la realización de este programa.</p>
<p>6. Coordinación de la logística del evento con diferentes actores.</p>	8	2,72%	<p>Se realizó la coordinación de la logística del evento con diferentes actores, por medio de una visita a la secretaria de la alcaldía Municipal de Arbeláez, con la finalidad de solicitar permiso para hacer uso del salón de la casa de la cultura, proyector en la alcaldía y sillas para</p>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 47 de 257

			el desarrollo del programa de capacitación.
7. Búsqueda de apoyo para la gestión del programa de capacitación con un asesor externo.	4	1,13%	Se buscó apoyo para la gestión del programa de capacitación con un asesor externo, para lo cual se realizó una reunión en el municipio de Arbeláez con el señor Ángel Ortiz.
8. Preparación de las sesiones del Programa de Capacitación.	35	9,94%	Se preparó las sesiones del programa de capacitación (profundización de las temáticas a tratar), elaborando un material guía para el desarrollo de cada sesión.
9. Preparación de la actividad pedagógica de cada una de las sesiones.	21	5,96%	Se preparó la actividad pedagógica de cada una de las sesiones, definiendo su contenido y forma de realización.
10. Diseño de diapositivas para cada una de las sesiones del Programa de Capacitación.	7	1,98%	Se diseñaron las diapositivas para cada una de las sesiones del Programa de Capacitación como material de apoyo en su desarrollo y efectiva ejecución.
11. Preparación y estudio previo inicio de cada una de las sesiones del Programa de Ca-	32	9,09%	Se preparó y estudio previo inicio de cada una de las sesiones del Programa de Capacita-



**MACROPROCESO DE APOYO**

CODIGO: MEXR025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA**

PAGINA: 48 de 257

pacitación.			ción, con la finalidad de dar a conocer la temática correspondiente a cada una de las asociadas de la forma más clara y concisa posible.
12. Se definió el contenido de cada una de las sesiones del Programa de Capacitación.	19	5,39%	Se definió el contenido de cada una de las sesiones del Programa de Capacitación (profundización de las temáticas a tratar), anexando toda la información de los contenidos a tratar, pero profundizados.
13. Apertura del Programa de Capacitación.	8	2,72%	Se realizó la apertura del Programa de Capacitación, en la cual se contó con el acompañamiento de la docente asesora quien realizó una introducción al programa presentando a las capacitadoras y animando a las asociadas a participar en todo el proceso.
14. Ejecución de las sesiones del Programa de Capacitación	64	18,18%	Se ejecutó las sesiones ocho sesiones del programa de capacitación, las cuales fueron planeadas previamente.
15. Diseño de acta para cada una de las se-	32	9,09%	Se diseñó un acta para cada una de las sesio-

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 49 de 257

siones del Programa de Capacitación.			nes del programa de capacitación, en la que se incluyó el desarrollo de cada una.
16. Proceso de evaluación de cada una de las sesiones del Programa de Capacitación.	48	13,63%	Se realizó un proceso de evaluación de cada una de las sesiones del Programa de Capacitación, en dicha evaluación se tuvo en cuenta el desempeño individual de cada una de las asociadas con base en una serie de criterios definidos previamente.
17. Diseño material publicitario (tarjetas de presentación).	8	2,72%	Se diseñó material publicitario (tarjetas de presentación), para la asociación AMAYEDA, con la finalidad de que las asociadas cuenten con material publicitario propio y entregable.
18. Diseño del portafolio de productos (PDF).	8	2,72%	Se diseñó material publicitario (tarjetas de presentación y pendón), para la asociación AMAYEDA, con la finalidad de que las asociadas cuenten con una carta de presentación.
19. Diseño de página web.	11	3,12%	Se diseñó la página web para la asociación AMAYEDA, como me-

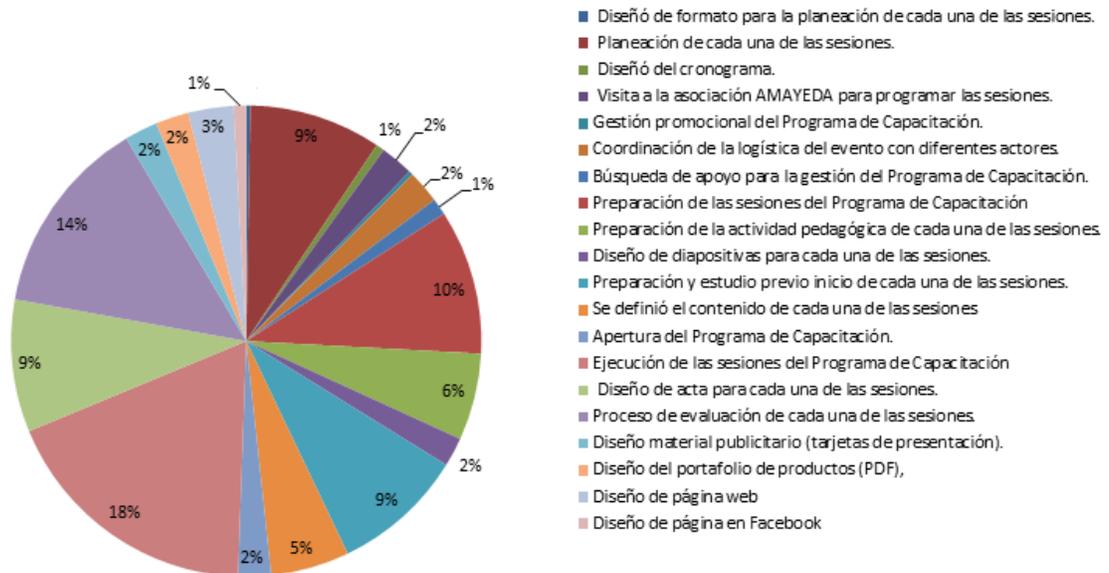
	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 50 de 257

			<p>dio a través del cual puede darse a conocer. Esta página fue creada a través de la herramienta de Wix.</p>
20. Diseño de página en Facebook.	3	0,85%	<p>Se diseñó la página en Facebook de la asociación AMAYEDA, como mecanismo importante a través del cual la asociación puede darse a conocer más fácilmente.</p>
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 51 de 257

### GRÁFICA 3. Tiempo empleado para el cumplimiento del objetivo N.º 3



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En el gráfico anterior se puede evidenciar la valoración porcentual de las veinte (20) actividades desarrolladas para dar cumplimiento al tercer objetivo correspondiente la ejecución del Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo a las asociadas de AMAYEDA, con un total de 352 horas sobre las 640 establecidas para la opción de grado de pasantía en su modalidad de servicio social; las actividades que requirieron más dedicación fueron las siguientes:

- **Preparación de las sesiones del Programa de Capacitación (Véase gráfico 3 –Tabla 3)**

Esta actividad se considera importante debido a que previo inicio de cada una de las sesiones del programa de capacitación se tuvo que realizar una preparación dedicada de cada una de las sesiones, aspecto que incluye el estudio de la temática a profundidad para dictar cada sesión con dominio del tema y seguridad. Para el cumplimiento de esta actividad se requirió un total de 35 horas que sobre el total correspondiente a este objetivo (352 horas) equivale a un 9,94%.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 52 de 257

- **Ejecución de las sesiones del Programa de Capacitación (Véase gráfico 3 –Tabla 3)**

La ejecución de las sesiones del programa de capacitación se considera la actividad más importante para dar cumplimiento a este objetivo, debido a que implicó la explicación de las temáticas estudiadas. Este proceso requirió un total de 64 horas, que sobre el total (352 horas) correspondió a un 18,18%.

- **Proceso de evaluación de cada una de las sesiones del Programa de Capacitación (Véase gráfico 3 –Tabla 3)**

El proceso de evaluación de cada una de las sesiones del programa de capacitación se considera una actividad muy importante por medio de la cual se realizó un análisis de los resultados obtenidos por cada una de las asociadas en cada una de las sesiones. Para dar cumplimiento a este objetivo se requirieron un total de 48 horas que sobre el total equivale a un 13,63%.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 53 de 257

#### **OBJETIVO 4**

- Elaborar un informe final sobre los alcances del programa general de capacitación, sus objetivos e impacto alcanzado.

La evaluación del alcance del programa de capacitación en Fundamentos de Mercadeo se considera un aspecto importante por medio del cual se pudo determinar el impacto generado a través de la ejecución del Programa. A continuación, se presentan las actividades que dieron cumplimiento al objetivo cuatro (4):

1. Se realizó un total de dos visitas, para dar cumplimiento al objetivo cuatro (4) del programa de capacitación, con la finalidad de realizar una evaluación de los procesos llevados a cabo en la asociación durante los meses en que no se estuvo presente (diciembre y enero):

Visita 1: Se realizó una visita con la finalidad de hacer seguimiento a los procesos implementados y conocer los resultados efectivamente obtenidos con la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos por medio del Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo (VÉASE ANEXO 32 Y 33).

Visita 2: Se realizó una visita con la finalidad de programar y gestionar presentaciones de ventas, determinando posibles negocios e instituciones a los cuales se podría visitar para realizar una serie de presentaciones de ventas, debido a que se considera que para que la asociación incremente su nivel de ventas para el año 2018, debe realizar algunas de estas presentaciones en diferentes instituciones y negocios para de esta forma establecer contratos fijas para la venta de sus productos( VEASE ANEXO 34 Y 35).

2. Se realizaron presentaciones de ventas en las cafeterías de la Universidad de Cundinamarca. Estas presentaciones fueron realizadas a los dueños de estos negocios; el señor Eladio Patarroyo y la señora Sofía Moreno quienes aceptaron la propuesta de escuchar a la asociada sin ningún compromiso (VÉASE ANEXO 36).

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 54 de 257

3. Se realizó la evaluación del cumplimiento de los objetivos del programa de capacitación, definidos para cada uno de los módulos que fueron ejecutados, con la finalidad de determinar su eficiencia, y considerar el nivel de aprendizaje de las asociadas (VÉASE RESULTADO OBTENIDO 8,4).

Por otra parte, es importante tener en cuenta que para el cumplimiento de dicho objetivo se realizó:

- Evaluación de conocimientos: Se realizó una evaluación de conocimientos a las asociadas, con la finalidad de evaluar al aprendizaje obtenido por medio del programa de capacitación (VÉASE ANEXO 37, 38 y 39).
- Encuesta de satisfacción: Se realizó a cada una de las asociadas con la finalidad de medir su grado de satisfacción en relación al programa de capacitación y con respecto a la capacitadora. (VÉASE ANEXO 40, 41 y 42)  
(VÉASE RESULTADO OBTENIDO 8,6)

4. Se diligenció y analizó los indicadores de desempeño y del impacto del proyecto, los cuales fueron propuestos en el anteproyecto presentado para la aprobación del presente trabajo de grado. A través de dicho proceso se pudo evaluar el impacto del programa de capacitación ejecutado durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y parte de diciembre del año 2017(VÉASE RESULTADO OBTENIDO 8,5 y 8,7).

### 6.3.2 Tabulación y valoración porcentual del objetivo N° 4

A continuación, se encuentra la valoración porcentual de las actividades realizadas que dieron cumplimiento al objetivo cuatro (4) del Programa de capacitación en Fundamentos de Mercadeo, cuyo enfoque fue elaborar un informe final sobre los alcances del programa general de capacitación, sus objetivos e impacto alcanzado.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 55 de 257

**Tabla 4. Valoración porcentual de las actividades realizadas, en el objetivo N°4.**

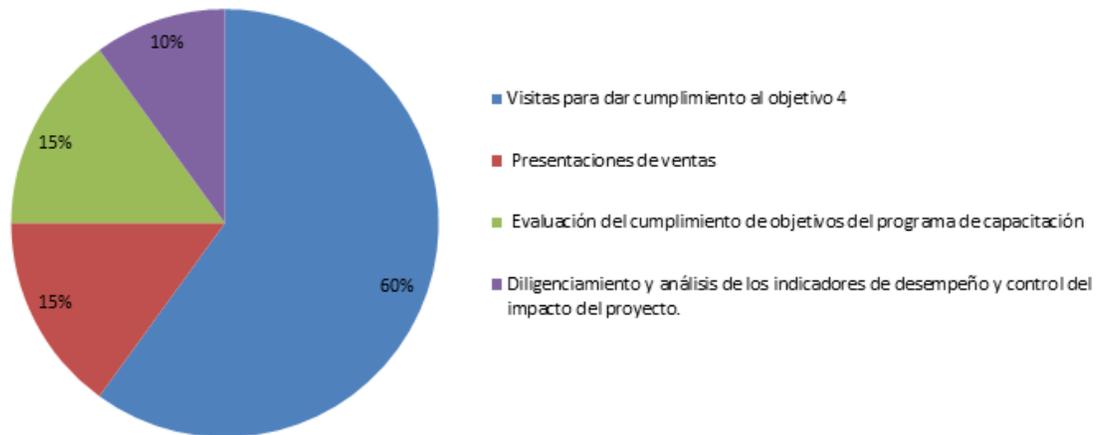
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>HORAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Se realizó un total de dos visitas, para dar cumplimiento al objetivo 4 del programa de capacitación	12	60%	Se realizaron visitas con la finalidad de realizar una evaluación de los procesos llevados a cabo durante los meses en que no se estuvo presente en la asociación.
2. Presentaciones de ventas.	3	15%	Se realizaron presentaciones de ventas en la Universidad de Cundinamarca, las cafeterías de dicha institución.
3. Evaluación del cumplimiento de objetivos del programa de capacitación.	3	15%	Se realizó la evaluación del cumplimiento de objetivos del programa de capacitación, definidos en cada uno de los módulos ejecutados.
4. Diligenciamiento y análisis de los indicadores de desempeño y control del impacto del proyecto.	2	10%	Se diligenció y analizó los indicadores de desempeño y del impacto del proyecto. Di-

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 56 de 257

			chos indicadores de evaluación de desempeño fueron propuestos en el anteproyecto presentado para la aprobación del presente trabajo de grado.
<b>TOTAL</b>	20		

**Fuente:** Elaboración propia

#### **GRÁFICA 4. Tiempo empleado para el cumplimiento del objetivo N.º 4**



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis:** En el gráfico anterior se puede evidenciar la valoración porcentual de las cuatro (4) actividades desarrolladas para dar cumplimiento al cuarto objetivo correspondiente a la elaboración de un informe final sobre los alcances del programa general de capacitación, sus objetivos e impacto alcanzado, con un total de 20 horas sobre las 640 establecidas para la opción de grado de pasantía en su

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantía</b>	PAGINA: 57 de 257

modalidad de servicio social. Las actividades que requirieron mayor dedicación fueron las siguientes:

- **Visitas con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo. (Véase Gráfico 4- tabla 4)**

Esta actividad se considera importante debido a que, a través de dichas visitas, se pudo realizar un seguimiento a las actividades llevadas a cabo por las asociadas y conocer los resultados efectivamente obtenidos con la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos por medio del Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo. Por otra parte, se debe tener en cuenta que para el desarrollo de dicha actividad se dedicaron 12 horas equivalentes al 60% sobre el total de las 20 horas cumplidas para dicho objetivo.

- **Evaluación del cumplimiento de objetivos del programa de capacitación. (Véase Gráfico 4- tabla 4)**

El desarrollo de dicho proceso se considera relevante, puesto que, mediante el mismo se aplicó dos herramientas con la finalidad de obtener resultados para determinar la eficacia del programa de capacitación, y considerar el nivel de aprendizaje de las asociadas. Para esta actividad se requirió un total de 3 horas que sobre las 20 establecidas para dar cumplimiento al objetivo cuatro (4) corresponden a un 15%.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 58 de 257

## 7 . TABULACIÓN Y VALORACIÓN PORCENTUAL DE LOS OBJETIVOS DE LA PASANTÍA.

A continuación, se presenta la tabulación respectiva de las horas realizadas con respecto a cada uno de los objetivos del Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo desarrollados en el transcurso de la pasantía con una duración total de 640 horas.

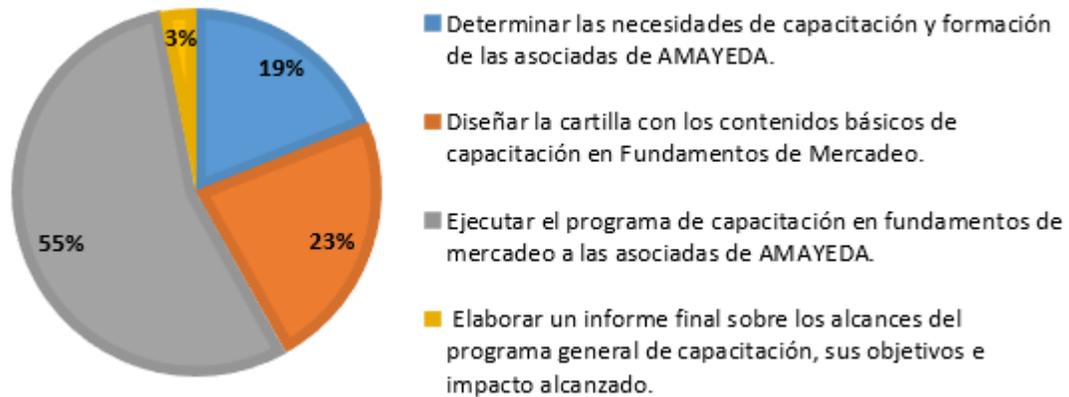
**Tabla 5 Tiempo total empleado para el cumplimiento de los objetivos.**

N° objetivos cumplidos	Descripción	Horas	Porcentaje
1	Determinar las necesidades de capacitación y formación de las asociadas de AMAYEDA.	121	18,90%
2	Diseñar la cartilla con los contenidos básicos de capacitación en Fundamentos de Mercadeo.	147	22,96%
3	Ejecutar el Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo a las asociadas de AMAYEDA.	352	55%
4	Elaborar un informe final sobre los alcances del Programa general de Capacitación, sus objetivos e impacto alcanzado.	20	3,12%
<b>TOTAL</b>		640	100%

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 59 de 257

**GRÁFICA 5 Tiempo empleado para el cumplimiento de los objetivos**



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis:** De la anterior gráfica se puede concluir que el objetivo del Programa de Capacitación que requirió más dedicación fue el número tres (3), dado que se dedicó tiempo, tanto para la preparación y estudio de los temas, como para su ejecución durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y parte de diciembre del año 2017. De manera que para dar cumplimiento a este objetivo se realizaron un total de 352 horas correspondientes a un 55% sobre las 640 establecidas de manera general.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 60 de 257

## 8 . RESULTADOS OBTENIDOS

### 8.1 . FORMATO NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL AREA DE MERCADEO

Se diseñó un formato con las temáticas a tratar en el programa de capacitación en el área de mercadeo, las cuales fueron descritas y técnicamente evaluadas mediante un esquema de semáforo en el que se determinó las más y menos relevantes o que requerían de menor intervención. Es importante tener en cuenta que este formato tuvo que darse a conocer a las asociadas para conocer su percepción con respecto a los temas a tratar.

Estas temáticas establecidas fueron calificadas por las asociadas teniendo en cuenta la siguiente escala, según consideraban su nivel de relevancia y necesidad.

#### CONVENCIONES

**Tabla 6. Convenciones formato necesidades de capacitación**

Intensidad	Color	Explicación
4.Muy alta		Urgente necesidad de conocimiento para optimizar el desempeño de las asociadas.
3.Alta		Alta necesidad de conocimiento para optimizar el desempeño de las asociadas.
2.Media		Incide en el desempeño de las asociadas, pero no en los resultados finales de la asociación.
1.Baja		La falta de esta influye en un grado menor en el desempeño de los asociados y en los resultados.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 61 de 257

Es importante tener en cuenta, que al dar una numeración a cada calificación (alta, considerable, media o nula), las asociadas elegían un número que luego se promediaba en el total de temáticas calificadas para así determinar su intensidad.

**Tabla 7. Formato necesidades de capacitación**

AREA DEFICIENTE	CAPACITACIÓN REQUERIDA	INTENSIDAD
<b>PRODUCTO</b>		
No conoce las características de su producto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de las características del producto.</li> <li>• Atributos y beneficios del producto</li> <li>• Tipos de productos: Demanda, por conveniencia, de impulso, masivos o de moda, exclusivos.</li> <li>• Como se describe un producto.</li> <li>• Calculo de la capacidad de producción.</li> </ul>	
<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</b>		
No conoce acerca de cómo debe realizarse una investigación de mercados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación de mercados</li> <li>• Problemas de la investigación de mercados: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Qué compra el cliente?</li> <li>✓ ¿Cómo lo compra?</li> <li>✓ ¿Dónde lo compra?</li> <li>✓ ¿Cuánto está dispuesto a pagar?</li> </ul> </li> </ul>	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 62 de 257

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tendencias</li> <li>✓ ¿Qué necesidades busca satisfacer?</li> </ul>	
Desconocen el diseño de un formato de encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del formato de encuesta</li> <li>✓ Tipos de encuesta</li> <li>✓ Pasos para crear una encuesta</li> </ul>	
<b>TIPOS DE CLIENTES</b>		
No conocen los diferentes tipos de clientes a los cuales deben persuadir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de clientes:</li> <li>✓ Personas- Clientes finales</li> <li>✓ Clientes institucionales</li> <li>✓ Distribuidores (Canales de distribución)</li> </ul>	
<b>TÉCNICAS DE VENTA</b>		
Desconocen las técnicas generales de venta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de venta</li> <li>• Tipos de venta</li> <li>• Técnicas generales de ventas</li> <li>✓ Método AIDDA (Atención, interés, demostración, deseo, acción)</li> <li>• Estrategias de venta</li> </ul>	
Desconoce la importancia de la argumentación en el proceso de venta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La argumentación en el proceso de venta</li> <li>✓ Tipos de argumentos</li> </ul>	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantía</b>	PAGINA: 63 de 257

	✓ Técnicas para argumentar en el proceso de venta	
No sabe cómo responder ante una objeción durante la venta.	Respuestas a las objeciones en el proceso de venta	
Desconoce las técnicas usadas en el cierre de cualquier venta.	Técnicas de cierre de la venta	
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</b>		
No conoce de la importancia de la gestión del tiempo de venta.	Gestión del tiempo de venta	
Desconoce las técnicas de prospección y calificación de clientes potenciales.	Identifica las técnicas de prospección y calificación de clientes potenciales	
No cuenta con conocimiento acerca del sector al que pertenece su actividad económica.	Sector comercial	
<b>CULTURA TÉCNICA Y COMERCIAL</b>		
No conoce las técnicas de resolución de problemas y toma de decisiones durante una venta.	Técnicas de resolución de problemas y toma de decisiones	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 64 de 257

No tiene conocimiento de los elementos que forman parte de la administración comercial.	Elementos que forman parte de la administración comercial	
Desconoce cómo realizar un análisis de sus competidores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la competencia</li> <li>✓ Objetivos del análisis de la competencia</li> <li>✓ Técnicas para el análisis de la competencia</li> </ul>	
No saben cómo realizar la demostración de un producto de acuerdo a las técnicas de venta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostración de un producto</li> <li>✓ Como hacer una demostración</li> <li>✓ Técnicas de demostración de un producto</li> </ul>	
<b>RELACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
Desconocen las técnicas de recibimiento del cliente.	Técnicas de recibimiento del cliente.	
No cuentan con conocimiento acerca del buen manejo de las relaciones interpersonales durante el proceso de venta	Buen manejo de relaciones interpersonales durante el proceso de venta.	
No sabe en qué consiste la psicología del consumidor y su importancia a la hora de influir en la decisión de compra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicología del consumidor</li> <li>• Factores psicológicos de influencia</li> </ul>	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 65 de 257

<b>PROPUESTA DE VALOR</b>		
Desconocen la importancia de la propuesta de valor para diferenciarse de sus competidores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de valor</li> <li>✓ Objetivos de crear una propuesta de valor</li> <li>✓ Como crear una propuesta de valor</li> </ul>	
Desconocen cómo identificar la propuesta de valor frente a sus productos	Identificación de la propuesta de valor de la Asociación	
<b>PORTAFOLIO DE PRODUCTOS</b>		
No conocen que es un portafolio de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portafolio de productos</li> <li>✓ Contenido de un portafolio de productos</li> </ul>	
No saben cómo se crea un portafolio de productos.	Creación del portafolio de productos de la Asociación	
<b>SEGMENTO DE MERCADO</b>		
Desconocen que es un segmento de mercado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de segmento de mercado</li> <li>✓ Tipos de segmentación</li> <li>✓ Variables para realizar la segmentación</li> <li>✓ Beneficios de una buena segmentación</li> </ul>	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 66 de 257

No saben cómo identificar el segmento de mercado correspondiente a sus productos.	✓ Identificación del segmento de mercado de los productos de la Asociación	
<b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>		
Desconoce la importancia de las redes sociales y páginas web para dar a conocer sus productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las redes sociales y páginas web más importantes para dar a conocer un negocio</li> <li>• Importancia de las páginas web para dar a conocer un negocio</li> </ul>	
<b>PUBLICIDAD (PROMOCIÓN)</b>		
Desconocen la importancia de la publicidad para dar a conocer su negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de publicidad</li> <li>✓ Objetivos de la publicidad</li> <li>✓ Principios de la publicidad</li> <li>✓ Técnicas de publicidad</li> <li>✓ Medios publicitarios</li> </ul>	
No conocen las herramientas de la mezcla de promoción.	Herramientas de la mezcla de promoción	
No saben cómo diseñar la publicidad para dar a conocer sus productos.	Diseño de publicidad: tarjetas de presentación	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 67 de 257

<p>No conoce el diseño de una campaña publicitaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de una campaña publicitaria</li> <li>✓ Estrategias de la campaña</li> <li>✓ Medios publicitarios (Radio, televisión, prensa, revistas).</li> </ul>	
---	--	---

**Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 68 de 257

## 8.2 RESULTADOS DE FORMATO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Luego de dar a conocer el formato de necesidades de Capacitación a las asociadas, se agrupo las temáticas por intensidad identificando los temas más relevantes a tratar durante el proceso de capacitación, los cuales son:

### NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN MERCADEO

**ROJO:** Muy alta

AREA DEFICIENTE	CAPACITACIÓN REQUERIDA
<b>INTRODUCCION AL MERCADEO</b>	
No conoce la importancia del mercadeo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercadeo</li> <li>✓ Que es el mercadeo</li> <li>✓ Funciones del mercadeo</li> </ul>
<b>PRODUCTO</b>	
No conoce las características de su producto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificación de las características del producto.</li> <li>✓ Atributos y beneficios del producto</li> <li>✓ Como se describe un producto.</li> <li>✓ Cálculo de la capacidad de producción.</li> </ul>
<b>PRECIO</b>	
No saben de la importancia que tiene el determinar un buen precio a la hora de ven-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que es el precio</li> <li>• Estrategias para fijar precios</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 69 de 257

der sus productos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de precios</li> <li>• Políticas de descuentos</li> </ul>
<b>TIPOS DE CLIENTES</b>	
Desconocen los diferentes tipos de clientes a los cuales puede vender sus productos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de clientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personas- Clientes finales</li> <li>✓ Clientes institucionales</li> <li>✓ Distribuidores (Canales de distribución)</li> </ul> </li> </ul>

**NARANJA: Alta**

AREA DEFICIENTE	CAPACITACIÓN REQUERIDA
<b>PLAZA (CANALES DE DISTRIBUCION)</b>	
Desconocen que es un canal de distribución y su importancia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que es un canal de distribución</li> <li>• Tipos de canales de distribución</li> </ul>

**AMARILLA: Media**

AREA DEFICIENTE	CAPACITACIÓN REQUERIDA
<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</b>	
No conoce acerca de cómo debe realizarse una investigación de merca-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación de mercados</li> <li>✓ Proceso para realizar una investigación de</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 70 de 257

dos.	mercados (Definición del problema a investigar, seleccionar y establecer el diseño de la investigación, recolección de datos y análisis, formular hallazgos, seguimiento y control de marketing).
Desconocen el diseño de un formato de encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del formato de encuesta</li> <li>✓ Tipos de encuesta</li> <li>✓ Pasos para crear una encuesta</li> </ul>

**VERDE: Baja**

AREA DEFICIENTE	CAPACITACIÓN REQUERIDA
<b>TECNICAS DE VENTA</b>	
Desconocen las técnicas generales de venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de venta</li> <li>✓ Tipos de venta</li> <li>✓ Técnicas generales de ventas</li> <li>✓ Método AIDDA (Atención, interés, demostración, deseo, acción)</li> <li>✓ Estrategias de venta</li> </ul>
No cuenta con conocimiento para realizar una negociación comercial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La negociación comercial</li> <li>✓ Preparación de la negociación</li> <li>✓ Estilos personales de negociación</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 71 de 257

Desconoce la importancia de la argumentación en el proceso de venta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La argumentación en el proceso de venta</li> <li>✓ Tipos de argumentos</li> <li>✓ Técnicas para argumentar en el proceso de venta</li> </ul>
No sabe cómo responder ante una objeción durante la venta.	Respuestas a las objeciones en el proceso de venta
Desconoce las técnicas usadas en el cierre de cualquier venta.	Técnicas de cierre de la venta
<b>RELACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
Desconocen las técnicas de recibimiento del cliente.	Técnicas de recibimiento del cliente
No cuentan con conocimiento acerca del buen manejo de las relaciones interpersonales durante el proceso de venta.	Buen manejo de relaciones interpersonales durante el proceso de venta
No sabe en qué consiste la psicología del consumidor y su importancia a la hora de influir en la decisión de compra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicología del consumidor</li> <li>✓ Factores psicológicos de influencia</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 72 de 257

### **8.3 ANÁLISIS FINAL SOBRE REQUERIMIENTOS DE CAPACITACION SEGÚN MANUALES DE FUNCIONES**

Los manuales de funciones contienen información acerca de las funciones, conocimientos, habilidades, capacidades, responsabilidades, condiciones de trabajo y requisitos psicológicos y físicos mínimos para cada cargo. Teniendo en cuenta estos factores, el objetivo primordial de esta actividad fue analizar las competencias reales demostradas en la práctica laboral frente a las competencias y conocimientos mínimos deseados según los manuales de funciones previamente diseñados. La información resultante permitió definir el tipo de conocimientos, habilidades y actitudes se encontraban ausentes o débiles en el equipo humano existente con el ánimo de establecer los programas de capacitación a desarrollar.

