

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

**Diseño de un Portafolio de Servicios para la Sostenibilidad de la Asociación
Cristiana de Jóvenes Santander por sus siglas YMCA Santander**

Alex Alberto Chávez Velásquez

Trabajo de grado para optar por el título Profesional en Negocios Internacionales

Director

María Del Pilar Isidro Villamizar

Universidad Autónoma de Bucaramanga – UNAB

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Negocios Internacionales

Bucaramanga

2021

Tabla de contenido

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción	8
1. Título del Proyecto e Información General	9
1.1 Descripción del Problema.....	16
1.2 Objetivos del Proyecto.....	17
1.2.1 Objetivo General	17
1.2.2 Objetivos específicos.....	17
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones y Delimitaciones de la Investigación	19
2. Marco Referencial.....	20
2.1 Marco Contextual.....	20
2.2 Marco Teórico.....	22
2.3 Marco conceptual.....	25
2.4 Marco Legal	27
3. Metodología de la Investigación.....	30
3.1 Tipo de Investigación.....	30
3.2 Fases de la Investigación	31
3.3 Fuentes de Información.....	32
3.4 Herramientas de la investigación.....	32
4. Desarrollo del 1° Objetivo Específico Análisis del Servicio de la YMCA	34

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

5.	Desarrollo del 2° Objetivo Específico Organización Base de Datos YMCA Santander ...	38
6.	Desarrollo del 3° Objetivo Específico Organización portafolio de Servicios YMCA Santander.....	41
	Conclusiones.....	43
	Recomendaciones	45
	Referencias Bibliográficas	46

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama Federación Colombiana YMCA.....	11
Figura 2. Organigrama Miembros Hábiles YMCA.	12
Figura 3. Organigrama Miembros Asociados YMCA.....	13
Figura 4. Estrategia de Mercadeo YMCA ABI.....	16
Figura 5. Fases de la Investigación..	31

Lista de Apéndices

Apéndice A. Actividades y Tareas del Pasante de Prácticas.....	48
Apéndice B. Santander Marketing Strategy Template 2021 o Template de Mercadeo ...	49
Apéndice C. Análisis de Competencia.....	50
Apéndice D. Benchmarking de Precios.....	51
Apéndice E. Base de datos clientes actuales	52
Apéndice F. Base de Datos Instituciones Educativas	53
Apéndice G. Base de Datos Empresas	54
Apéndice H. Portafolio de Servicio Área Bilingüe Internacional ABI.....	55
Apéndice I. Portafolio de Servicio Español	57
Apéndice J. Portafolio de servicios de Instituciones educativas.....	58
Apéndice K. Portafolio de servicios de Empresas YMCA	59

Resumen

La YMCA es una organización sin ánimo de lucro que llega hacer presencia en Bogotá, Colombia hace 57 años. Gracias a la buena gestión del Staff de trabajo y Voluntariados, logra expandirse alrededor de Colombia y generar nuevas YMCA Locales para poder difundir su mensaje y labor con los colombianos mediante unos servicios de carácter educativo y labores sociales. En Santander, la YMCA logro mantenerse en pie ofreciendo unos programas educativos para lograr generar ingresos y reinvertirlos. Sin embargo, con la llegada del COVID-19, Santander se vio afectada por falta personal que pudiera encontrar clientes potenciales para lograr convenios y mantener la información operativa de la YMCA Santander bien estructurada.

Esto obligó a la organización a reinventarse para poder seguir su funcionamiento, con el fin de obtener un buen flujo de contactos mediante una buena gestión de mercadeo, logrando así la segmentación de los programas YMCA y generando nuevos clientes para que la organización pueda seguir creciendo.

Lo que se esperó lograr con este proyecto fue que la YMCA Santander fuera auto sostenible, es decir, que se pueda mantener gracias a los servicios que ofrece y lograra generar nuevos convenios que le puedan servir de guía para obtener más clientes a futuro y mantener a los que ya tiene. Todo lo anterior, a través del diseño y aplicación de un portafolio de servicios basado en datos reales sobre las Instituciones Educativas y las Empresas como parte esencial del segmento de clientes de la YMCA Santander.

Palabras claves: Organización, sostenibilidad, voluntariados, sistema, información.

