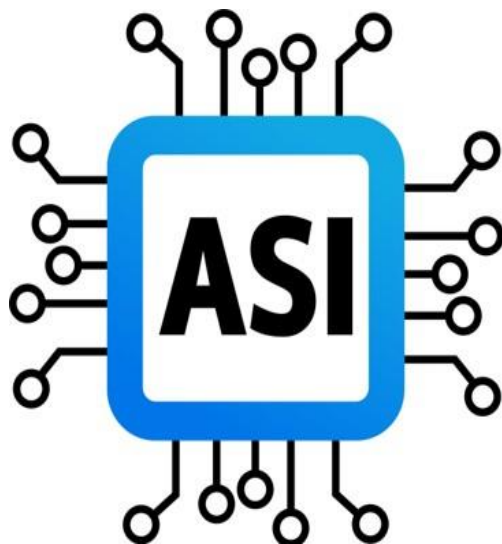


	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 1 de 1	



Asistencia y Soluciones Informáticas



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 2 de 1	

INFORME DE PRÁCTICAS CURRICULARES – ASISTENCIA Y SOLUCIONES INFORMÁTICAS

GISEL TATIANA HENRÍQUEZ PARRA

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR – SECCIONAL AGUACHICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ECONOMÍA
AGUACHICA, CESAR – 2024

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 3 de 1	

INFORME DE PRÁCTICAS CURRICULARES – ASISTENCIA Y SOLUCIONES INFORMÁTICAS

GISEL TATIANA HENRÍQUEZ PARRA

ASESOR: FERNEL SANCHEZ

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR – SECCIONAL AGUACHICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ECONOMÍA
AGUACHICA, CESAR - 2024

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 4 de 1	

Contenido

GLOSARIO.....	5
CAPITULO I.	6
ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA	6
Ubicación	6
Tabla 1. Generalidades de la empresa	6
MISION	9
VISION	9
POLITICAS.....	10
VALORES.....	11
AREA DE PRACTICA	11
ORGANIGRAMA.....	12
CAPITULO II.	13
ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL	13
TITULO.....	13
DIAGNOSTICO	14
JUSTIFICACION	15
OBJETIVOS.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos	16
Plan de actividades	17
CAPITULO III.	17
DESARROLLO DE LA PRACTICA.....	17
CONCLUSION.....	19
RECOMENDACIONES.....	19
BIBLIOGRAFIA.....	21

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 5 de 1	

GLOSARIO

COMERCIO: Negociación que se realiza comprando y vendiendo o permutando géneros o mercancías (RAE, 2001).

MICROEMPRESA: Es aquel tipo de empresa que recibe su nombre por tener un número de trabajadores, así como un volumen de facturación delimitado (Coll, 2021).

SOPORTE TECNICO: El soporte técnico es el departamento de una empresa que brinda asistencia intelectual, tecnológica y material a un cliente. Su objetivo principal es prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios (Zendesk, 2024).

SUMINISTROS: Proceso que proporciona bienes o servicios desde el productor hasta el consumidor final, asegurando su disponibilidad (Westreicher, 2024).

TECNOLOGIA: La tecnología se define usualmente como el conjunto de herramientas hechas por el hombre, como los medios eficientes para un fin, o como el conjunto de artefactos materiales. Pero la tecnología también contiene prácticas instrumentales, como la creación, fabricación y uso de los medios y las máquinas (Rammert, 2001).



