

INSTITUCION UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO

NEGOCIOS, GESTION Y SOSTENIBILIDAD

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CREACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MEJORA DE SERVICIOS PARA OPTIMIZAR LA

PLATAFORMA DE SOLICITUDES DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

OPTIMIZACION DEL PORTAL DE HOMOLOGACIONES

CARANTON RAMIREZ CRISTIAN ANDRES

NOVENO SEMESTRE

BOGOTA

12/05/2019

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

INTRODUCCION .....	3
PALABRAS CLAVES .....	4
CONTEXTO DEL LUGAR .....	5
VISION .....	5
MISION .....	5
OBJETO SOCIAL .....	5
SECTOR ECONOMICO .....	6
RESEÑA HISTORICA.....	6
PLANEACION ESTRATEGICA.....	8
PLANEACION DEL AREA .....	11
ORGANIGRAMA .....	12
ORGANIGRAMA GENERAL.....	12
CERTIFICADOS .....	13
JUSTIFICACION DEL PROBLEMA.....	14
OBJETIVO GENERAL.....	15
PERIODO ABARCADO.....	15
.....	14
HALLAZGO .....	22
DIAGNOSTICO .....	22
DESCRIPCION DE LA SITUACION A MEJORAR DE ACUERDO CON EL INTERES DE LA PRÁCTICA.....	23
EVALUACION Y CONCEPTO DEL JEFE INMEDIATO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ALCANCE .....	23
Plan de acción .....	23
Cronograma de actividades .....	30
PRESUPUESTO FINANCIERO BASICO.....	30
RECOMENDACIONES.....	31
CONCLUSIONES.....	31
BIBLIOGRAFIA .....	33

## INTRODUCCION

En América Latina, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) (5), se gradúan en un periodo normal cerca del 43% de los estudiantes que ingresan, indicando que el 57% restante deserta o se demora mayor tiempo para graduarse. En Colombia, de acuerdo con el Ministerio de Educación, la tasa de graduación en el nivel de formación universitario concentra un porcentaje del 33,6% (6), de esto puede deducirse que las estrategias de retención estudiantil no han sido adoptadas o que ha faltado promoción de los programas que favorecen la permanencia en las Instituciones de Educación superior.

(PARADA RICO, Correa Suárez<sup>3</sup>, & Cárdenas González<sup>4</sup>, 2017, pág. 158)

De acuerdo a esto los estudiantes cumplen un problema en común y son los factores que los retienen para graduarse, ya sea por características institucionales, factores académicos o por el simple hecho de características individuales del estudiante.

Uno de los problemas que tienen los estudiantes del Politécnico Grancolombiano es la culminación de su requisito de inglés, es uno de los principales factores que los retienen al momento de cumplir su proceso para poder graduarse.

El presente proyecto tiene como finalidad analizar el porcentaje de estudiantes que presentan documentación para la homologación de su requisito de inglés a tiempo, con respecto a las fechas programadas de grados. Esto con el fin de, posteriormente, idear estrategias de

comunicación y divulgación acerca de este requisito institucional para que no se convierta en un obstáculo, sino más bien se asuma como un valor agregado que cualquier profesional debe tener.

## **PALABRAS CLAVES**

- INGLÉS
- REQUISITO
- INCENTIVAR
- CUMPLIMIENTO

## **CONTEXTO DEL LUGAR**

### **VISION**

Para el 2021, el Politécnico Grancolombiano será reconocido en el ámbito nacional e internacional como una Institución de Educación Superior innovadora, global y socialmente responsable, que brinda más y mejores alternativas educativas, por su compromiso con la calidad, la pertinencia, el éxito profesional de sus egresados y el desarrollo de proyectos con impacto en el sector social y empresarial.

### **MISION**

El Politécnico Grancolombiano tiene como fin contribuir a la inclusión social y al desarrollo de la nación, principalmente a través de la oferta de programas en toda la cadena de formación que se distinguen por su calidad y pertinencia; promoviendo complementariamente el desarrollo de proyectos de extensión e investigación aplicada, fundamentados en los valores institucionales y soportados en el uso de las TIC, con el firme propósito de buscar la excelencia académica.

(GRANCOLOMBIANO, s.f.)

### **OBJETO SOCIAL**

El objeto del POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO es la prestación de servicios en todos los campos de acción de la educación, en especial de la educación superior, según lo previsto en el Artículo 7 de la Ley 30 de 1992 y demás disposiciones complementarias y concordantes

(GRANCOLOMBIANO, POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, s.f.)

## **SECTOR ECONOMICO**

Sector servicios (sector terciario)

Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc. Es indispensable aclarar que los dos primeros sectores producen bienes tangibles, por lo cual son considerados como sectores productivos. El tercer sector se considera no productivo, puesto que no produce bienes tangibles pero, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso nacional y del producto nacional.

(BANREPCULTURAL, s.f.)

## **RESEÑA HISTORICA**

La Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano inicia labores en el año 1980 como una alternativa educativa de carreras cortas y con rápido acceso al empleo, producto de la visión de sus fundadores, doctores Jaime Michelsen Uribe y María Cristina Niño de Michelsen, y con el concurso de importantes empresas de los diferentes sectores productivos del país, como Almacén, Arctecto, Aseguradora Grancolombiana, Cine Colombia, Computec, Diners Club de Colombia, Editores Grancolombianos, Granahorrar, Granfinanciera, Graninversión, Granvivienda, Grupo Grancolombiano, Inducom, Inversiones Bogotá, La Industria Harinera,

Leasing de Colombia, Palmeras de la Costa, Proindustrial, Pronta, Sherwin Williams, Tecimpre y el Banco de Colombia.

Los representantes de dichas empresas, en cabeza del Dr. Michelsen Uribe, promulgaron la declaración de principios que está a la derecha.

Con el reconocimiento de su Personería Jurídica expedida por el Ministerio de Educación Nacional y consignada en la Resolución N° 19349 del 4 de noviembre de 1980, el Politécnico Grancolombiano inicia labores académicas el 23 de marzo de 1981 como Institución de Educación Superior, en la modalidad de Institución Tecnológica, para los programas de este nivel educativo en: Administración Bancaria, Administración de Costos y Auditoría, Administración de Seguros, Administración Financiera y Administración de Sistemas.

(GRANCOLOMBIANO, POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, s.f.)

## **PLANEACION ESTRATEGICA**

1. Contribuimos a la construcción de sociedades más educadas. Estamos comprometidos con generar mayor accesibilidad a la educación en el territorio nacional, para lo cual contamos con un modelo de educación virtual y presencial, que nos permitirá alcanzar una cobertura regional; ofrecemos programas académicos de calidad y pertinentes, que abarcan desde el nivel técnico hasta el de maestría, articulando y facilitando el tránsito por toda la cadena de formación; y desarrollamos proyectos de extensión e investigación aplicada que estén enfocados en conseguir el beneficio de la sociedad, fundamentados en los valores institucionales y soportados en el uso de las TIC.