Por lo anterior, se hizo necesario comparar el desempeño efectivo de las personas que ocupan los siguientes cargos con los manuales de funciones previamente elaborados:

#### **GERENTE GENERAL**

En la asociación AMAYEDA no hay una persona designada como Gerente que cumpla el 100% de las responsabilidades y funciones descritas en el manual de funciones. Algunas funciones se cumplen de manera conjunta, en equipo, aunque la mayoría de las decisiones son asumidas voluntariamente por la asociada líder, señora Marleny, quien generalmente organiza y planifica el aprovisionamiento de materia prima para realizar la producción.

En cuanto al análisis y la aprobación de necesidades y solicitudes de capacitación, esto es algo que se hace entre todas las asociadas, ya que entre todas consideran cuales son los temas necesarios para ser capacitadas.

Se concluyó que no hay una persona a cargo de planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades comerciales, operativas y financieras, pues se desconoce por parte de todo el grupo asociado los principios, estrategias, herramientas, técnicas y procesos para ejercer estas funciones. Hasta ahora se cuenta con la

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 73 de 257

voluntad y el deseo de superación y solidaridad de las asociadas líderes para asumir estas funciones de manera empírica y sin conocimientos técnicos mínimos.

### **AUXILIAR DE TESORERIA**

En la asociación no existe una persona que se dedique exclusivamente, o dedique la mayor parte de su tiempo a apoyar las labores referentes al flujo de efectivo de la asociación, sin embargo, se encuentra la señora Cecilia Umaña, quien según las mismas asociadas es la “tesorera” de la Asociación, quien se encarga de establecer el precio de cada uno de los productos de acuerdo a los costos de producción y las ganancias que se espera obtener.

Es importante tener en cuenta que a pesar de que en la Asociación hay una persona que se hace cargo de la parte de tesorería, se requiere del programa de capacitación para que se implementen algunas técnicas contables que permitan mejorar los procesos llevados a cabo en la Asociación, ya que no se tiene un registro adecuado de todas las operaciones que se realizan a nivel contable (ventas, compras, pagos efectuados, etc.).

La persona encargada no cuenta con documentos de soporte como facturas, recibos de caja y comprobantes de egresos, además ha mencionado que al precio de venta se le ha establecido una rentabilidad del 30%, pero no se conoce la veracidad de esta información.

En conclusión, se encontró que, aunque hay una persona a cargo de llevar algunas de las cuentas de la Asociación puede que este proceso no se esté realizando de la mejor manera, ya que las asociadas han mencionado que el dinero con el que disponen y que se obtiene de la venta de los productos en la gran mayoría de las ocasiones no les alcanza para suplir todos los gastos que implica el funcionamiento de la Asociación.

### **AUXILIARES DE PRODUCCIÓN**

Dado que todas las asociadas son participes en la elaboración de los diferentes productos tanto alimenticios como artesanales, no presentan diferencias considerables o de gran relevancia al momento de hacer la respectiva comparación con el manual de funciones para el cargo de auxiliares de producción, esto debido a que

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 74 de 257

constantemente las asociadas están recibiendo capacitaciones por parte del SENNA y se considera tienen los conocimientos suficientes y necesarios para la correcta elaboración de los productos alimenticios y productos de forma artesanal.

Sin embargo, se aconseja que al momento de realizar los productos alimenticios tengan previamente definido las cantidades reales a producir, esto con el fin de pesar y/o medir los ingredientes de forma precisa sin generar desperdicio de los insumos utilizados.

### **AUXILIAR DE VENTAS**

En AMAYEDA la responsabilidad de la venta de los productos está a cargo principalmente de la señora Marleny Tovar, líder de la asociación, quien acude a las diferentes ferias a las que son invitadas.

Es importante tener en cuenta que los días en que las asociadas se reúnen a realizar su producción, es con la finalidad de suplir pedidos programados con anterioridad.

Como resultado de esto, se concluye que la gran mayoría de las asociadas a excepción de la señora Marleny no ha realizado ventas, esto debido a que desconocen las diferentes técnicas de venta; cómo actuar de acuerdo a los diferentes tipos de clientes y en general en qué consiste el proceso de venta, con cada una de sus partes incluido el cierre, lo cual requiere cierto grado de técnica.

### **SECRETARIA**

En AMAYEDA el cargo de secretaria ha sido asumido por la señora Carmenza Pulido quien cumple con las funciones designadas para su cargo en los estatutos de la Asociación, los cuales se encuentran incluidos en el manual de funciones aquí presentado. Está asociada se encarga principalmente de hacer las actas de las diferentes reuniones que se realizan en la Asociación, las cuales dan constancia de lo acordado en cada reunión. Por lo tanto, se concluyó que la asociada cumple con gran parte de las funciones que debe asumir de acuerdo a su cargo, sin embargo, una de las falencias que se encontró dentro de las funciones que debería cumplir y no cumple hasta el momento, es el hecho de tener un registro de las hojas de vida de cada una de las asociadas con información básica de cada

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 75 de 257

una, razón por la cual se tuvo que hacer una base de datos. Es por esta razón que se considera que la asociada debe tener el presente manual de funciones para que de este modo conozca las funciones que debe cumplir, para ser más eficiente en su labor.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 76 de 257

#### **8.4 .EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

Se realizó la evaluación del cumplimiento de los objetivos del programa de capacitación definidos en cada uno de los cinco módulos ejecutados, con la finalidad de determinar su nivel de eficiencia, junto con el nivel de aprendizaje de cada una de las asociadas. Es importante tener en cuenta que los objetivos a evaluar fueron definidos de acuerdo a cada una de las temáticas, previa ejecución en los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre. Dicha evaluación se presenta a continuación:

##### **MODULO 1: PRODUCTO**

Los objetivos definidos para el desarrollo eficiente de este módulo fueron:

**1. Identificar los atributos de los productos de AMAYEDA.** Este objetivo fue establecido con la finalidad de que las asociadas identificaran cada uno de los atributos de sus productos y definir aquellos que aún no se tenían, como lo es el caso del empaque.

**Análisis:** Al analizar el cumplimiento de este objetivo, se concluye que AMAYEDA no cuenta con gran parte de los atributos definidos para un producto, razón por la cual de manera conjunta se analizó y propuso cómo deben ser establecidos. Aspectos relacionados con la calidad, marca y servicio al cliente fueron analizados con las asociadas las cuales dieron sus aportes y opiniones con respecto al tema, llegando a conclusiones satisfactorias. Además, durante el desarrollo de la sesión se plantearon preguntas relacionadas con la temática las cuales previamente fueron definidas en las cartillas y que fueron resueltas de manera conjunta.

Por otra parte, se propuso una actividad práctica por medio de la cual propusieron empaque y etiquetas para sus productos.

**2. Describir adecuadamente los productos de AMAYEDA.** Este objetivo se propuso con la finalidad de que las asociadas describieran adecuadamente

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 77 de 257

sus productos al realizar presentaciones de ventas, oportunidades en las cuales deben darlos a conocer con dominio y seguridad. Sin embargo, se considera que este no es una tarea fácil, por lo que se definieron técnicas y pautas para realizar dicha descripción, las cuales fueron estudiadas de manera conjunta con las asociadas.

En relación al cumplimiento de este objetivo, las asociadas realizaron la descripción de sus productos, teniendo en cuenta que a cada una se le asignó un producto para describir. Dicha descripción fue realizada de manera satisfactoria por cada una de las asociadas, quienes dieron a conocer la descripción de sus productos, de manera que a medida que exponían sus resultados, se evaluaba la calidad del trabajo realizado y se corregía en caso de que estuviera mal.

## **MODULO 2: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

Los objetivos definidos para el desarrollo eficiente de este módulo fueron:

- **Identificar las principales herramientas de promoción que puede implementar en AMAYEDA para darse a conocer.** Este objetivo fue definido al tener en cuenta que dentro de la promoción de un producto se debe contar con una serie de herramientas para que este proceso sea efectivo. En AMAYEDA, muchas de estas herramientas no han sido implementadas, razón por la cual se propuso a las asociadas mediante una actividad práctica proponer material publicitario para sus productos. Este proceso fue desarrollado de manera efectiva por las asociadas quienes de esta forma identificaron al material publicitario como principal herramienta para dar a conocer sus productos.
- **Conocer las diferentes estrategias de ventas que hay y que puede poner en práctica en su negocio.** Este objetivo fue establecido con la finalidad de que las asociadas conocieran las estrategias de ventas que pueden implementar para aumentar la venta de sus productos.

Dentro de estas estrategias de ventas que fueron identificadas y socializadas de manera conjunta, se encontró que debe realizarse una mejora de los productos

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 78 de 257

ofrecidos, para lo cual las asociadas realizaron una propuesta de empaque para mejorar su presentación.

Por otra parte, se propuso la mejora en cuanto atención del cliente, puesto que se considera un aspecto muy importante para el aumento del número de ventas al considerar que un cliente bien atendido regresara a comprar los productos de AMAYEDA. También se consideró que la propuesta de valor es un factor muy importante, enfocado en cuanto a su diferenciación la cual es la oferta de productos elaborados a base de soya, los cuales no son muy comunes en el mercado.

Otro aspecto fundamental a considerar dentro de las estrategias de ventas que las asociadas están implementando se encuentran las capacitaciones que vienen realizando lo cual se consideró como un punto a su favor en relación al análisis de estas estrategias de ventas.

El diseño de una página web también fue un factor analizado, el cual es considerado muy importante para la venta de los productos.

### **MODULO 3: PLAN DE VENTAS**

Los objetivos definidos para el desarrollo eficiente de este módulo fueron:

- **Calcular la capacidad de producción de su negocio.** Este objetivo fue definido con el propósito de que las asociadas fueran conscientes acerca de la importancia del cálculo de la capacidad de producción, puesto que a través de este pueden saber exactamente cuánto es lo que pueden producir teniendo las mejores máquinas, además de una buena cantidad de personas produciendo.
- **Hacer un informe de ventas.** Este objetivo se consideró realmente importante puesto que en la asociación se debe tener un control sobre las ventas realizadas, y la mejor forma de hacerlo es a través del informe de ventas. Para este ejercicio, se diseñó un formato de informe de ventas muy fácil de diligenciar y que puede contribuir en un control eficiente de las ventas realizadas.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 79 de 257

#### **MODULO 4: PRECIO**

Los objetivos definidos para el desarrollo eficiente de este módulo fueron:

- **Conocer los diferentes aspectos y estrategias que se deben tener en cuenta para la fijación de precios.** Este objetivo se consideró importante puesto que las asociadas deben conocer los aspectos y estrategias que se deben tener en cuenta para la fijación de sus precios, aspecto que han empezado a aplicar especialmente desde el punto de vista contable pero también considerando los precios de la competencia, junto con otros aspectos, como la estrategia de paquetes de productos.
- **Aplicar las estrategias para determinar precios que se adecuen a AMAYEDA.** En el ejercicio práctico realizado en la sesión en la que se dio a conocer la temática de precio, se aplicó la estrategia para determinar los precios del producto teniendo en cuenta los precios de la competencia. Se realizó una salida al parque principal del municipio de Arbeláez, lugar en el cual se les asignó algunos productos para hacer un benchmarking o comparación con los precios de la competencia para así determinar los precios de sus productos.

#### **MODULO 5: VENTA DIRECTA**

Los objetivos definidos para el desarrollo eficiente de este módulo fueron:

- **Presentar su empresa a un cliente de la forma correcta.** Se consideró muy importante este objetivo puesto que las asociadas como vendedoras de sus productos deben tener conocimiento acerca de cuál debe ser la manera en la que deben dar a conocer su negocio y productos, convenciendo al cliente de comprarlos debido a su habilidad al momento de presentar su negocio. Por esta razón, se les dio a conocer una serie de técnicas para lograr este objetivo presentando su empresa de manera concisa, clara y breve.  
Para el logro de este objetivo se realizó un ejercicio práctico por medio del cual las asociadas tuvieron que realizar una corta presentación de ventas. Como resultado de este ejercicio las asociadas realizaron una presentación de manera

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 80 de 257

breve dando a conocer su negocio, comprendiendo la manera adecuada de hacerlo poniendo en práctica los conocimientos vistos.

- Aplicar técnicas eficientes durante el proceso de venta, que le permitan cerrar cada venta con éxito.** La aplicación de técnicas de ventas para el logro de los objetivos de este tipo se considera muy importante debido a que las asociadas deben conocer diferentes técnicas que les permitan persuadir al cliente a comprar sus productos. Es por esto que se realizó un ejercicio práctico por medio del cual las asociadas tuvieron que realizar la venta de sus productos aplicando algunas de las técnicas de ventas dadas a conocer, como lo es el caso de la técnica AIDA usado por la señora Josefa quien despertó el interés del cliente dando a conocer los beneficios de los productos a base de soya y finalmente persuadiéndolo a comprar sus productos.
- Reconocer los diferentes tipos de clientes que se pueden presentar en una venta y atenderlos de la mejor forma.** Este objetivo se consideró importante puesto las asociadas deben saber cómo actuar frente a diferentes tipos de personalidad que pueden tener sus clientes para de esta forma no perder ninguna venta al actuar de la manera incorrecta. Por esta razón, se les dio a conocer una serie de estrategias con la finalidad de que supieran la manera correcta de actuar con cada tipo de cliente.

Además, se realizó un ejercicio práctico por medio del cual tuvieron que atender a un cliente difícil el cual se resistía a adquirir los productos de AMAYEDA, lo cual fue un reto para las asociadas que tuvieron que desarrollar el ejercicio tratando de convencer a dicho cliente difícil. Como resultado de la realización de este ejercicio las asociadas entendieron la importancia de conocer muy bien los diferentes tipos de personalidad que pueden tener sus clientes.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantía</b>	PAGINA: 81 de 257

## 8.5 . INDICADORES DE DESEMPEÑO Y DEL IMPACTO DEL PROYECTO

**1. NOMBRE DEL INDICADOR:** Nivel de asistencia a la capacitación por periodos.

**DESCRIPCIÓN:** Corresponde al número de miembros de la asociación que asiste a las capacitaciones programadas.

**PERIODICIDAD:** Por sesión programada.

**1.1. FECHA REPORTE:** Primera sesión el día 29 de agosto de 2017

### FORMULA DE CÁLCULO:

(Número de personas que asisten a las capacitaciones/Número de personas registradas para recibir capacitación) \*100

#### Reemplazamos

$(6/7) * 100 = 86\%$

El resultado de este indicador nos refleja que la primera sesión del programa de capacitación fue un éxito debido a que en su mayoría las asociadas inscritas inicialmente asistieron a dicho programa.

**1.2. FECHA REPORTE:** Segunda sesión el día 12 de septiembre de 2017

#### Reemplazamos

$(8/7) * 100 = 114,28\%$

El resultado de este indicador nos refleja que la segunda sesión fue un éxito debido a que asistió una persona externa a la asociación, lo que se ve reflejado en un resultado total superior al 100%. Además, es importante mencionar, que la totalidad de las asociadas inscritas inicialmente asistieron a la sesión programada.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 82 de 257

**1.3. FECHA REPORTE:** Tercera sesión el día 26 de septiembre de 2017

**Reemplazamos**

$(5/7) * 100 = 71,42\%$

El resultado de este indicador nos refleja que luego de la ejecución de las sesiones previas algunas asociadas decidieron no continuar con el programa de capacitación, este es el caso de las señoras Marta Quinayas y Carmenza Baquero, quienes efectivamente no continuaron con el programa de capacitación.

**1.4. FECHA REPORTE:** Cuarta sesión el día 10 de octubre de 2017

**Reemplazamos**

$(5/7) * 100 = 71,42\%$

El resultado de este indicador nos refleja que el número de asociadas asistentes al programa de capacitación se mantuvo desde la última sesión ejecutada. Lo cual se considera como un indicador favorable, a pesar de que dos de las asociadas decidieron no continuar con el programa de capacitación.

A partir de estos resultados obtenidos se ejecutó el programa de capacitación con las 5 asociadas que fueron constantes en su asistencia al programa de capacitación:

- Marleny Tovar Betancourt
- María Josefa Cangrejo
- Rosa Guevara
- Luz Marina Ramírez
- Nereida Estrada

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 83 de 257

**1.5. FECHA REPORTE:** Quinta sesión el día 24 de octubre de 2017

**Reemplazamos**

(5/7) \*100=71,42%

El resultado de este indicador nos refleja al igual que el resultado obtenido en la sesión del día 10 de octubre que el número de asociadas asistentes al programa de capacitación se mantuvo. Lo cual se considera como un indicador favorable.

**1.6. FECHA REPORTE:** Sexta sesión el día 7 de noviembre de 2017

**Reemplazamos**

(5/7) \*100=71,42%

El resultado de este indicador nos refleja al igual que el resultado obtenido en las sesiones anteriores que el número de asociadas asistentes al programa de capacitación se mantuvo. Lo cual se considera como un indicador favorable.

**1.7. FECHA REPORTE:** Séptima sesión el día 21 de noviembre de 2017

**Reemplazamos**

(5/7) \*100=71,42%

El resultado de este indicador nos refleja al igual que el resultado obtenido en las sesiones anteriores que el número de asociadas asistentes al programa de capacitación se mantuvo. Lo cual se considera como un indicador favorable.

**1.1. FECHA REPORTE:** Octava sesión el día 5 de diciembre de 2017

**Reemplazamos**

(4/7) \*100=57,14%

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantia</b>	PAGINA: 84 de 257

El resultado de este indicador nos refleja al igual que solo asistieron 4 asociadas sobre el total inscrito inicialmente lo que nos da un resultado superior al 57%, lo que se vio reflejado debido a la falta de asistencia por motivos personales de la señora Nereida, una de las asociadas que asistió con constancia al programa de capacitación.

### **CONCLUSIONES GENERALES DEL INDICADOR**

De los resultados arrojados se puede concluir que, de las asociadas inscritas inicialmente al programa de capacitación, las cuales fueron un total de 7, tan solo continuaron 5, que en porcentaje representan un 57% sobre el total. Sin embargo, estas 5 asociadas fueron comprometidas y mostraron su interés en asistir a las ocho sesiones programadas durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y parte de diciembre del año 2017.

**2. NOMBRE DEL INDICADOR:** Nivel de asistencia a los programas de capacitación (en su totalidad).

**DESCRIPCIÓN:** Corresponde al resultado del ejercicio de determinar el número de personas que culminaron el programa de capacitación en su totalidad

**PERIODICIDAD:** Al final del ciclo de capacitación

**FECHA REPORTE:** noviembre

#### **FORMULA DE CÁLCULO:**

(Número de personas que terminaron el programa de capacitación /Número de personas que iniciaron el proceso de capacitación) \* 100

#### **Reemplazamos:**

$(5 / 7) * 100 = 71,42\%$

Como resultado de este indicador, podemos concluir que un 71,42% de las asociadas inscritas inicialmente en el programa de capacitación en Fundamentos de

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 85 de 257

Mercadeo decidieron continuar con el proceso de formación. Lo cual se considera un resultado favorable al tener en cuenta que estas 5 asociadas que continuaron fueron constantes con todo el proceso de formación ejecutado.

**3. NOMBRE DEL INDICADOR:** Cumplimiento de programas de capacitación.

**DESCRIPCIÓN:** Corresponde al resultado del ejercicio de determinar si se cumplió a cabalidad el cronograma planteado en cuanto al programa de capacitación.

**PERIODICIDAD:** Al final del ciclo de capacitación

**FECHA REPORTE:** noviembre

**FORMULA DE CÁLCULO:**

(Número de programas de capacitación implementados/Número de programas de capacitación planeados) \* 100

**Reemplazamos:**

$(8/8) * 100 = 100\%$

Con respecto a los resultados arrojados por este indicador, se puede concluir que el número de sesiones programadas fue igual al número de sesiones realizadas lo que indica que efectivamente se cumplió con el 100% de las sesiones planificadas inicialmente, lo que se considera un resultado favorable.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 86 de 257

## 8.6 . ANÁLISIS SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACION DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO

Luego de aplicar las herramientas con la finalidad de conocer el impacto del Programa de Capacitación en Fundamentos de mercadeo se obtuvo los siguientes resultados:

### EVALUACION DE CONOCIMIENTOS

En relación a la evaluación de conocimientos, las asociadas obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 9. Resultados de evaluación de conocimiento**

<b>Aprendiz</b>	<b>Resultado obtenido</b>
Marleny Tovar	3.3
María Josefa Cangrejo	3.3
Luz Marina Ramírez	3.1
Rosa Guevara	3.2
<b>PROMEDIO</b>	<b>3.2</b>

Como conclusión con respecto a los resultados obtenidos luego de aplicar la evaluación, se encontró que las asociadas tuvieron un desempeño medio en la aplicación de la prueba realizada, lo cual indica que sus conocimientos adquiridos con el Programa de Capacitación son medios debido a la calificación obtenida.

### EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

En relación a la evaluación del Programa en general, incluyendo la percepción de las asociadas sobre la capacitadora, se puede concluir que están conformes con el programa ejecutado puesto que los resultados de la evaluación fueron satisfactorios en su totalidad.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 87 de 257

**Tabla 10. Resultado encuesta de satisfacción**

<b>Aprendiz</b>	<b>Calificación dada</b>
Marleny Tovar	5.0
María Josefa Cangrejo	5.0
Luz Marina Ramírez	5.0
Rosa Guevara	5.0
<b>PROMEDIO</b>	5.0

Las asociadas consideran que cada uno de los parámetros relacionados en la encuesta de satisfacción se cumplió al 100%.

#### **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

1. Se explicaron claramente los objetivos de cada módulo del programa de capacitación.
2. Se cumplieron los objetivos establecidos por cada módulo.
3. El tiempo de la clase se aprovechó al máximo, se cumplió el horario y se facilitó el trabajo de autoaprendizaje.
4. En cuanto a la motivación se considera que las clases fueron interesantes.
5. Las estrategias de enseñanza utilizadas en las clases (Debates, actividades en clase) fueron adecuadas.
6. Los recursos didácticos que se utilizan en las clases (Diapositivas, contenido de los módulos) fueron adecuados.
7. Se promovió el trabajo activo individual y grupal.
8. Se verificó los resultados del trabajo grupal en la elaboración y la producción de materiales.
9. Los temas impartidos en la capacitación se trataron con la profundidad que se esperaba y requería.
10. Las temáticas tratadas durante la capacitación fueron relevantes y útiles

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 88 de 257

11. Cada uno de los contenidos del programa de capacitación se expuso con la debida claridad.
12. La duración de la capacitación fue adecuada.
13. Los contenidos tratados en el programa de capacitación han cubierto sus expectativas y necesidades.
14. Los conocimientos adquiridos a través de la capacitación son útiles en el desempeño de sus funciones dentro de la Asociación Amayeda.
15. Los contenidos de la capacitación fueron suficientes para alcanzar los objetivos propuestos.
16. Adquirió los conocimientos y desarrolló habilidades y competencias como producto de su participación en el programa de capacitación.
17. Los conocimientos impartidos durante el programa de capacitación son aplicables en el desempeño de sus funciones como asociada a Amayeda.
18. Estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza del programa de capacitación.

#### **DESEMPEÑO DE LA CAPACITADORA**

19. Las explicaciones de la capacitadora fueron claras y comprensibles.
20. Evidenció dominio de las temáticas.
21. Asistió puntualmente a cada una de las sesiones.
22. Demostró dominio de grupo.
23. Atendió adecuadamente las preguntas de las aprendices.
24. Generó un ambiente de participación.
25. Promovió la discusión y el diálogo para enriquecer los temas.
26. Manejó de manera efectiva las actividades prácticas propuestas para cada sesión.
27. Mantuvo al grupo interesado y enfocado en los temas de cada módulo.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 89 de 257

28. Reflexionó con las asociadas sobre sus procesos de aprendizaje.

Por último, se realizó una pregunta a las asociadas con la finalidad de saber si estarían dispuestas a recibir capacitación por parte de la misma capacitadora a lo cual el 100% respondió que sí, lo cual se considera un buen indicador con respecto a su percepción sobre el programa de capacitación ejecutado.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 90 de 257

## 8.7 RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE CADA UNA DE LAS SESIONES REALIZADAS

A continuación, se dará a conocer la actividad pedagógica realizada para cada una de las sesiones ejecutadas, con la finalidad de evaluar los conocimientos adquiridos por las asociadas:

### 8.7.1 MÓDULO 1: PRODUCTO

#### SESIÓN 1: PRODUCTO Y SUS ATRIBUTOS

Actividad pedagógica (dinámica): Inicialmente se propuso una actividad didáctico-práctica en la que las asociadas debían proponer empaque y logotipo para los productos de AMAYEDA, junto con la solución de preguntas relacionadas con la temática. Debido a la falta de tiempo no se alcanzó a cumplir con el desarrollo completo de esta sesión, por lo cual se pospuso para la siguiente.

Sin embargo, se realizó la actividad programada para el inicio de la sesión, la cual se desarrolló de forma exitosa, puesto que las asociadas participaron de forma activa. Se conformaron dos grupos, cada uno con tres integrantes los cuales debían proponer de forma creativa una campaña publicitaria para alguno de los productos de la asociación.

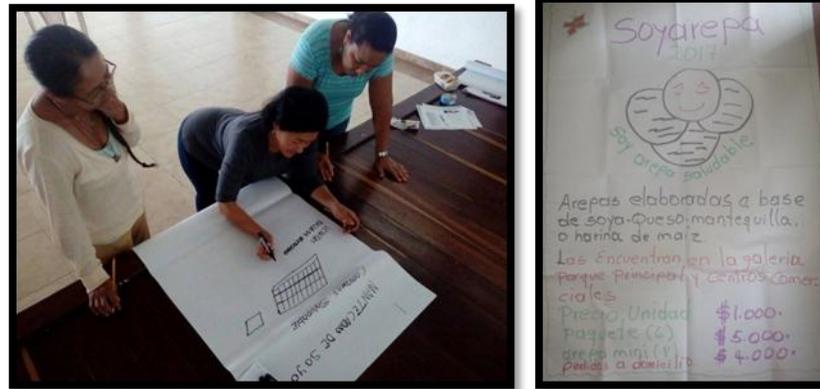
#### Grupo 1:

- Marleny Tovar Betancourt
- Nereida Estrada
- Rosa Guevara

El grupo número uno escogió la mantecada, producto con el que decidieron diseñar el anuncio publicitario.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 91 de 257

### Ilustraciones 1 y 2. Actividad introductoria realizada por el grupo 1



**Fuente:** Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez Camacho.

### Grupo 2:

- Cecilia Umaña
- Carmenza Baquero
- Martha Quinayas

### Ilustraciones 3 y 4. Actividad introductoria realizada por el grupo 2



**Fuente:** Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez Camacho.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 92 de 257

El grupo número uno escogió la arepa, producto con el que decidieron trabajar y al cual realizaron el anuncio publicitario.

Cada uno de los grupos dio a conocer las razones por las cuales escogió el producto con el que decidió trabajar, además de realizar la explicación de su anuncio (afiche), con el cual buscaban promocionar el producto escogido.

**EVALUACIÓN:** Se consideró que de los dos grupos el mejor fue el segundo, puesto que el diseño del afiche cumplió con las expectativas debido a que fue mucho más llamativo en aspectos tales como: colorido, junto con la información que llevaba la cual fue concisa y efectiva, ya que cumplía con el objetivo para el cual sería diseñado; incentivar al cliente a conocer de AMAYEDA y comprar sus productos.

### **CONCLUSIONES GENERALES**

Se considera que la primera sesión del programa de capacitación fue exitosa puesto que a pesar de que no se pudo cumplir con la planeación inicial, se dio a conocer parte de los temas programados de la forma más entendible para las asociadas. Además de que se pudo realizar la actividad didáctica- práctica en la cual las asociadas demostraron su creatividad y facilidad para el trabajo en equipo.

### **SEGUNDA SESIÓN: PRODUCTO Y SUS ATRIBUTOS**

**Atributos del producto.** Para esta segunda sesión del programa de capacitación, se realizó un repaso de los temas tratados en la primera sesión. Sin embargo, los temas en los que más se profundizó fueron los atributos del producto, los cuales se encuentran a continuación:

- Calidad
- Envoltorio, envase, embalaje y etiqueta
- Funciones del empaque
- Etiquetas
- Marca

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 93 de 257

**Solución de preguntas:** Posterior a la exposición de la temática correspondiente, se procedió a realizar 6 preguntas relacionadas con la temática vista. Estas preguntas fueron contestadas de manera libre por las asociadas (se debe aclarar que estas preguntas forman parte del contenido de la cartilla en fundamentos de mercadeo).

### **Actividad didáctica- práctica**

Luego de haber dado solución a las preguntas, se procedió a realizar la actividad dinámica, la cual tenía como finalidad que las asociadas propusieran empaque y logotipo para los productos de AMAYEDA.

Para dar cumplimiento a esta actividad se organizó a las asociadas en dos grupos de trabajo:

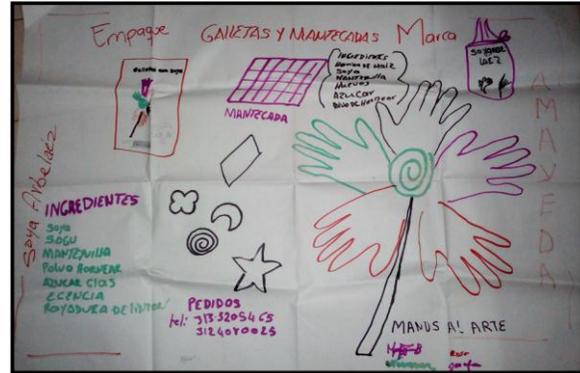
#### **Grupo 1:**

- Rosa Guevara
- Josefa Cangrejo
- Marleny Tovar
- Nereida Estrada

Este grupo realizo en siguiente trabajo, el cual se evidencia en las siguientes dos fotografías:

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 94 de 257

### Ilustraciones 5 y 6. Desarrollo de actividad grupo 1



Fuente: Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez Camacho

### Grupo 2:

- Luz Marina Ramírez
- Omaira Rivera
- Marta Quinayas
- Carmenza Pulido

### Ilustraciones 7 y 8. Desarrollo de actividad grupo 2



Fuente: Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez Camacho

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 95 de 257

## CIERRE

Posterior al desarrollo de la actividad cada uno de los grupos se dispuso a socializar los resultados, los cuales fueron satisfactorios, puesto que se pudo evidenciar la creatividad e iniciativa junto con el trabajo realizado de manera conjunta.

