



Unidades
Tecnológicas
de Santander

INFORME DE GESTIÓN DEL SEMILLERO



SEI+MARK
360° PROACTIVOS EN EL MERCADO

Autor (Docente Líder)
Cyril Castex
Director de SEI+MARK

Dirigido a:

Alexander Quintero
Coordinador de Semilleros de Investigación
Unidades Tecnológicas de Santander

Javier Mauricio Mendoza Paredes
Jefe de la Dirección de Investigación y Extensión - UTS

Lugar y fecha de emisión:
Bucaramanga, 06 de junio de 2020

Identificación del Documento:
Informe de gestión del semillero 2020-I

Derechos Reservados © 2018. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la impresión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los derechos de autor del propietario.

TABLA DE CONTENIDO

<u>1. INFORMACIÓN DEL SEMILLERO</u>	4
<u>1.1 LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN</u>	4
<u>1.2 LOGO DEL SEMILLERO</u>	4
<u>1.3 MISIÓN</u>	4
<u>1.4 VISIÓN</u>	4
<u>1.5 OBJETIVOS</u>	5
2. ACTIVIDADES DEL SEMILLERO	6
<u>2.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROYECTOS</u>	6
<u>2.2 REUNIONES DE GRUPOS</u>	9
<u>2.3 INDICADORES DE GESTIÓN</u>	9

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Cronograma de actividades del proyecto Estudio de la calidad del servicio al cliente de las aerolíneas en Bucaramanga y en el aeropuerto Palo Negro, año 2020	6
Tabla 2: Cronograma de actividades del proyecto Estudio de la calidad del servicio al usuario de los hospitales y de las clínicas de la ciudad Bucaramanga, año 2020.....	8
Tabla 3: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual del SI.....	9
Tabla 4: N° de Proyectos (Semillero, REDA, Aula, Integrador) vinculados a línea(s) de investigación de GIMA % de Cumplimiento del Plan Anual del SI	9
Tabla 5: N° de Trabajos de Grado / Semestre.....	9
Tabla 6: N° de Eventos en los que participa el S.I /Semestre	10
Tabla 7: Promedio de estudiantes / capacitación - año	10
Tabla 8: Permanencia de Estudiantes en el semillero (En meses).....	11
Tabla 9: N° de Proyectos vinculados en Eventos RedColSi (Departamental, Nacional e Internacional)	11

1. INFORMACIÓN DEL SEMILLERO

El semillero de Investigación SEI+MARK fue creado bajo acta N° 001 -2006 del 04 de SEPTIEMBRE de 2007, convocada por la Coordinación del programa de Tecnología en mercadeo perteneciente a la Facultad de Ciencias socioeconómicas y empresariales.

1.1. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

- Comportamiento del consumidor.
- Marketing estratégico.
- Emprendimiento e Innovación

1.2. LOGO DEL SEMILLERO



1.3. MISION

Fomentar el espíritu investigativo, en espacios académicos donde interactúan estudiantes y docentes dinamizadores con el fin de afianzar metodologías y conceptos en investigación, que permitan llegar a desarrollar nuevos conocimientos en el área del Comportamiento del consumidor, aportando a la comunidad y al sector empresarial informaciones sobre este tema.

1.4. VISIÓN

Para el 2020 el semillero estudiante SEI+MARK quiere ser reconocido como el líder regional de generación de ideas, conceptos y proyectos en áreas del Comportamiento del Consumidor con soluciones a la problemática empresarial y de las comunidades a nivel regional y nacional.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. GENERAL

Realizar investigaciones de mercados relacionadas con el comportamiento del consumidor de los sectores del Clúster de Bucaramanga y la calidad del servicio al cliente de las empresas de Bucaramanga

1.5.2. ESPECIFICOS

- Realizar una revisión de literatura sistemática
- Conocer las opiniones de los consumidores mediante una investigación de mercados descriptiva con el fin de explicar cuáles variables tienen influencia en el Comportamiento de estos consumidores así que las costumbres, patrones de conducta y motivaciones
- Proporcionar apoyo a las microempresas del Clúster de la ciudad de Bucaramanga y del Departamento de Santander mediante Planes y Auditorias de Marketing
- Escribir dos artículos de investigación para ponencia y publicación en revista indexada
- Conocer las opiniones de los consumidores mediante una investigación de mercados descriptiva con el fin de definir el grado de aceptación de productos y servicios nuevos en la ciudad de Bucaramanga
- Recopilar las opiniones de los consumidores mediante una investigación de mercados descriptiva con el fin de conocer la calidad del servicio al cliente de los sectores estratégicos (Salud, telecomunicaciones, sector financiero, etc.) de la ciudad de Bucaramanga