2. Somos una Institución innovadora que responde de forma proactiva a la transformación del entorno. Debido a nuestro liderazgo en el modelo de educación virtual, y al deseo de desarrollar una metodología de educación diferente, promovemos una cultura de innovación como herramienta de apoyo para fortalecer los procesos de formación de los estudiantes, tanto en la modalidad presencial como en la modalidad virtual, para el desarrollo de proyectos de innovación tecnológica y pedagógica que respondan a las necesidades de nuestros estudiantes y graduados, y que permitan crear nuevas metodologías de enseñanza y sistemas educativos para atender a las diferentes generaciones de estudiantes que ingresan a la Institución.

3. Nuestros procesos están soportados en tecnologías de vanguardia. Utilizamos la tecnología para soportar el modelo de formación de la Institución, evaluando oportunidades de cambio en los espacios y mecanismos de aprendizaje, y para el desarrollo de proyectos que nos permitan optimizar los procesos institucionales y consolidar los sistemas de información de la Institución, con el ánimo de inculcar en nuestros colaboradores la importancia de la gestión de información como capacidad institucional para la toma de decisiones.

4. Somos una Institución orientada al estudiante, reconocida por su excelencia en el servicio. Buscamos fortalecer el vínculo con nuestros estudiantes, mediante la implementación de iniciativas de apoyo y acompañamiento durante su proceso de formación, que a su vez nos permitan reducir los niveles de deserción; y reforzar la relación con nuestros graduados por medio del desarrollo de iniciativas enfocadas en el seguimiento de su ciclo de formación y en la definición de estrategias de empleabilidad y emprendimiento.

5. Somos parte de una Red Global que genera sinergias y soluciones de valor. El Politécnico Grancolombiano al ser parte de la Red Ilumno, una red de educación superior con presencia en más de ocho países y a la cual pertenecen diversas instituciones; se ha propuesto promover la formación de los estudiantes mediante la oferta de programas internacionales de educación continua de alta calidad que ofrecen los socios estratégicos de la red, y mediante la divulgación de los programas de movilidad internacional y espacios de práctica laboral que ofrece la

Institución, gracias a los convenios de estudio en el exterior y misiones académicas que diseña nuestra Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) como estrategias de calidad académica.

6. Somos una Institución financieramente viable, socialmente incluyente y ambientalmente sostenible. Garantizamos la sostenibilidad financiera y ambiental de la Institución, mediante procesos y sistemas de operación controlados y eficientes, y contribuimos al desarrollo de la sociedad a través del fortalecimiento de nuestro modelo de educación, la ejecución de programas de responsabilidad social con diversas comunidades y la implementación de nuestra política de becas y descuentos que nos permite generar oportunidades educativas, tanto para los segmentos menos favorecidos como para la población mayor que desea continuar su proceso de formación.

7. Somos una Institución que cree en el Talento Humano como principal apalancador de la estrategia. Debido a nuestro compromiso con el talento humano de la Institución, desarrollamos estrategias que nos permitan posicionar nuestro modelo de escalafón docente, con el objetivo de impulsar la calidad académica del cuerpo profesoral, así como fortalecer el esquema de beneficios dirigido a todos nuestros colaboradores, que incluye iniciativas tales como el programa de beneficios extralegales, el plan continuo de formación y capacitación .

(GRANCOLOMBIANO, POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, s.f.)

## **PLANEACION DEL AREA**

El Politécnico Grancolombiano, a través del Departamento de Idiomas, ofrece a sus estudiantes tanto de pregrado como de posgrado y funcionarios cursos de inglés para el desarrollo de habilidades en dicho idioma.

Una opción son los cursos virtuales bajo un enfoque de aprendizaje autónomo, mediante el uso de herramientas de tecnología aplicadas a la educación, como el software ENGLISH DISCOVERIES. El programa ofrece 4 niveles de inglés, cada uno de una duración aproximada de 60 horas. El programa se maneja a través de una licencia que tiene una duración de un año y cuenta con asesorías presenciales.

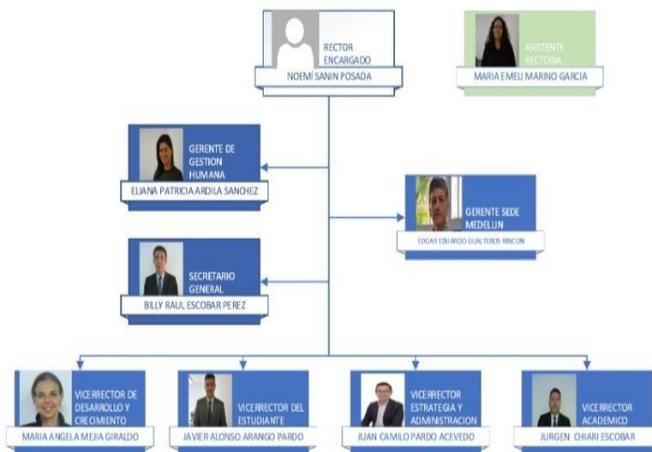
Así mismo, el Departamento de Idiomas ofrece cursos presenciales de inglés dentro de un esquema de 7 niveles cada uno de 120 horas. Estos cursos están enmarcados dentro de un enfoque comunicativo que les permite a los estudiantes desarrollar habilidades y competencias tanto a nivel de comprensión oral y escrita así como en producción oral y escrita. Estos cursos presenciales se ofrecen en nuestras diferentes sedes en horarios diurnos y nocturnos.

Los estudiantes pueden realizar examen de clasificación si así lo desean, dentro de las fechas programadas por el Departamento de Idiomas.

(GRANCOLOMBIANO, POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, s.f.)

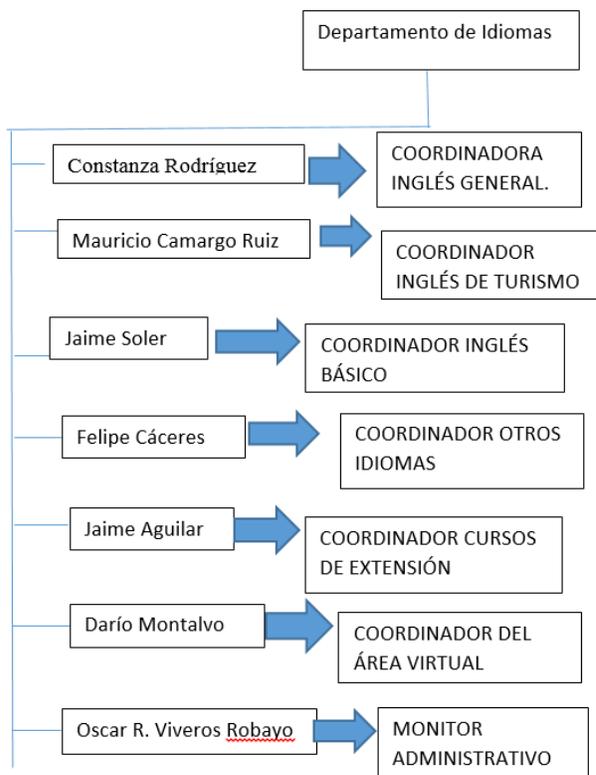
## ORGANIGRAMA

### ORGANIGRAMA GENERAL





## ORGANIGRAMA DEL AREA



(GRANCOLOMBIANO, POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, s.f.)