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 6 de 1	

CAPITULO I. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

Ubicación

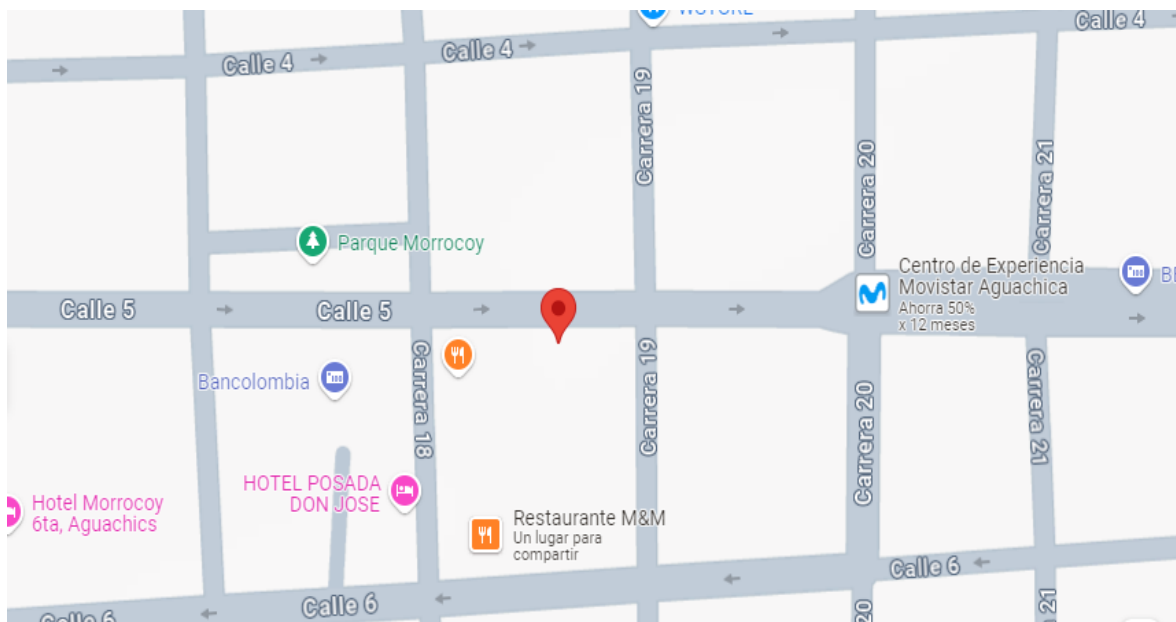


Tabla 1. Generalidades de la empresa

NIT	1098696477-3
RAZON SOCIAL	Asistencia y Soluciones Informáticas
SIGLA	ASI
DIRECCION	Calle 5 #18-74
CIUDAD	Aguachica-Cesar
TELEFONO	3175185768
E-MAIL	haiderpadilla@hotmail.com
REPRESENTANTE LEGAL	Haider Mauricio Padilla Ascanio
GRUPO NIIF	Grupo III-Microempresas
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL	CIIU-G4651 Según lo establecido por la DIAN y para realizar el diligenciamiento correcto del RUT, esta actividad económica va dirigida a aquellas empresas o microempresas dedicadas al comercio al por mayor

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 7 de 1	

	de computadores y equipos periféricos, de cartuchos, tóner y cintas de impresora; como también del comercio al por mayor de fotocopadoras y sus suministros de manera general, es decir, nuevos y usados. Por último, también está dirigido al comercio al por mayor de programas de informática.
ACTIVIDAD ECONÓMICA SECUNDARIA	CIIU-S9511 Dentro de esta actividad económica se encuentra el mantenimiento y reparación de equipos electrónicos, como lo son computadores, accesorios informáticos y equipos periféricos. El mantenimiento y reparación de: – Computadores de escritorio. – Computadores portátiles. – Unidades de discos magnéticos, unidades de memoria USB y otros dispositivos de almacenamiento. – Unidades de disco óptico (CD-RW, CD-ROM, DVD-ROM, DVD-RW). – Impresoras. – Monitores. – Teclados. – Mouse, palancas de mando y accesorios. – Módems de computadores internos y externos. – Terminales informáticas especializadas. – Servidores informáticos. – Escáneres, incluidos lectores de código de barras. – Lectores de tarjetas inteligentes. – Cascos de realidad virtual. – Proyector de computador. El mantenimiento y reparación de: – Terminales informáticas, como cajeros automáticos (ATM) y terminales de punto de venta (POS), no accionados mecánicamente. – Computadores de mano (asistentes digitales personales).
OTRAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS	CIIU-G4741 En la empresa se encuentran otras actividades alternas dentro de las cuales está: el comercio al por menor de computadores, equipo periférico, el comercio al por menor de cartuchos de tinta, tóner y cintas de impresoras, el comercio al por menor de consolas de videojuegos, programas de informática no personalizados, incluidos los videojuegos. Asimismo, el comercio al por menor de equipos de telecomunicaciones, tales como: teléfonos celulares, buscapersonas, etc. Y el comercio al por menor de relojes inteligentes.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 8 de 1	

	CIIU-F4322 Por otro lado, se realizan de manera alternativa las siguientes actividades: Sistemas de calefacción (eléctricos, de gas y de gasóleo). Calderas, torres de refrigeración, colectores de energía solar no eléctricos. Equipo de fontanería y sanitario. Equipo y conductos de ventilación, refrigeración o aire acondicionado. Instalaciones de gas. Tuberías de vapor. Sistemas de aspersores contra incendios. Sistemas de riego por aspersión para el césped. Instalación de conductos.
--	---

A partir de la información anteriormente brindada se logra observar que **asistencia y soluciones informáticas**, es una microempresa dedicada en su mayoría a la comercialización de tecnología, como también se encuentra en constante adaptación a procesos innovadores. Esta surge en abril del 2015 principalmente en plataformas de e-commerce, como lo es mercado libre. Creada en el 2015 por su representante legal y gerente general, Haider Padilla, quien cuenta con estudios en el área de la electrónica y sistemas, como también con una experiencia de más de diez años como independiente, realizando labores dedicadas a la reparación y diagnóstico a equipos de cómputo, de impresión y de proyección. Asimismo, cuenta con experiencia en la enseñanza a estudiantes de colegio, enfatizándoles en el área de matemáticas, conocimientos de informática e ideas de negocio.