2. ACTIVIDADES DEL SEMILLERO

2.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROYECTOS

Tabla 1: Cronograma de actividades del proyecto Estudio de la calidad del servicio al cliente de las aerolíneas en Bucaramanga y en el aeropuerto Palo Negro, año 2020

Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsable	Periodicidad	FEB	MAR	ABR	MAY
1	24 de febrero (Virtual): Presentación tema del semestre: Estudio de la calidad del servicio al cliente de las aerolíneas en Bucaramanga y en el aeropuerto Palo Negro, año 2020. Explicación de la metodología de trabajo que consiste en realizar las encuestas a los consumidores de tiquetes aéreos. Para el 08 de marzo, cada estudiante debe redactar 5 preguntas tentativas de la encuesta y enviarlas al docente dinamizador.	Cyril Castex	Reunión semanal o bi-semanal según las actividades a desarrollar				
2	09-13 de marzo (Virtual): Síntesis de las preguntas enviadas, redacción y validación de la versión definitiva de la encuesta, montaje en Google Drive y entrega de instrucciones para realizarlas. Para el 17 de abril, se debe terminar la realización de las encuestas.	Cyril Castex	Reunión semanal o bi-semanal según las actividades a desarrollar				
3	13 de marzo-17 de abril (Virtual): Realización de las encuestas. Entrega de los resultados tabulados de la encuesta. Realización de un taller con el objetivo de sacar gráficos para cada pregunta, tablas de comparación de frecuencias y cuantiles y análisis cuantitativa y cualitativa para cada pregunta. Para el 24 de abril, se debe terminar los análisis cuantitativos y cualitativos y enviarlos vía correo electrónico para validación	Cyril Castex	Reunión semanal o bi-semanal según las actividades a desarrollar				
4	24 de abril (Virtual): Entrega del análisis cuantitativo y cualitativo. Para el 15 de mayo, se debe entregar un borrador del artículo realizado con base en datos anteriores	Cyril Castex	Reunión semanal o bi-semanal según las actividades a desarrollar				
5	15-30 de mayo (Virtual): Elaboración del artículo de investigación final	Cyril Castex	Reunión semanal o bi-semanal según las				

		actividades a desarrollar																		
--	--	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Cronograma de actividades del proyecto Estudio de la calidad del servicio al usuario de los hospitales y de las clínicas de la ciudad Bucaramanga, año 2020

Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsable	Periodicidad	FEB	MAR	ABR	MAY
1	24 de febrero (Virtual): Presentación tema del semestre: Estudio de la calidad del servicio al usuario de los hospitales y de las clínicas de la ciudad de Bucaramanga, año 2020. Explicación de la metodología de trabajo que consiste en realizar las encuestas a los consumidores de tiquetes aéreos. Para el 08 de marzo, cada estudiante debe redactar 5 preguntas tentativas de la encuesta y enviarlas al docente dinamizador.	Cyril Castex	Reunión semanal o bi-semanal según las actividades a desarrollar				
2	09-13 de marzo (Virtual): Síntesis de las preguntas enviadas, redacción y validación de la versión definitiva de la encuesta, montaje en Google Drive y entrega de instrucciones para realizarlas. Para el 17 de abril, se debe terminar la realización de las encuestas.	Cyril Castex	Reunión semanal o bi-semanal según las actividades a desarrollar				
3	13 de marzo-17 de abril (Virtual): Realización de las encuestas. Entrega de los resultados tabulados de la encuesta. Realización de un taller con el objetivo de sacar gráficos para cada pregunta, tablas de comparación de frecuencias y cuartiles y análisis cuantitativa y cualitativa para cada pregunta. Para el 24 de abril, se debe terminar los análisis cuantitativos y cualitativos y enviarlos vía correo electrónico para validación	Cyril Castex	Reunión semanal o bi-semanal según las actividades a desarrollar				
4	24 de abril (Virtual): Entrega del análisis cuantitativo y cualitativo. Para el 15 de mayo, se debe entregar un borrador del artículo realizado con base en datos anteriores	Cyril Castex	Reunión semanal o bi-semanal según las actividades a desarrollar				
5	15-30 de mayo (Virtual): Elaboración del artículo de investigación final	Cyril Castex	Reunión semanal o bi-semanal según las actividades a desarrollar				