## CERTIFICADOS



**La norma ISO 14001** es la norma internacional de sistemas de gestión ambiental (SGA), que ayuda a su organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales, como parte de sus prácticas de negocios habituales.

(lloyd, s.f.)

**Beneficios de ISO 45001** Protección de los trabajadores - un enfoque estructurado para la identificación de peligros y la gestión de riesgos contribuye a mantener un ambiente de trabajo más saludable y seguro, así como a reducir el número de accidentes y los problemas de salud producidos en el lugar de trabajo. Este enfoque debería ayudar a reducir las lesiones y las bajas por enfermedad de los empleados.

**La norma ISO 9001** de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

(lloyd, s.f.)

## **JUSTIFICACION DEL PROBLEMA**

Un problema serio que se presenta en la institución universitaria Politécnico Grancolombiano, con gran número de estudiantes, es la postergación del proceso requerido para cumplir u homologar el requisito de inglés. Lo anterior ocasiona que, en un amplio número de casos, el

estudiante no cumpla con los tiempos establecidos para recibir su paz y salvo al momento de optar a grado.

Esta investigación pretende a través de sus resultados finales saber cuántos estudiantes realizan el proceso con suficiente antelación, analizar en qué semestres realizan dicho proceso y las instituciones a las que más acuden para cumplirlo.

### **OBJETIVO GENERAL**

Crear estrategias de mejora de servicios para optimizar la plataforma de solicitudes del departamento de idiomas.

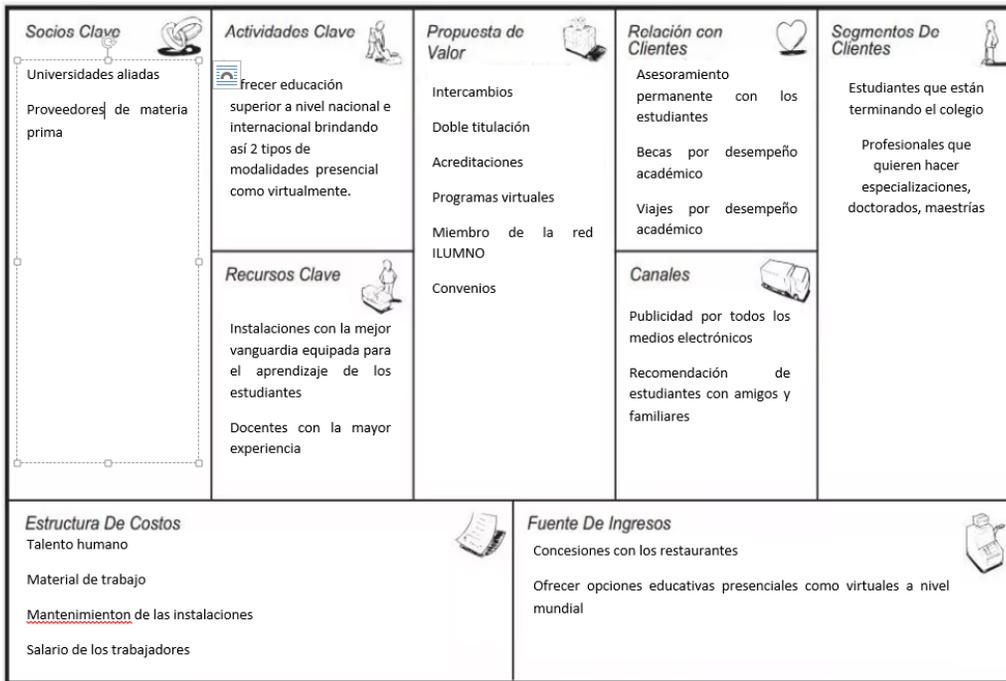
### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Crear un modo en el cual se puedan exportar los datos del portal.
- Analizar las bases de datos del portal de homologaciones.
- Solucionar los problemas detectados en el análisis del portal de homologaciones.

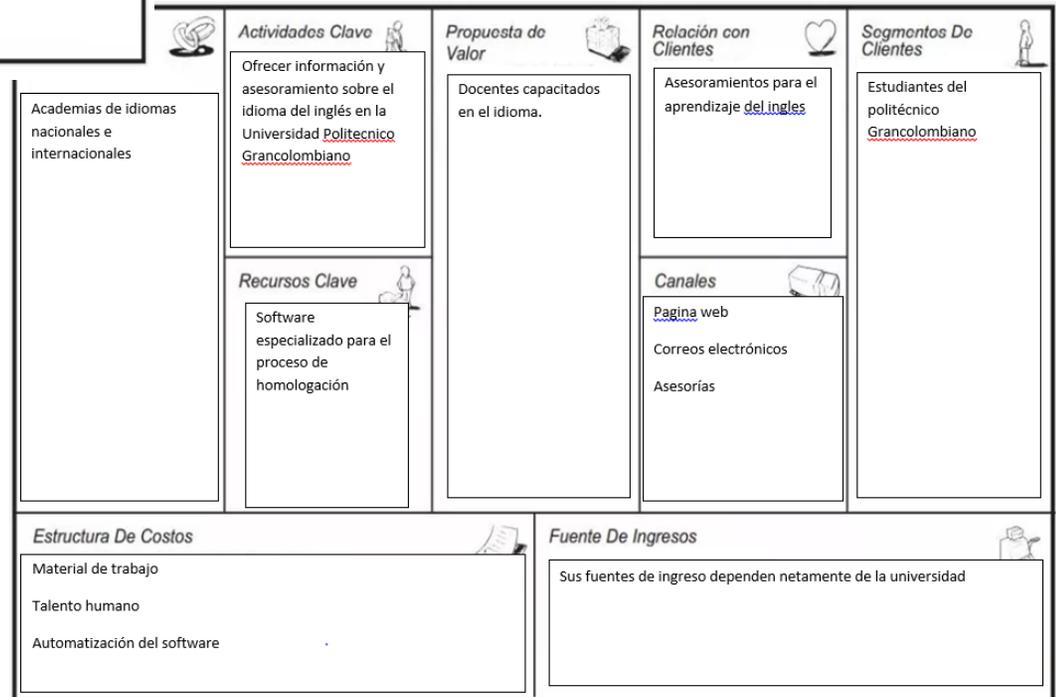
### **PERIODO ABARCADO**

6 MESES Debido a que es el tiempo máximo en el que se pretende realizar la investigación.

## Modelo de Negocio Canvas Politecnico Grancolombiano



## Modelo de negocio canvas (Departamento de Idiomas)



Conforme a la primera matriz canvas se presenta la información de la Universidad Politécnica Grancolombiana una empresa bien consolidada lo suficientemente apta para cumplir con todos los requisitos, conforme a la segunda matriz canvas nos centramos en el departamento de idiomas de la universidad la cual vamos a evidenciar como se encuentra actualmente y que propuestas de mejora se pueden incentivar.