### Ilustraciones 9 y 10. Socialización de la actividad práctica



**Fuente:** Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez Camacho

## CONCLUSIONES GENERALES

Luego de realizada la actividad didáctico-práctica, cada uno de los grupos dio a conocer los resultados de su trabajo. Adicionalmente, entendieron la temática vista y concluyeron que efectivamente es importante conocer e identificar los atributos de sus productos, además de proponer aquellos que faltan para que su presentación sea mucho mejor. Se considera que este grupo de mujeres cuenta con mucho potencial y diferentes herramientas para darse a conocer fácilmente.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 96 de 257

### SESION 3: ¿CÓMO DESCRIBIR MIS PRODUCTOS?

Para dar a conocer la temática, se profundizó acerca de la importancia de saber describir los productos, en especial para hacer una presentación ante un posible cliente de manera formal o por ejemplo en una feria empresarial, en especial teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

Para dar a conocer un producto se debe tener en cuenta los detalles importantes del producto, tales como:

- Nombre
- Empaque
- Etiquetas
- Peso
- Ingredientes
- Modo de conservación
- Explicar por qué deberían comprar el producto
- Beneficios del producto.

**Actividad didáctica- práctica.** Las asociadas realizaron la descripción de uno de los productos de AMAYEDA, según se les asignó.

De esta forma la asignación fue la siguiente:

- Marleny Tovar Betancourt: Mantecada.
- María Josefa Cangrejo: Cuca.
- Rosa Guevara: Arepa.
- Nereida Estrada: Mogolla.
- Luz Marina Ramírez: Achiras.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 97 de 257

## **CIERRE**

Posterior al desarrollo de la actividad, cada una de las asociadas dio a conocer la descripción del producto que le fue asignado, tal y como se puede observar en la ilustración 11.

### **Ilustración 11. Socialización de la actividad realizada**



**Fuente:** Fotografía tomada por Milena Patricia Pinzón Beltrán

## **CONCLUSIONES GENERALES**

La tercera sesión del programa de capacitación se cumplió de acuerdo a lo planificado previamente. Cada uno de los segmentos fue desarrollado de manera eficiente dando a conocer la temática y realizando la actividad práctica. Además, se debe resaltar que se pudo cumplir con el objetivo trazado para esta sesión a través del cual se planteó hacer la descripción los productos de AMAYEDA de manera correcta. Esta actividad fue realizada por cada una de las asociadas quienes a su vez tuvieron la posibilidad de socializar sus resultados.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 98 de 257

## **8.7.2 MODULO 2: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

### **SESIÓN 4: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

Para dar a conocer la temática, se explicó la importancia de la publicidad y promoción para comunicar acerca de la actividad económica realizada, además de brindar las herramientas necesarias para que los productos sean conocidos más fácilmente y que por lo tanto se incremente el número de ventas.

Aspectos tratados:

- Introducción a la temática: Publicidad y promoción
- Definición de publicidad
- Definición de promoción
- Estrategias de promoción de ventas
- Estrategias de ventas

#### **Actividad didáctica- práctica**

Para la segunda parte de la cuarta sesión, se propuso una actividad práctica por medio de la cual las asociadas realizaron un ejercicio proponiendo algunas de las herramientas de promoción dadas a conocer (material publicitario; tarjetas de presentación).

Se conformaron dos grupos, distribuidos de la siguiente manera:

#### **Grupo 1:**

- Marleny Tovar Betancourt
- Luz Marina Ramírez:

#### **Grupo 2:**

- María Josefa Cangrejo

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 99 de 257

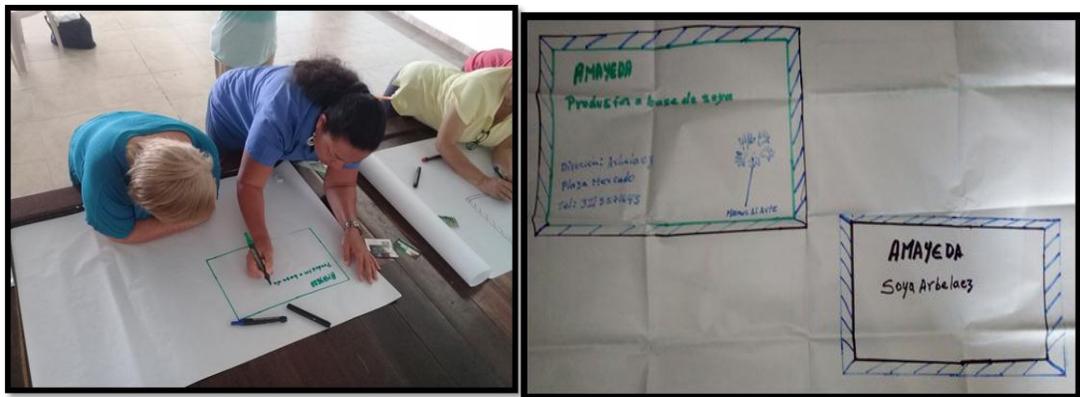
- Rosa Guevara
- Nereida Estrada

### Ilustraciones 12 y 13. Actividad práctica realizada por el grupo 1



**Fuente:** Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez Camacho.

### Ilustraciones 14 y 15. Actividad practica realizada por el grupo 2



**Fuente:** Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez Camacho.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 100 de 257

## CIERRE

Para el cierre de la sesión, cada uno de los grupos realizó la socialización de su propuesta de material publicitario. El resultado de la actividad fue satisfactorio puesto que las asociadas entendieron el tema y realizaron muy buenas propuestas, las cuales fueron dadas a conocer de manera correcta.

### Ilustraciones 16 y 17. Socialización de actividad didáctica- práctica



**Fuente:** Fotografía tomada por Milena Patricia Pinzón Beltrán

## CONCLUSIONES GENERALES

En esta sesión se cumplió con uno de los principales objetivos por medio del cual se pudo definir las herramientas de promoción para dar a conocer esta asociación, tales como las tarjetas de presentación, entre otras, las cuales fueron propuestas por las asociadas.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 101 de 257

### 8.7.3 MÓDULO: PLAN DE VENTAS

#### SESION 5: CÁLCULO DE LA CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

Para dar a conocer la temática, se explicó lo que es el cálculo de la capacidad de producción, su importancia y aplicaciones al caso de AMAYEDA, teniendo en cuenta que es la cantidad de productos que pueden elaborar las asociadas en cada jornada de producción.

Aspectos tratados:

- Introducción a la temática: Capacidad de producción
- Tipos de capacidad de producción
  - Capacidad instalada
  - Capacidad efectiva
  - Capacidad ociosa
    - Ejercicio para el cálculo de la capacidad de producción

#### **Actividad didáctica- práctica**

Por otra parte, para el segundo segmento de la quinta sesión, se propuso un ejercicio del cálculo de la capacidad de producción aplicado a AMAYEDA con uno de sus productos más demandados, en este caso; la mantecada. Este ejercicio fue realizado de manera individual en la cartilla desarrollada para tal fin.



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXR025

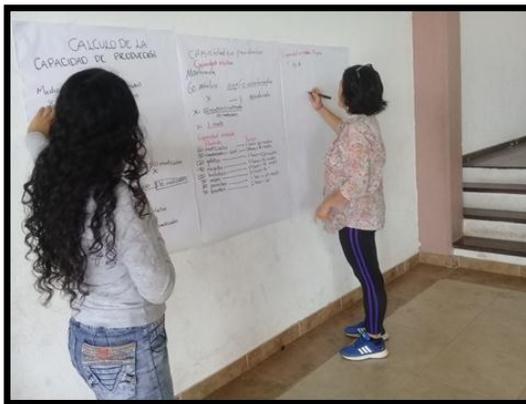
PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA

PAGINA: 102 de 257

### Ilustraciones 18 y 19. Desarrollo de la quinta sesión



**Fuente:** Fotografías tomadas por Milena Patricia Pinzón Beltrán.

### CIERRE

El cierre de la sesión fue exitoso puesto que se cumplió con los objetivos planificados, al igual que con el contenido y ejercicio propuesto, llegando a una conclusión por medio de la cual se determinó que el cálculo de la capacidad de producción es un factor relevante para saber cuánto es lo que se puede producir teniendo las mejores maquinas, además de una buena cantidad de personas trabajando.

### CONCLUSIONES GENERALES

Como conclusiones generales de la sesión se puede concluir que esta fue desarrollada de manera exitosa, debido a que se cumplió con lo planificado, en especial en cuanto al cálculo de la capacidad de producción, tema que fue entendido y aplicado por las asociadas a través del ejercicio propuesto.

### SESIÓN 6: PLAN DE VENTAS

Para el desarrollo de la sexta sesión del programa de capacitación se dio a conocer la temática en relación al plan de ventas. Se inició haciendo referencia a las ventas, su definición e importancia para el éxito dentro de cualquier organización.



Posterior a esto, se estudió la definición del plan de ventas y su importancia, junto con los aspectos que se deben tener en cuenta para ejecutarlo de la manera correcta, junto con la importancia de establecer objetivos de ventas, para así trabajar en pro de su cumplimiento.

Aspectos tratados:

- ¿Qué son las ventas?
- El plan de ventas.
- Aspectos principales a tener en cuenta para hacer un plan de ventas (objetivos, estrategias, tácticas y acciones).

**Actividad didáctica- práctica**

Para el segundo segmento de la sexta sesión se propuso un ejercicio a través del cual se diligenció un formato de ventas mensual (para los meses de enero, febrero y marzo). Posteriormente, se procedió a transcribir la información obtenida en el formato trimestral.

**Ilustración 18. Actividad práctica**

**Ilustración 19. Formato de informe de venta**



Fecha	Cantidad	Precio	Valor total	
Enero				
Amparo	30	\$1000	\$30.000	
Marcosela	33	\$1000	\$33.000	
Cuenca	20 p	\$1000	\$20.000	
Panocha	22 p	\$1000	\$22.000	
Miyelito	23 p	\$1000	\$23.000	
Valor total			\$138.000	
Febrero				
Amparo	25	\$1000	\$25.000	
Marcosela	28	\$1000	\$28.000	
Cuenca	19	\$1000	\$19.000	
Panocha	18	\$1000	\$18.000	
Miyelito	20	\$1000	\$20.000	
Valor total			\$110.000	
Marzo				
Amparo	32	\$1000	\$32.000	
Marcosela	21	\$1000	\$21.000	
Cuenca	20	\$1000	\$20.000	
Panocha	18	\$1000	\$18.000	
Miyelito	15	\$1000	\$15.000	
Valor total			\$116.000	
Trimestre				
Enero	\$30.000	\$23.000	\$32.000	\$85.000
Febrero	\$25.000	\$28.000	\$20.000	\$73.000
Cuenca	\$20.000	\$19.000	\$20.000	\$59.000
Panocha	\$22.000	\$18.000	\$18.000	\$58.000
Miyelito	\$23.000	\$20.000	\$15.000	\$58.000
Valor total				\$397.000

**Fuente:** Fotografías tomadas por Milena Patricia Pinzón Beltrán.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 104 de 257

En las ilustraciones 18 y 19 se observa el desarrollo de la actividad práctica propuesta, por medio de la cual se realizó el diligenciamiento de los formatos del informe de ventas( mensual y trimestral).

### **CIERRE**

Para el cierre de la sesión se realizó una conclusión general sobre los resultados de ventas obtenidos en cada uno de los meses, para de esta forma determinar cuál fue el nivel de ventas. Asimismo, se analizó cuál de los productos vendidos fue el que genero más ganancias, con el fin de definirlo como el más rentable y que por lo tanto debía producirse más, para la obtención de más y mejores ganancias, en lugar de dedicarse a un producto que no se vendía mucho y que por lo tanto no generaba muy buenas ganancias (en una situación hipotética puesto que los valores de ventas no fueron reales).

### **CONCLUSIONES GENERALES**

Se considera que la sexta sesión se desarrolló a cabalidad cumpliendo con el objetivo establecido, por medio del cual se propuso la realización del informe de ventas. Las asociadas entendieron la temática y desarrollaron el ejercicio de manera correcta, puesto que se verificó los resultados obtenidos por cada una.

### **8.7.4 MÓDULO PRECIO**

#### **SESIÓN 7: PRECIO**

Para el desarrollo de la séptima sesión del programa de capacitación se realizó la introducción a la temática dando a conocer a las asociadas la importancia de establecer un precio adecuado para sus productos, teniendo en cuenta que este es el valor que los clientes están dispuestos a pagar por estos. Asimismo, se les mencionó la importancia de establecer una serie de estrategias con la finalidad de

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 105 de 257

que dichos precios sean establecidos de la mejor manera posible para así obtener unas buenas utilidades.

Aspectos tratados:

- ¿Qué es el precio?
- Aspectos a tener en cuenta para la fijación de precios.
- Estrategias para determinar precios.

### **Actividad didáctica- práctica**

Para la segunda parte de la séptima sesión, se propuso una actividad práctica al aire libre por medio de la cual las asociadas tuvieron que visitar dos negocios considerados como competencia indirecta, para averiguar los precios que ofrecían y así determinar el de sus productos. Para esto se conformaron dos equipos de trabajo conformados por las siguientes asociadas:

#### **Grupo 1:**

- Marleny Tovar Betancourt
- Nereida Estrada
- Rosa Guevara

#### **Grupo 2:**

- María Josefa Cangrejo
- Luz Marina Ramírez

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 106 de 257

### Ilustración 20. Asignación de productos



**Fuente:** Fotografía tomada por Milena Patricia Pinzón Beltrán.

En la ilustración 20 se puede observar el proceso de asignación de los productos para cada uno de los grupos.

### Ilustraciones 20 y 21. Grupo 1



**Fuente:** Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez Camacho

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 107 de 257

### Ilustraciones 22 y 23. Grupo 2



**Fuente:** Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez Camacho

En las ilustraciones anteriores se puede observar el proceso de averiguación realizado por las asociadas en panaderías del municipio de Arbeláez.

### **CIERRE**

Para el cierre de la sesión, se realizó una conclusión general sobre los resultados obtenidos por cada uno de los grupos.

Al grupo número uno le fueron asignados los productos más vendidos en el mercado tales como: las mantecadas y el pan. Por otro lado, el grupo número dos averiguó los precios de la cuca y las achiras, productos que no son ofrecidos en el mercado en grandes cantidades, por lo cual se les dificultó hacer el proceso de averiguación.

Sin embargo, los dos grupos llegaron a la conclusión de que sus productos si cuentan con buenos precios en relación a los de la competencia, aunque se consideró que para determinarlos deben tener en cuenta otras estrategias tales como el cálculo de costos, los ingresos de los clientes, la demanda, entre otros, que les permite ser mucho más objetivos en el cálculo y determinación de los precios de sus productos.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 108 de 257

## CONCLUSIONES GENERALES

Se considera que la séptima sesión se desarrolló a cabalidad cumpliendo con el objetivo establecido, por medio del cual se les dio a conocer a las asociadas los diferentes aspectos y estrategias que se deben tener en cuenta para la fijación de precios.

### 8.7.5 MÓDULO VENTA DIRECTA

#### SESIÓN 8: VENTA DIRECTA

##### Exposición de la temática

Para el desarrollo de la octava sesión del programa de capacitación se dio a conocer la temática en relación a la venta directa. Se inició haciendo referencia a la presentación de ventas y cada uno de los pasos que se deben seguir para presentar una idea de negocio de manera rápida, sencilla y resumida. También se hizo referencia a otros aspectos tales como:

Aspectos tratados:

- **Como presentar su empresa**

- Elementos de una presentación de ventas

- ¿Qué vende?
- ¿Quién lo compraría?
- ¿Por qué lo comprarían?
- ¿Cuál es la solución?

- **Técnicas de ventas**

- Técnica de Venta Nro. 1.- Atraer la ATENCIÓN del cliente

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 109 de 257

- Técnica de Venta Nro. 2.- Crear el INTERÉS del cliente:
- Técnica de Venta Nro. 3.- Despertar el DESEO por adquirir lo que se está ofreciendo
- Técnica de Venta Nro. 4.- Llevar al cliente hacia la ACCIÓN y cerrar la venta
  - Tipos de clientes

### **Actividad didáctica- práctica**

Para la segunda parte de la octava sesión se propuso dos actividades prácticas; la primera consistió en hacer la presentación de ventas de su empresa haciendo uso de un material gráfico elaborado previamente (diapositivas), es importante tener en cuenta que esta actividad fue asignada para dos asociadas. Por otra parte, la segunda consistió en atender a un cliente, al cual se debía dar a conocer su producto en 5 minutos, con el propósito de persuadirlo a comprarlo.

### **Ilustración 21. Actividad práctica**



**Fuente:** Fotografías tomadas por Milena Patricia Pinzón Beltrán

En la ilustración se puede observar el desarrollo de las actividades propuestas para la sesión.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 110 de 257

## **CIERRE**

Para el cierre de la sesión se evaluó las técnicas de venta empleadas en cada una de las actividades realizadas, llegando a una conclusión sobre la importancia de conocer diferentes técnicas para hacer la presentación de su proyecto, que a su vez les permitan persuadir más fácilmente al cliente para la compra del mismo.

## **CONCLUSIONES GENERALES**

Con respecto a esta sesión, se puede concluir que las asociadas entendieron muy bien la temática puesto que pusieron en práctica los conocimientos adquiridos de manera correcta, dado cumplimiento a los objetivos trazados.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 111 de 257

## 9 . CONCLUSIONES

- Con el diagnóstico inicial realizado en la primera etapa de la presente pasantía, se determinó las necesidades de capacitación y formación requeridas por las asociadas de AMAYEDA, definiendo aquellas temáticas en las cuales debían ser capacitadas por medio del diseño de un formato de necesidades de capacitación con el cual se identificó las temáticas más y menos relevantes o que requerían de menor intervención en el proceso de la capacitación, logrando definir los ejes centrales del Programa de capacitación.
- Se diseñó la cartilla en Fundamentos de Mercadeo, la cual está conformada por un total de 5 módulos los cuales contienen las temáticas tratadas que fueron consideradas importantes a desarrollar, luego de haber determinado las necesidades de capacitación y formación de las asociadas (Producto, publicidad y promoción, plan de Ventas, precio y venta directa), con la finalidad de contar con una herramienta pedagógica que sirviera de guía en la ejecución de Programa de capacitación.
- Se ejecutó el Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo, conformado por 8 sesiones las cuales fueron programadas para los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y parte de diciembre, siendo su fecha de inicio el día 29 de agosto y su fecha de finalización el día 5 de diciembre del año 2017. Cada una de las sesiones fue ejecutada satisfactoriamente dando cumplimiento a los objetivos establecidos previamente para su desarrollo.
- Se capacitó a las asociadas fortaleciendo sus conocimientos a través de herramientas pedagógicas que les permitió desarrollar habilidades y actitudes laborales en cuanto a la presentación del producto, promoción y publicidad, plan de ventas y técnicas de venta directa.
- Se realizó un informe final sobre los alcances del Programa General de Capacitación, sus objetivos e impacto alcanzado, el cual permitió medir, entre

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 112 de 257

otros aspectos: cumplimiento de los objetivos propuestos, nivel de aprendizaje de las asociadas, junto con su grado de satisfacción.

- Una vez se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación en la Asociación Amayeda, se evidenció la notable debilidad que las asociadas presentaban en asuntos fundamentales como la definición del producto, su empaque y portafolio comercial. Al igual que la no formación en asuntos relevantes como la gestión de venta directa, promoción, publicidad y elaboración del plan de ventas.
- Desarrollado el proceso de capacitación, diseñado especialmente para cubrir las necesidades de conocimientos y habilidades básicas de las asociadas de Amayeda en temas de mercadeo, se pudo comprobar la utilidad de definir y describir técnicamente el producto, sus categorías, líneas, características y beneficios; la determinación de estrategias de ventas, publicidad y promoción, conceptualización de precios y el diseño de un plan de ventas, más aún cuando los fines de la organización son sociales, como el caso de Amayeda, en donde las ventas define la retribución del trabajo colocado por sus gestoras.
- Mediante talleres y ejercicios prácticos, las aprendices apropiaron conocimiento sobre todos los aspectos incluidos en el programa de capacitación en fundamentos de mercadeo, logrando incluso entrenarse en la ejecución de una presentación de ventas real y rediseño del empaque de sus productos. Todo lo anterior en beneficio de la eficiencia en ventas, posicionamiento y rentabilidad de la Asociación en el mercado local.
- Mediante las evaluaciones realizadas durante y al final de las sesiones de formación, se comprobó el satisfactorio nivel de aprendizaje logrado por parte de las aprendices, demostrando que los métodos pedagógicos de *aprender-haciendo*, mediante talleres y lúdicas en aula de clase, desarrolló en ellas conocimientos y competencias necesarias en su perfil empresarial, y especí-

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 113 de 257

ficamente, como vendedoras de sus productos a un nivel más técnico y con mejores resultados.

- Como práctica de aprendizaje, las asociadas de Amayeda conocieron el propósito y uso del Portafolio o Brochure Empresarial, página Web y material publicitario como tarjetas de presentación y pendones, como herramientas básicas de venta, las cuales fueron elaboradas y suministradas a las asociadas para futuros eventos y negociaciones comerciales.
- Como estudiante del Programa de Administración de empresas de la UCundinamarca y futura profesional, la experiencia que me ofreció la presente pasantía, consistente en diseñar, proponer, planear y ejecutar un programa de formación para pequeños empresarios, me permitió valorar los conocimientos en mercadeo y administración, al mismo tiempo que puso en evidencia la competencia profesional que ofrece el programa para desempeñar labores de docencia, la cual resultó bastante productiva y altamente gratificante, en cuanto me permitió servir a una comunidad de campesinas, madres de familia y emprendedoras, con el más alto nivel de compromiso social y ética.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 114 de 257

## 10 . RECOMENDACIONES

En calidad de capacitadora y profesional en Administración de Empresas, a la Asociación Amayedá se recomienda:

- Aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación que se les ofreció en temas de mercadeo tales como: descripción del producto, características y beneficios en sus diferentes categorías y líneas; la determinación de estrategias de ventas, proceso de la venta, publicidad y promoción, conceptualización de precios y el diseño de un plan de ventas.
- Se aconseja utilizar la cartilla de aprendizaje diseñada y ejecutada durante el curso, titulada “Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo”, como una herramienta de recordación y guía de aprendizaje práctico y permanente.
- Implementar políticas, estrategias de mercadeo y adiestramiento permanente de las asociadas en la técnica de planeación, dirección y ejecución de ventas, promoción y publicidad de sus productos, con el fin de elevar su desempeño comercial. Todo ello permitirá superar las estadísticas de ventas y asegurar la sobrevivencia de la Asociación en el futuro.
- Continuar con el uso de herramientas de ventas, promoción y publicidad tan efectivas como el Portafolio o Brochure Empresarial, tarjetas de presentación y pendones en todos los eventos y negociaciones comerciales futuras, comprometiéndose con su renovación y ajuste permanente, al igual que con el mantenimiento y actualización de la página Web de Amayedá.
- Cumplir y hacer cumplir los manuales de funciones elaborados para los cargos de gerente general, secretaria, auxiliar de producción (alimentos y bebidas, y artesanías) y auxiliar de ventas, con el propósito de conservar el orden de las actividades y definir las responsabilidades, funciones y perfiles

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 115 de 257

mínimos requeridos para el óptimo desempeño de quienes ejecutan dichos cargos.

- Solicitar el acompañamiento de estudiantes del Programa de Administración de Empresas, Contaduría Pública y demás programas académicos de la UCundinamarca, a fines con el objeto social de la Asociación, con el objetivo de hacer un seguimiento a los procesos de mejoramiento iniciados con este curso.
- Dada la importancia de la competencia pedagógica de los estudiantes de Administración de Empresas, dentro del perfil laboral ofertado por el Programa de Administración de Empresas, se recomienda contemplar este componente en el currículo del mismo, ya sea a través de prácticas de servicio social o electivas de formación; pues se comprobó la exigencia de estas competencias no solo como docente sino como futuros gerentes y líderes empresariales.
- Apoyar e incentivar el desarrollo de la práctica profesional de “Servicio Social” como opción de grado, por cuanto ofrece al estudiante la oportunidad de aplicar sus conocimientos en las distintas áreas de conocimiento de su profesión y desarrolla en este, el sentido de servicio y de apoyo a la comunidad menos favorecida, mediante una loable labor como la Educación.
- A los órganos competentes de la UCundinamarca, se recomienda expedir un certificado del curso al final del proceso de formación, como evidencia de los servicios institucionales de Interacción Universitaria, y como apoyo a la gestión del estudiante dentro de su práctica profesional.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 116 de 257

## 11 . ANEXOS Y EVIDENCIAS

### ANEXO 1. SESIÓN DE GRUPO CON DOCENTE OLGA CUERVO, MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA Y PASANTES

#### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:



**Fuente:** Fotografías tomadas por Milena Patricia Pinzón Beltrán

**Actividad:** Sesión de grupo

**Fecha:** 25 de abril de 2017

#### **Objetivos:**

- Conocer a las asociadas y darnos a conocer ante ellas.
- Detectar las necesidades más relevantes de capacitación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 117 de 257

## ANEXO 2. VISITA REALIZADA PARA LA APLICACIÓN DE FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y ENTREVISTA ESTRUCTURADA

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:



**Fuente:** Fotografías tomadas por Milena Patricia Pinzón Beltrán

**Actividad:** Aplicación de formato de evaluación de desempeño.

**Fecha:** 2 de mayo de 2017

**Objetivo:** Realizar la aplicación de la evaluación de desempeño y entrevista estructurada con el objeto de detectar necesidades relevantes de capacitación.

### Participantes

#### Asociadas:

- Carmenza Pulido
- Marleny Tovar Betancourt

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 118 de 257

**Pasante:**

- María Fernanda Gómez Camacho

La evaluación de desempeño y entrevista estructurada fueron desarrolladas con la colaboración de dos asociadas líderes, quienes ejercen mayor control sobre las diversas actividades de la asociación, teniendo en cuenta su amplio conocimiento sobre el desempeño todas las colaboradoras asociadas frente a los requerimientos mínimos establecidos

**ANEXO 3. VISITA REALIZADA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LAS HOJAS DE VIDA DE LAS ASOCIADAS Y REUNIÓN CON EL CLUB ROTARIO**

**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:**



**Fuente:** Fotografías tomadas por Milena Patricia Pinzón Beltrán

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 119 de 257

**Actividad:** Diligenciamiento de hojas de vida por las asociadas y reunión con miembros del Club Rotario

**Fecha:** 9 de mayo de 2017

**Objetivos:**

- Diligenciar hojas de vida de las asociadas
- Detectar necesidades relevantes de capacitación a partir de la opinión de algunos miembros del Club Rotario

#### **ANEXO 4. VISITA REALIZADA PARA DAR A CONOCER EL FORMATO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:**



**Fuente:** Fotografías tomadas por Milena Patricia Pinzón Beltrán

**Actividad:** Visita a la asociación con la finalidad de dar a conocer las temáticas que se han establecido indispensables tratar en el proceso de capacitación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 120 de 257

**Fecha:** 16 de mayo de 2017

**Objetivo:** Dar a conocer a las asociadas el formato de necesidades de capacitación

**Participantes**

**Asociadas:**

- Rosa Guevara
- Marleny Tovar Betancourt

**Pasante:**

- María Fernanda Gómez Camacho

Una vez que se identificaron las áreas en las que es indispensable capacitar, así como las temáticas que posteriormente fueron plasmadas en el formato de necesidades de capacitación mediante el esquema de semáforo, se hizo necesario dar a conocer dicho formato a las asociadas con el fin de que manifestaran su percepción sobre el mismo, dado que ellas serán quienes van a recibir la capacitación y se considera de sumo interés la opinión que tengan al respecto.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 121 de 257

## **ANEXO 5. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA MEDIANTE LA SESIÓN DE GRUPO**

FECHA: 25 de marzo de 2017

HORA: 10:00 am a 12:00 m

LUGAR: Instalaciones productivas de la Asociación AMAYEDA en el municipio de Arbeláez.

ASISTENTES

VISITANTES:

- Olga Stella Cuervo Nova
- María Fernanda Gómez Camacho
- Milena Patricia Pinzón Beltrán

ASOCIADAS:

- Marleny Tovar Betancourt
- Cecilia Umaña
- María Josefa Cangrejo Rozo
- Rosa Guevara

Durante la sesión del día 25 de marzo se realizó una sesión de grupo para desarrollar el siguiente cuestionario en entrevista conjunta:

### **1. ¿Cómo inicio la Asociación?**

Inicialmente se agruparon 11 mujeres cabeza de familia residentes en el municipio de Arbeláez, con el fin de generar ideas comerciales que les permitieran mejorar los ingresos personales y familiares, una vez que definieron que sus es-

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 122 de 257

fuerzos los enfocarían en elaborar o producir productos alimenticios y productos de forma artesanal, el día 1 de marzo de 2013 decidieron reunirse nuevamente con el objeto de constituir una entidad sin ánimo de lucro, a la que posteriormente le denominaron “Asociación de mujeres Emprendedoras y Activas de Arbeláez, Amayeda”. En dicha sesión designaron el presidente y secretario de la reunión, cada una de las asociadas manifestaron su voluntad de constituir la asociación, posteriormente realizaron el nombramiento de los Directivos, Representante Legal y Órganos de Fiscalización y por último la lectura y aprobación del texto integral del acta de constitución.

Otros aspectos importantes relacionados con los inicios de la Asociación fueron:

- Razón social: AMAYEDA “Asociación de mujeres emprendedoras y activas de Arbeláez”
- Número total de asociadas: 18
- Cuentan con apoyo de Instituciones Gubernamentales: Cuando la Asociación fue legalizada empezaron a recibir ayudas por parte del club Rotario de Fusagasugá, organismo que les ha apadrinado mediante asesoría técnica y administrativa, buscando apoyo mediante servicios de capacitación por parte del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- El enfoque de la Asociación en cuanto a producción de alimentos, tuvo sus inicios en junio del año pasado. La producción de estos productos se dio en febrero del presente año.