Asistencia y soluciones informáticas (ASI) como punto físico nace en el año 2022 en la Cra. 17 #5-68, en un pequeño local comercial donde se dieron los primeros pasos para radicarse como una de las microempresas más fuertes del municipio en el ámbito tecnológico. En sus inicios los trabajos se realizaban en las instalaciones y a clientes finales que realizaban compras menores, en el momento en que **ASI** se radica de manera sólida se inician negociaciones con la parte pública para la realización de licitaciones, las cuales especialmente se iniciaron con el Hospital Local de Aguachica, ampliándose a los Hospitales Locales de municipios como Gamarra, Pelaya, La Gloria, Morales, etc., también se trabaja con colegios como el Instituto Técnico Industrial Laureano Gómez Castro, la Institución Educativa Técnica Guillermo León Valencia y universidades como la Universidad Popular del Cesar, a las cuales se les realiza venta de equipos de cómputo y mantenimientos preventivos y/o correctivos a los equipos y máquinas; asimismo con empresas relevantes del sector privado.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 9 de 1	

La microempresa cuenta con un capital humano, conformado por jóvenes del municipio especializados en la parte tecnológica y administrativa, **ASI** en la actualidad cuenta con nueve colaboradores de los cuales cinco son hombres, uno de ellos el gerente general y representante legal, un técnico dedicado tanto a soporte y reparación de equipos de cómputo e impresión, como también a la instalación de sistemas de seguridad CCTV, por otro lado otro técnico dedicado exclusivamente a soporte y reparación de equipos de cómputo y dos técnicos dedicados a soporte e instalación de cámaras de seguridad. Asimismo, cuatro mujeres, donde se encuentra la subgerente, como también una joven encargada de la administración/ventas y dos asistentes administrativas. Se requieren de procesos y una comunicación asertiva para llevar a cabo cada una de las actividades diarias a realizar, debido a que, no solo es una actividad dedicada a las ventas, sino también a la negociación.

MISION

Asistencia y soluciones informáticas tiene como misión posicionarse de manera sólida en el sector tecnológico como una de las empresas líder de la región, proporcionando tecnología eficiente y de calidad en cuanto a la comercialización, mantenimiento y soporte técnico, todo esto enfocado en la satisfacción de necesidades de los clientes, tanto en el sector público como privado, a través de un servicio prestado de manera eficaz, confiable e innovador.

Análisis: El objetivo de convertirse en una empresa de renombre en el mercado tecnológico se ve respaldado por la creciente necesidad de utilizar la tecnología en todos los ámbitos de la sociedad. Hoy en día, tanto las organizaciones públicas como las privadas dependen cada vez más de soluciones tecnológicas efectivas, y ASI busca capitalizar esta tendencia proporcionando productos y servicios que no solo cumplan con los estándares de calidad, sino que también sean innovadores. Proyectándose como diferencial entre sus competidores. Por otro lado, la comercialización de productos tecnológicos requiere centrarse en la calidad porque los clientes no sólo quieren comprar productos sino también recibir un soporte posventa eficaz. Es por ello que, la microempresa garantiza esta satisfacción centrándose en un servicio técnico dedicado, lo que le permite construir relaciones a largo plazo con los clientes.

VISION

La visión de Asistencia y Soluciones Informáticas (ASI) es convertirse en la empresa líder en soluciones tecnológicas integrales en la región, reconocida por su innovación, calidad de servicio y compromiso con el desarrollo tecnológico. ASI

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 10 de 1	

aspira a ser una referencia en la transformación digital de sus clientes, tanto en el sector público como privado, contribuyendo al crecimiento y modernización de sus operaciones a través de soluciones tecnológicas personalizadas, eficientes y sostenibles. Además, busca expandir su presencia y capacidad, fomentando el talento local y ofreciendo un entorno de trabajo colaborativo y dinámico.

Análisis: Se refleja un propósito de liderazgo en el sector tecnológico regional, basado en la innovación, la calidad y el compromiso con el crecimiento digital de los clientes. Posicionándose como referente en transformación digital, ASI tiene como objetivo no solo satisfacer las necesidades tecnológicas de los sectores público y privado, sino también apoyar la modernización y la eficiencia operativa a través de soluciones duraderas y sólidas. El foco en el talento local y la creación de un entorno colaborativo pone en relieve una estrategia de crecimiento que permite a la compañía incrementar su presencia en el mercado y hacer una contribución significativa al desarrollo tecnológico de la región.

POLITICAS

Dentro de la microempresa se encuentran políticas generales que deben cumplir cada una de las áreas, dentro de ellas están:

- No alterar información sin previa autorización del gerente.
- Ser eficiente en todos los servicios que ofrece la empresa.
- No tener favoritismo entre los colaboradores.
- Hacer aportes de ideas para el mejoramiento de la empresa.
- La calidad debe ser prioridad de la empresa.
- No hacer perder el tiempo a la empresa o a los integrantes de la misma.
- Atender las prioridades de la empresa.

Análisis: Estas políticas generales establecen un sólido marco de gestión interna que asegura la eficiencia, transparencia y calidad de todas las operaciones. Una política de no modificar la información sin el permiso del administrador garantiza un control completo de los datos, mejora la responsabilidad y evita errores que pueden afectar las operaciones. La eficiencia del servicio destaca el compromiso de ofrecer un rendimiento óptimo. Además, la política de alentar a los empleados a participar activamente aportando ideas para mejorar las operaciones comerciales refleja un enfoque colaborativo que promueve la innovación y el crecimiento continuos en todos los niveles. Dar prioridad a la calidad como valor fundamental demuestra que la microempresa está comprometida a brindar soluciones tecnológicas que no solo cumplan, sino que también superen las expectativas del cliente. Centrarse en la gestión del tiempo y la atención a las prioridades garantiza que los recursos de la

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 11 de 1	

empresa se utilicen de manera eficiente, lo que conduce a una mayor productividad y satisfacción interna y externa.