## **Matriz canvas Politécnico Grancolombiano**

**Socios clave:** sus principales socios son otras universidades nacionales e internacionales todos miembros de la red alumno como las siguientes:,LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL NOROESTE,UNIVERSIDAD CATOLICA DEL NORTE,UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE MONTERREY,UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS,EDP UNIVERSITY,UNIVERSIDAD VEIGA DE ALMEIDA,UNIJORGE,FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA,AMERICANA,UNIVERSIDAD DEL ISTMO IPP,UNIVERSIDAD SIGLO 21,SAN MARCOS ,UNIFIL.

Otros principales socios son los proveedores que ayudan a enviar insumos a la universidad

**Actividades clave:** la principal actividad de la universidad es ofrecer educación superior a todas las personas que opten por una profesión entre otros. Incursionando en 2 modalidades presencial y virtualmente. Brindando así técnicos profesionales, especializaciones,etc.

## ANEXO ALGUNOS COSTOS DE ALGUNAS



EDUCACIÓN PRESENCIAL BOGOTÁ	
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD	
<b>POSGRADOS</b>	
<b>MAESTRÍA-DURACIÓN 4 SEMESTRES</b>	
MAESTRÍA EN GERENCIA ESTRATEGICA DE MERCADEO	
I SEMESTRE	\$7.156.000
REINTEGROS	\$7.156.000
<b>ESPECIALIZACIÓN-DURACIÓN 2 SEMESTRES</b>	
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO	
I SEMESTRE	\$6.978.000
ESPECIALIZACIÓN EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA	
I SEMESTRE	\$5.734.000
ESPECIALIZACIÓN EN COMUNICACIÓN DIGITAL	
I SEMESTRE	\$5.734.000
ESPECIALIZACIÓN EN NEUROPSICOLOGÍA ESCOLAR	
I SEMESTRE	\$5.323.000
ESP. EN DERECHO PENAL, ECONOMICO Y LA DELICUENCIA EMPRESARIAL	
I SEMESTRE	\$4.558.000
ESP. EN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL PÚBLICA Y PRIVADA	
I SEMESTRE	\$4.558.000
ESP. EN CONTRATACIÓN ESTATAL Y NEGOCIOS JURIDICOS DE LA ADMINISTRACIÓN	
I SEMESTRE	\$5.174.000
ESP. PSICOLOGÍA SOCIAL	
I SEMESTRE	\$5.174.000
<b>CARRERAS POR CURRÍCULO INTEGRADO</b>	
PROFESIONAL EN MERCADEO Y PUBLICIDAD	
I SEMESTRE	\$6.455.000
REINTEGROS	\$6.455.000
COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO	
I SEMESTRE	\$6.455.000
REINTEGROS	\$6.455.000

## CARRERAS DE POSGRADOS.

PROFESIONAL EN MEDIOS AUDIOVISUALES	
I SEMESTRE	\$6.455.000
REINTEGROS	\$6.455.000
DERECHO	
I SEMESTRE	\$4.779.000
REINTEGROS	\$4.779.000
PSICOLOGIA	
I SEMESTRE	\$4.433.000
REINTEGROS	\$4.433.000
CIENCIA POLÍTICA	
I SEMESTRE	\$4.779.000
REINTEGROS	\$4.779.000
LICENCIATURA EN MATEMÁTICA Y COMPUTACION	
I SEMESTRE	\$2.880.000
REINTEGROS	\$2.880.000
ARTES DE LA ESCENA	
I SEMESTRE	\$6.455.000
REINTEGROS	\$6.455.000
<b>FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>POSGRADOS</b>	
<b>MAESTRÍA-DURACIÓN 4 SEMESTRES.</b>	
MAESTRÍA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES	
I SEMESTRE	\$7.156.000
REINTEGROS	\$7.156.000
<b>ESPECIALIZACIÓN-DURACIÓN 2 SEMESTRES</b>	
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA	
I SEMESTRE	\$5.174.000
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL	
I SEMESTRE	\$5.174.000
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE FINANZAS	
I SEMESTRE	\$6.978.000
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS	
I SEMESTRE	\$5.174.000

<https://www.poli.edu.co/sites/default/files/derechospecuniarios.pdf>

Una carrera universitaria presencial puede variar de 3 millones a 6 millones de pesos.

Una carrera virtual varía de 2 a 4 millones de pesos.

**Recursos clave:** La universidad cuenta con la suficiente instalación para la debida enseñanza de los estudiantes brindando así los mejores espacios para el aprendizaje. Cuenta con 2 sedes principales en Bogotá.

SEDE BOGOTA ,SEDE MEDELLIN

Cuenta con una plataforma virtual a la vanguardia especializada para todos los estudiantes virtuales haciendo que el Politecnico Gran Colombiano sea una de las más fuertes en la educación virtual del país.

**Propuesta de valor:** La universidad ofrece diferentes actividades que hacen interesante el aprendizaje para los estudiantes como intercambios dobles titulaciones etc, brindando beneficios para el desarrollo profesional de cada uno de ellos.

La universidad da una ventaja a sus estudiantes y les da la opción de escoger 2 carreras y desarrollarlas y pagar solamente una.

**Relación con los clientes:** la universidad se ha destacado por la buena relación con los estudiantes por sus desempeños académicos brindando así premios como viajes la cual incentivan a los estudiantes a motivarlos a que persistan con sus buenas notas por el resto de su carrera.

En los últimos 3 años la universidad premio por su desempeño académico a un grupo de estudiantes cada año de las cuales fueron:

MISION PANAMA, MISION BRAZIL , MISION ARGENTINA

Esto ayudo a que los estudiantes se motivaran a tener buenas calificaciones. Demostrando que ante un buen esfuerzo venia una buena recompensa.

Becas: por sus buenos desempeños académicos la universidad se encarga de cubrir los costos de sus carreras.

### **Canales**

La universidad cuenta con publicidad en todos los medio electrónicos (radio, television, vallas publicitarias )

Además de esto reconoce a sus estudiantes con incentivos monetarios a estudiantes que recomienden e incentiven a familiares y amigos a entrar a la universidad.



## **Segmentos de cliente**

El politécnico va enfocado a estudiantes que están terminando en colegios o a profesionales que quieren adquirir más conocimientos en sus profesiones brindando así crecimiento personal.

## **Estructura de costos**

La universidad cuenta con una estructura de costos fijos como el salario de todos los docentes las personas encargadas del mantenimiento de la universidad, además de todo el material de trabajo que se necesita en la instalación.

## **FUENTE DE INGRESO**

Sus principales fuentes de ingreso nacen de las carreras que ofrece la institución ya sean presencialmente como virtual

Las concesiones que tienen dentro de sus instalaciones como (restaurantes ,franquicias)



Café & Pan

## **MODELO DE NEGOCIOS DE CANVAS (DEPARTAMENTO DE IDIOMAS)**

### **SOCIOS CLAVES**

Los principales socios claves de la universidad son las escuelas que ofrecen el aprendizaje del inglés como el:

COLOMBO,SENA ,EF ENGLISH ,BRITISH ,BERLITZ,TELL ME THE WAY,AMERICAN SCHOOL WAY

Estas escuelas ayudan a que el estudiante puedan cumplir con sus niveles de inglés mucho más rápido de lo previsto en su carrera , la cual incide en ahorrar tiempo y dinero.