Abstract

The YMCA is a non-profit organization that has been present in Bogotá, Colombia 57 years ago. Thanks to the good management of the Work Staff and Volunteers, it manages to expand around Colombia and generate new Local YMCAs in order to spread its message and work with Colombians through educational services and social work. In Santander, the YMCA managed to stay on its feet by offering educational programs to generate income and reinvest it. However, with the arrival of COVID-19, Santander was affected by a lack of personnel who could find potential clients to achieve agreements and keep the operational information of the YMCA Santander well structured.

This forced the organization to reinvent itself in order to continue its operation, in order to obtain a good flow of contacts through good marketing management, thus achieving the segmentation of the YMCA programs and generating new clients so that the organization could continue to grow.

What was expected to achieve with this project was that the YMCA Santander would be self-sustainable, that is, that it can be maintained thanks to the services it offers and to generate new agreements that can serve as a guide to obtain more clients in the future and keep the that you already have. All of the above, through the design and application of a portfolio of services based on real data on Educational Institutions and Companies as an essential part of the YMCA Santander customer segment.

Keywords: Organization, sustainability, volunteering, system, information.

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal diseñar una base de datos para la Young Men´s Christian Association (YMCA) en el departamento de Santander que organice a los clientes, logre generar nuevos contactos y ayude a la organización a fidelizar los clientes actuales con los que ya se ha tenido convenio alguno, esto mediante un control o seguimiento por correo o redes sociales.

En el año 2020, la YMCA Santander empezó a reinventarse debido a la pandemia del COVID-19, razón por la cual se desarrolla el trabajo de investigación, con el objetivo de volver a reubicar a la YMCA Santander para tratar de recuperar a los clientes que se han perdido por la inactividad, también buscar una nueva segmentación de clientes con respecto a los servicios que la YMCA Santander tiene para ofrecer, pero esto solo se puede lograr a través de una base de datos sólida, real y en constante actualización.

El trabajo se pensó en primera instancia en analizar la situación actual de la YMCA a nivel nacional, luego identificar cual es la información que se tiene para poder organizar la base de datos de la YMCA y de esta manera crearla, para posteriormente diseñar como tal el portafolio de servicios.

La metodología que se va a llevar a cabo en el trabajo se basa en un análisis cualitativo-descriptivo, es decir, se enfoca en recoger o medir información de manera independiente o conjunta de grupos, personas o comunidades a las que se aluden, esto es útil para la organización ya que se logra mostrar la dimensión o magnitud de la comunidad o situación a la que se quiere llegar.

El trabajo se encuentra limitado actualmente por unos aspectos económicos, debido a que se requiere inversión en herramientas que contribuyan a la investigación. Por la información de

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

la YMCA, ya que es muy cerrada y la organización se cuida de comunicar esa indagación, por lo tanto, este es un tema un poco complejo. Y el tiempo, puesto que la disponibilidad con la que se cuenta para trabajar los objetivos propuestos es algo corta. También esto sucede con los demás clientes, las instituciones educativas y con las empresas que tampoco quieren dar información, es por esto que se limita un poco el trabajo.

1. Título del Proyecto e Información General

La Asociación Cristiana de Jóvenes por sus siglas YMCA en inglés Young Men's Christian Association, es una Organización mundial de voluntariados que se enfoca en la construcción de valores morales de niños, jóvenes y adultos, brindando la oportunidad de vivir experiencias dinámicas que ayudan al desarrollo de habilidades de liderazgo en la persona por medio de programas educativos presenciales o virtuales que ofrece la organización.

Gracias al arduo trabajo de sus voluntarios y sus socios, la YMCA se ha convertido en un movimiento mundial, haciendo presencia en 119 países alrededor del mundo cuyo objetivo principal es responder a las necesidades que se presentan en cada comunidad, lo que hace que la YMCA presente variaciones de un país a otro respecto a los programas a desarrollar con su localidad. (YMCA en el Mundo, s.f.).