VALORES

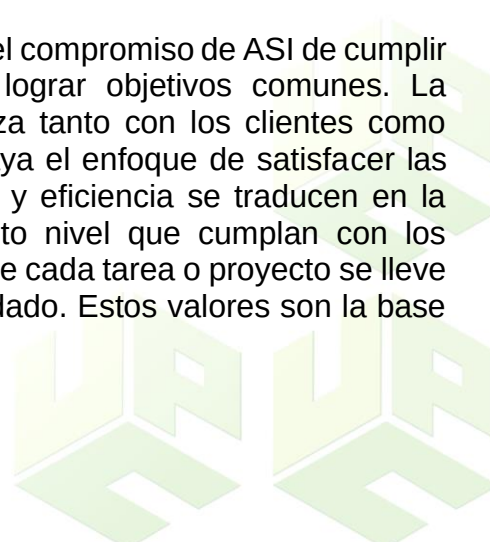
En **ASI** existen valores pilares por los cuales se caracteriza tanto el buen nombre de la microempresa, como también cada uno de sus colaboradores. Lo cuales son los siguientes:

- Respeto
- Autonomía
- Tolerancia
- Responsabilidad
- Liderazgo
- Honestidad
- Servicio
- Calidad
- Eficacia

Análisis: Estos valores son la base para construir la reputación y el comportamiento de sus empleados. El respeto garantiza un ambiente de trabajo armonioso donde se valora a cada empleado, cliente y socio, lo que contribuye a construir relaciones personales y profesionales saludables. La autonomía mejora la independencia y la iniciativa de los empleados, permitiéndoles tomar decisiones informadas dentro del ámbito de sus funciones, lo que ayuda a mejorar la eficacia de la toma de decisiones. Por otro lado, la tolerancia promueve la diversidad y la inclusión, creando un entorno en el que se acogen y promueven diferentes puntos de vista y habilidades.

Asimismo, la responsabilidad y el liderazgo reflejan el compromiso de ASI de cumplir sus compromisos y dirigir a sus equipos para lograr objetivos comunes. La honestidad establece una base sólida de confianza tanto con los clientes como dentro de la empresa, y el valor del servicio subraya el enfoque de satisfacer las necesidades de los clientes. En definitiva, calidad y eficiencia se traducen en la capacidad de entregar soluciones técnicas de alto nivel que cumplan con los estándares exigidos por el mercado, asegurando que cada tarea o proyecto se lleve a cabo con exactitud y precisión en el tiempo acordado. Estos valores son la base del éxito a largo plazo de la empresa.