Esto puede variar de 1 a 3 millones dependiendo de lo que requiera el estudiante para su aprendizaje.

### **ACTIVIDADES CLAVES**

La principal actividad del departamento es prestar el servicio a los estudiantes para el cumplimiento de sus niveles de inglés y para el respectivo aprendizaje del idioma.

### **RECURSOS CLAVES**

Cuenta con una plataforma en la que los estudiantes pueden subir sus documentos donde realizaron sus respectivos niveles de inglés para su proceso de homologación

Cuentan con un software especializado la cual ayuda hacer el proceso de homologación de los estudiantes.

### **PROPUESTA DE VALOR**

Cuenta con docente especializados en el idioma la cual contribuyen a la enseñanza con toda la experiencia para la debida enseñanza de los estudiantes

### **RELACION CON LOS CLIENTES**

Cuenta con asesorías y promueve que los estudiantes puedan realizar intercambios para el aprendizaje y desarrollo del inglés.

### **CANALES**

Cuenta con página de información sobre los docentes especializados en el idioma e información de los países que los estudiantes pueden escoger para aprender el idioma, como:

CANADA , ESTADOS UNIDOS ,LONDRES ,INGLATERRA

### **SEGMENTOS CON LOS CLIENTES**

Su segmento de clientes está centrado esencialmente en estudiantes del Politecnico Grancolombiano .

### **ESTRUCTURA DE COSTOS**

Talento humano, material de trabajo, actualización del software estas son las principales estructuras de costos ya que estas son las bases principales para el buen funcionamiento del departamento de idiomas.

### **FUENTES DE INGRESO**

Las fuentes de ingreso dependen netamente de la universidad.

### **HALLAZGO**

Desde la matriz canvas del departamento de idiomas se puede concluir que la relación con el cliente se puede fortalecer más por medio de más publicidad o incentivos para que el estudiante cumpla con este requisito y además de esto crear más canales que conlleven a generar más comunicación ante el estudiante.

### **DIAGNOSTICO**

Podemos deducir que es de principal importancia analizar la información de las bases de datos del portal de certificados para determinar cuáles son los principales problemas, y crear e implementar posibles estrategias para su mejor desarrollo.

## **9.1 DESCRIPCION DE LA SITUACION A MEJORAR DE ACUERDO CON EL INTERES DE LA PRÁCTICA**

Crear en la plataforma de homologaciones campos de información en la que los estudiantes incluyan datos de contacto y sedes donde realizaron sus respectivos cursos; lo anterior, con el fin de reducir los tiempos de respuesta para el estudiante y así verificar de forma más rápida cada certificado enviado.

Del mismo modo se busca adaptar el sistema con el fin de que incluya una función de aceptar certificados de cursos que hayan sido realizados máximo hace 3 años. Con lo anterior, se busca reducir la cifra de certificados rechazados.

## **9.3 ALCANCE**

Este proyecto se centra en busca optimizar la plataforma de homologaciones y hacer más eficiente el trabajo del monitor , del mismo modo reducir los certificados no válidos y buscar generar mayor respuesta en el menor tiempo posible ,generando así un buen servicio y una respuesta optima ante el estudiante.

Con esto se da cumplimiento a los objetivos específicos y de esa forma se logra al objetivo general la cual hace que este proyecto se haga completamente desarrollable.

Para su implementación se empezaría en el mes de junio y terminaría en el mismo y para su desarrollo contara con la ayuda de ALVARO FRANCISCO QUIROGA líder en innovación del Politécnico Grancolombiano.

## **9.4 Plan de acción**

Análisis

En primer lugar se adaptó la plataforma para poder exportar los datos con el fin de poder analizarlos y brindar con un objetivo que tenía el departamento de idiomas ante esta herramienta con ayuda de Álvaro Francisco Quiroga Cubides, líder en innovación del Politécnico Grancolombiano se logró implantar esa herramienta al sistema .

En segundo lugar se realizó un estudio con las bases de datos de la plataforma de homologación de los estudiantes de presencial como los de virtual se analizaron datos desde el 2016 la cual consistían de 15.238 solicitudes de la modalidad virtual y 10.423 de la modalidad presencial.

De este modo encontramos los siguientes resultados la cual es de vital importancia para la elaboración de la propuesta de mejoramiento.

#### **Análisis solicitudes de la plataforma VIRTUAL.**

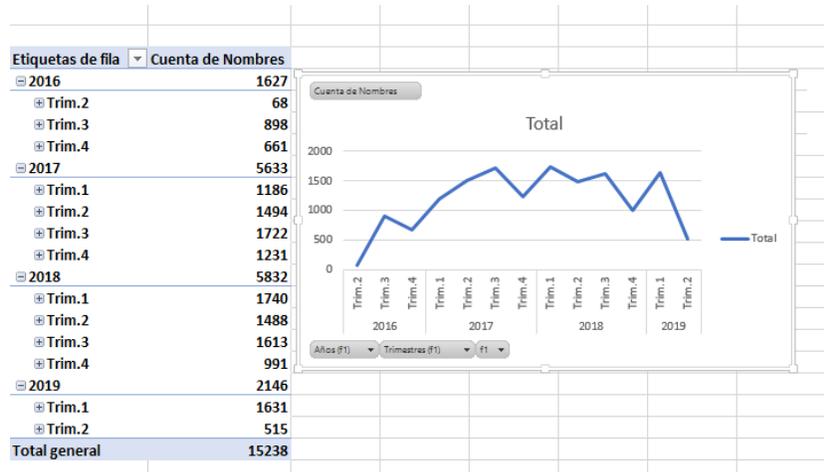


Grafico 1 comportamiento solicitudes (autoría propia)

Esta grafica representa como se ha venido comportando el número de solicitudes desde el 2016, En este mismo año se evidencio un crecimiento en el envío de solicitudes para el 2017 se mantuvo estable al igual que los 3 primeros trimestres del 2018 para el 4 trimestre se redujo y volvió aumentar para el primer trimestre del 2019.