La presente investigación se centra en la dinamización de la oferta de servicios de la YMCA Santander, en un esfuerzo por mantenerse y ser sostenible en el tiempo, a través de la oferta de programas educativos, pese a las dificultades a las que se enfrentan los diferentes sectores de la economía por la pandemia, ha sido complejo cumplir a cabalidad las proyecciones de la Institución.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Por lo anterior, la YMCA Santander en un intento por superar la situación, ha creado estrategias que le permitan reinventarse y así continuar con su funcionamiento, con el ánimo de gestionar correctamente su mercado y establecer nuevos convenios y clientes para que la organización pueda seguir creciendo.

En Colombia, la YMCA está liderada por un órgano superior deliberativo llamado Federación Colombiana de YMCA, que está conformado por una Junta directiva de la Federación, directores generales de las YMCA Locales, Revisor fiscal, dirección ejecutiva de la Federación e integrantes de la YMCA, ya sean Hábiles o Asociados y que deseen participar. (YMCA Colombia, s.f.).

La Federación es patrocinada por las principales YMCA mundiales que son Canadá, EE.UU. y Alemania. Dado que las YMCA cabecillas manejan un portafolio de servicio diferente, en Colombia con la ayuda de los voluntarios, socios y el Staff de trabajo, la YMCA logra adaptar el servicio al mercado y de esta forma poder expandirse en Colombia.

Esta junta directiva, además de representar a todas las YMCA de Colombia, se encarga de asesorarlas, establecer unos estatutos y anualmente se reúnen para establecer nuevas reglas, llegar a acuerdos y hablar sobre las políticas de la YMCA.

La Federación maneja una estructura organizativa en Colombia donde se demuestra cómo está conformada la junta directiva y el comité coordinador de la Federación, muestra los comités que hacen parte de la dirección ejecutiva y determina que YMCA Locales son miembros hábiles o miembros asociados para la junta directiva de la Federación. A continuación, el organigrama de la YMCA Colombia:

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

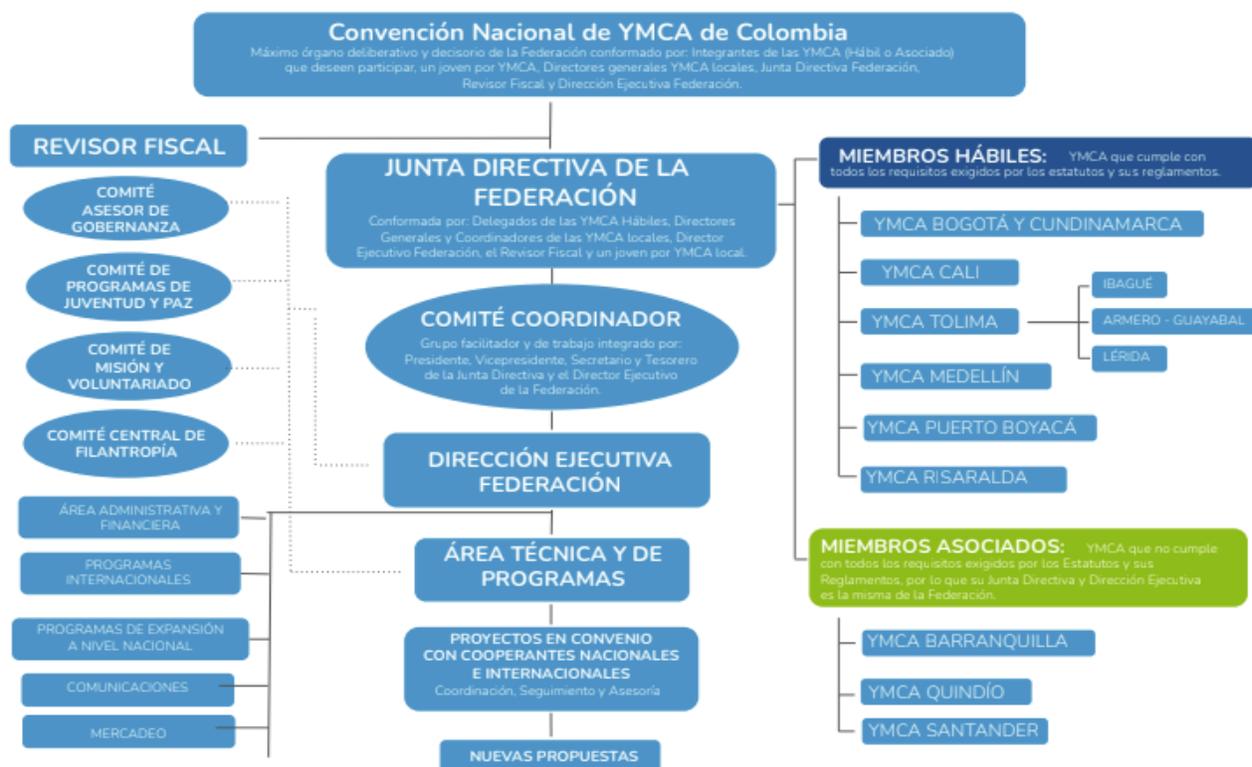


Figura 1. Organigrama Federación Colombiana YMCA. La figura muestra el organigrama de la Federación Colombiana YMCA. Fuente YMCA. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/120pU_uKmizpCS8HNA1v8ndQreraPSeLd/view

Esta estructura organizacional también determina que YMCA Locales cumplen con los requisitos exigidos por los estatutos y reglamentos de la Federación y cuáles no. Lo que nos permite saber que YMCA locales son miembros Hábiles o Asociados para la Federación y gracias a esto mostrar cuál es la jerarquía que manejarán las YMCA locales según el tipo de miembro que sean (Hábil o Asociado).

Los miembros Hábiles, son las YMCA que cumplen con los requisitos exigidos por la Federación, se les permite manejar un organigrama con una jerarquía independiente para su

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

YMCA Local, es decir, su junta directiva y dirección ejecutiva es diferente al de la Federación colombiana de YMCA por ser un miembro hábil.

Este organigrama está encabezado por la Asamblea de socios básicos, seguida de una junta directiva conformada por el comité administrativo, el comité de voluntariado y el comité de programas. Al ser una YMCA hábil se le permite tener un director ejecutivo YMCA Local, que estará encargado del área administrativa, financiera y la gestión de recursos junto con el Coordinador General de Programas.

A continuación, en la Figura 2, se puede evidenciar el organigrama de los miembros Hábiles de la YMCA Colombia:



Figura 2. Organigrama Miembros Hábiles YMCA. La Figura 2 muestra el Organigrama de Miembros Hábiles de la YMCA. Fuente YMCA. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/120pU_uK MizpCS8HNAIv8ndQreraPSeLd/view

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Por otro lado, los miembros asociados también tienen su organigrama, donde su junta directiva y dirección ejecutiva es la misma que la de Federación, esto se debe a que este tipo de miembro YMCA no cumple con los requisitos que la Federación Colombiana de YMCA exige.

Por esto, el organigrama de miembro asociado va encabezado por la junta directiva y el comité coordinador de Federación, seguido del Director Ejecutivo de la misma, que están encargados de manejar los asuntos administrativos y financieros, el área técnica y de programas junto con el comité asesor de Federación.

A continuación, en la Figura 3, se puede observar el organigrama de los miembros Asociados de la YMCA Colombia:



Figura 3. Organigrama Miembros Asociados YMCA. La anterior figura muestra el Organigrama de los Miembros Asociados a la YMCA. Fuente YMCA. Recuperado de

https://drive.google.com/file/d/120pU_uK MizpCS8HNAIv8ndQreraPSeLd/view

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

La YMCA Santander, ya que no cumple con los estándares exigidos, es un miembro Asociado que depende en su gestión de Federación, quiere decir que comparten la misma Junta Directiva y se toman decisiones en conjunto. En parte esto ocurre debido a la escasa participación de voluntarios que no han permitido desarrollar trabajos importantes como el portafolio de servicios o las bases de datos de clientes.

Por otro lado, la Federación establece un Plan Estratégico a nivel nacional que es clave para el funcionamiento laboral de las YMCA, que está orientado para cumplirse cada tres (3) años, es decir desde el año 2020 hasta el año 2023 que ha sido la fecha más reciente en la que se ha estipulado.

Este Plan Estratégico se divide en tres (3) líneas de acción:

Empoderamiento juvenil: Abarca la parte social netamente y ayuda a reconocer cuantos beneficiarios tenemos, a cuantos llegamos, cuantos son directos y cuantos son indirectos.