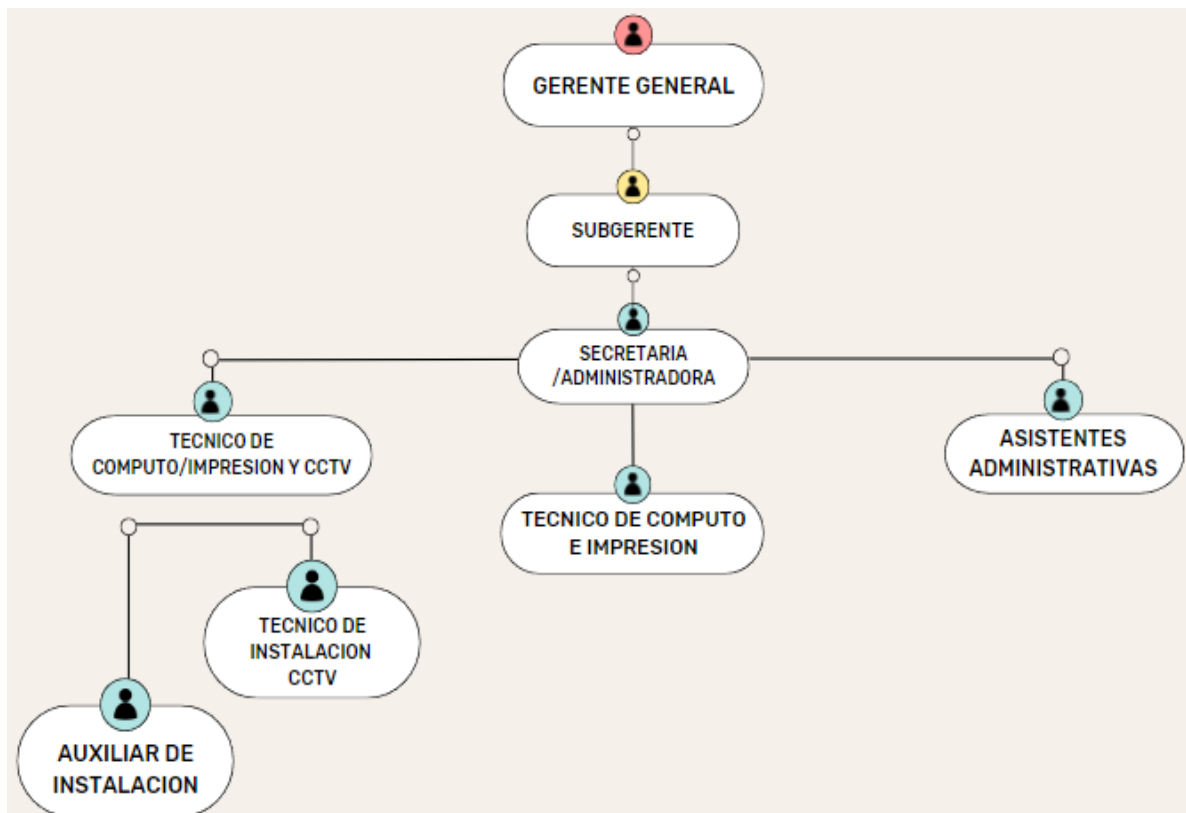
AREA DE PRACTICA



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 12 de 1	

El área donde se llevará a cabo la práctica será en la administración y secretariado de la microempresa, en la cual se realizan actividades como facturación electrónica, despacho y recepción de mercancía, solicitud y realización de documentos para licitaciones, cartera, atención al cliente e inventario. Todo esto se realizará durante el periodo 2024-2, además de las tareas ya mencionadas se estará a disposición de los requerimientos del gerente en cuanto a otras actividades a realizar dentro del área de práctica.

ORGANIGRAMA



Análisis: El organigrama presentado refleja una estructura jerárquica claramente definida, ocupando el puesto superior el gerente, quien es responsable de la toma de decisiones estratégicas y la supervisión general de la organización. Su papel es vital a la hora de dirigir y coordinar las actividades globales de la empresa y establecer objetivos y directrices clave.

Directamente debajo del gerente se encuentra la subgerente, quien tiene responsabilidades de apoyo y reemplazo. La subgerente trabaja directamente con

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 13 de 1	

el gerente para garantizar la correcta implementación de estrategias y políticas y puede intervenir en el trabajo diario de la dirección en ausencia del gerente.

La administradora, es responsables de gestionar los recursos y procesos administrativos y de garantizar que las operaciones internas se ejecuten de manera eficiente, supervisando a los asistentes administrativos, los administradores gestionan aspectos operativos como presupuestos, contratos y documentos. Los asistentes administrativos, bajo la supervisión de un administrador, realizan tareas básicas de soporte administrativo, como gestión documental y atención al cliente interno y externo, su papel es esencial en el mantenimiento de las operaciones diarias.

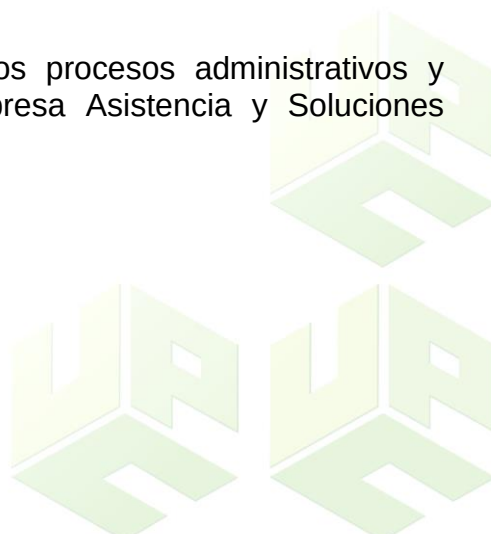
Los técnicos especializados realizan tareas críticas que requieren conocimientos técnicos avanzados, son responsables del mantenimiento, reparación e instalación de equipos y sistemas, y desempeñan un papel vital en las operaciones de la organización, el asistente técnico asiste a los técnicos en su trabajo, ayudándolos con tareas relacionadas con el mantenimiento y las operaciones técnicas. Aunque su experiencia no es alta, su apoyo es fundamental para garantizar que los técnicos puedan desempeñar sus responsabilidades de forma eficaz. En conjunto, esta estructura organizacional facilita una comunicación clara y efectiva, define roles y responsabilidades específicas y garantiza una cooperación fluida entre los diferentes niveles para optimizar de manera óptima la gestión y las operaciones de la empresa.