Fuente: Elaboración propia

2.2. REUNIONES DE GRUPO

Los soportes de la actividad se encuentran en el repositorio institucional (Actas de reunión y hojas de asistencia). Se realizaron las actividades tales como se contemplan en el cronograma de actividades.

2.3. INDICADORES DE GESTIÓN

La gestión se describe a través de los siguientes indicadores establecidos en el plan anual de los semilleros, como cumplimiento de la gestión con los semilleros.

Tabla 3: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual del SI

Indicador No. 1: % de Cumplimiento del Plan Anual del SI		Meta: 1
Actividades realizadas	Cantidad	Relación de Evidencias
Estudio de la calidad del servicio al cliente de las aerolíneas en Bucaramanga y en el aeropuerto Palo Negro, año 2020.	1	Repositorio institucional
Estudio de la calidad del servicio al usuario de los hospitales y de las clínicas de la ciudad Bucaramanga, año 2020.	1	Repositorio institucional
Total	2	

Fuente: Líder de SEI+MARK

Tabla 4: N° de Proyectos (Semillero, REDA, Aula, Integrador) vinculados a línea(s) de investigación de GIMA % de Cumplimiento del Plan Anual del SI

Indicador No. 2: N° de Proyectos (Semillero, REDA, Aula, Integrador) vinculados a línea(s) de investigación de GIMA % de Cumplimiento del Plan Anual del SI		Meta: 15
Actividades realizadas	Cantidad	Relación de Evidencias
Proyectos semillero	2	Indicador 2
Proyectos de aula Investigación de Mercados Cualitativa	1	Anexo 1
Proyectos de aula Investigación de Mercados Cualitativa	1	En espera de entrega
Plan de marketing	16	En espera de entrega
Total	20	

Fuente: Líder de SEI+MARK

Tabla 5: N° de Trabajos de Grado / Semestre

Indicador No. 3: N° de Trabajos de Grado / Semestre		Meta:20
Actividades realizadas	Cantidad	Relación de Evidencias
2020-I	7	Repositorio institucional
2019-II	21	En curso de elaboración
Total	28	

Fuente: Líder de SEI+MARK

Tabla 6: N° de Eventos en los que participa el S.I /Semestre

Indicador No. 4: N° de Eventos en los que participa el S.I /Semestre		Meta: 2
Actividades realizadas	Cantidad	Relación de Evidencias
No aplica por crisis del Covid-19		
Total	0	

Fuente: Líder de SEI+MARK

Tabla 7: Promedio de estudiantes / capacitación - año

Indicador No. 5: Promedio de estudiantes / capacitación - año		Meta: N/A
Actividades realizadas	Cantidad	Relación de Evidencias
2020-I Capacitación para entrada a semillero	13	R-IN-01 – Inscripción al Semillero – Miembros 2020-I - Líneas rellenas en verde
Total	13	

Fuente: Líder de SEI+MARK

Tabla 8: Permanencia de Estudiantes en el semillero (En meses)

Indicador No. 6: Permanencia de Estudiantes en el semillero (En meses)		Meta: N/A
Actividades realizadas	Cantidad	Relación de Evidencias
2020-I Nuevos entrantes	13	R-IN-01 – Inscripción al Semillero – Miembros 2020-I - Líneas rellenas en verde
2020-I Salientes	14 de 35	
Total, en permanencia 2019-II / 2020-I	21	

Fuente: Líder de SEI+MARK

Tabla 9: N° de Proyectos vinculados en Eventos RedColSi (Departamental, Nacional e Internacional)

Indicador No. 7: N° de Proyectos vinculados en Eventos RedColSi (Departamental, Nacional e Internacional)		Meta: 1
Actividades realizadas	Cantidad	Relación de Evidencias
No aplica por crisis del Covid-19	0	
Total	0	



FIRMA RESPONSABLE (S)

Cyril Castex
Líder de Semillero SEI+MARK