Comunicaciones y posicionamiento: La jefa de comunicaciones de la YMCA Colombia, se encarga de tener reuniones con cada YMCA Local, con el fin de lograr ser reconocidos mediante los canales y campañas publicitarias como la T.V, la radio, Redes sociales, Pagina web de la YMCA, y sobre todo llegar a organismos de participación ciudadana (con mayor énfasis en enfoque juvenil).

Sostenibilidad y Salud: Esta estrategia se enfoca en lograr que las YMCA locales sean auto sostenibles. En el caso de que las YMCA principales cancelen algún programa o recurso, la federación tenga un respaldo para seguir operando.

Este proyecto se desarrolla en la tercera línea estratégica, que es la sostenibilidad de la YMCA Santander. Donde Federación abarca una Estrategia de Mercadeo enfocado en el Área Bilingüe Internacional (ABI), con base en el Marketing Analítico, Estratégico y Operativo, con

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

el fin de lograr un buen funcionamiento en la organización y en las YMCA Locales que lo trabajen.

Este modelo de marketing YMCA se divide en tres (3) tipos:

El primero es el **Marketing Analítico**, que permite analizar competidores, clientes y referentes de la misma industria, lo que le permite saber a la YMCA que necesidades tienen las personas, hacia dónde va el mercado en la industria, pero también hacia dónde va el de la competencia.

El segundo es el **Marketing Estratégico**, en donde se establecen todos los objetivos de mercadeo, se determina el Buyer Persona (es decir un cliente ideal ficticio al que se quiere llegar) y se trabaja el posicionamiento, esto mediante un mensaje principal que la organización quiera dar a conocer.

El tercero y último es el **Marketing Operativo**, que se basa en las 4ps (Producto, Precio, Plaza, Promoción). En esta área de mercadeo se cumple el rol del punto de encuentro entre lo que la gente/mercado necesita y lo que la organización tiene para ofrecer.

Por último, se encuentra el Branding, que es el resultado de este modelo de marketing, permitiendo generar una estrategia de marca favorable para la organización.

A continuación, la estrategia de mercadeo YMCA ABI:



Figura 4. *Estrategia de Mercadeo YMCA ABI.* La Figura 4 muestra la estrategia de mercadeo de la YMCA. Fuente: YMCA. Recuperado de file:///C:/Users/Owner/Downloads/Portafolio%20YMCA%20Santander%20-%20instituci%C3%B3n.pdf

Dentro del año 2021, uno de los objetivos del área ABI es que las YMCA locales cuenten con un portafolio de servicios bilingüe e internacional. Empezando por la comercialización del mismo y ejecutándolo con líderes YMCA a nivel local.

1.1 Descripción del Problema

El equipo YMCA plantea una problemática en cuanto al direccionamiento de los servicios que ofrece la organización y la escasa información que manejan respecto al público objetivo que se quiere alcanzar, ya que no poseen un archivo de carácter empresarial, dividido correctamente para su público objetivo, que no sea dudoso o confuso y que logre generar interés en sus clientes mostrando la variedad de servicios que tienen para ofrecer, además, la carencia de personal en la organización en el departamento de Santander no permitiría tener un buen manejo de la información de los clientes con los que se habría realizado algún convenio.

Otro problema que se logra identificar es la escasa información que manejan respecto al público objetivo que se quiere alcanzar. Esto genera un retraso para las ventas de la organización ya que no hay una plantilla que permita identificar los clientes potenciales a los cuales poder hacer un acercamiento y saber si están interesados en algún servicio de la organización. Además, la carencia de personal en la organización del departamento de Santander no permitiría tener un buen manejo de la información de los clientes con los que se habría realizado algún convenio anteriormente, antecedentes sumamente importantes para lograr encaminar en el direccionamiento de los clientes potenciales de la YMCA en el departamento.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Por lo anterior, se puede decir que la YMCA Santander no maneja un segmento de mercado en su portafolio de servicio y no tiene un documento que les permita hacer seguimiento de nuevos clientes o fidelizar los clientes que ya tienen.

De acuerdo con lo anterior surgen las siguientes preguntas de investigación para este proyecto:

¿Cuál es el portafolio de servicios para la sostenibilidad de la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander por sus siglas YMCA Santander?