## **2. ¿Qué hacen cuando no están desempeñando funciones administrativas, comerciales o de producción en la Asociación?**

Cuando no se encuentran en la Asociación, las mujeres de AMAYEDA se dedican a trabajar en los hogares y en las tareas campesinas en las fincas que se encuentran ubicadas en las veredas del municipio de Arbeláez, puesto que la gran mayoría las administra junto con sus familias.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 123 de 257

**3. ¿De los ingresos de las ventas de la Asociación obtienen algún ingreso para ustedes (personal)?**

De los ingresos de las ventas de la Asociación no han obtenido ningún ingreso personal hasta el momento, debido a que hasta ahora están haciendo las inversiones iniciales para que el negocio crezca.

Los ingresos por las ventas de sus productos son reinvertidos para la compra de materias primas y el pago de arriendo del lugar de producción. Otro aspecto importante es que hasta el momento con la venta de los productos se llega al punto de equilibrio, puesto que no hay pérdida, pero tampoco ganancia.

**4. ¿Venden los productos por pedido (contrata) o tan solo a las personas que se acercan al establecimiento a hacer la respectiva compra? (venta directa)**

Los productos de la Asociación son vendidos por pedido y también a las personas que se acercan a adquirirlos en especial en los mercados campesinos y las exposiciones que hacen en ferias locales, esto refiriéndonos a los productos alimenticios a base de soya.

**5. ¿Cuáles serían los posibles clientes para sus productos?**

Se han realizado conversaciones con los propietarios de las cafeterías de la Universidad de Cundinamarca: Esta es una posibilidad que se ha contemplado para la venta de los productos, con el propósito de ampliar el segmento de mercado y elevar las ventas.

En este punto nos dieron a conocer que cuentan con clientes fijos a quienes les venden sus productos, entre los que se encuentran:

- Refrigerios para las escuelas
- Mercados campesinos de Bogotá

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 124 de 257

**6. ¿Quién lleva la contabilidad de la Asociación?**

La contabilidad de la Asociación, está a cargo de la señora Cecilia quien se encarga de llevar un registro de los costos y gastos de la Asociación. También se encarga de establecer el precio de los productos, teniendo en cuenta el costo por unidad. En cuanto a la utilidad de los productos vendidos, obtienen un 30% de sobrecosto.

**7. ¿Han realizado algún curso de buenas prácticas de elaboración de alimentos?**

Las mujeres miembros de la Asociación ya han realizado cursos en cuanto a las buenas prácticas de elaboración de alimentos, mejor conocidos como buenas prácticas de manufactura. Han sido capacitadas con un curso en Seguridad Alimentaria orientado por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

**8. ¿Qué cursos han realizado?**

Han realizado los siguientes cursos dictados por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA):

- Seguridad alimentaria
- Lácteos
- Panadería

**9. ¿Cuál ha sido el sistema utilizado para convocar personas que deseen asociarse a Amayeda?**

Para convocar a más personas se hacen invitaciones a mujeres del municipio para que asistan a las capacitaciones y de esta forma las motivan a quedarse en la Asociación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 125 de 257

**10. ¿Están interesadas en que se amplié el número de personas asociadas?**

En la Asociación AMAYEDA hay un interés porque otras mujeres empiecen a formar parte del grupo; se encuentran interesadas en aceptar mujeres dispuestas a trabajar, a vender, que quieran progresar y cooperar para el crecimiento de la misma.

**11. ¿Cómo proyectan esta Asociación a corto, mediano y largo plazo?**

La Asociación está siendo proyectada de la siguiente forma:

Corto plazo:

- Contar con un punto de venta en la zona del centro del municipio de Arbeláez para darse a conocer y vender sus productos diariamente.
- Incrementar el número de clientes.

Mediano plazo:

- Continuar recibiendo capacitaciones tanto en lo relacionado con alimentos, como las que serán recibidas por parte de las estudiantes de la Universidad de Cundinamarca por medio de las cuales adquieran las herramientas necesarias para administrar y dirigir eficientemente dicha Asociación.

Largo plazo:

- Se proyectan como una gran industria: Con gran cantidad de mujeres trabajando, vendiendo a empresas y almacenes de cadena.

**12. ¿Cuál es la capacidad de producción semanal de productos alimenticios?**

La capacidad de producción de la Asociación no se encuentra limitada puesto que pueden elaborar la cantidad que se les solicite, claro está, contando con las materias primas necesarias para su producción.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 126 de 257

**13. ¿Han contado con algún entrenamiento en ventas?**

Las mujeres miembros de la Asociación no han recibido ningún entrenamiento en ventas hasta el momento, razón por la cual se han mostrado muy interesadas en recibir la capacitación que será brindada en este aspecto.

**14. ¿Cuál es el nivel educativo de las Asociadas?**

La gran mayoría de las asociadas cuentan con un nivel educativo básico- primaria, sin embargo, las asociadas no tienen conocimiento con exactitud del número de personas que tienen formación en primaria, secundaria, técnico, tecnólogo o profesional.

**15. ¿Sabén cuáles son sus derechos, obligaciones y deberes como asociadas?**

Las integrantes de la Asociación no conocen sus derechos, obligaciones y deberes como asociadas, a pesar de que los estatutos se encuentran disponibles para que los soliciten en el momento que los requieran para leerlos

**16. ¿En qué áreas sienten que requieren reforzar?**

Requieren reforzar en cuanto a la comercialización de los productos, este ha sido el aspecto en el cual más se han mostrado interesadas durante el desarrollo de la sesión.

**SUGERENCIAS REALIZADAS**

- Durante el desarrollo de la sesión se propuso a las integrantes de la Asociación tener en cuenta los siguientes aspectos que les pueden beneficiar para que su proyecto crezca:
- Diseñar un empaque para los productos de la Asociación que incluya el código de barras.
- Ampliar el mercado a través de diversas estrategias de mercadeo tanto de venta directa o personal como venta a institucionales.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 127 de 257

- Enfocarse en un largo plazo en la producción y distribución a grandes cantidades que les permita administrar eficientemente los costos de producción y aumentar las utilidades.
- Realizar campañas dirigidas a la población objetivo para aumentar el número de asociados y a la vez la mano de obra disponible.
- Realizar un plan de mejoras locativas y adicionar maquinaria más sofisticada.
- Gestionar con un experto (Ingeniero químico) la producción de alimentos con mayor tiempo de conservación).
- Capacitarse en los siguientes aspectos:

#### **MERCADEO**

- Entrenamiento en ventas
- Negociación
- Técnicas para hacer una exhibición
- Como hacer una promesa de ventas
- Portafolio de productos

#### **ADMINISTRACIÓN**

- Análisis de puestos de trabajo: Manual de funciones con el propósito de que cada uno conozca sus funciones
- Estructura organizacional

#### **CONTABILIDAD**

Fundamentos básicos de contabilidad, manejo de tesorería y elaboración de presupuesto

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 128 de 257

## ANEXO 6. BASES DE DATOS DE LAS ASOCIADAS

1. **Nombre:** Luz Martha Quinayas Delgado **c.c.**41.633.934

**Domicilio:** Arbeláez

**Experiencia laboral:** Ninguna

2. **Nombre:** Marleny Tovar Betancourt **c.c.** 26.541.439

**Domicilio:** Arbeláez

**Formación académica:**

\*PRIMARIA: Andrés Fernández, Huila

\*SECUNDARIA: Hasta 9 grado en la institución Luis López de Mesa (Bogotá)

\*ESTUDIOS TÉCNICOS: Panadería, bisutería, Seguridad alimentaria, Lácteos y Reciclados brindados por el SENA.

**Experiencia laboral:** Ninguna (ama de casa)

3. **Nombre:** Eugenia Guevara Sabogal **c.c.** No. 20.567.543

**Domicilio:** Arbeláez

4. **Nombre:** María Eugenia Barrantes Álvarez **c.c.** 20.391.855

**Domicilio:** Arbeláez

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 129 de 257

<b>5. Nombre:</b> Edna Mary Rojas Tarazona <b>c.c.</b> 27.673.359
<b>Domicilio:</b> Arbeláez
<b>6. Nombre:</b> María del Rosario Rozo <b>c.c.</b> 20.390.862
<b>Domicilio:</b> Arbeláez
<b>7. Nombre:</b> Herminia Rivera de Gutiérrez <b>c.c.</b> 37.923.538
<b>Domicilio:</b> Arbeláez
<b>8. Nombre:</b> Mary Luz Herrera <b>c.c.</b> 65.774.532
<b>Domicilio:</b> Arbeláez
<b>9. Nombre:</b> Adali Triana Vásquez <b>c.c.</b> 20.391.730
<b>Domicilio:</b> Arbeláez
<b>10. Nombre:</b> Omaira Rivera Acevedo <b>c.c.</b> 52.258.793
<b>Domicilio:</b> Arbeláez

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 130 de 257

<p>11. <b>Nombre:</b> María Elvira Chuquen    <b>c.c.</b> 20.391.257</p> <p><b>Domicilio:</b> Arbeláez</p>
<p>12. <b>Nombre:</b> Carmenza Pulido    <b>c.c.</b> 20.389.593</p> <p><b>Domicilio:</b> Arbeláez</p> <p><b>Formación académica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PRIMARIA:</b> Escuela Urbana de Arbeláez, Cundinamarca</li> <li>• <b>ESTUDIOS TÉCNICOS:</b> Huerta casera</li> <li>• <b>ESTUDIOS UNIVERSITARIOS:</b> Curso de pedagogía- Universidad de Cundinamarca</li> </ul> <p><b>Experiencia laboral:</b></p> <p><b>EMPRESA O INSTITUCIÓN:</b></p> <p>Instituciones educativas ubicadas en: Facatativá, Arbeláez, Fusagasugá</p> <p><b>CARGO:</b> Docente de primaria</p> <p><b>AÑOS DE EXPERIENCIA:</b> 36 años</p>
<p>13. <b>Nombre:</b> María Lucrecia Núñez    <b>c.c.</b> 28.843.812</p> <p><b>Domicilio:</b> Arbeláez</p> <p><b>Experiencia laboral:</b> NINGUNA (Ama de casa)</p>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantía</b>	PAGINA: 131 de 257

14. **Nombre:** Nereida Estrada Manrique    **c.c.** 49.653.637

**Domicilio:** Arbeláez

**Formación académica:**

- **PRIMARIA:** Escuela Urbana No. 1 en Aguachica, Cesar
- **SECUNDARIA:** Institución educativa Guillermo León Valencia en Aguachica, Cesar

**ESTUDIOS TÉCNICOS:** Proceso y conservación de alimentos, lácteos y artesanías en totumo brindados por el SENA

**Experiencia laboral:** EMPRESA O INSTITUCIÓN: Hogar infantil en Aguachica, Cesar

**Cargo:** Profesora jardinera

**Años de experiencia:** 2

15. **Nombre:** Luz Marina Ramírez    **c.c.** 20.389.649

**Domicilio:** Arbeláez

**Formación académica:**

**PRIMARIA:** Escuela Antonio Nariño, Arbeláez, Cundinamarca

**ESTUDIOS TÉCNICOS:** Seguridad alimentaria, Lácteos, Modistería y Especies Menores brindados por el SENA.

**Experiencia laboral:** Ninguna (Artesana-Ama de casa)

16. **Nombre:** Rosa Cesárea Guevara    **c.c.** 20.390.066

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 132 de 257

<b>Domicilio:</b> Arbeláez
<b>Formación académica:</b>  <b>PRIMARIA:</b> Escuela Antonio Nariño, Arbeláez, Cundinamarca  <b>ESTUDIOS TÉCNICOS:</b> Seguridad alimentaria, lácteos, Soya y Panadería brindados por el SENA.
<b>Experiencia laboral:</b> Ninguna (Ama de casa)

17. **Nombre:** María Josefa Cangrejo Rozo    **c.c. 20.389.882**

<b>Domicilio:</b> Arbeláez
<b>Formación académica:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primaria:</b> Escuela Antonio Nariño, Arbeláez, Cundinamarca</li> <li>• <b>Secundaria:</b> Hasta 7 grado en la institución María inmaculada</li> </ul> <b>Estudios técnicos:</b> Seguridad alimentaria, Piscicultura, lácteos y Panadería brindados por el SENA.
<b>Experiencia laboral:</b>  Vendedora en Almacén ubicado en Funza, Cundinamarca  Corte de cabello en salón de belleza ubicado en el municipio de Arbeláez

18. **Nombre:** Cecilia Umaña    **c.c. 23.618.532**

<b>Domicilio:</b> Arbeláez
----------------------------

**Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 133 de 257

## **ANEXO 7. PERFIL CORPORATIVO ASOCIACIÓN AMAYEDA**

**NATURALEZA Y RAZÓN SOCIAL. ASOCIACIÓN DE MUJERES EMPRENDE-  
DORAS Y ACTIVAS DE ARBELAEZ**, con sigla “AMAYEDA” es una persona jurídica de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro de responsabilidad limitada, de número de asociados y de patrimonio social variable e ilimitado, regida por la ley, los principios universales de las Asociaciones sin ánimo de lucro y el presente estatuto. (CAP 1 inciso, 1 Estatutos de la Fundación AMAYEDA).

### **UBICACIÓN**

El domicilio principal de “AMAYEDA” es el municipio de Arbeláez, Departamento de Cundinamarca, Colombia.

### **MISIÓN**

Ofrecer a las mujeres asociadas a AMAYEDA oportunidades de crecimiento personal, ingresos familiares y un mejoramiento en su calidad de vida.

### **VISIÓN**

En el año 2020 seremos reconocidas como la asociación líder en el municipio de Arbeláez en la elaboración venta y distribución de productos alimenticios a base de soya, mediante una mayor participación en el mercado y por consiguiente un mayor número de asociadas obteniendo así un alto volumen de ventas.

### **OBJETIVOS ESTATUTARIOS**

**Objetivos.** El objetivo general de responsabilidad social será:

Propender por el mejoramiento de las condiciones sociales, económicas, laborales, culturales y familiares de los asociados, defender los derechos individuales y colectivos, en la búsqueda, obtención y preservación de una regulación del mercado. (CAP 2 inciso, 5 Estatutos de la Fundación AMAYEDA)

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 134 de 257

**Actividades.** Para el logro de sus objetivos “AMAYEDA” realizara las siguientes actividades sin ánimo de lucro:

1. Ejercer la representación y defensa de los intereses de sus asociados
2. Desarrollar, elaborar y comercializar diferentes productos y servicios a nivel nacional
3. Fomentar la suscripción de acuerdos de cooperación y de asistencia recíproca con los organismos oficiales y privados, nacionales e internacionales, involucrados.
4. Promocionar los productos y servicios a nivel municipal, departamental, nacional e internacional.
5. Velar por la comercialización justa del rubro, fijando y controlando pautas y normas, entre los productores y/o comercializadores para evitar la competencia desleal o adulteración y malversación de los productos y/o servicios.
6. Actuar como mediador, a pedido de las partes afectadas, en función de arbitraje y conciliación, en las diferencias que surjan entre sus asociados
7. Hacer presencia a nivel nacional, como Asociación, que representa los productores y comercializadores del municipio de Arbeláez

## **TRAYECTORIA**

### **RESEÑA HISTÓRICA**

La Asociación de Mujeres Emprendedoras y Activas de Arbeláez AMAYEDA, nace el 13 de marzo de 2013 en Arbeláez- Cundinamarca, liderada por la Alcaldía Municipal. Esta Asociación nace como un grupo de mujeres campesinas cabeza de hogar de diferentes veredas del municipio de Arbeláez, que empezaron a hablar y a conocerse en algunas de las reuniones a las que asistían, descubriendo cada una de ellas que era dueña de un saber y conocimiento diferente que podrían unirlo y fortalecerlo, trabajando unidas de un mismo colectivo; de allí nació

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 135 de 257

la idea de crear “La Asociación de Mujeres Activas y Emprendedoras de Arbeláez”- AMAYEDA.

Nombraron una junta directiva y empezaron la ardua tarea de conseguir un local donde pudieran mostrar sus trabajos y así lograron que la administración municipal les alquilara un local donde exponer y vender sus diferentes trabajos de artesanía, bisutería, madera, cerámicas, cestería y demás productos que ya vienen a ser buscados por las personas que llegan al municipio.

Precisamente su carácter emprendedor las llevo a mejorar su organización, ser conocidas y participar en diferentes ferias y exposiciones con productos diversos y mejor elaborados, para ser más atractivas al mercado que se les fuera presentado. Sus diferentes actividades y gran dinámica expuesta en su entorno, llamo la atención del rotario Ángel Ortiz originario de este municipio, quien entablo conversaciones con el fin de vincularlas al trabajo que viene desarrollándose en el club rotario de Fusagasugá del cual hace parte y cuya parte y cuya presidenta Amparo Cortes , ha tenido dentro de su programa, gestionar una planta de soya para desarrollar un proyecto con la oficina de Desarrollo Social del Departamento, encaminado a la producción de derivados de la soya a partir de una capacitación específica, a personas interesadas en su producción.

La Asociación Amayeda fue propuesta para tal fin y con ese propósito se efectuaron varias visitas a su sede en Arbeláez para conocerlas, intercambiar ideas, objetivos que se pudiera llevar a cabo para poner a andar este proyecto.

En el año 2016, se empezaron a realizar capacitaciones e intercambio de saberes con mujeres de otros municipios, todo esto promovido por la oficina de Desarrollo Social del Departamento.

La Alcaldía ve en cada una de ellas unas emprendedoras capaces de mostrar con sus obras y su gastronomía, el amor, la creatividad y la calidad de Arbeláez, ya que trabajan con piezas del entorno natural como son: los totumos, el fique, las semillas, etc. Y con alimentos típicos de la región.



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXR025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA

PAGINA: 136 de 257

## PORTAFOLIO

La asociación AMAYEDA para el logro de sus objetivos produce y comercializa diferentes productos en las siguientes categorías:

### ALIMENTOS Y BEBIDAS

Dentro de los productos alimenticios elaborados por las mujeres de la Asociación “AMAYEDA” se encuentran:

PRODUCTO	IMAGEN
Vino	
Galletas	
Arepas	



**MACROPROCESO DE APOYO**

CODIGO: MEXR025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA**

PAGINA: 137 de 257

<p><b>Café</b></p>	
<p><b>Achiras</b></p>	
<p><b>Arequipe</b></p>	
<p><b>Tortas</b></p>	
<p><b>Cucas</b></p>	



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXR025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA

PAGINA: 138 de 257

## ARTESANÍAS

Dentro de las artesanías elaboradas por las mujeres de la Asociación AMAYEDA se encuentran:

PRODUCTO	IMAGEN
Tejidos	
Bolsos	
Mimbre	
Porcelanicron	



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXR025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA

PAGINA: 139 de 257

Cinturones en cuero



Manillas



Productos en madera



Totuma

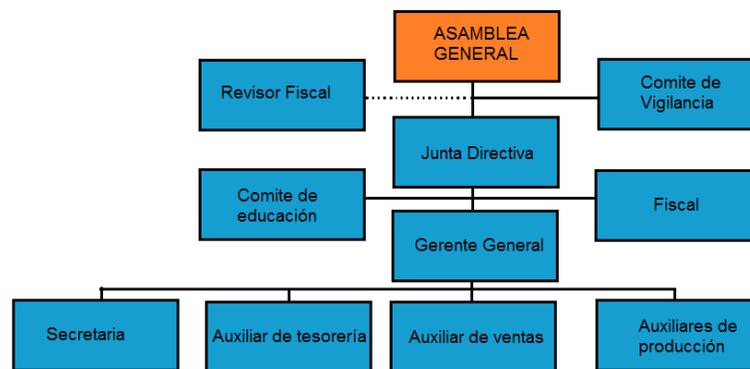


Fuente: Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 140 de 257

## ANEXO 8. ESTRUCTURA ACTUAL

En la siguiente ilustración se puede, un organigrama el cual responde a la operativa actual de la Asociación Amayeda:



**Fuente:** Elaboración propia

## TIPO DE ESTRUCTURA

La estructura organizativa de la asociación es vertical entre rangos o niveles diferentes; en el que los niveles más altos implican una mayor superioridad y dominación que los inferiores, y la cadena de mando se extiende directamente desde la parte superior a la parte inferior; en el caso de la asociación los niveles que la conforman son los siguientes:

- Nivel directivo: Junta directiva
- Nivel ejecutivo: Gerente general
- Nivel asesor: Comité de vigilancia, Comité de educación y Fiscal. (Es importante tener en cuenta que este nivel no tiene autoridad en mando).
- Staff: Revisor Fiscal.
- Nivel auxiliar: secretaria, Auxiliar de tesorería, Auxiliar de ventas y Auxiliares de producción.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 141 de 257

En la estructura organizativa de la asociación la comunicación de mando se hace de forma descendente, es decir que la autoridad procede directamente de un nivel superior que en el caso de la asociación es la asamblea general, este a su vez comunica a la junta directiva, luego este órgano comunica al gerente general y este por último comunica a los auxiliares de la asociación descritos con anterioridad.

La comunicación de información en la asociación se hace de forma ascendente en el que los auxiliares de la asociación son responsables ante su superior jerárquico que es el gerente general de la asociación, este a su vez es responsable ante la junta directiva y este último ante la asamblea general; es decir siempre hay un superior que con autoridad dirige a un subordinado y continua el mando por escalas. Por otra parte, se encuentra el nivel asesor y el de staff quienes no tienen autoridad de mando pero que aconsejan, informan y vigilan al nivel directivo.

El organigrama de forma vertical permite a la asociación saber cuáles son los niveles de administración, así mismo permite que los diferentes órganos supervisen de cerca y controlen las actividades de sus subordinados.

**Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantía</b>	PAGINA: 142 de 257

**ANEXO 9. MANUALES DE FUNCIONES  
GERENTE GENERAL**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	
NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente General
CLAVE O CÓDIGO DEL PUESTO:	No tiene asignado una clave o código
NIVEL JERÁRQUICO:	Alta Gerencia
SUPERVISA A:	Todos los empleados de la asociación
RELACIONES INTERNAS CON:	Los empleados de la asociación
RELACIONES EXTERNA CON:	Entidades del estado, proveedores y clientes
SALARIO:	No definido.
HORARIO:	Variable, según calendario de actividades.
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b>	
Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades administrativas, comerciales, financieras y operativas, garantizando la eficiencia y eficacia del equipo de trabajo para alcanzar los objetivos de la Asociación.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar las funciones de Planeación, organización, dirección y control de todas las operaciones de la Asociación.</li> <li>• Organizar y planificar la producción diaria, semanal y mensual de la Asociación.</li> <li>• Representar a la asociación ante toda clase de autoridades, entidades y</li> </ul>	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 143 de 257

personas, con las facultades generales del mandato.

- Gestionar y aprobar la adquisición de los bienes y servicios necesarios para la ejecución de las diferentes actividades y operaciones dentro de la asociación, previa aprobación por parte de la Junta Directiva.
- Supervisar, controlar y evaluar periódicamente al personal directamente a su cargo.
- Determinar las mejores estrategias comerciales, operativas y de producción de la asociación, garantizando rentabilidad y crecimiento de la organización.
- Implementar sistemas de motivación del personal a su cargo para elevar la productividad y lograr los objetivos organizacionales.
- Implementar mejoras continuas en los diferentes procedimientos y técnicas de trabajo ejecutados al interior de la Asociación.
- Dirigir y controlar directamente el flujo de efectivo y la aplicación de recursos financieros, de conformidad con el presupuesto de la asociación, aprobado en Asamblea General.
- Organizar y planificar el aprovisionamiento de recursos humanos, materia prima, herramientas, maquinaria, utensilios y demás recursos necesarios en las áreas de producción y ventas.
- Establecer los mecanismos de control de costos y gastos en el sistema de producción y venta de los productos.
- Definir y poner en práctica los controles necesarios para el correcto uso y salvaguarda de los recursos tanto técnicos como físicos, disponibles para la operativa de la Asociación.
- Coordinar y garantizar los medios logísticos y técnicos para ejecutar de manera efectiva las funciones de ventas, tales como: transporte, embalajes, seguros, portafolios de productos, planes de descuentos, lista de precios, formatos de control de ventas, útiles de oficina y uniformes, material publicitario y P.O.P; medios de comunicación y demás tecnologías de información que apoyan la gestión de ventas.
- Diagnosticar y ejecutar programas de capacitación de manera permanente dirigidos a las colaboradoras (asociadas).
- Establecer los sistemas de salud y seguridad en el trabajo para el personal

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 144 de 257

colaborador, de acuerdo a las normas vigentes.

- Establecer los mecanismos de control y salvaguarda de instalaciones, equipos y suministros propiedad de la Asociación.
- Vigilar y solucionar de manera oportuna las necesidades y quejas de las asociadas y colaboradores.
- Rendir informes a la Junta directiva, cuando ésta lo solicite, sobre las operaciones que se llevan a cabo en la asociación.
- Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por la junta directiva y que se dispongan estatutariamente.

#### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

##### **CONOCIMIENTOS TECNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS:**

- Administración y dirección empresarial.
- Análisis financiero y contable
- Gestión de ventas y estrategias de mercadeo.
- Administración del Recurso humano
- Buenas prácticas de manufactura de alimentos

##### **HABILIDADES REQUERIDAS:**

- Liderazgo participativo
- Toma de decisiones pertinentes y oportunas
- Pensamiento crítico y analítico.
- Aprendizaje activo.
- Negociación dura.
- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantía</b>	PAGINA: 145 de 257

GRADO DE ESCOLARIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo: Bachillerato con un técnico en contabilidad y/o gestión empresarial.</li> <li>• Óptimo: estudios universitarios en Administración de Empresas.</li> </ul>
MANEJO DE EQUIPOS:	Para el adecuado desempeño de sus funciones, se aconseja que el gerente general haga uso de equipos de cómputo, telefonía 8G y maquinaria de producción de alimentos.
IDIOMAS:	Español
EXPERIENCIA LABORAL Y PROFESIONAL:	Mínima en actividades laborales: 2 años en actividades empresariales de cualquier índole.
RESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a valores monetarios: Todo el flujo de efectivo de la asociación e inversiones.</li> <li>• En cuanto a información y datos: Salvaguardar toda la documentación de la asociación. Se hace responsable del uso y divulgación de las bases de datos relacionados con las asociadas, clientes, datos financieros y de producción de la asociación.</li> <li>• En cuanto a materiales: Garantiza el buen uso de la materia prima e insumos adquiridos para la producción, así como la administración del producto terminado.</li> <li>• En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Es responsable de salvaguardar y garantizar el co-</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 146 de 257

	<p>rrrecto uso y cuidado de los muebles e inmuebles propiedad de la asociación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a equipo: Es responsable de salvaguardar y garantizar el correcto uso y cuidado de los equipos, herramientas y accesorios propiedad de la asociación.</li> <li>• En cuanto a supervisión: Es responsable de la coordinación de actividades diarias y periódicas ejecutadas por las asociadas, mediante planes de acción previamente definidos, garantizando su estricto cumplimiento.</li> <li>• En cuanto a trámites: Responsable de todos los asuntos de orden legal, bancarios, comerciales y demás acciones que requieran la representación legal de la asociación.</li> </ul>
CONDICIONES DEL ÁREA DE TRABAJO:	Requiere un área de gestión dispuesta como oficina de recibo y despacho de asuntos privados, dotada de útiles de oficina, equipo de cómputo y sala de recibo. Totalmente aireada, con luz, temperatura ambiente, libre de obstáculos y agentes contaminantes.
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	No maneja equipo de seguridad para las actividades de dirección.
RIESGOS DE TRABAJO:	Por el movimiento constante, tanto en el área de producción como en ambientes externos, puede sufrir caídas, golpes, accidentes viales, quemaduras, cortaduras, afecciones pulmonares y deficiencias en

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 147 de 257

	su salud causados por el estrés laboral.
REQUISITOS FÍSICOS:	Contar con plenas facultades mentales y físicas para responder favorablemente al desempeño de sus funciones.
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:	Preferiblemente estrato 2/3. Con vivienda propia ubicada en el casco urbano del municipio de Arbeláez.
REQUISITOS PSICOLÓGICOS:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de Personalidad: Sociable, amable, Cálido, Cortés, Cooperativo, Honrado, Responsable y disciplinado. Con amplia capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos.</li> <li>• Intereses vocacionales: Emprendedor, preferencia por trabajo en grupo, preferencia por situaciones no conflictivas e inclinaciones para dirigir o liderar a los demás. Además del perfil propio de su profesión.</li> <li>• Actitudes específicas: Emprendedor, preferencia por trabajo en grupo, preferencia por situaciones no conflictivas e inclinaciones para dirigir o liderar a los demás, además del perfil propio de su profesión.</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 148 de 257

**OTRAS CARACTERÍSTICAS**

EDAD:	25 a 50 años
SEXO:	Irrelevante
ESTADO CIVIL:	Irrelevante

**Fuente:** Elaboración propia.

**AUXILIAR DE VENTAS**

**DESCRIPCION DEL PUESTO DE TRABAJO**

NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar de ventas
CLAVE O CODIGO DEL PUESTO	No tiene asignado una clave o código
NIVEL JERARQUICO	Asistencial
REPORTA A:	Gerente general
SUPERVISA A:	Ninguno
RELACIONES INTERNAS CON:	Gerente general, fiscal, auxiliares de tesorería y producción. Coordina su trabajo con el asesor de tesorería.
RELACIONES EXTERNAS CON:	Clientes
SALARIO	No definido.
HORARIO	Variable, según calendario de actividades.