CAPITULO II.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL

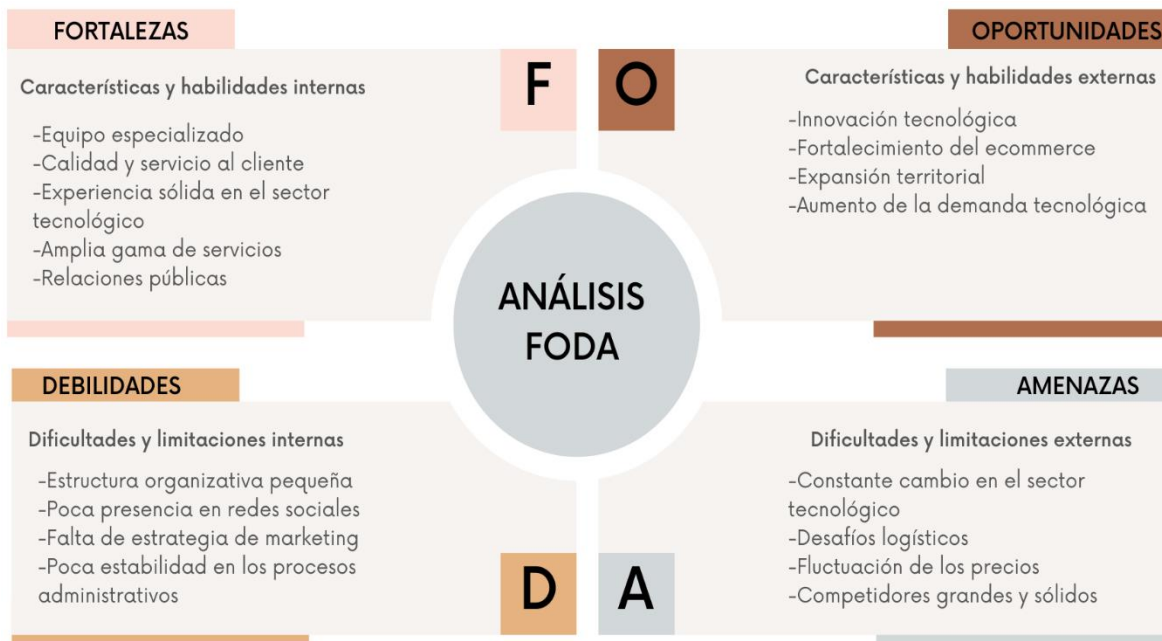
TITULO

Diseño de esquema para el mejoramiento de los procesos administrativos y estrategias de marketing digital de la microempresa Asistencia y Soluciones Informáticas de Aguachica-Cesar.



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 14 de 1	

DIAGNOSTICO



La microempresa cuenta con importantes ventajas, como un equipo dedicado y una sólida experiencia en la industria tecnológica, que le permiten brindar servicios de alto nivel. Estas características la posicionan en el mercado y le permiten mantener sólidas relaciones con los clientes, distinguiéndose por su enfoque en la atención al cliente y la amplia gama de servicios ofrecidos. Por otro lado, una de sus principales desventajas es la falta de una estrategia de marketing eficaz, lo que limita su capacidad para atraer nuevos clientes y ampliar su base de mercado. Una presencia limitada en las redes sociales exacerba este problema, obstaculizando una mejor visibilidad en un mundo cada vez más digital. Además, los procesos administrativos inestables pueden generar ineficiencias internas, lo que afecta la productividad y el servicio al cliente oportuno.

Las oportunidades para la microempresa son enormes, especialmente porque la demanda de soluciones tecnológicas sigue aumentando. El aumento del comercio electrónico y la expansión territorial ofrecen claras oportunidades para aumentar la base de clientes. Asimismo, el ritmo de la innovación tecnológica crea oportunidades para que las empresas diversifiquen sus servicios y sigan siendo competitivas en el mercado. Sin embargo, la microempresa debe estar preparada para amenazas externas, como cambios rápidos en la tecnología y fluctuaciones de

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 15 de 1	

precios, que pueden afectar negativamente la oferta de productos y los servicios de la empresa.

En definitiva, la microempresa tiene bases sólidas, pero para seguir siendo competitiva debe abordar sus debilidades de manera estratégica. Desarrollar una estrategia de marketing digital y agilizar los procesos administrativos será fundamental para capitalizar las oportunidades del mercado y mitigar las amenazas, al mismo tiempo que se posiciona como una empresa creativa y eficaz. Además, mantenerse al día con las innovaciones tecnológicas será clave para sostenerse a flote en un campo tan dinámico como la tecnología. Sin embargo, enfrenta importantes desafíos organizativos y estratégicos, especialmente debido a la falta de una estrategia de marketing sólida y una presencia limitada en las redes sociales, lo que limita su visibilidad y extensibilidad. Por otro lado, aunque el pequeño tamaño de la microempresa es una debilidad, la microempresa puede centrarse en utilizar su flexibilidad para adaptarse rápidamente a las tendencias del mercado y personalizar mejor sus ofertas, lo que proporcionará una ventaja competitiva sobre empresas más grandes y rígidas.

JUSTIFICACION

Esta investigación es necesaria para analizar y mejorar el desempeño de las empresas de micro tecnología, eliminando falencias actuales como la falta de estrategias de marketing efectivas y la inestabilidad de los procesos administrativos. Desde una perspectiva teórica, la investigación contribuirá a llenar el vacío de conocimiento sobre cómo las microempresas pueden optimizar su competitividad en mercados tecnológicos altamente dinámicos. La información obtenida nos permitirá revisar, desarrollar o fortalecer teorías sobre la efectividad del marketing digital y las estrategias de gestión de pequeñas empresas, así como proponer nuevas hipótesis y recomendaciones para futuras investigaciones.

En términos de implicaciones prácticas, la investigación puede abordar cuestiones prácticas relacionadas con la gestión interna y externa de microempresas, como la visibilidad de las redes sociales y la eficiencia operativa. Las implicaciones prácticas de los resultados podrían beneficiar no solo a esta microempresa sino también a otras empresas que enfrentan desafíos similares en la industria tecnológica, brindando soluciones concretas para mejorar la productividad y ampliar la base de mercado.