1.2 Objetivos del Proyecto

1.2.1 Objetivo General

Diseñar una base de datos del público objetivo y portafolio, para dar a conocer sus servicios, atraer clientes y generar sostenibilidad en la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander por sus siglas YMCA Santander

1.2.2 Objetivos específicos

Analizar el tipo de servicio al que está enfocado la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander por sus siglas YMCA para poder generar opciones de venta de acuerdo con las necesidades del público objetivo.

Establecer un orden y secuencia en la organización de las bases de datos del público objetivo de la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander por sus siglas YMCA

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Diseñar un portafolio de servicios para Instituciones Educativas y Empresas de la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander para identificar nuevos clientes y fidelizar lo existentes

1.3 Justificación

La YMCA Santander, después de quedar inactiva un tiempo durante la pandemia por el COVID-19 en el año 2020, está en el proceso de reestructuración con el fin de afianzar la información que ya se tiene y generar nueva información que es necesaria para el crecimiento y reconocimiento de la organización a nivel departamental. Por esto, el proyecto que se ha venido trabajando es considerable para la YMCA Santander, justamente porque se está realizando un orden y ejecución de los objetivos que se plantea con el equipo YMCA, con el fin de originar información empresarial estable y profesional, seguido de generar convenios para lograr la sostenibilidad de la organización a nivel departamental y no perder datos ni información de los procesos realizados.

En el **plan estratégico de la YMCA** al 2023, se contempla que en la tercera (3) línea estratégica, que es la “Sostenibilidad y salud”, tiene la siguiente acción que es poder lograr la auto sostenibilidad de las YMCA locales.

Dentro de esa acción se considera relevante el proceso para la sostenibilidad en el tema de marketing, ya que se ha estado trabajando con el equipo YMCA para hacer una óptima segmentación y potencialización de los portafolios de servicio, mejorar el flujo operativo de la organización generando así ventas o convenios con nuevos clientes y de esta manera seguir con un plan continuo y estructurado en la YMCA Santander, que permita de una manera mas organizada y confiable a través de la base de datos previamente establecida y así lograr tener

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

similares beneficios que han logrado tener con esta organización otras YMCA departamentales en Colombia.

1.4 Limitaciones y Delimitaciones de la Investigación

La presente investigación puede afrontar diversas situaciones que pueden limitar el desarrollo y cumplimiento de los objetivos previstos, los cuales se detallan a continuación:

Económicas: Este tipo de limitación se puede presentar, teniendo en cuenta que se requiere inversión en herramientas que contribuyan al desarrollo óptimo de la investigación, y de no contar con los recursos podría retrasar el avance de la investigación.

Tiempo: El tiempo es otro de los limitantes del proyecto de investigación debido a la disponibilidad con la que se cuenta para trabajar en el desarrollo de los objetivos propuestos, sin embargo, se realiza el mayor número de actividades para dar cumplimiento.

Privacidad: La organización objeto de estudio e investigación en el presente trabajo, tiene políticas de privacidad que impiden disponer de cierta información necesaria para el cumplimiento de los objetivos así como para elaborar el informe de la presente investigación.

Así mismo, se contemplan delimitaciones al presente proyecto de investigación, las cuales son:

Delimitación poblacional: el proyecto de investigación es desarrollo únicamente en la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander por sus siglas YMCA Santander.

Delimitación Temporal: la actual investigación se lleva a cabo en el periodo comprendido entre febrero y julio de 2021.

2. Marco Referencial

En este segundo capítulo, el proyecto se centra en investigaciones alrededor del objetivo principal que es diseñar una base de datos del público objetivo y portafolio, para dar a conocer sus servicios y de esta manera atraer clientes y generar sostenibilidad en la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander por sus siglas YMCA Santander.

Para dar una mejor orientación en la presente investigación, en este capítulo se relacionarán teorías que sustenten principalmente aspectos como el marketing internacional y el servicio al cliente, que permitan dar un mejor contexto en la comprensión de la situación actual de la YMCA Santander y de que manera se pueda lograr el objetivo planteado para generar sostenibilidad de la Organización a corto y largo plazo.