**DESCRIPCIÓN GENERAL**

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 149 de 257

<p>Vender todos los productos (alimenticios a base de soya) con buen trato y cordialidad</p>	
<p><b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir cordialmente al cliente dándole la bienvenida.</li> <li>• Darle opciones al cliente guiándolo para que haga su pedido.</li> <li>• Tomar los pedidos del cliente</li> <li>• Empacar los productos a llevar por el cliente.</li> <li>• Anunciar al cliente el valor de los productos que desea comprar, así mismo a la persona encargada de la caja.</li> <li>• Supervisar la calidad y presentación de los productos a llevar al cliente.</li> <li>• Cumplir con los turnos programados por el administrador.</li> <li>• Comunicar las sugerencias y recomendaciones dadas por los clientes y comunicarlas al administrador para la solución oportuna de éstas.</li> <li>• Recibir órdenes de su superior directo e informarle acerca del cumplimiento de sus funciones.</li> <li>• Llevar las cuentas de lo vendido.</li> <li>• Colocar los productos en los mostradores.</li> <li>• Dar respuesta a los clientes sobre las reclamaciones, comentarios, críticas, etc. que estos hagan sobre el establecimiento y los productos; y de ser el caso, comunicar al administrador (jefe inmediato) o al gerente.</li> <li>• Una vez que se termine la venta despedirse del cliente dando las gracias por la compra e invitándolo a que visite el establecimiento en una próxima ocasión.</li> </ul>	
<p><b>ESPECIFICACION DEL PUESTO</b></p>	
<p>CONOCIMIENTOS TECNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS:</p>	<p>El vendedor necesita tener los siguientes conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento de la Asociación:</b> Su historia, misión, normas y políticas de venta, productos que comercializa, opciones de pago, tiempos</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 150 de 257

	<p>de entrega, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimientos de los productos:</b> Sus características (sabor, color, etc.), ventajas (fortalezas con relación a otros similares de la competencia) y beneficios (lo que el cliente obtiene en realidad al poseer el producto)</li> </ul>
<p>HABILIDADES REQUERIDAS:</p>	<p>Entre las principales habilidades personales se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Expresión oral fluida:</b> Para anunciar los productos a disposición para la venta</li> <li>• <b>Agilidad:</b> Para despachar el pedido.</li> <li>• <b>Convencimiento y credibilidad:</b> De modo que los clientes se convenzan de comprar un determinado producto.</li> <li>• <b>Saber escuchar:</b> O capacidad de atender a lo que dicen los clientes, además de comprender lo que en realidad quieren expresar o manifestar.</li> <li>• <b>Tener buena memoria:</b> Es decir, tener la facultad de recordar, por ejemplo, las características, ventajas y beneficios de los productos, los nombres de los clientes, las instrucciones de los superiores, las políticas de venta de la empresa, etc.</li> <li>• <b>Ser creativo:</b> implica tener la capacidad de brindar buenas ideas en los momentos en que se las necesita, por ejemplo, para abordar a un cliente potencial, cerrar una venta con un</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 151 de 257

	<p>cliente difícil, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Poseer una excelente actitud de servicio al cliente</b></li> </ul>
GRADO DE ESCOLARIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo: Primaria</li> <li>• Optimo: Con estudios universitarios y curso en servicio al cliente.</li> </ul>
MANEJO DE EQUIPOS:	Para su correcto desempeño del cargo no es necesario manejar o hacer uso de equipos.
IDIOMAS:	Español
EXPERIENCIA LABORAL Y PROFESIONAL:	Experiencia mínima de 3 meses en el cargo.
RESPONSABILIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de los materiales y equipos necesarios para la exposición de los productos para la venta (vitrinas, bandejas, etc.)</li> <li>• Responsable de mantener un entorno de trabajo limpio, ordenado y organizado.</li> </ul>
CONDICIONES DEL AREA DE TRABAJO:	Buenas condiciones de trabajo, acordes a las tareas que debe desempeñar el vendedor sin tener contacto con agentes contaminantes o que impidan el buen desempeño de la labor.
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	Delantal, guantes para la manipulación de los productos
RIESGOS DE TRABAJO:	Leves
REQUISITOS FÍSICOS:	No padecer defecto físico que impida el normal desempeño de las actividades o tareas de la profesión; el vendedor debe estar en capacidad de estar de pie por

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 152 de 257

	un largo periodo de tiempo, agacharse, inclinarse, entre otros.
<b>CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:</b>	Ninguna
<b>REQUISITOS PSICOLÓGICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No padecer trastornos mentales ni ningún defecto psicológico que impida el normal desempeño de las actividades o tareas a realizar.</li> <li>• Debe adoptar siempre una actitud positiva hacia la venta.</li> <li>• Su personalidad debe reflejar optimismo; debe mostrarse ante los clientes educado, honrado, paciente y cortés</li> <li>• Habilidades o aptitudes específicas: Tener Iniciativa, motivación, preferencia por trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.</li> </ul>
<b>OTRAS CARACTERÍSTICAS</b>	
EDAD	18-65 años
SEXO	Irrelevante
ESTADO CIVIL	Irrelevante

**Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 153 de 257

## AUXILIAR DE PRODUCCIÓN

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de producción (Productos alimenticios).
CLAVE O CODIGO DEL PUESTO:	No tiene asignado una clave o código.
NIVEL JERARQUICO:	Operario.
REPORTA A:	Gerente general.
SUPERVISA A:	Ninguno.
RELACIONES INTERNAS CON:	Los empleados de la asociación.
RELACIONES EXTERNA CON:	Proveedores
SALARIO:	Acorde al volumen de producción mensual.
HORARIO:	Martes de 8:00 AM a 12:00 M.

### DESCRIPCIÓN GENERAL:

Asistir en el proceso de producción (elaboración de los alimentos a base de soya), y coordinación de las actividades orientadas a mejorar los indicadores de producción, además de hacer la respectiva supervisión y control de calidad del producto elaborado con el propósito de asegurar la calidad del producto.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES:

- Coordinar diariamente el cronograma, plan de trabajo con la gerente y demás equipo de trabajo.
- Alistar los ingredientes (materia prima) y equipos necesarios para la producción diaria, controlando la calidad de las materias primas a utilizar.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 154 de 257

- Revisar que la maquinaria y equipos necesarios para la producción se encuentren en perfectas condiciones de aseo y funcionamiento.
- Elaborar los productos de acuerdo a los protocolos prediseñados, siguiendo estrictamente las normas de manufactura y las recetas establecidas para cada producto.
- Realizar el inventario de materia prima diariamente, revisando su calidad y cantidad.
- Hacer uso correcto de sus utensilios y equipos de trabajo para la producción: cuchillos, licuadora, estufa, etc, vigilando su correcto aseo y mantenimiento preventivo.
- Hacer limpieza general de los equipos y utensilios que se requirieron durante la elaboración del producto, dejando su área de trabajo en perfectas condiciones de aseo y desinfección.
- Cumplir con las normas de higiene y seguridad en el trabajo, principalmente en las relacionadas con la manipulación de los alimentos.
- Cumplir estrictamente con las órdenes de producción solicitadas diariamente, en las cantidades y calidad requerida.
- Empacar los productos adecuadamente y conservarlos según procedimientos y protocolos preestablecidos.
- Desempeñar otras tareas relacionadas con su cargo.

#### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

##### **CONOCIMIENTOS TECNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS:**

- Conocimientos en la preparación de cada uno de los productos que comercializa la asociación.
- Conocimientos en manipulación de alimentos (Cursos de buenas prácticas de manipulación de alimentos)

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 155 de 257

<p>HABILIDADES REQUERIDAS:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manual:</b> Para tareas que requieren cortar, limpiar, etc.</li> <li>• <b>Organizativas</b></li> <li>• <b>Innovación:</b> Mejoramiento de productos.</li> <li>• <b>Manejo de tiempos</b></li> <li>• <b>Trabajo en equipo:</b> Dado que debe trabajar en conjunto con las demás auxiliares de producción.</li> <li>• <b>Atención:</b> Para ello es necesario prestar atención incluso a los detalles más pequeños, mientras se trabaja. Incluso los cambios que son pequeños pueden hacer una diferencia significativa en la receta.</li> </ul>
<p>GRADO DE ESCOLARIDAD:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo: Primaria</li> <li>• Optimo: Con estudios técnicos y curso en cualquiera de los que a continuación se mencionan:</li> <li>✓ Elaboración de alimentos de panificación de manera artesanal</li> <li>✓ Panadería básica avanzada</li> <li>✓ Elaboración de productos de panadería</li> </ul>
<p>MANEJO DE EQUIPOS:</p>	<p>Manejo de equipos de panificación tales como horno, estufa, etc.</p>
<p>IDIOMAS:</p>	<p>Español</p>
<p>EXPERIENCIA LABORAL Y PROFE-</p>	<p>Previa en puestos similares: De 2 a 4</p>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 156 de 257

<p><b>SIGNAL:</b></p>	<p>meses.</p>
<p><b>RESPONSABILIDAD:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a valores monetarios: No es responsable del manejo de dinero</li> <li>• En cuanto a información y datos: Maneja en forma directa un nivel de confidencialidad medio.</li> <li>• En cuanto a materiales: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso para la producción de los alimentos, siendo su responsabilidad directa y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad directa.</li> <li>• En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Es responsable del mantenimiento y limpieza de la zona de producción.</li> <li>• En cuanto a equipo: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.</li> <li>• En cuanto a supervisión: El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante y no ejerce supervisión.</li> <li>• En cuanto a trámites: Ninguna</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantia</b>	PAGINA: 157 de 257

CONDICIONES DEL AREA DE TRABAJO	Buenas condiciones de trabajo; que sean acordes a las tareas que debe realizar el auxiliar de producción.
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guantes para manipulación de alimentos</li> <li>• Gorro</li> <li>• Tapabocas para la elaboración de cada uno de los productos</li> <li>• Calzado con suela antideslizante</li> <li>• Delantal plástico</li> </ul>
RIESGOS DE TRABAJO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortes producidos por máquinas con partes móviles no protegidas (sin resguardos). Ejemplos: la licuadora, cuchillos, etc.</li> <li>• Manejo manual de carga.</li> <li>• Contacto con elementos corto punzantes.</li> <li>• En el lugar (ambiente) de trabajo:</li> <li>• Exposición a polvos de harina</li> <li>• Exposición a altas temperaturas</li> </ul>
REQUISITOS FÍSICOS:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No padecer defecto físico que impida el normal desempeño de las actividades o tareas de la profesión</li> <li>• No padecer alergias a productos derivados de la harina.</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 158 de 257

<b>CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:</b>	Ninguna
<b>REQUISITOS PSICOLÓGICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de personalidad: Responsable, honrado, debe ser una persona que coopere, flexible, respetuosa, efectiva en el desarrollo de sus labores, comunicativa, tolerante, además de ser práctico y mostrar interés por el trabajo. Debe ser una persona con muy buena actitud ya que tendrá que tratar con los clientes por lo que debe tener una actitud positiva, además de simpatía y cortesía, debe ser estable emocionalmente.</li> <li>• Habilidades o aptitudes específicas: se debe adaptar al cambio, debe saber trabajar bajo presión, y ser efectivo para trabajar en equipo y solucionar problemas.</li> </ul>
<b>OTRAS CARACTERÍSTICAS</b>	
<b>EDAD:</b>	20-65 años
<b>SEXO:</b>	Femenino
<b>ESTADO CIVIL:</b>	Irrelevante

**Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 159 de 257

## AUXILIAR DE PRODUCCIÓN (ARTESANIAS)

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	
NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de producción (Artesanías)
DEPARTAMENTO:	No pertenece a ningún departamento
CLAVE O CÓDIGO DEL PUESTO:	No tiene asignado una clave o código
NIVEL JERARQUICO:	Operario
REPORTA A:	Gerente general
SUPERVISA A:	Ninguno
RELACIONES INTERNAS CON:	Persona encargada de realizar la venta de los productos (artesanías) de la asociación
RELACIONES EXTERNA CON:	Proveedores
SALARIO:	Acorde al volumen de producción mensual
HORARIO:	Martes de 8:00 AM a 12:00 M.
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Asistir en el proceso de producción (elaboración de artesanías) realizando su trabajo de forma manual o con herramientas manuales, y utilizando materiales autóctonos de la zona en la que viven.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar diariamente el cronograma, plan de trabajo con el gerente general y demás equipo de trabajo.</li> <li>• Alistar la materia prima y equipos necesarios para la producción diaria, controlando</li> </ul>	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 160 de 257

la calidad de las materias primas a utilizar.

- Revisar que la maquinaria y equipos necesarios para la producción se encuentren en perfectas condiciones de aseo y funcionamiento.
- Elaborar los productos de acuerdo a los protocolos prediseñados, siguiendo estrictamente las normas de producción.
- Realizar el inventario de materia prima diariamente, revisando su calidad y cantidad.
- Hacer uso correcto de sus utensilios y equipos de trabajo para la producción, vigilando su correcto aseo y mantenimiento preventivo.
- Cumplir con las normas de seguridad en el trabajo.
- Cumplir estrictamente con las órdenes de producción solicitadas diariamente, en las cantidades y calidad requerida.
- Desempeñar otras tareas relacionadas con su cargo.

#### ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

##### CONOCIMIENTOS TECNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS:

- Conocimientos en la elaboración de productos de forma manual
- Conocimiento en técnicas de cromatología (teoría del color, sus contrastes, análisis y aplicación histórico cultural)
- Conocimiento en técnicas para la aplicación de pinturas
- En caso de realizar artesanías en madera tener conocimiento en técnicas para el calado (tallado)
- Conocimiento en técnicas de costeo y presupuesto

##### HABILIDADES REQUERIDAS:

- **Manual:** Para tareas que requieren cortar, limpiar, lijar, etc.
- **Organizativas**

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 161 de 257

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Innovación y creatividad:</b> Mejoramiento o creación de nuevos productos.</li> <li>• <b>Atención:</b> Es necesario prestar atención incluso a los detalles más pequeños, mientras se trabaja.</li> </ul>
GRADO DE ESCOLARIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo: Primaria</li> <li>• Optimo: Con estudios técnicos y curso en cualquiera de los que a continuación se mencionan:</li> <li>• Joyería</li> <li>• Bisutería</li> <li>• Porcelanicron</li> <li>• Vitrales</li> <li>• Artesanías en madera</li> <li>• Entre otros</li> </ul>
MANEJO DE EQUIPOS:	Manejo de equipos tales como: sierra caladora, taladro de mano y pedestal, router, lijadora, entre otros equipos que varían de acuerdo al tipo de artesanía que se pretenda elaborar.
IDIOMAS:	Español
EXPERIENCIA LABORAL Y PROFESIONAL:	El tiempo mínimo para dominar este puesto es: 2 meses (varía de acuerdo al tipo de artesanía)
RESPONSABILIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a valores monetarios: No es responsable del manejo de dinero</li> <li>• En cuanto a información y datos: Ninguna</li> <li>• En cuanto a materiales: Maneja</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantia</b>	PAGINA: 162 de 257

	<p>constantemente materiales y herramientas de fácil uso de acuerdo al tipo de artesanía que se está elaborando, siendo dichos materiales su responsabilidad directa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Es responsable del mantenimiento y limpieza de la zona de producción.</li> <li>• En cuanto a equipo: Maneja constantemente equipos como lo son sierra circular de mesa, taladro, prensas, serruchos, lijadoras, etc. siendo el artesano el responsable directo de dichos equipos. (los equipos varían de acuerdo al tipo de artesanía que se elabore).</li> <li>• En cuanto a supervisión: No ejerce supervisión</li> <li>• En cuanto a trámites: Ninguna</li> </ul>
CONDICIONES DEL AREA DE TRABAJO:	El lugar donde trabajan los artesanos se denomina taller, y este a su vez se debe encontrar en buenas condiciones, con suficiente iluminación, ventilación y distribución en planta del taller acorde a la producción o a las tareas que debe realizar.
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mascarilla contra el polvo y gases</li> <li>• Lentes claros de protección</li> <li>• Protector de oídos</li> <li>• Extintores</li> <li>• Botiquín de primeros auxilios</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 163 de 257

RIESGOS DE TRABAJO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortes producidos por máquinas con partes móviles no protegidas (sin resguardos). Ejemplos: sierra circular de mesa, regruessadora, canteadora, sierra caladora, taladro de mano, etc.</li> <li>• Contacto con elementos cortos punzantes (navajas, serruchos, tijeras, etc.)</li> </ul>
REQUISITOS FÍSICOS:	No padecer defecto físico que impida el normal desempeño de las actividades o tareas de la profesión
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:	Ninguna
REQUISITOS PSICOLÓGICOS:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de personalidad: Práctico, imaginativo, autosuficiente, experimentador, efectivo, estable emocionalmente, honrado, receptivo y que además muestre interés por el trabajo</li> <li>• Habilidades o aptitudes específicas: debe ser una persona que coopere en las diferentes situaciones, tolerante, con iniciativa, ordenada y muy responsable.</li> </ul>
<b>OTRAS CARACTERÍSTICAS</b>	
EDAD:	18 - 75 años
SEXO:	Femenino
ESTADO CIVIL:	Irrelevante

**Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 164 de 257

<b>SECRETARIA</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	
NOMBRE DEL PUESTO:	Secretaria
CLAVE O CÓDIGO DEL PUESTO:	No tiene asignado una clave o código
RELACIONES INTERNAS CON:	Los empleados de la asociación
RELACIONES EXTERNAS CON:	
SALARIO:	No definido.
HORARIO:	Variable, según calendario de actividades.
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b>	
<p>La secretaria está encargada de realizar las actas de las reuniones, resolver los asuntos de trámite y custodia de los documentos de la Asociación. Su tarea es la de velar por los registros de la Asociación, responsabilizándose de la seguridad y legalidad de los mismos.</p>	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizado el registro de hojas de vida de las asociadas.</li> <li>• Convocar a las reuniones previstas.</li> <li>• Elaborar actas de las reuniones.</li> <li>• Organizar y llevar el archivo de la Asociación.</li> <li>• Organizar y llevar el registro del libro de registro de los asociados.</li> <li>• Presentar en la asamblea el registro de los asociados hábiles.</li> <li>• Responder por el trámite de la correspondencia.</li> </ul>	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantía</b>	PAGINA: 165 de 257

- Asistir a las Asambleas y Juntas.
- Redactar las actas de las sesiones de la Asamblea General, de la Junta Directiva, y responsabilizarse de los respectivos Libros de actas.
- Ser el centro de comunicación e información a nivel general.
- Velar porque los registros y documentos de la Asociación, estén claramente fundamentados en los principios de nitidez, claridad y legalidad.
- Dar fe de la autenticidad y legalidad de los registros de la Asociación.
- Expedir, llenando los requisitos establecidos, los documentos solicitados por los miembros de la Asociación u otra dependencia que lo requiera.
- Tratar de manera altamente cordial, a las asociadas y a toda persona que requiera de sus servicios.
- Realizar apoyo administrativo, logístico, además de concertar citas con clientes.
- Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento, clasificación y verificación de documentos de la Asociación y de terceros.
- Clasificar los documentos para ser archivados.
- Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones en la Asociación.
- Ser puntual en todas sus actividades.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la Asociación.
- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o áreas de la Asociación.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado al gerente general de los compromisos y demás asuntos.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantia</b>	PAGINA: 166 de 257

- Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por el gerente general.
- Mejora y aprendizaje continuo.
- Las demás funciones que se desprendan de la ley, los estatutos o le sean asignados por la asamblea general.

#### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

CONOCIMIENTOS TECNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS:

- La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional:
- Mecanografía. El dominio de la mecanografía es básico puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.
- Ofimática. debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, entre otros.
- Ortografía y gramática. Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.
- Caligrafía. Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores.
- Archivo. Es también importante que la secretaria tenga conocimientos sobre

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 167 de 257

	<p>los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.</p>
<p>HABILIDADES REQUERIDAS:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena presencia.</li> <li>• Persona de buen trato, amable, cortés y seria.</li> <li>• Excelente redacción y ortografía.</li> <li>• Facilidad de expresión verbal y escrita.</li> <li>• Persona proactiva y organizada.</li> <li>• Facilidad para interactuar en grupos.</li> <li>• Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet</li> <li>• Desempeñarse eficientemente en su Área.</li> <li>• Aptitudes para la Organización.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Dinámica entusiasta.</li> <li>• Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.</li> </ul>
<p>GRADO DE ESCOLARIDAD:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo: Formación profesional administrativa</li> <li>• Óptimo:</li> <li>• Curso de Secretariado en Escuela de negocios</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 168 de 257

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanografía y taquigrafía.</li> <li>• Dominio de herramientas informáticas</li> </ul>
MANEJO DE EQUIPOS:	Manejo de computador para la digitación y reserva de información.
IDIOMAS:	Español
EXPERIENCIA LABORAL Y PROFESIONAL:	Mínima en actividades laborales: Haber desempeñado un cargo académico o administrativo, por espacio no inferior a dos años.
RESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a valores monetarios: No es responsable del manejo de dinero</li> <li>• En cuanto a información y datos: La confidencialidad también sigue siendo un requisito indispensable en esta profesión. La secretaria tiene un manejo de información reservada.</li> <li>• En cuanto a materiales: no es responsable de materiales.</li> <li>• En cuanto a bienes muebles e inmuebles: debe cuidar de los muebles de los cuales hace uso diario, entre ellos: mesa de computador, sillas, entre otros.</li> <li>• En cuanto a equipo: es responsable del cuidado de los elementos de oficina a su disposición; entre ellos computador, impresora, entre otros.</li> <li>• En cuanto a supervisión: no supervisa a ninguno dentro de la Asociación, razón por la que no tiene responsabilidad en este aspecto.</li> <li>• En cuanto a trámites: Responsable de asistir al gerente en todos los asuntos de</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 169 de 257

	orden legal, bancarios, comerciales.
CONDICIONES DEL ÁREA DE TRABAJO:	Requiere un área de gestión dispuesta como oficina de recibo y despacho de asuntos privados, dotada de útiles de oficina, equipo de cómputo y sala de recibo. Totalmente aireada, con luz, temperatura ambiente, libre de obstáculos y agentes contaminantes.
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	No maneja equipo de seguridad para las actividades de secretariado.
RIESGOS DE TRABAJO:	Deficiencias en su salud causados por el estrés laboral.
REQUISITOS FÍSICOS:	Contar con plenas facultades mentales y físicas para responder favorablemente al desempeño de sus funciones.
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:	Preferiblemente estrato 2/3. Con vivienda propia ubicada en el casco urbano del municipio de Arbeláez.
REQUISITOS PSICOLÓGICOS:	.Características de Personalidad: Iniciativa, discreción, adaptabilidad, capacidad de trabajo, puntualidad, responsabilidad, limpieza y orden, paciencia, cooperación, buen criterio, buena voluntad, dedicación, pulcritud, previsión, sinceridad, buena educación.
<b>OTRAS CARACTERÍSTICAS</b>	
EDAD:	25 a 50 años
SEXO:	Irrelevante
ESTADO CIVIL:	Irrelevante

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 170 de 257

## ANEXO 10. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A ASOCIADAS GESTORAS DE AMAYEDA

1.1 **Cargo:** vicepresidente

**Nombre:** Marleny Tovar

En cuanto a la evaluación de desempeño aplicada a la líder del grupo (la señora Marleny Tovar), evaluado a todas las asociadas de la Asociación AMAYEDA, se tuvo en cuenta un formato con un total de 6 aspectos a evaluar, los cuales incluyen: la orientación hacia los resultados, calidad, relaciones, iniciativa, trabajo en equipo y organización.

### FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA DEL MUNICIPIO DE ARBELAEZ

APELLIDOS Y NOMBRES: Marleny Tovar Betancourt

CÉDULA DE CIUDADANIA: 26.541.439

CARGO: vicepresidente

FECHA DE EVALUACIÓN: 18 de abril de 2017

Para cada indicador marque con una X el puntaje correspondiente de acuerdo a su desempeño, teniendo en cuenta que:

- 1: Rendimiento laboral no aceptable.
- 2: Rendimiento laboral regular.
- 3: Rendimiento laboral bueno.
- 4: Rendimiento laboral muy bueno.
- 5: Rendimiento laboral excelente.

En el espacio relacionado a observaciones o comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 171 de 257

INDICADOR/GRADO	1	2	3	4	5
<b>A. ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
Las tareas que le asigna su jefe inmediato o las que son acorde a su cargo las realiza en el tiempo previsto.				x	
Cumple con las tareas que se le encomienda				x	
Realiza un volumen adecuado de trabajo				X	
Asiste de forma cumplida a cada una de las sesiones programadas por la asociación para realizar la producción de los diferentes productos.				x	
<b>B. CALIDAD</b>					
No comete errores en el trabajo				X	
Hace uso racional de los recursos				X	
No requiere de supervisión frecuente				X	
Considera que desarrolla cada una de las actividades que le competen de la forma más adecuada y organizada posible obteniendo los resultados esperados.				X	
<b>C. RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros				X	
Evita los conflictos dentro del equipo				x	
Mantiene relaciones cordiales e interactúa adecuadamente con sus compañeros(as) de trabajo.					X
<b>D. INICIATIVA</b>					



**MACROPROCESO DE APOYO**

CODIGO: MEXR025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA**

PAGINA: 172 de 257

Apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la asociación.				X	
Se muestra asequible al cambio				X	
Tiene gran capacidad para resolver problemas				X	
<b>E. TRABAJO EN EQUIPO</b>					
Muestra aptitud para integrarse al equipo				X	
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo				X	
<b>F. FORMACION</b>					
Su grado de escolaridad es suficiente para el desempeño en su cargo.			x		
<b>SUBTOTAL</b>	0	0	3	60	5
<b>TOTAL</b>				4	
VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO: 4					
FIRMA DEL EVALUADO: _____					

**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

A partir de lo anterior, se puede deducir que la asociada tiene un rendimiento laboral muy bueno. La respectiva evaluación dio los siguientes resultados:

A. Orientación de resultados: las integrantes de la Asociación terminan el trabajo asignado en el tiempo previsto, puesto que cada una es muy cumplida, ejecutan las tareas encomendadas adecuadamente y cumplen con el número total de unidades a producir requeridas para atender las necesidades de los clientes.

Por otro lado, realizan un volumen adecuado de producción acorde con su capacidad física, puesto que son mujeres que a pesar de su edad (la mayoría se encuentran en edades de entre los 45 a los 65 años), trabajan eficientemente.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 173 de 257

Respecto a la formación académica, cuentan con un nivel mínimo o básica primaria, con refuerzos mediante cursos orientados por instituciones gubernamentales tales como el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en técnicas de producción de alimentos, por lo que cuentan con los conocimientos para realizar un volumen adecuado de producción en la calidad requerida.

B. Calidad: como resultado de la evaluación de desempeño se concluye que el nivel de errores en el trabajo es mínimo, puesto que tienen medidas y pesos exactos para los productos que elaboran, lo cual indica que hacen un uso racional de los recursos puesto que mencionan que cada gramo que incluyen dentro de sus productos lo recuperan en el precio de venta. Sin embargo, en este aspecto consideramos que, a pesar de lo mencionado por la líder de la Asociación, no cuentan con un sistema eficiente para calcular el costo de sus productos.

En la Asociación se ha establecido una supervisión frecuente solo para aquellas personas que ingresan por primera vez, quienes se encuentran en el proceso de aprendizaje de la elaboración de los productos. Es muy importante para las mujeres de la Asociación enseñarles el proceso productivo de la manera correcta, junto con la supervisión correspondiente, para evitar pérdidas por deficiencias e imperfectos en los productos elaborados.

Las mujeres miembros de la Asociación, desarrollan las actividades que les competen de la forma más adecuada y organizada posible, obteniendo los resultados esperados, puesto que son muy organizadas.

C. Relaciones interpersonales: son adecuadas, puesto que son cordiales y respetuosas entre sí evitando conflictos. Cuando se presentan inconveniente o diferencias, se resuelve inmediatamente a través del diálogo y una comunicación directa.

D. Iniciativa: Como filosofía se acepta y motiva las nuevas ideas para el mejoramiento del desempeño general. Cada sugerencia o aporte por parte de las integrantes es escuchado y analizado para medir su impacto. Mediante la participación de todas las asociadas se han diseñado o mejorado los productos del portafolio actual y demás mejoras continuas adoptadas diariamente. Gracias al

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 174 de 257

deseo de superación y mejora constante, se trabaja con una mentalidad abierta al cambio.

E. Trabajo en equipo: En relación con el trabajo en equipo, las integrantes de la Asociación muestran aptitud para integrarse al equipo y trabajar con cada una de sus compañeras de trabajo.

Sin embargo, se notable la sobrecarga de trabajo y mayor aporte realizado por las 3 o 4 líderes del grupo, quienes han asumido 100% el compromiso y la responsabilidad en la gestión de las operaciones de la Asociación. Igualmente, si bien es cierto que las asociadas tienen los mismos derechos, los deberes y compromisos no son equitativamente asumidos por las 18 integrantes.

F. Formación: En cuanto a la formación, las asociadas cuentan con grado de escolaridad bueno según la señora Marleny, ya que se han capacitado en los aspectos necesarios para desempeñarse efectivamente en su cargo.

Cargo: Auxiliar de producción

Dado que es importante conocer o detectar si el personal tiene un desempeño por debajo de los estándares establecidos, fue necesario aplicar la evaluación de desempeño a una de las asociadas, quien hizo la correspondiente evaluación de acuerdo al desempeño en las actividades que realiza dentro de la asociación.

**Fuente:** Elaboración propia.



**MACROPROCESO DE APOYO**

CODIGO: MEXR025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA**

PAGINA: 175 de 257

**FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA DEL MUNICIPIO DE ARBELAEZ**

APELLIDOS Y NOMBRES: Nereida Estrada Manrique

CÉDULA DE CIUDADANIA: 49.653.637

CARGO: Auxiliar de producción

FECHA DE EVALUACIÓN: 18 de abril de 2017

Para cada indicador marque con una X el puntaje correspondiente de acuerdo a su desempeño, teniendo en cuenta que:

- 1: Rendimiento laboral no aceptable.
- 2: Rendimiento laboral regular.
- 3: Rendimiento laboral bueno.
- 4: Rendimiento laboral muy bueno.
- 5: Rendimiento laboral excelente.

En el espacio relacionado a observaciones o comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.