GRAFICO 2

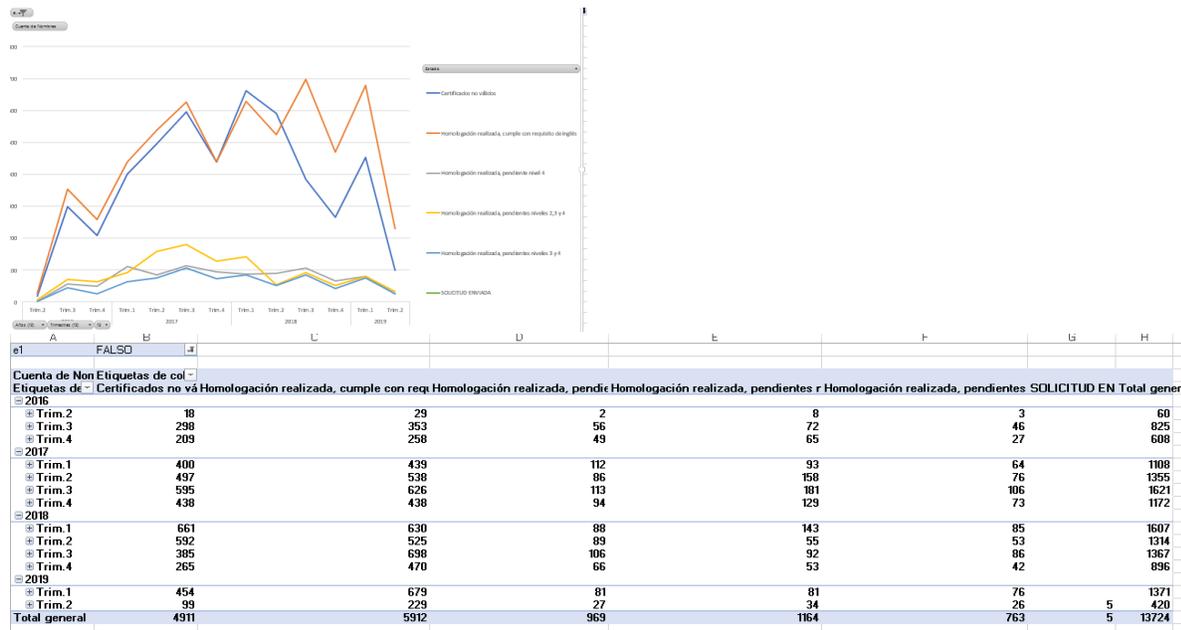


Grafico 2 tipo de respuesta a solicitudes (autoría propia)

En esta tabla se evidencia el número de observaciones que se les han dado a las solicitudes desde el 2016, cumpliendo con todo el requisito de inglés se encuentran 5912 estudiantes, cumpliendo hasta el nivel 3, 969 estudiantes, cumpliendo hasta el nivel 2, 763 estudiantes y cumpliendo con un solo nivel 1164 estudiantes, pero lo que más se evidencia es el total de solicitudes rechazadas con 4911 solicitudes ya sea porque no cumplen con los requisitos o por que no se pudo validar con la institución. En esto se enfatiza la propuesta de mejora para reducir esta cifra.

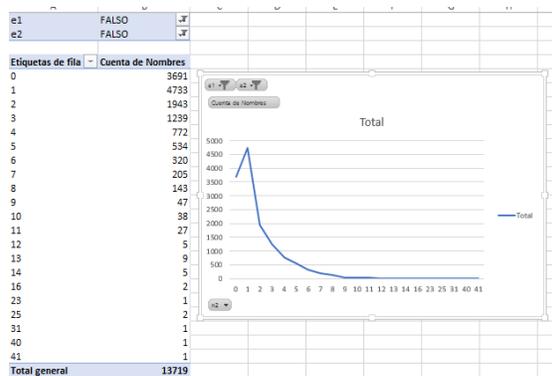


Grafico 3 número de días de respuesta a solicitudes (autoría propia)

En este grafico se evidencia el número de días en el que se le da respuesta a una solicitud, con base a esta otra grafica se enfatiza la otra propuesta de mejora reduciendo así el tiempo de respuesta lo mayor posible a máximo 1 día.

Etiquetas de fila	Cuenta de Nombres
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	6089
INGENIERIA INDUSTRIAL	2857
CONTADURIA PUBLICA	2422
PSICOLOGIA	1676
PROFESIONAL EN GESTION DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL	1096
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES	281
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	231
ADMINISTRACION PUBLICA	166
LICENCIATURA EN EDUCACION PARA LA PRIMERA INFANCIA	164
INGENIERIA DE SOFTWARE	55
INGENIERIA DE SOFTWARE	45
TECNOLOGIA EN GESTION DE MERCADEO	31
ADMINISTRACION DE EMPRESAS (CURRICULO INTEGRADO)	17
TECNOLOGIA EN GESTION DE RECURSOS HUMANOS	16
TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA	15
ADMINISTRACION DE EMPRESAS (CURRICULO INTEGRADO)	12
TECNOLOGIA EN GESTION BANCARIA Y ENTIDADES FINANCIERAS	10
NEGOCIOS INTERNACIONALES	9
MERCADEO Y PUBLICIDAD	8
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	7
ADMINISTRACION DE EMPRESAS - NIV	7
TECNOLOGIA EN GESTION AMBIENTAL	5
TECNOLOGIA EN LOGISTICA	5
ESPECIALIZACION EN GESTION EMPRESARIAL	3
ADMINISTRACION DE EMPRESAS (INACTIVO)	3
TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA	2
COMUNICACION SOCIAL	2
ESPECIALIZACION EN HERRAMIENTAS VIRTUALES PARA LA EDUCACION	2
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS EN INTELIGENCIA DE	1
TECNOLOGIA EN GESTION DE SEGUROS	1
<b>Total general</b>	<b>15238</b>

Grafico 4 carreras con más solicitudes (autoría propia)

En esta tabla se demuestra las carreras con más número de solicitudes que se han generado desde el 2016 de las cuales las encabezan ADMINISTRACION DE EMPRESAS, INGENIERIA INDUSTRIAL, CONTADURIA PUBLICA.

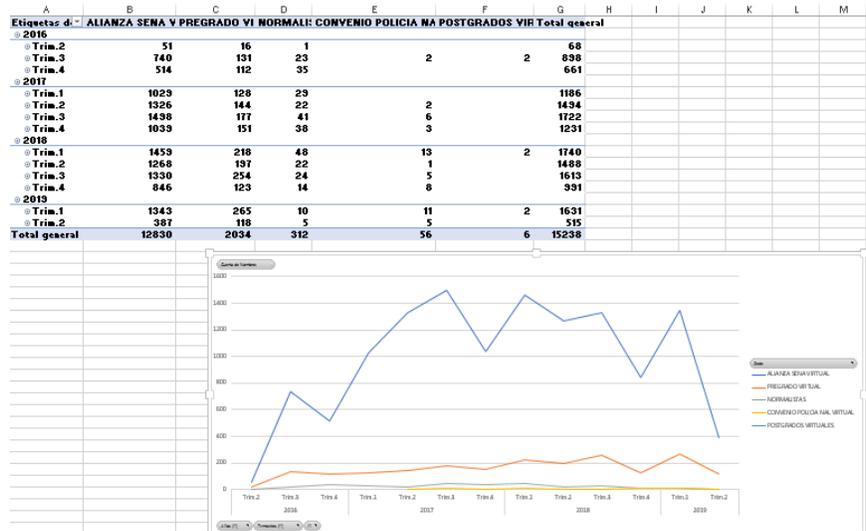


Grafico 5 sedes con más solicitudes (autoría propia)

En esta grafica se evidencia que los estudiantes con la sede alianza Sena son las que generan más solicitudes desde el 2016,teniendo un crecimiento desde este mismo año y manteniéndose hasta el momento ,seguidos están los pregrados virtuales el convenio nacional y los postgrados virtuales que a través de los años ha estado constante.