Desde una perspectiva metodológica, esta investigación puede crear nuevas herramientas o métodos para analizar y resolver los problemas de las empresas

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 16 de 1	

micro tecnológicas. Por ejemplo, se espera desarrollar un modelo que evalúe la relación entre la presencia en las redes sociales y el crecimiento empresarial, así como recomendar mejoras en la forma en que se recopilan y analizan los datos de marketing digital y de rendimiento operativo, lo que facilitará pruebas multivariadas más efectivas.

En definitiva, el impacto social de esta investigación es significativo ya que sus resultados pueden beneficiar a la comunidad empresarial y a la sociedad en general. La introducción de estrategias para mejorar la competitividad y la sostenibilidad de las microempresas contribuirá al desarrollo económico local y regional, promoviendo la creación de empleo y la innovación dentro de un sector importante de la economía digital. Así, esta investigación no sólo tiene un impacto directo en las microempresas estudiadas, sino que también tiene un alcance socioeconómico más amplio, aportando soluciones que pueden aplicarse a otras empresas de la misma industria y mercado. Por estas razones, la investigación es necesaria e importante para mejorar el desempeño de las microempresas de base tecnológica y contribuir a la comprensión y desarrollo de estrategias que aseguren el crecimiento y desarrollo sostenible de estas empresas en un entorno cada vez más competitivo.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Diseñar un esquema integral que permita mejorar los procesos administrativos y las estrategias de marketing digital en la microempresa Asistencia y Soluciones Informáticas de Aguachica-Cesar, con el fin de optimizar su eficiencia operativa, aumentar su visibilidad en el mercado, atraer nuevos clientes y consolidar su competitividad en el sector tecnológico.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos de la microempresa, identificando áreas de mejora y posibles ineficiencias que afecten su productividad.
- Desarrollar un plan de acción para la optimización de los procesos administrativos, que incluya la implementación de herramientas tecnológicas y metodologías ágiles que faciliten la gestión interna.
- Diseñar e implementar estrategias de marketing digital efectivas, incluyendo la creación y optimización de perfiles en redes sociales y desarrollo de contenido relevante, que aumenten la visibilidad y atracción de nuevos clientes.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 17 de 1	

Plan de actividades

Estrategia	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos de la microempresa, identificando áreas de mejora y posibles ineficiencias que afecten su productividad.	El diagnostico se llevará a cabo durante todo el mes			
Desarrollar un plan de acción para la optimización de los procesos administrativos, que incluya la implementación de herramientas tecnológicas y metodologías ágiles que faciliten la gestión interna.		El desarrollo del plan de acción se realizará durante septiembre y octubre, meses en los cuales se realiza el desarrollo y aplicación del plan.		
Diseñar e implementar estrategias de marketing digital efectivas, incluyendo la creación y optimización de perfiles en redes sociales y desarrollo de contenido relevante, que aumenten la visibilidad y atracción de nuevos clientes.			De octubre a noviembre será la realización del diseño de marketing apropiado para la empresa, con el fin de realizar un fusión entre el resultado y avance del plan de acción en los procesos administrativos con las estrategias de marketing a implementar.	

CAPITULO III.

DESARROLLO DE LA PRACTICA

Objetivo específico 1: Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos de la microempresa, identificando áreas de mejora y posibles ineficiencias que afecten su productividad.

Acciones realizadas:

En cuanto al análisis de los procesos administrativos, se realizó un recorrido completo por las actividades diarias de la microempresa, incluyendo la facturación, manejo de inventarios, despacho de mercancías, gestión de cartera, atención al cliente, y la participación en licitaciones. Se observó que algunos procesos eran manuales, lo que generaba ineficiencias y retrasos. La información sobre ventas, inventarios y clientes no estaba centralizada, lo que dificultaba el acceso y control de la misma. Se analizó también la presencia en redes sociales y la estrategia de marketing digital de la empresa. Se constató que la microempresa no tenía una presencia activa en redes sociales, y su visibilidad en línea era mínima. La información sobre los productos y servicios de la empresa no estaba bien estructurada ni era fácilmente accesible a través de canales digitales.

Gracias a esto se identificaron procesos administrativos ineficientes, como el uso manual de registros de ventas, inventarios y la falta de un sistema integral que

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 18 de 1	

facilitara la gestión de estos procesos. En este apartado se concluyó que la presencia digital era prácticamente nula, lo que limitaba el alcance de la microempresa a nuevos clientes.

Objetivo específico 2: Desarrollar un plan de acción para la optimización de los procesos administrativos, que incluya la implementación de herramientas tecnológicas y metodologías ágiles que faciliten la gestión interna.