INDICADOR/GRADO	1	2	2	4	5	
<b>A. ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
Las tareas que le asigna su jefe inmediato o las que son acorde a su cargo las realiza en el tiempo previsto.					x	las que siempre se producen los productos acordados
Cumple con las tareas que se le encomienda					x	



**MACROPROCESO DE APOYO**

CODIGO: MEXR025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA**

PAGINA: 176 de 257

Realiza un volumen adecuado de trabajo				X		Depende de la cantidad de productos que han sido solicitados o contratados
Asiste de forma cumplida a cada una de las sesiones programadas por la asociación para realizar la producción de los diferentes productos.					X	
<b>B. CALIDAD</b>						
No comete errores en el trabajo				X		
Hace uso racional de los recursos				X		
No requiere de supervisión frecuente				X		Nadie realiza supervisión en las tareas a realizar en la asociación
Considera que desarrolla cada una de las actividades que le competen de la forma más adecuada y organizada posible obteniendo los resultados esperados.				X		
<b>C. RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					X	



**MACROPROCESO DE APOYO**

CODIGO: MEXR025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA**

PAGINA: 177 de 257

Evita los conflictos dentro del equipo					x	
Mantiene relaciones cordiales e interactúa adecuadamente con sus compañeros(as) de trabajo.					x	
<b>D. INICIATIVA</b>						
Apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la asociación.				X		
Se muestra asequible al cambio				X		
Tiene gran capacidad para resolver problemas				X		
<b>E. TRABAJO EN EQUIPO</b>						
Muestra aptitud para integrarse al equipo				X		
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo				X		
<b>F. FORMACION</b>						
Su grado de escolaridad es suficiente para el desempeño en su cargo.					x	Hemos recibido constantemente capacitaciones por parte del SENA
<b>SUBTOTAL</b>	0	0	0	40	35	
<b>TOTAL</b>					4.4	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantia</b>	PAGINA: 178 de 257

VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO: 4.4

FIRMA DEL EVALUADO: \_\_\_\_\_

### ANÁLISIS DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

A partir de lo anterior, se puede deducir que la asociada tiene un rendimiento laboral muy bueno de acuerdo a la evaluación de desempeño aplicada. Sin embargo, es de resaltar que debido a que la asociación no tiene manuales de funciones establecidos para cada uno de los cargos, las personas que intervienen en la ejecución de las diferentes actividades, no tienen conocimiento de si están cumpliendo debidamente con las tareas que son acordes a su cargo o no, puesto que todas desempeñan las mismas funciones sin haber una especialización en las actividades que realizan.

A partir de la evaluación de desempeño aplicada a la asociada, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- A. Orientación de resultados:** La asociada considera que debido a que el volumen de producción no es alto, cada una de las participantes en la producción de los diferentes productos cumple debidamente las funciones que le competen, puesto que el personal es suficiente; así mismo se tienen horarios programados y acordes al volumen de productos a producir. Por otra parte, las asociadas tienen los conocimientos suficientes en la elaboración de productos dado que constantemente reciben cursos por parte del SENA.
- B. Calidad:** En cuanto al aspecto de calidad, manifiesta que no se cometen errores contantemente, puesto que se cuentan con los conocimientos suficientes en la elaboración de los productos y, además de ello cada una realiza las actividades que le competen de la forma más adecuada y organizada posible, obteniendo los resultados esperados y haciendo uso racional de los recursos, sin generar desperdicio de los mismos.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 179 de 257

**C. Relaciones interpersonales:** La asociada manifiesta que las integrantes de la asociación tienen relaciones interpersonales sobresalientes, puesto que trabajan en equipo de la mejor forma posible; se muestran cortés con sus compañeras y con los clientes a la hora de realizar la respectiva venta de los productos que elaboran y evitan conflictos dentro del equipo.

**D. Iniciativa:** Cada una de las asociadas aportan en la generación de nuevas ideas para el mejoramiento de la asociación, se muestran asequibles a los cambios que se estimen pertinentes en las diferentes áreas que conforman la asociación, y propenden por dar solución oportuna a los convenientes o problemas que se puedan presentar, en la ejecución de las diferentes tareas a que haya lugar dentro de la asociación para el cumplimiento de sus objetivos.

**E. Trabajo en equipo:** Dado a que todas son mujeres que residen en el municipio de Arbeláez y algunas de ellas comparten espacios fuera de la asociación, el integrarse al equipo y mostrar empatía con las demás asociadas no es un inconveniente, puesto que quienes hacen parte de la asociación son mujeres que además de querer lograr los objetivos económicos de manera conjunta, buscan forjar una estrecha relación de amistad; por otra parte, las asociadas se identifican fácilmente con los objetivos del equipo, puesto que los objetivos de la asociación sobresalen por encima de los objetivos personales.

**Formación:** Todas las asociadas desempeñan las mismas funciones, lo que indica que no tienen una especialización en las tareas que deben ejecutar o realizar, así mismo dado a que todas se desempeñan en el cargo de auxiliar de producción, consideran tienen el grado de escolaridad suficiente y por ende los conocimientos necesarios para la elaboración de sus productos, ya que constantemente están recibiendo capacitaciones por parte del SENA en esta área (producción).

**Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 180 de 257

## ANEXO 11. ENTREVISTAS PERSONALIZADAS

Para la obtención de información necesaria, con el propósito de hacer la detección de necesidades de capacitación, se hizo uso de diferentes herramientas, entre estas las entrevistas personalizadas a dos miembros de la Asociación. Las preguntas previamente diseñadas y respondidas por dos de las líderes de la Asociación, fueron:

1. ¿Qué conocimientos técnicos y profesionales considera usted le hace falta para realizar sus funciones adecuadamente?
2. ¿Qué herramientas de trabajo considera le hacen falta para elevar la calidad de su trabajo?
3. ¿Qué entrenamiento cree necesaria para mejorar sus relaciones personales con su equipo de trabajo y los clientes?

Se decidió aplicar las preguntas de evaluación de desempeño a la señora Marleny Tovar, puesto que es considerada como una de las líderes dentro de la Asociación. También se realizó la entrevista a la señora Carmenza Pulido quien ocupa el cargo de secretaria en la asociación AMAYEDA, y quien es considerada como otra de las líderes de la asociación.

A continuación, se dará a conocer las respuestas a los interrogantes, desde el punto de vista de cada una de las asociadas entrevistadas, a través de un cuadro comparativo.

**Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 181 de 257

## **ANEXO 12. ENTREVISTA A ASOCIADAS DE LA ASOCIACIÓN AMAYEDA PREGUNTAS**

### **Asociada 1: Marleny Tovar (líder)**

#### **1. ¿Qué conocimientos técnicos y profesionales considera usted le hace falta para realizar sus funciones adecuadamente?**

De acuerdo al punto de vista de la señora Marleny Tovar, el cual es compartido con el resto de las mujeres de la Asociación, los conocimientos que les hacen falta para realizar sus funciones adecuadamente, están relacionados con la venta de sus productos, ya que no han recibido ningún entrenamiento en ventas, lo que no significa que no puedan hacerlo, pero con un curso de este tipo podrían obtener mejores resultados.

Otro de los aspectos que destacamos y que también fue mencionado por la señora Marleny Tovar, es que las mujeres de la Asociación requieren de conocimientos en cuanto a la parte contable, ya que considera que es importante que todas cuenten con un mínimo de conocimiento para que todas conozcan las cifras del negocio, para que cuando la persona encargada no esté cualquiera de las otras se pueda encargar. Las asociadas a Amayeda carecen de conocimientos administrativos en cuanto a que no se especifican correctamente las funciones que deben desempeñar cada una de ellas (todas las asociadas realizan las mismas funciones), así mismo hace falta compromiso por parte de ellas para que asistan a cada una de las sesiones que se tienen programadas para la respectiva producción; por otra parte se carece de conocimientos en cuanto a aspectos de mercadeo, en el sentido de que no se tiene conocimiento de cómo llegar o expandirse a nuevos mercados, y ofrecer los productos que allí se elaboran, es por ello que se considera no se tiene un alto volumen de ventas y es una de las mayores falencias que actualmente se presenta.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 182 de 257

### **Asociada 2: Carmenza Baquero**

Las asociadas a Amayeda carecen de conocimientos administrativos en cuanto a que no se especifican correctamente las funciones que deben desempeñar cada una de ellas (todas las asociadas realizan las mismas funciones), así mismo hace falta compromiso por parte de ellas para que asistan a cada una de las sesiones que se tienen programadas para la respectiva producción; por otra parte se carece de conocimientos en cuanto a aspectos de mercadeo, en el sentido de que no se tiene conocimiento de cómo llegar o expandirse a nuevos mercados, y ofrecer los productos que allí se elaboran, es por ello que se considera no se tiene un alto volumen de ventas y es una de las mayores falencias que actualmente se presenta.

### **21. ¿Qué herramientas de trabajo considera le hacen falta para elevar la calidad de su trabajo?**

#### **Asociada 1: Marleny Tovar (líder)**

Según lo comentado por la señora Marleny Tovar, las mujeres de la Asociación requieren de algunos equipos para elevar la calidad de su trabajo puesto que cuentan tan solo con algunos equipos que les fueron donados por el Club Rotario de Fusagasugá, quienes les dieron una estufa. Actualmente requieren otros equipos y utensilios tales como:

- Nevera: Para refrigerar algunos de los ingredientes.
- Rodillo
- Mesas
- Batidora

Las herramientas que se considera hacen falta son aquellas que hacen parte del área de producción, es decir nueva maquinaria y equipos que permitan elaborar nuevos productos y un mayor volumen, dado que actualmente la maquinaria usada para la elaboración de los productos es escasa.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 183 de 257

### **Asociada 2: Carmenza Baquero**

Las herramientas que se considera hacen falta son aquellas que hacen parte del área de producción, es decir nueva maquinaria y equipos que permitan elaborar nuevos productos y un mayor volumen, dado que actualmente la maquinaria usada para la elaboración de los productos es escasa.

### **22. ¿Qué entrenamiento cree necesaria para mejorar sus relaciones personales con su equipo de trabajo y los clientes?**

#### **Asociada 1: Marleny Tovar (líder)**

El entrenamiento requerido está enfocado principalmente en las relaciones personales con los clientes, por lo cual se hace necesario un entrenamiento para mejorarlas, lo cual se puede obtener a través de entrenamiento en ventas con el propósito de adquirir técnicas para ofrecer un buen trato a los clientes, y así tener relaciones interpersonales adecuadas durante el proceso de venta. El objetivo principal de este entrenamiento es hacer que los clientes se sientan como en su propia casa al momento de ser atendidos y que de esta forma regresen fácilmente al lugar al sentirse bien atendidos.

La falta de compromiso de muchas de las asociadas no hace posible obtener los resultados que se esperan, dado que a muchas de las sesiones programadas llega un número limitado de asociadas y muchas de ellas no demuestran iniciativa ni aportan en la generación de nuevas ideas para el mejoramiento de la asociación, así mismo cuando se cita a una reunión muchas de ellas no se hacen presentes.

#### **Asociada 2: Carmenza Baquero**

La falta de compromiso de muchas de las asociadas no hace posible obtener los resultados que se esperan, dado que a muchas de las sesiones programadas llega un número limitado de asociadas y muchas de ellas no demuestran iniciativa ni aportan en la generación de nuevas ideas para el mejoramiento de la asociación, así mismo cuando se cita a una reunión muchas de ellas no se hacen presentes. **Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 184 de 257

## **ANEXO 13. ROLES DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

### **PASANTE**

Objetivo: Generar un impacto significativo individual y grupal en las asociadas de AMAYEDA, en la gestión de mercadeo de productos.

Roles:

### **CAPACITADORA (PASANTE)**

- Es líder e instructora de las asociadas a AMAYEDA, desarrollando sus habilidades y capacidades en la gestión de mercadeo para que puedan aplicarlas en su trabajo.
- Es motivadora para que las asociadas a AMAYEDA, asuman su trabajo con compromiso, enfrentando situaciones nuevas, planificando y ejecutando acciones inteligentes que faciliten su evolución y progreso tanto individual como grupal.
- Es promotora de la confianza para reforzar actitudes positivas de colaboración, trabajo en equipo y autoestima en las asociadas participantes en el proceso de capacitación.
- Está continuamente monitoreando la aplicación de conocimientos en el ambiente de aprendizaje, observando sus fallas para corregir mediante estrategias pedagógicas apropiadas.
- Es también un estudiante al aprender cómo los estudiantes aprenden, lo que le permite determinar cuál es la mejor manera en que puede facilitarles el aprendizaje.
- Es la proveedora de recursos pedagógicos y participante de las actividades de aprendizaje programadas.
- Es un experto que más que un profesor, es visto por los aprendices como una asesora y amiga.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 185 de 257

## APRENDICES (ASOCIADAS A AMAYEDA)

### Roles

- Son estudiantes autónomas que buscan su propio conocimiento de distintas formas y fuentes, y lo perfeccionan con su experiencia personal.
- Son aprendices motivadas, comprometidas con su aprendizaje resolviendo problemas, planeando y dirigiendo su propio proyecto de vida.
- Son personas activas que definen sus propias tareas y trabajan en ellas independientemente del tiempo que requieren, con las tecnologías, herramientas y trabajo en equipo apropiado.
- Actúa desde su integración y desempeño en su propio contexto, estructurando y construyendo su aprendizaje en las actividades investigativas y de análisis posibles, establecidos por la capacitadora durante el plan de formación.
- Participa en la organización y administración de su propio proceso de aprendizaje compartiendo responsabilidades con sus compañeros, reflexionando sobre las problemáticas, evaluando los resultados logrados y proponiendo juntos soluciones, bajo la guía de la capacitadora.

**Fuente:** Elaboración propia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantía</b>	PAGINA: 186 de 257

## ANEXO 14. CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO

MESES	AGOSTO	SEPTIEMBRE				OCTUBRE					NOVIEMBRE			
CAPACITACIÓN/SEMANAS	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Modulo producto	29 de agosto													
Modulo producto		12 de septiembre												
Módulo promoción				26 de septiembre										
Modulo plan de ventas						10 de octubre								
Modulo plan de ventas								24 de octubre						
Modulo precio										7 de noviembre				
Modulo venta directa													21 de noviembre	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se puede observar el cronograma del programa de capacitación en fundamentos de mercadeo, en el que se plantean los meses de trabajo correspondientes a agosto, septiembre, octubre y noviembre, del año 2017.

### 11.1.1 FECHAS DE CAPACITACIÓN

MODULO	FECHA	SESIONES
Producto	29 agosto - 12 de septiembre	2
Promoción	26 de septiembre	1
Plan de ventas	10 de octubre- 24 de octubre	2
Precio	7 de noviembre	1
Venta directa	21 de noviembre	1

Fuente: Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 187 de 257

En la tabla 2 se puede observar los diferentes módulos a desarrollar durante el programa de capacitación junto con su fecha de desarrollo correspondiente. Los módulos a los que se dedicará más tiempo son: el relacionado con la temática de producto y el módulo del plan de ventas. Se consideraron estos dos módulos como los más importantes debido a la importancia de las ventas y la presentación de informe de ventas para que AMAYEDA tenga un control sobre este aspecto.

### **ANEXO 15. VISITA REALIZADA A LA ASOCIACIÓN AMAYEDA PARA PROGRAMAR LAS SESIONES DE CAPACITACIÓN**

#### **EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**



**Fuente:** Fotografía tomada por Milena Patricia Pinzón Beltrán

**Actividad:** Visita a la asociación con la finalidad de programar las sesiones del programa de capacitación.

**Fecha:** 1 de agosto de 2017

**Objetivo:** Programar las sesiones del programa de capacitación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 188 de 257

**Participantes: Asociadas:**

- Rosa Guevara
- Marleny Tovar Betancourt
- Nereida Estrada
- Luz Marina Ramírez

**Pasante:**

- María Fernanda Gómez Camacho

El día 14 de agosto se realizó una reunión con las asociadas de AMAYEDA en el segundo piso de la plaza de mercado del municipio de Arbeláez con la finalidad de programar las fechas para el programa de capacitación. En dicha reunión se acordó que las capacitaciones serían realizadas los días martes durante las horas de la mañana.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 189 de 257

## ANEXO 16. AFICHE PROMOCIONAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN



**Fuente:** Elaboración propia

En la imagen se puede observar el afiche promocional del programa de capacitación, el cual cuenta con el siguiente contenido: a quién está dirigido, cuál es su objetivo, su duración, fecha de inicio, hora, lugar, documentos requeridos y por último números de consulta. Estos afiches fueron pegados en algunos puntos estratégicos del municipio de Arbeláez, con el fin de dar a conocer acerca del programa de capacitación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 190 de 257

## ANEXO 17. COORDINACIÓN DE LOGÍSTICA DEL EVENTO EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



**Fuente:** Fotografías tomadas por Milena Patricia Pinzón Beltrán

**Actividad:** Visita al municipio de Arbeláez con la finalidad de coordinar las diferentes actividades para promocionar y llevar a cabo el programa de capacitación.

**Fecha:** 14 de agosto de 2017

**Objetivos:** Promocionar el programa de capacitación.

Solicitar aula principal de la casa de la cultura.

En las imágenes se puede observar evidencias fotográficas de la visita al despacho parroquial del municipio de Arbeláez con la finalidad de solicitar que se anunciase el programa de capacitación los días 26 y 27 de agosto, días previos a su inicio.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 191 de 257

## ANEXO 18. CARTA PRESENTADA PARA SOLICITUD DE PRESTAMO DE SALÓN

Arbeláez, 14 de agosto de 2017

*P. / H. B.  
14.08/2017  
Hora: 11:43 am*

Señor:  
Sergio Arley Luque Rodríguez  
Jefe de Cultura Deporte, Recreación y Turismo

Mediante la presente queremos manifestar el interés de hacer uso de uno de los salones de la Casa de la Cultura, con el fin de dictar un Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo a cargo de María Fernanda Gómez Camacho y Contabilidad Básica a cargo de Milena Patricia Pinzón Beltrán estudiantes de la Universidad de Cundinamarca del municipio de Fusagasugá, a las asociadas de AMAYEDA del municipio de Arbeláez. El Programa de Capacitación estará a cargo de la Fundación FUNDAFEM (Fundación para el Fomento del Emprendimiento y el Desarrollo Organizacional), organización sin ánimo de lucro del municipio de Fusagasugá.

El Programa de Capacitación tendrá una duración de 4 meses, a partir del próximo 22 de agosto hasta el día 5 de diciembre del presente año, esta se llevará a cabo los días martes de 9:00 am a 11:00 am.

Agradecemos la atención prestada

Atentamente,

María F. Gómez  
María Fernanda Gómez Camacho  
CC. 1069755394  
cel. 322 2299451

Milena Patricia Pinzón Beltrán  
Milena Patricia Pinzón Beltrán  
CC. 1069759393  
Cel. 313 8077777

**Fuente:** Elaboración propia

En la imagen se puede observar la carta que fue presentada ante el señor Sergio Arley Luque Rodríguez con la finalidad de solicitar el salón de la casa de la cultura para el desarrollo del programa de capacitación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 192 de 257

## ANEXO 19. CARTA DE RESPUESTA POR SOLICITUD DE SALÓN



*Municipio de Arbeláez*  
Cultura, Deportes, Recreación  
y Turismo



OFICIO ODEPMA No. 48  
16 de agosto de 2017

Señoritas  
MARIA FERNANDA GOMEZ CAMACHO  
MILENA PATRICIA PINZON BELTRAN  
Ciudad

ASUNTO: Autorización.

Me dirijo a Usted de la manera más respetuosa, con los mejores deseos de salud y prosperidad, invitándole de antemano a sumar esfuerzos por el progreso de nuestro Municipio, comunicándole que siempre podrá contar con la administración, "JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO".

Atendiendo a su solicitud, de manera atenta me permito informarle que puede hacer uso del salón del tercer piso casa de la cultura, a partir del próximo martes 22 de agosto, hasta el 05 de diciembre de 2017 del presente año, en un horario de 9:00 a 11: a.m, con el fin de realizar capacitación.

Agradezco la atención.

Cordial Saludo,

  
**SERGIO ALEXIS LUQUE RODRIGUEZ**  
 Jefe de Cultura, Deporte, Recreación y Turismo

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Elaboro	Ligia Muñoz- Auxiliar Administrativa		16-08/2017
REVISÓ	SERGIO ALEXIS LUQUE RODRIGUEZ- Jefe Cultura, Deportes, recreación turismo.		16-08/2017
APROBÓ	JORGE ALBERTO GODOY L. Alcalde Municipal.		16-08/2017

Declaramos que revisado el documento se encontró ajustado a las normas y disposiciones legales y es presentado para la firma.

**Fuente:** Elaboración propia

En la imagen se puede observar la carta de respuesta por parte del Señor Sergio Arley Luque Rodríguez a la solicitud realizada para el préstamo del salón de la casa de la cultura.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 193 de 257

## ANEXO 20. PLANEACIÓN DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

### 20.1. PLANEACIÓN DE LA TEMÁTICA PRODUCTO

<b>TEMÁTICA</b>	Producto
<b>SESIONES</b>	2
<b>DURACIÓN</b>	4 horas
<b>HORARIO</b>	9:30 am a 11:30 am
<b>LUGAR</b>	Casa de la cultura del municipio de Arbeláez
<b>OBJETIVOS DE LA SESIÓN</b>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Definir aspectos clave para la identificación de los productos de AMAYEDA.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los atributos de los productos de AMAYEDA.</li> <li>• Describir adecuadamente los productos de AMAYEDA.</li> </ul>
<b>HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS UTILIZADAS</b>	Proyector
<b>MATERIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lápices</li> <li>• Borradores</li> <li>• Papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>
<b>ACTIVIDADES DIDÁCTICAS APLICADAS</b>	<p><b>SESION 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar por equipo un afiche o cartel promocional en donde aparezca uno de los productos de AMAYEDA acompañado por una frase, su precio, junto con los lugares de venta. Con la finalidad de dar a conocer los principales aspectos que se tiene en cuenta en el mercadeo.</li> </ul> <p><b>SESION 2:</b></p>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 194 de 257

	<p>Realizaran un ejercicio práctico en el que deben proponer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empaques y logotipo para los productos de AMAYEDA.</li> </ul>
<b>INDICADOR DE EVALUACIÓN:</b> (Resultado de aprendizaje)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce cuáles son los atributos que puede tener un producto.</li> <li>• Identifica los atributos de los productos de AMAYEDA.</li> <li>• Propone empaque y logotipo para los productos de AMAYEDA.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

### 20.1.1. PLANEACIÓN DE LA SESIÓN N° 1

**TIEMPO TOTAL REQUERIDO PARA SU DESARROLLO:** 120 minutos

TÍTULO DE LA SESIÓN	Introducción al mercadeo- Producto: Atributos del producto	
SEGMENTOS DE LA SESIÓN	DESCRIPCION	TIEMPO
<b>1.INICIO INTRODUCCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción al Programa de Capacitación en Fundamentos de Mercadeo.</li> <li>• Introducción al módulo producto.</li> <li>• Objetivos a cumplir con el desarrollo de las sesiones.</li> <li>• El Mercadeo.</li> <li>• Actividad introductoria (dinámica).</li> </ul>	<b>40 minutos</b>
<b>2.DESARROLLO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inicio de la sesión producto</b></li> <li>• Producto</li> </ul>	40 minutos

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 195 de 257

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de bien y servicio</li> <li>• Necesidades del cliente.</li> </ul> <p><b>Exposición de la temática: Identificación de las características del producto.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Envoltorio, envase, embalaje y etiqueta.</li> <li>• Funciones del empaque</li> <li>• Etiquetas.</li> <li>• Marca.</li> </ul>	
	<p><b>2.2. Actividad didáctica- práctica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las asociadas deberán proponer empaque y logotipo para los productos de AMAYEDA.</li> <li>• <b>Solución de preguntas:</b> Deberán responder 6 preguntas relacionadas con la temática.</li> </ul>	30 minutos
<b>3.CIERRE</b>	La actividad a desarrollar será realizada en parejas. Al final cada pareja deberá socializar los resultados de su actividad.	10 minutos
<b>TIEMPO TOTAL</b>		120 minutos

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 196 de 257

### 20.1.2. PLANEACIÓN DE LA SESIÓN N° 2

**TIEMPO TOTAL REQUERIDO PARA SU DESARROLLO: 80 minutos**

TÍTULO DE LA SESIÓN	¿Cómo describir mis productos?	
SEGMENTOS DE LA SESIÓN	DESCRIPCION	TIEMPO
<b>1.INICIO - INTRODUCCIÓN</b>	<b>1.1. Exposición de la temática:</b> ¿Cómo describir mis productos?	40 minutos
<b>2.DESARROLLO</b>	<b>2.2. Actividad didáctica- práctica</b>  Las asociadas realizarán la descripción de uno de los productos de AMAYEDA, según les sea asigne la capacitadora.	20 minutos
<b>3.CIERRE</b>	La actividad a desarrollar será realizada de manera individual. Al final cada una deberá socializar los resultados de su actividad.	20 minutos
<b>TIEMPO TOTAL</b>		80 minutos

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 197 de 257

## 20.2. PLANEACIÓN DE LA TEMÁTICA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

<b>TEMÁTICA</b>	Promoción y publicidad
<b>SESIONES</b>	1
<b>DURACIÓN</b>	2 horas
<b>HORARIO</b>	9:30 am a 11:30 am
<b>LUGAR</b>	Casa de la cultura del municipio de Arbeláez.
<b>OBJETIVOS DE LA SESIÓN</b>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir herramientas de promoción que le permitan a AMAYEDA darse a conocer fácilmente.</li> </ul> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las principales herramientas de promoción que puede implementar en AMAYEDA para darse a conocer.</li> <li>Conocer las diferentes estrategias de ventas que hay y que puede poner en práctica en su negocio.</li> </ul>
<b>HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS UTILIZADAS</b>	Proyector
<b>MATERIALES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lápices</li> <li>Borradores</li> <li>Papel bond</li> <li>Marcadores</li> </ul>
<b>ACTIVIDADES DIDÁCTICAS APLICADAS</b>	<p><b>SESIÓN 1:</b></p> <p>Las asociadas deberán realizar un ejercicio práctico en el cual se aplicarán algunas de las herramientas de promoción dadas a conocer (material publicitario; tarjetas de presentación). Deberán de manera creativa dar a conocer cómo las implementarían en los productos de AMAYEDA.</p>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O Pasantía</b>	PAGINA: 198 de 257

<b>I INDICADOR DE EVALUACIÓN:</b> (Resultado de aprendizaje)	Propone material publicitario para AMAYEDA.
---	---

**Fuente:** Elaboración propia

### 20.2.1. PLANEACIÓN DE LA SESIÓN N° 3

**TIEMPO TOTAL REQUERIDO PARA SU DESARROLLO:** 95 minutos

TÍTULO DE LA SESIÓN	Promoción y publicidad	
SEGMENTOS DE LA SESIÓN	DESCRIPCION	TIEMPO
<b>1. INICIO - INTRODUCCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción al módulo promoción y publicidad.</li> <li>Objetivos a cumplir con el desarrollo de la sesión.</li> </ul>	10 minutos
<b>2. DESARROLLO</b>	<b>2.1. Exposición de la temática:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicidad</li> <li>Herramientas publicitarias</li> <li>Promoción</li> <li>Estrategias de promoción de ventas</li> <li>Estrategias de ventas</li> </ul>	40 minutos
	<b>2.2. Actividad didáctica- practica</b>  Las asociadas deberán realizar un ejercicio práctico en el cual se aplicarán algunas de las herramientas	30 minutos

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 199 de 257

	de promoción dadas a conocer (material publicitario; tarjetas de presentación). Deberán de manera creativa dar a conocer como las implementarían en los productos de AMAYEDA.	
<b>3. CIERRE</b>	La actividad a desarrollar será realizada en parejas. Al final cada pareja deberá socializar los resultados de su actividad.	15 minutos
<b>TIEMPO TOTAL</b>		95 minutos

**Fuente:** Elaboración propia

### 20.3. PLANEACIÓN DE LA TEMÁTICA PLAN DE VENTAS

<b>TEMÁTICA</b>	Plan de ventas
<b>SESIONES</b>	2
<b>DURACIÓN</b>	4 horas
<b>HORARIO</b>	9:30 am a 11:30 am
<b>LUGAR</b>	Casa de la cultura
<b>OBJETIVOS DE LA SESIÓN</b>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la capacidad de producción de AMAYEDA.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcular la capacidad de producción de AMAYEDA.</li> <li>• Realizar un informe de ventas.</li> </ul>
<b>MATERIALES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lápices</li> <li>• Borradores</li> <li>• Papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 200 de 257

<p><b>ACTIVIDADES DIDÁCTICAS APLICADAS</b></p>	<p><b>SESION 1:</b> Se realizará un ejercicio conjunto en el que se calculará la capacidad de producción actual en AMAYEDA. Para la realización de este ejercicio se tendrá en cuenta el tiempo que se requiere para elaborar uno de los productos de AMAYEDA, con la finalidad de establecer de cuanto es la capacidad de producción de este.</p> <p><b>SESION 2:</b> Se realizará un ejercicio práctico en el que se diligenciará un formato de informe de ventas.</p>
<p><b>INDICADOR DE EVALUACIÓN:</b> (Resultado de aprendizaje)</p>	<p>Establece el cálculo de producción de uno de los productos de AMAYEDA. Elabora un informe de ventas.</p>

**Fuente:** Elaboración propia

**20.3.1. PLANEACIÓN DE LA SESIÓN N° 4**

**TIEMPO TOTAL REQUERIDO PARA SU DESARROLLO:** 90 minutos

<b>TÍTULO DE LA SESIÓN</b>	Calculo de la capacidad de producción	
<b>SEGMENTOS DE LA SESIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>
1.INICIO - INTRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción al módulo plan de ventas.</li> <li>• Objetivos a cumplir con el desarrollo de la sesión.</li> </ul>	10 minutos

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 201 de 257

<b>2. DESARROLLO</b>	<b>a. Exposición de la temática:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculo de la capacidad de producción.</li> <li>• Tipos de capacidad de producción.</li> <li>• Como calcular la capacidad de producción.</li> </ul>	40 minutos
	<b>a. Actividad didáctica- práctica</b> Se realizará un ejercicio de cálculo de la capacidad de producción de manera conjunta con las asociadas, con la finalidad de enseñarles cómo hacer el cálculo de la capacidad de producción.	30 minutos
<b>3. CIERRE</b>	La actividad a desarrollar será realizada de manera conjunta con las asociadas, entre todas se sacará una conclusión en relación a la capacidad de producción.	10 minutos
<b>TIEMPO TOTAL</b>		90 minutos