2.1 Marco Contextual

La YMCA (Young men's Christian Association), es una organización a nivel mundial, fundada en Londres, Inglaterra en el año 1844 por George Williams, que en su vida se dedicó mayoritariamente a cumplir actos benéficos lo que hizo que él se convirtiera en un pilar respecto al trabajo social en los sectores más vulnerables. La YMCA, es un movimiento de voluntariados, que en la actualidad cuenta con más de 700.000 personas que están trabajando para generar un impacto positivo en la sociedad, ocasionando así oportunidades de vida a niños y jóvenes. (<http://ymcacali.org/historia-de-la-ymca-en-el-mundo/>).

Por sus siglas en español ACJ (Asociación de Jóvenes Cristianos), La YMCA llega hacer presencia en Colombia en el año 1963, donde se dan los primeros pasos para establecer una sede que represente al organismo en la ciudad de Bogotá, que hasta un año después se establece la constitución que acepta el trabajo de este movimiento con una sede arrendada en la capital

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

colombiana en el año 1964 con programas que hicieron énfasis en campamentos, recreación y educación física. (YMCA Colombia. s.f.).

La YMCA Santander llega hacer presencia en la ciudad de Bucaramanga en el año 1994, trabajando en campos donde se encuentran niños, jóvenes y adultos en situaciones de alta vulnerabilidad, población de sectores marginales y víctimas de violencia, con el fin de trabajar planes y programas sociales que tengan un impacto positivo en las comunidades y en la vida de quienes más lo necesitan.

Los recursos humanos en la YMCA requieren de dos fuentes:

- Gente especializada contratada
- Voluntarios especializados

La YMCA en general cuenta con perfiles muy diversos encargados de llevar a cabo los diferentes programas que se manejan.

Entre estos podemos encontrar perfiles especializados en administración, dirección, educación, trabajo social, psicología, filosofía, comunicaciones, mercadeo, entre otros. (Info dada por la YMCA)

El equipo de trabajo en el área de Santander en la parte operativa consta de 5 personas, divididas en cargos laborales estratégicos. Dos personas enfocadas en la parte de mercadeo, dos personas trabajando la parte de comunicaciones y una persona asesorando las actividades y objetivos planteados con todo el equipo. Estas personas están encargadas de manejar la YMCA nivel local, logrando buscar y atraer nuevos clientes con el fin de dar a conocer la organización a nivel departamental.

Se encuentra ubicado en la calle 50a #21-52, en la ciudad de Bucaramanga, Santander.

2.2 Marco Teórico

Teorías del Marketing

Para poder entender el direccionamiento del servicio que ofrece la YMCA, es clave estudiar el concepto general del marketing. Esto es importante para el proyecto de investigación porque nos suministra información que aterriza el concepto de marketing permitiendo entender al consumidor y saber cómo llegar a él.

Según el Pedagogo Diego Monferrer Tirado, el concepto de Marketing es una filosofía de negocios que estudia al cliente. Para ello es esencial que la empresa logre identificar las necesidades de sus clientes para poder diseñar y desarrollar ofertas efectivas hacia sus mercados. (Monferrer, 2013).

Gary Armstrong y Philip Kotler (2003), determinan que “El Marketing es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes”. Pág. 156.

Marketing Internacional

La planificación del Marketing se elabora en un documento, basado en análisis previos realizados, que permite señalar los objetivos a los que quiere llegar la organización en un tiempo determinado. Detallando además los medios de acción necesarios para lograr dichos objetivos en el plazo establecido. (Sanz de la Tajada, 1974: 21-22).

Esteban Talaya (2008: 222), nos menciona dos (2) tipologías de planificación de Marketing:

Plan de marketing a largo plazo (3 o 5 años).

Plan de marketing Anual.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Estas tipologías son muy similares en su desarrollo, ambas deben tener sus objetivos claros. Se diferencian en el tiempo de ejecución, donde el plan de marketing anual se encarga de cumplir objetivos a corto plazo y año tras año ir logrando los objetivos de la organización a largo plazo.

Servicio al Cliente

Según la Universidad Manuela Beltrán Virtual (UMB Virtual), el servicio al cliente es todo proceso direccionado a atender al cliente y resolver todo tipo de duda que el cliente tenga respecto a las acciones de la empresa. En otras palabras, el servicio al cliente es la interacción entre el cliente y la empresa.