Acciones realizadas:

Se realizó una digitalización de procesos, en la que se propuso la implementación de un sistema de gestión administrativa que integrara funciones clave de algunas tareas administrativas. Se investigaron varias opciones de software que ofrecieran un mejor manejo de todos los procesos que se realizan dentro de la empresa, realizando la adopción de un nuevo software contable y una aplicación dedicada exclusivamente a soporte técnico. Se organizó una capacitación para los colaboradores en el uso del nuevo software de gestión administrativa, con el fin de que pudieran manejarlo correctamente y aprovechar todas sus funcionalidades. Por otro lado, se rediseñaron algunos de los procesos internos, como la gestión de licitaciones y la atención al cliente, para hacerlos más ágiles y transparentes. Esto implicó la creación de un protocolo claro de comunicación interna y de seguimiento de pedidos.

Al incluir todo esto, la automatización de tareas repetitivas como la facturación y la gestión de inventarios redujo el tiempo dedicado a estos procesos en más de un 30%, lo que permitió que los empleados se concentraran en actividades de mayor valor. Los nuevos protocolos de comunicación interna mejoraron la coordinación entre las diferentes áreas, lo que resultó en una atención más rápida y eficiente a las solicitudes de los clientes y a las oportunidades de licitaciones.

Objetivo específico 3:

Acciones realizadas:

Se planificó y ejecutó una estrategia de contenidos que incluyó publicaciones periódicas sobre consejos tecnológicos, novedades de productos, promociones especiales y casos de éxito con clientes. Se incluyó contenido visual (imágenes y videos) que mostraba el trabajo realizado por ASI en la reparación y mantenimiento de equipos. Como también se mejoró el diseño del sitio web de ASI para hacerlo más amigable para el usuario, asegurando que la información sobre productos y servicios estuviera fácilmente accesible.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 19 de 1	

Aumento de la visibilidad: Tras la implementación de las estrategias en redes sociales y la optimización del sitio web, se observó un aumento en las visitas y la interacción en las plataformas, lo que incrementó la visibilidad de la empresa. La creación de contenido valioso y la interacción constante en redes sociales y en pantallas ubicadas en la empresa ayudaron a fortalecer la relación con los clientes existentes, quienes mostraron un mayor compromiso con la marca.

CONCLUSION

Finalmente, implementar estrategias para agilizar los procesos administrativos y desarrollar un plan de marketing digital efectivo en ASI, ha demostrado ser un paso fundamental para consolidar y desarrollar las microempresas. A través de un diagnóstico detallado de los procesos actuales, la compañía identificó áreas clave de mejora, especialmente en eficiencia operativa y transparencia digital. La digitalización de los procesos administrativos, como la automatización de facturas y la gestión de inventarios, ha reducido los tiempos de procesamiento y ha aumentado la precisión de la gestión de la información.

Esto no sólo optimiza los recursos internos, sino que también mejora la experiencia del cliente, proporcionando servicios más flexibles y eficientes. Paralelamente, la creación y optimización de una estrategia de marketing digital centrada en la presencia en las redes sociales y de publicidad en línea mejoraron la visibilidad de la empresa y la participación de los clientes. Estas actividades no sólo aumentan las consultas y las ventas, sino que también ayudan a fortalecer las relaciones con los clientes existentes, aumentando su lealtad a través de contenido relevante y un compromiso continuo.

El impacto de estas actividades ha sido significativo para ASI no sólo en términos de eficiencia operativa sino también en términos de fortalecimiento de su posición en el mercado. Esta microempresa ahora cuenta con una base de clientes más amplia, una fuerte presencia digital y procesos internos más eficientes, lo que le permite responder de manera más competitiva a los desafíos del mercado.

RECOMENDACIONES

Se le incita a **Asistencia y Soluciones Informáticas (ASI)** a continuar aumentando su presencia en las redes sociales y desarrollar una estrategia de marketing digital para atraer nuevos clientes mediante la implementación de publicidad segmentada y la creación de contenido interactivo para aumentar la participación. Además, es importante que la empresa continúe agilizando sus procesos administrativos mediante la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas para la

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 20 de 1	

gestión de inventarios, facturación electrónica y atención al cliente. La formación continua del equipo en áreas clave como marketing digital, atención al cliente y gestión de proyectos es esencial para mantener una ventaja competitiva. De igual forma, es beneficioso diversificar productos y servicios, explorar nuevas oportunidades de negocio a través de alianzas estratégicas y mantener un sistema de retroalimentación continua que permita ajustes y mejoras en los procesos y estrategias de marketing tanto internos como externos, asegurando así un crecimiento sostenible y una mayor satisfacción del cliente.



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 21 de 1	

BIBLIOGRAFIA

Rammer, W. (2001). LA TECNOLOGÍA: SUS FORMAS Y LAS DIFERENCIAS DE LOS MEDIOS. Hacia una teoría social pragmática de la tecnificación. Scripta nova. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales.

(2024). ¿Qué es el soporte al cliente? 4 tipos de asistencia técnica. Blog de Zendesk

Westreicher, G. (2024). Suministro: Qué es y cómo funciona en la economía. Economipedia.

Coll Morales, F. (2021). Microempresa. Economipedia.

(2001). Diccionario de la real academia española.

Hernández S, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Vol. Sexta Edición). México. D.F: Mc Graw Hill.

Davenport, T. H., & Short, J. E. (1990). La Nueva Ingeniería Industrial: Tecnología de la Información y Rediseño de Procesos Empresariales.