Fuente: Elaboración propia

### 20.3.2. PLANEACIÓN DE LA SESIÓN N° 5

**TIEMPO TOTAL REQUERIDO PARA SU DESARROLLO: 100 minutos**

<b>TÍTULO DE LA SESIÓN</b>	Plan de ventas	
<b>SEGMENTOS DE LA SESIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>1. INICIO - INTRODUCCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción haciendo referencia a la importancia del plan de ventas en la asociación.</li> </ul>	10 minutos

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 202 de 257

<b>2. DESARROLLO</b>	<b>Exposición de la temática:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué son las ventas.</li> <li>• El plan de ventas.</li> <li>• Aspectos principales a tener en cuenta para hacer un plan de ventas (objetivos, estrategias, tácticas y acciones).</li> <li>• Ejercicio práctico elaborando un informe de ventas de manera conjunta con las asociadas.</li> </ul>	50 minutos
	<b>Actividad didáctica- práctica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las asociadas deberán realizar un ejercicio práctico, en el que deberán presentar un informe de ventas trimestral.</li> </ul>	30 minutos
<b>3. CIERRE</b>	La actividad a desarrollar será de manera individual. Los resultados obtenidos serán comparados, para verificar que estén bien. De igual forma se socializarán y analizarán de manera conjunta.	10 minutos
<b>TIEMPO TOTAL</b>		100 minutos

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 203 de 257

#### 20.4. PLANEACIÓN DE LA TEMÁTICA PRECIO.

<b>TEMÁTICA</b>	Precio
<b>SESIONES</b>	1
<b>DURACIÓN</b>	1 hora
<b>HORARIO</b>	9:30 am a 11:30 am
<b>LUGAR</b>	Casa de la cultura
<b>OBJETIVOS DE LA SESIÓN</b>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Establecer estrategias de precios que se adecuen a los productos de AMAYEDA.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los diferentes aspectos y estrategias que se deben tener en cuenta para la fijación de precios.</li> <li>• Aplicar las estrategias para determinar precios que se adecuen a AMAYEDA.</li> </ul>
<b>HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS UTILIZADAS</b>	Proyector
<b>MATERIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lápices</li> <li>• Borradores</li> <li>• Papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>
<b>ACTIVIDADES DIDÁCTICAS APLICADAS</b>	<p><b>SESION 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las asociadas deberán realizar un ejercicio práctico en el cual deberán visitar dos negocios considerados como competencia indirecta, para averiguar los precios que ofrecen y así determinar el precio de sus productos.</li> <li>• Por otro lado, deberán responder cuatro preguntas prácticas relacionadas con la temática de precio.</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 204 de 257

<b>INDICADOR DE EVALUACIÓN:</b> (Resultado de aprendizaje)	Aplica los diferentes aspectos y estrategias que se deben tener en cuenta para la fijación de precios en los productos de AMAYEDA.
---	--

**Fuente:** Elaboración propia

### 20.4.1. PLANEACIÓN DE LA SESIÓN N°6

**TIEMPO TOTAL REQUERIDO PARA SU DESARROLLO:** 110 minutos

TÍTULO DE LA SESIÓN	Precio	
SEGMENTOS DE LA SESIÓN	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
1. INICIO - INTRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción al módulo precio.</li> <li>Objetivos a cumplir con el desarrollo de la sesión.</li> </ul>	10 minutos
2. DESARROLLO	<p><b>Exposición de la temática:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qué es el precio.</li> <li>Aspectos a tener en cuenta para la fijación de precios.</li> <li>Estrategias para determinar precios.</li> </ul>	40 minutos
	<p><b>2.2. Actividad didáctica- práctica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las asociadas deberán realizar un ejercicio práctico en el cual deberán visitar dos nego-</li> </ul>	40 minutos

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 205 de 257

	<p>cios considerados como competencia indirecta, para averiguar los precios que ofrecen y así determinar el precio de sus productos de acuerdo a los precios que ellos tengan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por otro lado, deberán responder cuatro preguntas prácticas relacionadas con la temática de precio.</li> </ul>	
<b>3. CIERRE</b>	<p>La actividad a desarrollar será realizada en parejas. Una representante de cada una de las parejas deberá socializar el desarrollo de su actividad.</p>	20 minutos
<b>TIEMPO TOTAL</b>		110 minutos

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 206 de 257

## 20.5. PLANEACIÓN DE LA TEMÁTICA VENTA DIRECTA

<b>TEMÁTICA</b>	Venta directa
<b>SESIONES</b>	2
<b>DURACIÓN</b>	2 horas
<b>HORARIO</b>	9:30 am a 11:30 am
<b>LUGAR</b>	Casa de la cultura del municipio de Arbeláez
<b>OBJETIVOS DE LA SESIÓN</b>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Establecer estrategias de precios que se adecuen a los productos de AMAYEDA.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los diferentes aspectos y estrategias que se deben tener en cuenta para la fijación de precios.</li> <li>• Aplicar las estrategias para determinar precios que se adecuen a AMAYEDA.</li> </ul>
<b>MATERIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lápices</li> <li>• Borradores</li> <li>• Papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>
<b>ACTIVIDADES DIDÁCTICAS APLICADAS</b>	<p><b>SESIÓN 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizará un ejercicio práctico en el que las asociadas, deberán hacer la presentación de sus productos siguiendo los pasos dados a conocer. Cada una deberá atender a un cliente,</li> </ul>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 207 de 257

	<p>al cual debe presentarle su negocio y darle a conocer su producto en 5 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizará un ejercicio práctico de una venta. Cada uno(a) tendrá que vender los productos de AMAYEDA a un cliente, implementando la técnica de venta que considere mejor para la situación que se le presente.</li> </ul> <p><b>SESIÓN 2</b></p> <p>Se realizará un ejercicio práctico de venta de un determinado producto. En el que se deberá atender a un tipo de cliente. De acuerdo a la actitud que dicho cliente tome deberá ser la aplicación de las temáticas vistas en relación a venta directa.</p>
<p><b>INDICADOR DE EVALUACIÓN:</b> (Resultado de aprendizaje)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta su empresa a un cliente de la forma correcta.</li> <li>• Aplica técnicas eficientes durante el proceso de venta, que le permiten cerrar cada venta con éxito.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 208 de 257

### 20.5.1. PLANEACIÓN DE LA SESIÓN N°7

**TIEMPO TOTAL REQUERIDO PARA SU DESARROLLO: 120 minutos**

TÍTULO DE LA SESIÓN	Venta directa	
SEGMENTOS DE LA SESIÓN	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
<b>1. INICIO - INTRODUCCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción al módulo venta directa.</li> <li>• Objetivos a cumplir con el desarrollo de las sesiones de la temática.</li> </ul>	120 minutos
<b>2. DESARROLLO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exposición de la temática:</b></li> <li>• <b>Como presentar su empresa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elementos de una presentación de ventas</li> <li>- ¿Que vende?</li> <li>- ¿Quién lo compraría?</li> <li>- ¿Por qué lo comprarían?</li> <li>- ¿Cuál es la solución?</li> </ul> </li> <li>• <b>Técnicas de ventas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Técnica de Venta Nro. 1.- Atraer la ATENCIÓN del cliente</li> <li>-Técnica de Venta Nro. 2.- Crear el INTERÉS del cliente:</li> <li>-Técnica de Venta Nro. 3.- Despertar el DESEO por adquirir lo que se está ofreciendo</li> </ul> </li> </ul>	50 minutos

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 209 de 257

	-Técnica de Venta Nro. 4.- Llevar al cliente hacia la ACCIÓN y cerrar la venta	
	<p><b>2.2 Actividad didáctica- práctica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará un ejercicio práctico en el que las asociadas, deberán hacer la presentación de sus productos siguiendo los pasos dados a conocer. Cada una deberá atender a un cliente, al cual debe presentarle su negocio y darle a conocer su producto en 5 minutos.</li> </ul>	40 minutos
<b>3. CIERRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará una socialización sobre la actividad realizada, analizando y evaluando la presentación de ventas realizada, junto con las técnicas de venta empleadas.</li> </ul>	10 minutos
<b>TIEMPO TOTAL</b>		120 minutos

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 210 de 257

### 20.5.2. PLANEACIÓN DE LA SESIÓN N°8

**TIEMPO TOTAL REQUERIDO PARA SU DESARROLLO: 100 minutos**

TITULO DE LA SESION	Tipos de clientes	
PARTES DE LA SESION	DESCRIPCION	TIEMPO
1. INICIO - INTRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la temática.</li> <li>• Importancia de la buena atención a los clientes.</li> </ul>	10 minutos
2. DESARROLLO	<p><b>Exposición de la temática:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnicas de cierre de ventas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cierre directo</li> <li>-Cierre de la alternativa</li> <li>-Cierre por amarre</li> <li>-Cierre de la dificultad</li> <li>-Cierre por equivocación</li> <li>-Cierre imaginario</li> <li>-Cierre Benjamín Franklin</li> </ul> </li> <li>• <b>Tipos de clientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Activos</li> <li>-Potenciales</li> <li>-Sabelotodo</li> <li>-Indeciso</li> <li>-Quejoso</li> <li>-Impaciente</li> <li>-Silencioso</li> <li>-Amiguero</li> <li>-Negociador</li> </ul> </li> </ul>	40 minutos

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 211 de 257

	<p><b>2.2. Actividad didáctica- practica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará un ejercicio práctico de una venta. Cada uno(a) tendrá que vender los productos de AMAYEDA a un cliente, implementando la técnica de venta que considere mejor para la situación que se le presente.</li> </ul>	40 minutos
<b>3. CIERRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará una socialización sobre la actividad realizada. Analizando y evaluando la presentación de ventas realizada, junto con la atención brindada al tipo de cliente que le correspondió.</li> </ul>	10 minutos
<b>TIEMPO TOTAL</b>		100 minutos

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 212 de 257

## ANEXO 21. DIAPOSITIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA CUARTA SE-SIÓN



Fuente: Elaboración propia

En las imágenes se puede observar las diapositivas que sirvieron de apoyo para el desarrollo de la cuarta sesión del programa de capacitación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 213 de 257

## ANEXO 22. APERTURA AL PROGRAMA DE CAPACITACION EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO



**Fuente:** Fotografía tomada por Patricia Pinzón.

**Actividad:** Apertura al programa de capacitación y desarrollo de primera sesión.

**Fecha:** 29 de agosto de 2017.

### **Objetivos:**

- Dar apertura al programa de capacitación en fundamentos de mercadeo.
- Realizar la primera sesión del programa de capacitación.

### **Participantes**

#### **Asociadas:**

- Marleny Tovar Betancourt
- Cecilia Umaña
- Rosa Guevara
- Carmenza Baquero

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 214 de 257

- Martha Quinayas
- Nereida Estrada

**Docente:** Olga Cuervo Nova

**Pasante:**

- María Fernanda Gómez Camacho

El día 29 de agosto de 2017 se dio apertura al programa de capacitación en fundamentos de mercadeo, a las 9:30 de la mañana. Para dar inicio, la docente Olga Cuervo Nova, asesora de la pasante en el diagnóstico, diseño, ejecución y desarrollo del programa, se encargó de hacer la apertura con una corta charla en la que dio a conocer el objetivo del programa de capacitación, animando a las asociadas a participar durante todo el proceso, además de presentar a la estudiante capacitadora.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 215 de 257

## ANEXO 23. EJECUCIÓN DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

### SEPTIMA SESIÓN

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



**Fuente:** Fotografía tomada por Patricia Pinzón

**Actividad:** Séptima sesión del programa de capacitación.

**Fecha:** 21 de noviembre de 2017.

#### **Objetivos:**

- Realizar la séptima sesión del programa de capacitación.
- Dar a conocer la temática: Precio.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 216 de 257

- Realizar un ejercicio práctico en relación a la temática vista.

**Asociadas:**

- Marleny Tovar Betancourt
- María Josefa Cangrejo
- Rosa Guevara
- Nereida Estrada
- Luz Marina Ramírez

**Pasante:**

- María Fernanda Gómez Camacho

El día 23 de noviembre de 2017 se realizó la séptima sesión del programa de capacitación, a las 9:30 de la mañana.

Previo al inicio del programa de capacitación se tuvo que solicitar el préstamo del proyector en la alcaldía del municipio, junto con las sillas necesarias. Luego de realizado dicho préstamo se adecuaron las instalaciones organizando las sillas, junto con el proyector.

A continuación, se da a conocer el desarrollo de la sesión:

**INICIO- INTRODUCCION**

Para dar inicio a la séptima sesión del programa de capacitación se procedió a:

- **Dar a conocer los objetivos a cumplir con el desarrollo de la sesión.**  
Los objetivos planteados para cumplir durante esta séptima sesión con la temática del precio fueron:

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 217 de 257

1. Conocer los diferentes aspectos y estrategias que se deben tener en cuenta para la fijación de precios.
2. Aplicar las estrategias para determinar precios que se adecuen a AMA-YEDA.
  - **Realizar la introducción a la temática: Precio.** Se realizó la introducción a la temática de precio mencionando a las asociadas de manera muy general, que se deben tener en cuenta una serie de aspectos y estrategias para determinar los precios de cualquier producto. Mencionando además que es importante revisarlos y estudiarlos con cuidado ya que de la buena fijación de estos precios depende el éxito de su negocio. También se les menciono que unos buenos precios pueden darles como resultado unas buenas ganancias y por lo tanto mejores resultados en su negocio.

## DESARROLLO

### Exposición de la temática

- Para el desarrollo de la séptima sesión del programa de capacitación se realizó la introducción a la temática dando a conocer a las asociadas la importancia de establecer un precio adecuado para sus productos teniendo en cuenta que este es el valor que los clientes están dispuestos a pagar por estos. Asimismo, se les mencionó la importancia de establecer una serie de estrategias con la finalidad de que dichos precios sean establecidos de la mejor manera posible para así obtener unas buenas utilidades, que alcancen a cubrir los costos en los cuales se incurrió para la producción de los mismos.

Aspectos tratados:

- Qué es el precio.
- Aspectos a tener en cuenta para la fijación de precios.
- Estrategias para determinar precios.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 218 de 257

### Actividad didáctica- práctica

Por otra parte, para la segunda fase de la séptima sesión se propuso una actividad práctica al aire libre por medio de la cual las asociadas tuvieron que visitar dos negocios considerados como competencia indirecta, para averiguar los precios que ofrecían y así determinar el precio de sus productos de acuerdo a dichos precios. Para esto se conformaron dos equipos de trabajo conformados por las siguientes integrantes:

#### Grupo 1:

- Marleny Tovar Betancourt
- Nereida Estrada
- Rosa Guevara

#### Grupo 2:

- María Josefa Cangrejo
- Luz Marina Ramírez



**Fuente:** Fotografía tomada por Milena Patricia Pinzón Beltrán.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 219 de 257

En la imagen se puede observar el proceso de asignación de los productos para cada uno de los grupos. Luego de realizada la asignación correspondiente para cada uno, procedieron a realizar las averiguaciones con la finalidad de determinar el precio de sus productos.

### Grupo 1



**Fuente:** Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez

### Grupo 2



**Fuente:** Fotografías tomadas por María Fernanda Gómez

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 220 de 257

En las imágenes anteriores se puede observar el proceso de averiguación realizado por las asociadas en panaderías del municipio de Arbeláez.

## **CIERRE**

Para el cierre de la sesión del día 23 de noviembre se realizó una conclusión general sobre los resultados obtenidos por cada uno de los grupos luego de realizado el proceso de averiguación.

Al grupo número uno le fue asignados productos más vendidos en el mercado tales como las mantecadas y el pan. Por otro lado, el grupo número dos tuvo que averiguar los precios de la cuca y las achiras, productos que no son ofrecidos en el mercado en grandes cantidades por lo cual se les dificultó hacer el proceso de averiguación. Sin embargo, los dos grupos llegaron a la conclusión de que los productos de AMAYEDA si cuentan con unos buenos precios en relación a los productos de la competencia, aunque a pesar de esto se consideró que sus productos deben tener en cuenta estrategias no solo enfocadas en la comparación de sus precios con los de la competencia sino con datos reales tales como el cálculo de costos, de mano de obra, entre otros que verdaderamente les permite ser mucho más objetivos en el cálculo y determinación de los precios de sus productos.

## **CONCLUSIONES GENERALES**

Se considera que la séptima sesión se desarrolló a cabalidad cumpliendo con el objetivo establecido, por medio del cual se proponía darles a conocer a las asociadas los diferentes aspectos y estrategias que se deben tener en cuenta para la fijación de precios, además de aplicar las estrategias para determinar precios que se adecuan a AMAYEDA, como es el caso de la estrategia por medio de la cual se determinan los precios de nuestros productos teniendo en cuenta los de la competencia.

**Fuente:** Elaboración propia



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXR025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

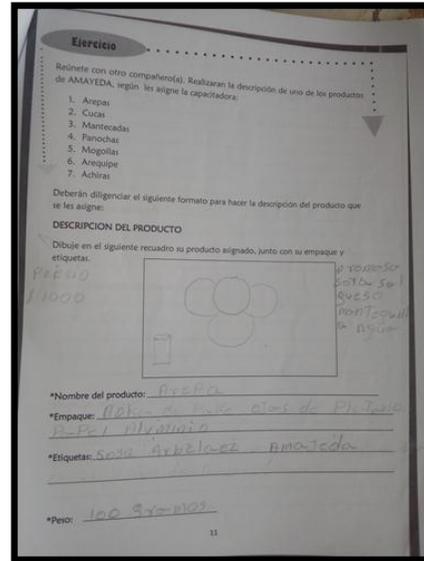
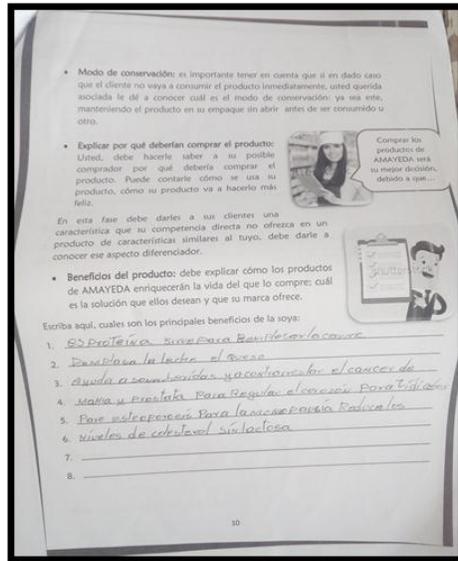
VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA

PAGINA: 221 de 257

ANEXO 24. EVIDENCIA DEL DILIGENCIAMIENTO DE LA CARTILLA EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO

En las imágenes se puede observar evidencia del diligenciamiento de la cartilla que fue diseñada para dar cumplimiento al objetivo numero dos del presente trabajo de grado y que sirvió como guía para cada una de las sesiones del Programa de capacitación.



Handwritten sales report table with columns for month, quantity, price, and total value for various products like Arepas, Mantecadas, Cucas, Panochas, and Mogollas.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXR025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA	PAGINA: 222 de 257

**ANEXO 25. FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA PROGRAMA EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO SESIÓN N°4**

**FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2017**

ASISTENCIA PROGRAMA DE CAPACITACION EN FUNDAMENTOS DE  
MERCADEO

FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2017

NOMBRE	N° CEDULA	TELEFONO
Rosa Guevara	20390066	3124080025
Maria Josef Saucy	20389892	3115456959
Yessida Estrada M.	49653637	3273571643
Marta Jimenez	26541439	3133205465
Rosmarina Ramirez	20389849	3132127018

**Fuente:** Elaboración propia.

En la imagen se puede observar el control de asistencia de la cuarta sesión del programa de capacitación, la cual tuvo una asistencia total de 5 asociadas.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 223 de 257

## ANEXO 26. ACTAS DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

**ANEXO 7. ACTA SESIÓN N°3**

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS  
Imagen 19. Tercera sesión



Fuente: Fotografía tomada por Patricia Pinzón

**Actividad:** Tercera sesión del programa de capacitación.  
**Fecha:** 26 de septiembre de 2017.

**Objetivos:**

- Realizar la tercera sesión del programa de capacitación.
- Dar a conocer la temática: ¿Cómo describir mis productos?
- Realizar un ejercicio práctico en relación a la temática vista.

**ANEXO 2. ACTA SESIÓN N°4**

Imagen 5. Cuarta sesión



Fuente: Fotografía tomada por Patricia Pinzón

**Actividad:** Cuarta sesión del programa de capacitación.  
**Fecha:** 10 de octubre de 2017.

**Objetivos:**

- Realizar la cuarta sesión del programa de capacitación.
- Dar a conocer la temática: Publicidad y promoción.
- Realizar un ejercicio práctico en relación a la temática vista.

**Fuente:** Elaboración propia.

En las imágenes se puede observar las actas correspondientes a dos de las sesiones del programa de Capacitación, dichas actas fueron diseñadas con la finalidad de realizar un registro de cada una de dichas sesiones.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 224 de 257

## ANEXO 27. EVALUACION DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACION

### INFORME DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL PRIMERA SESIÓN

A continuación, se da a conocer el desempeño individual de cada una de las asociadas durante la primera sesión del programa de capacitación:

#### FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ACADEMICO INDIVIDUAL ASOCIACIÓN AMAYEDA DEL MUNICIPIO DE ARBELAEZ

APELLIDOS Y NOMBRES: TOVAR MARLENY

CÉDULA DE CIUDADANIA: 26541439

FECHA DE EVALUACIÓN: 31 de agosto de 2017

Para la presente evaluación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- 1: Malo
- 2: Regular.
- 3: Bueno.
- 4: Muy bueno.
- 5: Excelente.

INDICADOR/GRADO	1	2	3	4	5	PUN- TOS
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Las tareas que le son asignadas son realizadas en el tiempo previsto.				X		4

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 225 de 257

Cumple con las tareas que se le encomienda.				X	4
Identifica los atributos de un producto.				X	4
Emplea un afiche publicitario para dar a conocer su producto.				X	4
<b>DESEMPEÑO ACADEMICO</b>					
Responsabilidad.				X	4
Comprensión de situaciones.				X	4
No requiere de supervisión frecuente				X	4
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
Se muestra cortés con sus compañeros				X	4
Evita los conflictos dentro del equipo				X	4
Mantiene relaciones cordiales e interactúa adecuadamente con sus compañeros(as).				X	4
Cooperación con el equipo.				X	4
<b>HABILIDADES</b>					
Creatividad			X		3
Adaptabilidad				X	4
Respuesta bajo presión				X	4
Capacidad de manejar múltiples tareas				X	4
Carisma				X	4

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 226 de 257

Toma de decisiones						4
<b>INICIATIVA</b>						
Apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la asociación.				X		4
Se muestra asequible al cambio				X		4
Tiene gran capacidad para resolver problemas				X		4
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
Muestra aptitud para integrarse al equipo				X		4
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo				X		4
<b>TOTAL: 87</b>					<b>PROMEDIO: 3,9</b>	
<b>VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO: 3,9-BUENO</b>						
<b>FIRMA DEL EVALUADO: _____</b>						

En relación a la evaluación de desempeño de la señora Marleny Tovar durante la primera sesión del programa de capacitación en fundamentos de mercadeo del módulo 1 con la temática de producto, se realizó un análisis de los resultados obtenidos luego de diligenciar el formato individual de evaluación de desempeño académico individual el cual arrojó los siguientes resultados:

**ORIENTACIÓN DE RESULTADOS:** Con respecto a orientación de resultados, se concluyó que la señora Marleny Tovar cumplió de manera eficiente con las tareas que le fueron asignadas en el tiempo previsto durante dicha primera sesión.

En cuanto a orientación de resultados, también se tuvo en cuenta el cumplimiento de los indicadores de evaluación propuestos para dicha sesión en la cual se dieron

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 227 de 257

a conocer los atributos de un producto, tema que fue muy bien entendido por la asociada, puesto que dio sus aportes dando respuesta a los interrogantes realizados de manera abierta. Otro aspecto importante es la elaboración del afiche publicitario, actividad en la cual trabajó activamente contribuyendo en la obtención de muy buenos resultados por parte de su equipo.

**DESEMPEÑO ACADEMICO:** En cuanto a desempeño académico, la asociada fue responsable en el cumplimiento de sus deberes y tareas asignadas. Además, comprendió de manera clara las situaciones dadas como ejemplo para entender mejor la temática dada a conocer.

Por otra parte, se considera una persona eficiente en su desempeño puesto que no requiere demasiada supervisión frecuente en el desarrollo de las actividades, aunque si realizo consultas para resolver sus dudas y así dar como resultado un mejor trabajo.

**HABILIDADES:** Por lo que se refiere a habilidades, la asociada Marleny Tovar tuvo un desempeño muy bueno, puesto que demuestra iniciativa y liderazgo, a pesar de esto se considera que debe trabajar más en la parte de creatividad.

Por otra parte, se considera que cuenta con un muy buen nivel de adaptación a las diferentes situaciones que se puedan presentar, además tiene una buena respuesta cuando debe trabajar bajo presión, puesto que da propuestas de solución a las problemáticas planteadas como lo fue en este caso hacer un afiche publicitario de uno de sus productos.

Por otro lado, se considera una persona con carisma, lo que le da facilidad para trabajar con sus compañeras y liderar la toma de decisiones.

**INICIATIVA:** La señora Marleny Tovar cuenta con una iniciativa muy buena puesto que apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la asociación, ya que como se mencionó anteriormente realizo aportes significativos durante el desarrollo de la sesión, dando a conocer su opinión y como la temática vista puede ser puesta en práctica en los procesos llevados a cabo en la asociación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 228 de 257

Por otra parte, se muestra asequible a los diferentes cambios que se plantean como necesarios para la mejora de la asociación, y tiene una gran capacidad para resolver problemas en especial al momento de dar solución a las tareas encomendadas.

En general se considera que la asociada Marleny Tovar tuvo un buen desempeño durante el desarrollo de la primera sesión del programa de capacitación. Obtuvo un resultado de 87 puntos en su evaluación de desempeño académico individual para esta sesión.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 229 de 257

## ANEXO 28. MATERIAL PUBLICITARIO

### TARJETAS DE PRESENTACIÓN



**Fuente:** Elaboración propia

En las imágenes se puede observar el material publicitario diseñado para AMAYEDA correspondiente a las tarjetas de presentación.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 230 de 257

## PENDÓN

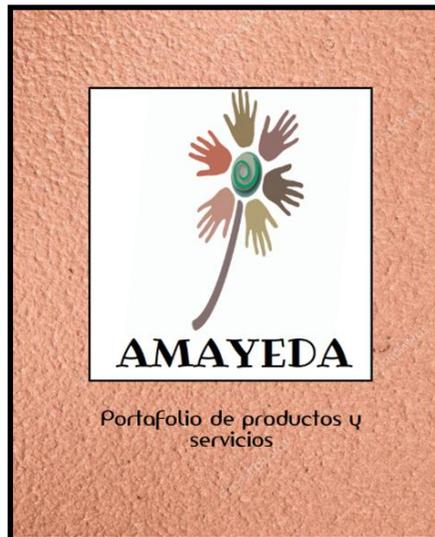
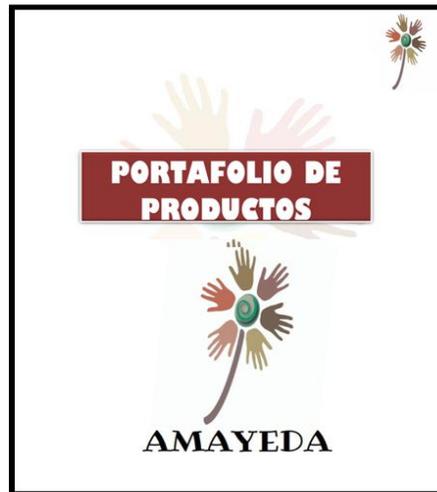


**Fuente:** Elaboración propia

En la imagen se puede observar el pendón diseñado para AMAYEDA.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 231 de 257

## ANEXO 29. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

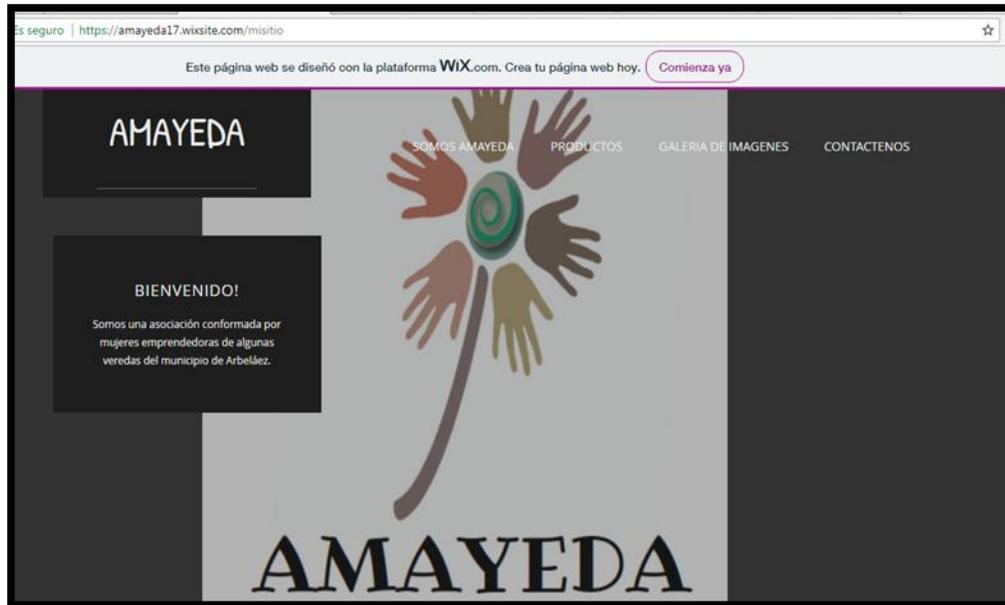


**Fuente:** Elaboración propia

En las imágenes se puede observar parte del contenido del portafolio de productos de AMAYEDA, que incluye tanto la portada, junto con la sección de los de productos, en la cual se dan a conocer los productos ofrecidos junto con su respectivo precio y presentación para la venta.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 232 de 257

### ANEXO 30. PÁGINA WEB



**Fuente:** Elaboración propia

En la imagen se puede observar la página web diseñada para la asociación en su sección principal (home).