### Análisis solicitudes de la plataforma PRESENCIAL.

Etiquetas de fila	Cuenta de Nombres
CONTADURIA PUBLICA	2874
ADMINISTRACION DE EMPRESAS (CURRÍCULO INTEGRADO)	2429
INGENIERIA INDUSTRIAL	872
PSICOLOGIA	793
DERECHO	632
INGENIERIA DE SISTEMAS	378
COMUNICACION SOCIAL - PERIÓDICO	368
INGENIERIA EN TELECOMUNICACIONES	355
MERCADEO Y PUBLICIDAD	279
PROFESIONAL EN PROMOCIONES AUDIOVISUALES	235
DISEÑO GRÁFICO	170
ESPECIALIZACIÓN EN LOGÍSTICA Y GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO	159
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	146
ADMINISTRACION PUBLICA	103
DISEÑO DE MODAS	89
MERCADEO Y PUBLICIDAD (II CICLO)	83
TECNOLOGIA EN MERCADEO Y PUBLICIDAD	79
MERCADEO Y PUBLICIDAD (I CICLO)	78
MERCADEO Y PUBLICIDAD (II CICLO)	71
MERCADEO Y PUBLICIDAD (CICLO PROFESIONAL)	63
ARTES DE LA ESCENA	40
CIENCIA POLITICA	31
MERCADEO Y PUBLICIDAD (I CICLO)	29
MERCADEO Y PUBLICIDAD	28
DISEÑO INDUSTRIAL	22
MERCADEO Y PUBLICIDAD (II CICLO)	20
MERCADEO Y PUBLICIDAD (CICLO)	17
INGENIERIA DE SISTEMAS - Ccsp	13
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION FINANCIERA	12
MAESTRIA EN INGENIERIA DE SISTEMAS	10
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADO	8
INGENIERIA DE SISTEMAS (I CICLO)	7
INGENIERIA DE SISTEMAS	6
INGENIERIA DE SISTEMAS (II CICLO)	6
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	6
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE SISTEMAS	5
NEGOCIOS INTERNACIONALES	4
MERCADEO Y PUBLICIDAD (CICLO)	4
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO PENAL, ECONOMICO Y DELINCUENCIA	4
ESPECIALIZACIÓN EN CONTRATACIÓN ESTATAL Y NEGOCIOS JURÁDICOS	4
MERCADEO Y PUBLICIDAD	3
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA	3
MAESTRIA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES	2
MATEMATICAS	2
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES	1
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION BANCARIA	1
TECNOLOGIA EN GESTION AMBIENTAL	1
ESPECIALIZACIÓN EN CONTRATACIÓN ESTATAL NO OPERATIVA	1
INGENIERIA DE SISTEMAS (II CICLO)	1
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>10423</b>

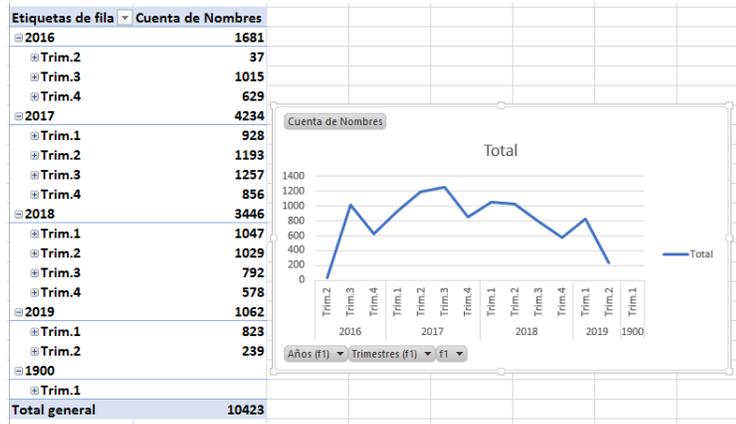
Grafico 6 carreras con más solicitudes (autoría propia)

En esta tabla se demuestra las carreras con más número de solicitudes que se han generado desde el 2016 de las cuales las encabezan, CONTADURÍA PÚBLICA, ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y INGENIERIA INDUSTRIAL para la modalidad presencial



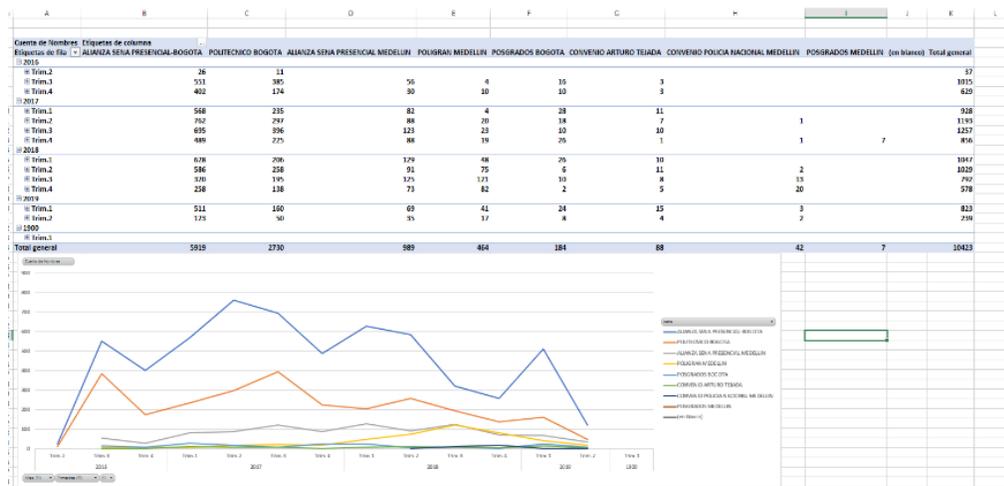
### Grafico 7 días de respuesta a solicitudes (autoría propia)

En este grafico se evidencia el número de días en el que se le da respuesta a una solicitud, con base a esta otra grafica se enfatiza la otra propuesta de mejora reduciendo así el tiempo de respuesta lo mayor posible a máximo 1 día.



### Grafico 8 comportamiento de cada año en solicitudes (autoría propia)

Esta grafica representa como se ha venido comportando el número de solicitudes desde el 2016, En este mismo año se evidencio un crecimiento en él envió de solicitudes para el 2017 se empezó a evidenciar una reducción del número de solicitudes.



### Grafico 9 sedes con más solicitudes (autoría propia)

En esta grafica se evidencia que los estudiantes con la sede alianza Sena y politécnico Bogotá son las que generan más solicitudes desde el 2016, pero a partir del 2017 se ha evidenciado una reducción en solicitudes de cada sede.