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 233 de 257

### ANEXO 31. DISEÑO DE PÁGINA EN FACEBOOK



**Fuente:** Elaboración propia

En la imagen se puede observar la página creada en Facebook, que ha sido creada con la finalidad de dar a conocer los productos, gestión y demás procesos llevados cabo por la asociación.



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXR025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA

PAGINA: 234 de 257

## ANEXO 32. REUNIÓN CON LA FINALIDAD DE HACER SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS IMPLEMENTADOS

### EVIDENCIAS FOTOGRAFÍCAS



**Fuente:** Fotografía tomada por Patricia Pinzón

**Actividad:** Reunión con las asociadas de AMAYEDA.

**Fecha:** 1 de marzo de 2018.

#### Objetivos:

1. Realizar seguimiento a los procesos implementados.
2. Proponer la realización de presentaciones de ventas

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 235 de 257

### ANEXO 33. CONTROL DE ASISTENCIA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

FECHA: 01 DE MARZO DE 2018

**CONTROL DE ASISTENCIA PROGRAMA DE CAPACITACION EN  
FUNDAMENTOS DE MERCADEO**

FECHA: 01 DE MARZO

NOMBRE	N° CEDULA	TELEFONO	FIRMA
Maria Jovita Banguj	20389882	3115452959	Maria Jovita Banguj
Marleny Torres	26541439	3133205465	Marleny Torres
ROSA GUEVARA	20390066	3124080029	ROSA GUEVARA
Neusida Estrada M.	49653637	3213571643	Neusida
LUZ KIMMUN RAMÍREZ	20389649	3132127018	Luz Kimmun
Yolanda Alcántara	20391376	3202910484	Yolanda

**Fuente:** Elaboración propia

En la imagen se puede observar el control de asistencia que se realizó para la visita realizada el día 1 de marzo con la finalidad de llevar a cabo el proceso de evaluación y seguimiento. La reunión realizada con tal fin tuvo una asistencia de 6 asociadas como se puede observar en la imagen.



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXR025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA

PAGINA: 236 de 257

## ANEXO 34. REUNIÓN CON LA FINALIDAD DE PROGRAMAR Y GESTIONAR PRESENTACIONES DE VENTAS

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



**Fuente:** Fotografía tomada por Anónimo

**Actividad:** Reunión con las asociadas de AMAYEDA.

#### **Objetivo:**

1. Presentar propuestas de presentaciones de ventas.
2. Programar presentaciones de ventas.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 237 de 257

**Participantes:**

**Asociadas:**

- Marleny Tovar Betancourt
- María Josefa Cangrejo
- Rosa Guevara
- Nereida Estrada

**Pasante:**

- María Fernanda Gómez Camacho

Antes de hacer referencia a la reunión realizada el día 8 de marzo, se debe mencionar que el día 7 de marzo se visitó las cafeterías de la Universidad de Cundinamarca, en compañía de la docente asesora con el propósito de solicitar a sus dueños un permiso para realizar una presentación de venta. La propuesta fue aceptada por cada uno de los propietarios, llegándose al acuerdo de que podrían ser realizadas el día miércoles de la siguiente semana.

Por lo que se refiere a la visita del día 8 de marzo, esta fue realizada con la finalidad de presentar estas dos propuestas a las asociadas como puntos fijos para realizar sus presentaciones de ventas, para esto se comentó a las asociadas acerca de la importancia de llevar a cabo este proceso y los beneficios que les podría traer el establecer contratas fijas que equivaldrían a una mayor venta de sus productos.

Luego de conversar con las asociadas se pudo notar cierto grado de pesimismo por parte de las mismas, aspecto que se considera es uno de los principales obstáculos para su crecimiento y que puede estar interponiéndose en medio de las gestiones realizadas a través del programa de capacitación. A pesar de esto se continuo con la propuesta y se definió:

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 238 de 257

1. Establecimientos en donde se realizarían las presentaciones de ventas: Cafeterías de la Universidad de Cundinamarca.
2. Productos a ofrecer en dichas presentaciones de ventas: galletas y cucas.
3. Acordar que asociadas realizarían dichas presentaciones de ventas: se acordó que las presentaciones de ventas del día 14 de marzo estarían a cargo de la asociada Luz Marina Ramírez.

### **ACUERDOS REALIZADOS**

Luego de definir los aspectos mencionados anteriormente se llegó al acuerdo de que las asociadas se reunirían el día 13 de marzo, para hacer la producción correspondiente a la presentación de ventas que se realizaría el día 14 de marzo. Por otra parte, se estableció la hora de encuentro en la Universidad de Cundinamarca el día 14 de marzo, exactamente las 8:00am para hacer la correspondiente presentación de ventas a los señores Eladio Patarroyo y Sofía Moreno.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 239 de 257

**ANEXO 35. CONTROL DE ASISTENCIA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO  
FECHA: 08 DE MARZO DE 2018**

**CONTROL DE ASISTENCIA EVALUACION Y SEGUIMIENTO  
PROGRAMA DE CAPACITACION EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO  
FECHA: 8 DE MARZO DE 2018**

NOMBRE	N° CEDULA	TELEFONO	FIRMA
Rosa Guerrero	70390066	3124080025	Rosa-Guerrero
María Jofre Langajo	20389882	3115456959	María Jofre Langajo
Neruda Estrada M	49653637	3213571643	Neruda
Harmony B	26541439	3133205465	Harmony B

**Fuente:** Elaboración propia

En la imagen se puede observar el control de asistencia que se realizó para la visita realizada el día 1 de marzo con la finalidad de llevar a cabo el proceso de evaluación y seguimiento. La reunión realizada con tal fin tuvo una asistencia de 6 asociadas como se puede observar en la imagen.



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXR025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA

PAGINA: 240 de 257

## ANEXO 36. PRESENTACIONES DE VENTAS

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



**Fuente:** Fotografía tomada por María Fernanda Gómez Camacho

**Actividad:** Realización de presentaciones de ventas.

**Objetivo:**

1. Realizar presentaciones de ventas a los propietarios de las cafeterías de la Universidad de Cundinamarca.

**Participantes:**

**Propietarios de cafeterías:**

- Sofía Moreno
- Eladio Patarroyo

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 241 de 257

**Asociada:**

- Luz Marina Ramírez

**Pasante:**

- María Fernanda Gómez Camacho

El día 14 de marzo a las 8:00 am se realizó el encuentro con la asociada Luz Marina Ramírez proveniente del municipio de Arbeláez.

Posterior al encuentro se procedió a dar a conocer a la asociada el formato de carta que sería presentado a los propietarios de las cafeterías con la finalidad de que lo leyese y lo firmase. Por otra parte, también se debe tener en cuenta que previo inicio se coordinó la presentación de ventas de acuerdo a lo visto con el programa de capacitación. A continuación, evidencia de las cartas presentadas a cada uno de los propietarios:

Fusagasugá 14 de marzo de 2018,

Señora:  
Sofía Moreno  
Ciudad

Por medio de la presente, la asociación AMAYEDA del municipio de Arbeláez da a conocer los productos que ofrece para la venta, con su respectivo precio.

Producto	Precio por unidad	Precio por docena
Galletas	\$450	\$5.000
Achiras	\$450	\$5.000
Cucas	\$450	\$5.000
Mantecadas	\$800	\$9.000
Mogollas	\$450	\$5.000
Panochas	\$450	\$5.000

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente  
Asociadas AMAYEDA en cabeza de su representante:

*Luz Marina Ramírez*  
Luz Marina Ramírez  
CC. 20389649

Fusagasugá 14 de marzo de 2018,

Señor:  
Eladio Patarroyo  
Ciudad

Por medio de la presente, la asociación AMAYEDA del municipio de Arbeláez da a conocer los productos que ofrece para la venta, con su respectivo precio.

Producto	Precio por unidad	Precio por docena
Galletas	\$450	\$5.000
Achiras	\$450	\$5.000
Cucas	\$450	\$5.000
Mantecadas	\$800	\$9.000
Mogollas	\$450	\$5.000
Panochas	\$450	\$5.000

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente  
Asociadas AMAYEDA en cabeza de su representante:

*Luz Marina Ramírez*  
Luz Marina Ramírez  
CC. 20389649

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 242 de 257

## CONCLUSIONES GENERALES

Las presentaciones de ventas realizadas no fueron del todo satisfactorias. El señor Eladio Patarroyo, propietario de una de las cafeterías recibió los productos presentados y acordó comunicarse con las asociadas en caso de que decidiera aceptar a AMAYEDA como proveedor, lamentablemente después de algunos días no recibieron su llamada. Sin embargo, se considera que fue una experiencia enriquecedora para la asociada participante quien dio a conocer el trabajo que hace la asociación.

Por otra parte, no fue posible realizar la segunda presentación de ventas debido a que su propietaria, la señora Sofía Moreno, se encontraba ocupada en el momento de la visita.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 243 de 257

## **ANEXO 37. EVALUACIÓN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO**

**DIRIGIDO A:** Aprendices asociación AMAYEDA del municipio de Arbeláez

**OBJETIVO:** Evaluar los conocimientos adquiridos a través del Programa de Capacitación en Fundamentos en Mercadeo.

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**CC.** \_\_\_\_\_

### **INDICACIONES**

A continuación, se presentan un total de 15 preguntas las cuales se aconseja sean leídas con detenimiento para su correcta respuesta. Cada pregunta cuenta con única respuesta por lo cual no se aceptan tachones ni enmendaduras. Tenga en cuenta que las preguntas son acordes con las temáticas vistas durante el programa de capacitación en lo relacionado con fundamentos de mercadeo.

¡Éxitos!

### **CUESTIONARIO**

#### **MÓDULO 1: PRODUCTO**

1. La asociación AMAYEDA viene presentando problemas en cuanto al número de ventas realizadas en los últimos tres meses (enero, febrero y marzo), dichos problemas se vienen presentando debido a la presentación y percepción que tienen las personas acerca de sus productos, razón por la cual piden asesoría para encontrar una solución a dicha problemática. Algunos de los aspectos que usted aconsejaría a esta asociación para dar solución a dicha problemática teniendo en cuenta las temáticas de producto son:

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 244 de 257

- a. Identificar los atributos de sus productos para de esta manera saber con cuales se cuenta actualmente y como se podrían implementar aquellos que faltan, con la finalidad de mejorar su presentación y así incrementar el número de ventas al ofrecer mejores productos.
  - b. Identificar aspectos relacionados con la calidad de los productos para dar a conocerlos y así aumentar el número de ventas.
  - c. Mejorar la atención al cliente ya que de este modo los clientes se sentirán atraídos al sentirse bien atendidos.
  - d. Estudiar cómo podría ser la distribución de los productos para llegar a más lugares en el municipio de Arbeláez y alrededores para la venta de sus productos.
2. La asociación AMAYEDA cuenta con una marca, que está representada por medio de una flor conformada por manos unidas, que quiere representar la unión de mujeres artesanas del municipio de Arbeláez, además de tener el nombre de la asociación junto con su eslogan: “manos al arte. Teniendo en cuenta lo anterior, que considera usted que es la marca:
- a. La marca es una figura llamativa para dar a conocer los productos ofrecidos.
  - b. La marca es un distintivo o señal que permite identificar y diferenciar los productos de otros.
  - c. La marca es un distintivo o señal que permite identificar y diferenciar mi empresa y productos de otros.
  - d. La marca es un símbolo que permite que mi producto sea más llamativo.
3. La asociación AMAYEDA debe participar en una feria programada por la alcaldía del municipio de Fusagasugá. Dicha feria se considera muy importante a nivel regional puesto que por medio de estos muchos son los que se interesan por invertir y apoyar en productos de asociaciones. Sin embargo y a pesar de esto las asociadas no se sienten seguras de participar en dicha feria debido a que no se sienten seguras al hablar de sus productos, es decir sienten que les

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 245 de 257

falta dominio y seguridad para darlos a conocer. Para dar solución a este problema es importante:

- a. Contratar a alguien que se encarga de representarlas en la feria.
  - b. Estudiar y practicar la manera adecuada de describir sus productos ante un público para de esta forma adquirir habilidades que le permitan hacer una descripción adecuada de sus productos que le permita darlos a conocer de la forma adecuada.
  - c. Formarse en un programa de capacitación para adquirir las habilidades que le permitan dar a conocer sus productos de la manera correcta.
  - d. Estudiar muy bien a los inversionistas que asistirán a la feria con la finalidad de conocerlos un poco más y de esta manera convencerlos en el día de la feria.
4. Según las temáticas vistas con el módulo de producto del programa de capacitación en Fundamentos de mercadeo, ¿cuáles deben ser los aspectos a tener en cuenta para hacer la descripción de un producto:
- a. Nombre, etiquetas, peso, ingredientes, modo de conservación, explicar por qué se debería comprar el producto, además conocer sus beneficios.
  - b. Nombre, etiquetas, peso, modo de conservación, explicar por qué se debería comprar el producto, además de dar a conocer los beneficios del producto.
  - c. Nombre, empaque, netiquetas, gramaje, ingredientes, modo de conservación, explicar por qué se debería comprar el producto, además de dar a conocer los beneficios del producto.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 246 de 257

## MÓDULO 2: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

5. La asociación AMAYEDA del municipio de Arbeláez no ha podido darse a conocer lo suficiente debido a la falta de implementación de estrategias de promoción y publicidad. ¿Qué herramientas de publicidad y promoción le aconsejaría usted que usara para darse a conocer?
  - a. Hacer uso de influencias con políticos para darse a conocer.
  - b. Realizar encuestas con la finalidad de conocer las razones por las cuales la gente no los conoce lo suficiente.
  - c. Hacer uso de estrategias de promoción tanto en radio, televisión, anuncios en periódicos, internet y diseño de material publicitario (tarjetas de presentación, vallas publicitarias, pendón).
  
6. ¿Considera usted que para aumentar la venta de sus productos sería adecuado dar a conocer su propuesta de valor, es decir aquel aspecto que lo diferencia de los demás?
  - a. No, puesto que la propuesta de valor no es un aspecto tan importante. Preferiría dar a conocer los beneficios de mis productos los cuales son mucho más importantes y específicos.
  - b. Si, puesto que de esta forma estaría resaltando aquellas características que diferencian a mi producto del resto, por ejemplo, una característica en mi producto que la competencia no pueda copiar o una excelente atención al cliente que no se dé en ningún otro lado.
  
7. Las últimas tendencias en cuanto a publicidad y promoción para darse a conocer están enfocadas en el uso de las redes sociales y creación de páginas web como medios fundamentales para llegar a muchas personas. Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado y otros aspectos relacionados, considera usted que crear una página web en Facebook se puede considerar como una estrategia de ventas tanto para darse a conocer como para aumentar la venta de sus productos. Responda sí o no:

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 247 de 257

- a. Si
- b. No

8. Según los temas tratados en el módulo de publicidad y promoción, ¿cuáles son las principales estrategias de ventas que debe usar una empresa para darse a conocer?

- a. Material publicitario, televisión y radio.
- b. Mejorar el producto, mejorar la atención al cliente, ofrecer algo diferente en nuestros productos, aumentar la publicidad, capacitar a los vendedores, crear una página web, participar en ferias, usar promociones de ventas.
- c. Mejorar el producto, mejorar la atención al cliente, ofrecer algo diferente en nuestros productos, disminuir la publicidad, capacitar a los vendedores, crear una página web, usar promociones de ventas.

### **MÓDULO 3: PLAN DE VENTAS**

9. La asociación AMAYEDA se encuentra participando en una feria empresarial en el municipio de Arbeláez. En el momento menos pensado, llega un visitante interesado en sus productos pero que está interesado en saber que tanto puede producir AMAYEDA para el fin de semana, más exactamente para el día lunes. ¿Qué le aconsejaría usted que hiciera a esta persona?

- a. Realizar el cálculo de la capacidad de producción de sus productos.
- b. Realizar un cálculo de manera manual para así conocer la capacidad de producción.
- c. Mencionar un aproximado de lo que se cree se puede producir durante esos tres días restantes antes de entregar.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 248 de 257

10. La Asociación AMAYEDA participo durante el mes de enero en una feria empresarial organizada en las ferias campesinas de Bogotá, debido a la gran cantidad de ventas que hubo se consideró importante organizar la información de manera ordenada para tener un control sobre las cantidades vendidas. ¿Cuál considera usted que debe ser la herramienta de la que se debe hacer uso para tener un control ordenado sobre sus ventas?

- a. Hoja de costos
- b. Formato de informe de ventas.
- c. Formato de informe mensual de ventas

#### **MÓDULO 4: PRECIO**

11. Según las temáticas vistas en el desarrollo del módulo de precio ¿Cuáles son las estrategias para determinar precios de las cuales se puede hacer uso?

- a. La mejor estrategia de la cual se puede hacer uso para determinar los precios de los productos es hacer uso de la hoja de costos.
- b. Estrategia de descremado de precios, estrategias de precios para unidades de productos, estrategia de precios de desagregación, junto con la estrategia de precios de prestigio.
- c. Estrategia de descremado de precios, estrategias de precios para paquetes de productos, estrategia de precios de penetración, junto con la estrategia de precios de prestigio.

12. La asociación AMAYEDA he decidido agregar a su portafolio de productos otros dos productos; la torta de queso y el pan de bono, pero para definir el precio de sus productos debe hacer uso de la hoja de costos junto con algunos aspectos que le permitan a sus productos ser competitivos. ¿Cuál considera usted que debe ser el aspecto AMAYEDA debe tener en cuenta para determinar los precios de la torta de queso y el pan de bono, teniendo en cuenta que ya se hizo uso de la hoja de costos?

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 249 de 257

a. La inflación (es decir el aumento de precios de la economía), ya que esto puede afectar el precio de mis productos.

b. Los precios de la competencia.

c. La cantidad de productos elaborados.

b. Los precios de las tiendas y negocios que venden productos similares.

### **MÓDULO 5: VENTA DIRECTA**

13. Al realizar una presentación de ventas a un visitante, ¿Cuáles considera usted según los temas vistos en el módulo de venta directa, que deben ser los aspectos que debe tener en cuenta para la presentación de su discurso?

a. El discurso presentado debe ser lo más breve posible, ya que no puede durar más de 2 minutos.

b. El discurso presentado debe ser conciso, conceptual, concreto, claro y creíble.

c. El discurso presentado debe ser ensayado muchas veces con la finalidad de no equivocarse al momento de darlo a conocer.

14. Las socias de AMAYEDA realizaran una presentación de ventas en un negocio importante del municipio de Arbeláez. Sin embargo, no saben muy bien acerca de cuál debe ser la manera a través de la cual podrían convencer al propietario del negocio de comprar sus productos. ¿En su caso, usted que les aconsejaría a las asociadas de AMAYEDA?

a. Hacer uso de técnicas de venta con la finalidad de dar a conocer exactamente la forma de convencer al propietario del negocio a comprar sus productos. Además de presentar una carta con la propuesta de venta.

b. Presentar una carta con la propuesta de venta.

c. Realizar la presentación de ventas confiando en su poder de convencimiento.

15. Si a su punto de venta llega un cliente que antes de ser atendido ya estará mirando su reloj, expulsando fuertemente el aire por su boca o bien zapateando el

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PAsANTIA</b>	PAGINA: 250 de 257

piso como para apurarlo. ¿Cuál considera usted que debe ser la aptitud que debe tomar para lidiar con él?

- Gritarlo y sacarlo del negocio diciéndole que esta no es la aptitud con la que debe llegar a su negocio.
- Pedirle que por favor espere su turno, si no que se retire.
- Estar firme ante este cliente y mantenerse cordial.

**Fuente:** Elaboración propia

### **ANEXO 38. EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE EVALUCION DE CONOCIMIENTOS**



**Fuente:** Fotografías tomadas por Milena Patricia Pinzón Beltrán

En las imágenes se puede observar la aplicación de la evaluación de conocimientos a las asociadas.

**Actividad:** Aplicación de la evaluación de conocimientos a las asociadas de AMAYEDA

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 251 de 257

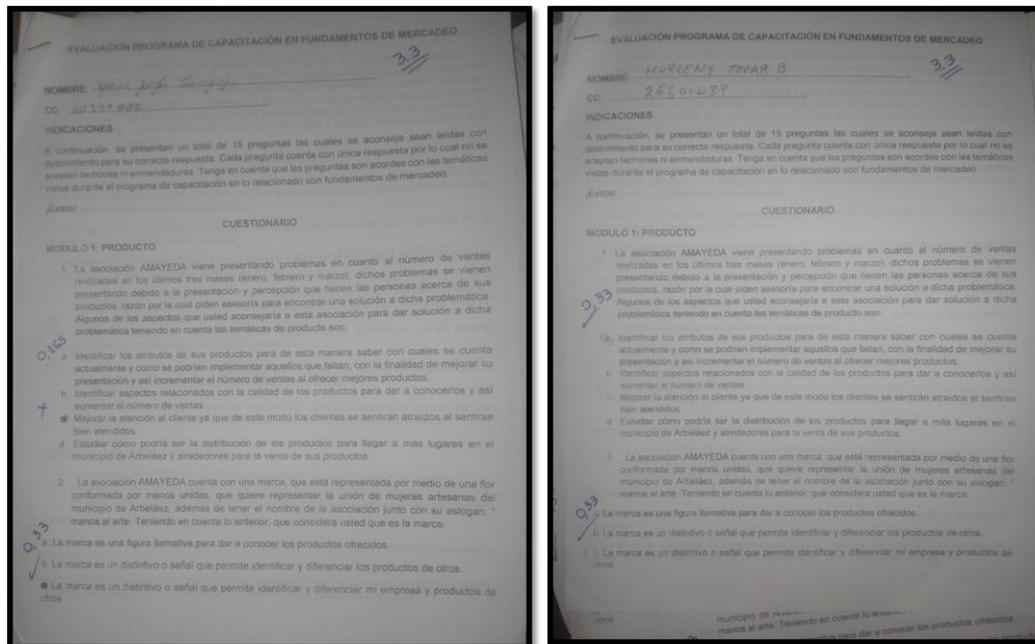
**Fecha:** 20 de marzo de 2018.

**Objetivos:**

Aplicar la evaluación de conocimientos a las asociadas de AMAYEDA.

**Fuente:** Elaboración propia

**ANEXO 39. EVIDENCIA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACION DE CONOCIMIENTOS**



En las imágenes se evidencia los resultados obtenidos por dos de las cuatro asociadas evaluadas.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 252 de 257

**ANEXO 40. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADEO ASOCIACIÓN AMAYEDA, ARBELAEZ-CUNDINAMARCA**

**PERIODO DE EJECUCIÓN:** del 29 de agosto Al 5 de diciembre de 2017

**NOMBRE DE LA CAPACITADORA:** MARIA FERNANDA GOMEZ CAMACHO

**PERFIL:** Estudiante en proceso de graduación como Administradora de Empresas, UCundinamarca. Pasante.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL APRENDIZ:** \_\_\_\_\_

**NOMBRE DE LA CAPACITADORA:** \_\_\_\_\_

**INDICACIONES:** Valore de 1 a 5 los siguientes enunciados, teniendo en cuenta que 1 es insatisfacción total y 5 satisfacción total.

<b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Se explicaron claramente los objetivos de cada módulo del programa de capacitación.					
2. Se cumplieron los objetivos establecidos por cada módulo.					
3. El tiempo de la clase se aprovechó al máximo, se cumplió el horario y se facilitó el trabajo de autoaprendizaje.					
4. En cuanto a la motivación se considera que las clases fueron interesantes.					
5. Las estrategias de enseñanza utilizadas en las clases (Debates, actividades en clase) fueron adecuadas.					
6. Los recursos didácticos que se utilizan en las clases (Diapositivas, contenido de los módulos) fueron adecuados.					
7. Se promovió el trabajo activo individual y grupal.					
8. Se verificó los resultados del trabajo grupal en la elaboración y la producción de materiales.					
9. Los temas impartidos en la capacitación se trataron con la profundidad que se esperaba y requería.					



**MACROPROCESO DE APOYO**

CODIGO: MEXR025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA**

PAGINA: 253 de 257

10. Las temáticas tratadas durante la capacitación fueron relevantes y útiles.						
11. Cada uno de los contenidos del programa de capacitación se expuso con la debida claridad.						
12. La duración de la capacitación fue adecuada.						
13. Los contenidos tratados en el programa de capacitación han cubierto sus expectativas y necesidades.						
14. Los conocimientos adquiridos a través de la capacitación son útiles en el desempeño de sus funciones dentro de la Asociación Amayeda.						
15. Los contenidos de la capacitación fueron suficientes para alcanzar los objetivos propuestos.						
16. Adquirió los conocimientos y desarrolló habilidades y competencias como producto de su participación en el programa de capacitación.						
17. Los conocimientos impartidos durante el programa de capacitación son aplicables en el desempeño de sus funciones como asociada a Amayeda.						
18. Estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza del programa de capacitación.						
<b>DESEMPEÑO DE LA CAPACITADORA</b>						
19. Las explicaciones de la capacitadora fueron claras y comprensibles.						
20. Evidenció dominio de las temáticas.						
21. Asistió puntualmente a cada una de las sesiones.						
22. Demostró dominio de grupo.						
23. Atendió adecuadamente las preguntas de los aprendices.						
24. Generó un ambiente de participación.						
25. Promovió la discusión y el diálogo para enriquecer los temas.						
26. Manejó de manera efectiva las actividades prácticas propuestas para cada sesión.						
27. Mantuvo al grupo interesado y enfocado en los temas de cada						

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 254 de 257

módulo.						
28. Reflexionó con las asociadas sobre sus procesos de aprendizaje.						
<b>SUBTOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>						

**Marque con una X SI o NO según considere:**

Si pudiera escoger, ¿volvería recibir capacitación por parte de la misma capacitadora?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA: 255 de 257

#### ANEXO 41. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE LA APLICACIÓN DE EVALUACION DE SATISFACCIÓN



**Fuente:** Fotografías tomadas por Milena Patricia Pinzón Beltrán

En las imágenes se puede observar la aplicación de la evaluación de satisfacción a las asociadas.

**Actividad:** Aplicación de la evaluación de satisfacción a las asociadas de AMAYEDA

**Fecha:** 20 de marzo de 2018.

**Objetivos:**

Aplicar la evaluación de satisfacción a las asociadas de AMAYEDA

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXR025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA</b>	PAGINA: 256 de 257

## ANEXO 42. EVIDENCIA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADERO

APellidos y nombres: MARIENYTRUJA

NOMBRE DE LA CAPACITADORA: MARIA FERNANDA GOMEZ

INDICACIONES: Valore de 1 a 5 los siguientes enunciados, teniendo en cuenta que 1 es insatisfacción total y 5 satisfacción total.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
1. Se explicaron claramente los objetivos de cada módulo del programa de capacitación.					X
2. Se cumplieron los objetivos establecidos por cada módulo.					X
3. El tiempo de la clase se aprovechó al máximo, se cumplió el horario y se facilitó el trabajo de autoaprendizaje.					X
4. En cuanto a la motivación se considera que las clases fueron interesantes.					X
5. Las estrategias de enseñanza utilizadas en las clases (Debates, actividades en clase) fueron adecuadas.					X
6. Los recursos didácticos que se utilizan en las clases (Diapositivas, contenido de los módulos) fueron adecuados.					X
7. Se promovió el trabajo activo individual y grupal.					X
8. Se verificó los resultados del trabajo grupal en la elaboración y la producción de materiales.					X
9. Los temas impartidos en la capacitación se trataron con la profundidad que se esperaba y requería.					X
10. Las temáticas tratadas durante la capacitación fueron relevantes y útiles.					X
11. Cada uno de los contenidos del programa de capacitación se expuso con la debida claridad.					X
12. La duración de la capacitación fue adecuada.					X
13. Los contenidos tratados en el programa de capacitación han cubierto sus expectativas y necesidades.					X
14. Los conocimientos adquiridos a través de la capacitación son útiles en el desempeño de sus funciones dentro de la Asociación Amayesa.					X

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE MERCADERO

APellidos y nombres: Alfonso Aguirre

NOMBRE DE LA CAPACITADORA: Maria Fernanda Gomez

INDICACIONES: Valore de 1 a 5 los siguientes enunciados, teniendo en cuenta que 1 es insatisfacción total y 5 satisfacción total.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
1. Se explicaron claramente los objetivos de cada módulo del programa de capacitación.					X
2. Se cumplieron los objetivos establecidos por cada módulo.					X
3. El tiempo de la clase se aprovechó al máximo, se cumplió el horario y se facilitó el trabajo de autoaprendizaje.					X
4. En cuanto a la motivación se considera que las clases fueron interesantes.					X
5. Las estrategias de enseñanza utilizadas en las clases (Debates, actividades en clase) fueron adecuadas.					X
6. Los recursos didácticos que se utilizan en las clases (Diapositivas, contenido de los módulos) fueron adecuados.					X
7. Se promovió el trabajo activo individual y grupal.					X
8. Se verificó los resultados del trabajo grupal en la elaboración y la producción de materiales.					X
9. Los temas impartidos en la capacitación se trataron con la profundidad que se esperaba y requería.					X
10. Las temáticas tratadas durante la capacitación fueron relevantes y útiles.					X
11. Cada uno de los contenidos del programa de capacitación se expuso con la debida claridad.					X
12. La duración de la capacitación fue adecuada.					X
13. Los contenidos tratados en el programa de capacitación han cubierto sus expectativas y necesidades.					X
14. Los conocimientos adquiridos a través de la capacitación son útiles en el desempeño de sus funciones dentro de la Asociación Amayesa.					X

En las imágenes se evidencia los resultados en cuanto a la evaluación de satisfacción por parte de las asociadas en relación al programa de capacitación y con respecto a la capacitadora.

**Fuente:** Elaboración propia



**MACROPROCESO DE APOYO**

CODIGO: MEXR025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PA-SANTIA**

PAGINA: 257 de 257

## EVALUACIÓN Y APROBACIÓN

Firma Asesor Interno

Nombre Asesor Interno

Firma Asesor Externo

Nombre Asesor Externo