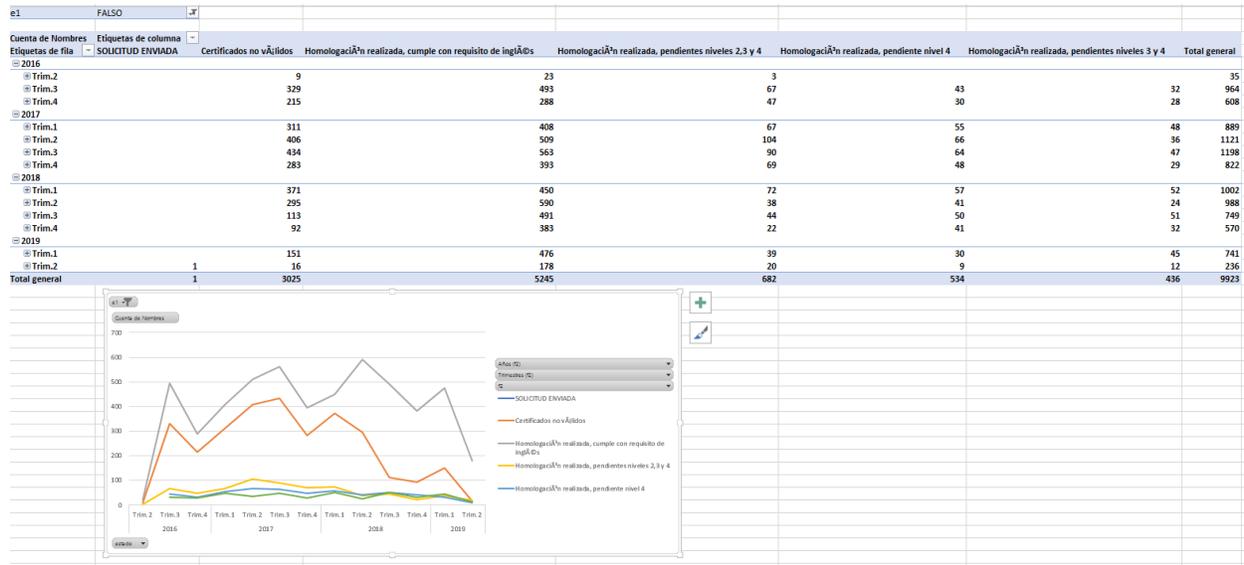


Grafico 10 respuestas a solicitudes (autoría propia)

En este tabla se evidencia el número de observaciones que se les han dado a las solicitudes desde el 2016, cumpliendo con todo el requisito de inglés se encuentran 5245estudiantes, cumpliendo hasta el nivel 3, 534 estudiantes ,cumpliendo hasta el nivel 2,436 estudiantes y cumpliendo con un solo nivel 682 estudiantes, pero lo que más se evidencia el total de solicitudes rechazadas con 3025 solicitudes ya sea porque no cumplen con los requisitos o por que no se pudo validar con la institución. En esto se enfatiza la propuesta de mejora para reducir esta cifra.

## Tipos de beneficios de la propuesta

Al analizar las gráficas anteriores se puede evidenciar la cantidad de certificados que se han rechazado de presenciales como de virtuales en los últimos años además del tiempo que se transcurre en responder algunos de los certificados por falta de información para su validación , por eso es de vital importancia disminuir estos rechazos y clasificar los certificados de modo más óptimo, con la propuesta anteriormente dicha se disminuiría considerablemente los tiempos de respuesta además de los rechazados .

## Impactos internos

- Menor rechazo de certificados.
- Reducción de certificados acumulados
- Reducción de certificados alterados

## Impactos externos

- Menor tiempo de respuesta al estudiante

## 9.5 Cronograma de actividades

	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
actividad realizada	1..Se busca aprender el funcionamiento del portal con sus principales características .	2..Buscar una forma en la que se pueda llegar a exportar los datos del portal de homologaciones .	3.. Con base a los datos exportados se analizan desde el 2016.	4..Se identifican los principales problemas con base a los datos analizados .	5..Con base al primer problema identificado Se pretende crear campos de informacion en el portal de homologaciones en la que los estudiantes incluyan numeros de contacto donde realizaron sus cursos.	6..Con base al segundo problema identificado se pretende adaptar el sistema con el fin de incluir una funcion de aceptar certificados de cursos que hayan realizado maximo hace 3 años.

## 9.6 PRESUPUESTO FINANCIERO BASICO

Sueldo programador	4.000.000
Sueldo practicante	828.116
1 computador	1.000.000
1 mesa	300.000
TOTAL	6.128.116

Para el desarrollo de este proyecto se requiere un valor aproximado de 6.128.116

## 10 RECOMENDACIONES

- Se recomienda analizar cada semestre el número de certificados rechazados y el número de días en los que se le han dado respuesta de este modo se determinaría que tan efectivo han sido las propuestas durante este tiempo.
- Se recomienda incorporar un teléfono en el cubículo de trabajo del practicante para que realice de forma más eficiente su trabajo.

## 11 CONCLUSIONES

- Se logra implementar un modo en la que se puede exportar datos de esta forma se realizó un análisis concreto en la que se resaltó el histórico de solicitudes desde el 2016 los números de días que se le da respuesta a una solicitud, el número de estados para cada solicitud, el número de solicitudes por cada sede, el número de carreras con más solicitudes con base a esto se halló las falencias y se determinó los pasos a seguir para contrarrestar y optimizar los procesos.
- Se descubren nuevas formas de analizar gráficamente numerosos datos descubriendo información relevante.

- Se aprendió a crear ante análisis, estrategias de mejora para contrarrestar posibles problemas.
- Se evidencia como se optimiza una plataforma de una forma más eficiente y optima

## **12 BIBLIOGRAFIA**

<file:///C:/Users/User.HP/Downloads/12845-Texto%20del%20art%C3%ADculo-65958-1-10-20170113.pdf>

[http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Sectores\\_econ%C3%B3micos](http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Sectores_econ%C3%B3micos)

<https://www.poli.edu.co/content/quienes-somos>

<https://www.poli.edu.co/content/informacion-general-y-homologaciones-1>

<http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-45001-seguridad-salud-trabajo/>

## ANEXOS

POLITECNICO GRANCOLOMBIANO  
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS  
EVALUACION Y/O CONCEPTO DEL JEFE INMEDIATO



Se describen a continuación las propuestas de mejora que se pueden llevar a cabo por el practicante al departamento de idiomas con el fin de optimizar los procesos en el área encargada.

- Crear en la plataforma de homologaciones campos de información en la que los estudiantes incluyan datos de contacto y sedes donde realizaron sus respectivos cursos; lo anterior, con el fin de reducir los tiempos de respuesta para el estudiante y así verificar de forma más rápida cada certificado enviado.  
Del mismo modo, se busca adaptar el sistema con el fin de que incluya una función de aceptar certificados de cursos que hayan sido realizados máximo hace 3 años. Con lo anterior, se busca reducir la cifra de certificados rechazados.

Se da a conocer la propuesta el día 10/05/2019.

Se firma el día 10/05/2019, fecha en la que los representantes del Departamento de Idiomas están enterados del trabajo que se realizó y están de acuerdo con la propuesta anteriormente mencionada.

ELABORÓ:

CRISTIAN ANDRES CARANTON RAMIREZ

COD:1510010879

PRACTICANTE

APROBÓ:

DARIO ALBERTO MONTALVO ABELLA

TUTOR DE PRACTICAS

SOMOS DIFERENTES,  
SOMOS POLI. | POLLEDU.CO | HORIZONTE DE LA OSA  
ILUMINO

8 Sede Bogotá calle 57 3-00 Este T. (0744 0740 T. Línea nacional) 01 8000 180 779

N.T. 662.050.643 - Vigencia MEN Resolución No. 1949 de 1993 y 11. 04