No hay que confundir el Servicio al cliente con la Atención al cliente, ya que el Servicio al cliente se basa en la parte sistemática de los procesos y acciones que busca satisfacer al cliente. Por otra parte, la atención al cliente se refiere al trato que le brinda la empresa al cliente cuando se interactúa con él.

Organizaciones Sin Ánimo de Lucro

La YMCA es una Entidad Sin Ánimo de Lucro., lo que quiere decir que es una organización que procura algo diferente a un beneficio económico para sus socios. Por lo general, Estas entidades buscan un beneficio social, un objetivo artístico o el bienestar comunitario.

La Universidad Nacional de Mar del Plata, menciona el gran rol que tiene las ESAL respecto al contexto social y económico en un país e incluso a nivel global. Estas organizaciones no solo consideran los problemas sociales de diversos temas, como el medio ambiente, los niños y jóvenes, etc., También están involucrados en generar ingresos, contar con importantes

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

empleadores e incentivar el crecimiento del liderazgo y el desarrollo colectivo e individual que generan.

Las actividades que manejan estas Entidades sin fines de lucro debe manejar un equilibrio en los beneficios recibidos. Por lo tanto, si hubiera una suma importante de beneficios, se debe reinvertir en la organización para lograr una operatividad laboral continua y no debería ser distribuida entre sus socios.

Educación Experiencial

El termino Educación Experiencial, según La Asociación para la Educación Experiencial (AEE), “Es un proceso en el cual los individuos construyen conocimiento, adquieren destreza, e incrementan los valores a partir de la experiencia directa” (Citada por Luckner y Nadler, 1997, p.3).

De acuerdo con Bagby y Chavarría (1980), el aprendizaje basado en la experiencia es un tipo de programa educativo y/o terapéutico en donde la aventura persigue demandas físicas y psicológicas que son usadas dentro de un marco de trabajo de seguridad y desarrollo de habilidades para promover el crecimiento personal, interpersonal e intrapersonal. (Citados por Luckner y Nedler, 1992, p.7).

En conclusión, la Educación Experiencial se explica como un proceso por el cual las personas construyen sus conocimientos, desarrollan destrezas mediante la experiencia obtenida al involucrarse en actividades, donde reflexionan y van encontrando aportes útiles de este proceso para generar un cambio en sí mismo.

Bases de Datos Electrónicos

Según Microsoft Corporation, 1994. Una base de datos es un conjunto de información vinculada a un tema o propósito en particular. De manera que, al tener información concreta y

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

verídica, esta podría ser recuperada para su uso posteriormente. En general se trabaja a modo de archivos digitales o computarizados en uno o más sitios.

Por esto, la Base de datos es importante para la YMCA porque es el medio digital para poder suministrar información de la organización a su público objetivo y de esta manera tener una información de los clientes bien estructurada y actualizada.

2.3 Marco conceptual

Este proyecto de investigación contiene una terminología específica que es preciso aclarar, a continuación, se señalan los conceptos más relevantes:

Organización: Se conoce como un sistema que conformado por un grupo ilimitado de personas se plantean un objetivo a seguir y entre todos realizan actividades para lograrlo.

Sostenibilidad: son procesos por los cuales se logra la satisfacción de las necesidades del entorno actual, sin llegar a comprometer la satisfacción de generaciones futuras, es decir ser productivos en el tiempo actual con las herramientas disponibles.

Voluntariados: comprende un grupo de personas que se unen para trabajar de manera voluntaria a favor de beneficios colectivos, sociales y humanos.

Sistema: Conformación de un conjunto de elementos que operan coherente y simultáneamente a favor del cumplimiento de unos objetivos previamente planteados.

Información: es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje

Plan estratégico de la YMCA

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Este plan estratégico es fundamental para la Federación Colombiana de YMCA, puesto que es la estructura de trabajo que abarcan las YMCA nacionales, para lograr los objetivos que se han planteado en el transcurso de tres (3) años.

Este plan se divide en tres (3) estrategias que se complementan entre sí. Es decir, para lograr los objetivos planteados, una estrategia complementa a la otra para poder alcanzarlo. Aunque cada miembro de la YMCA tiene una función asignada en alguna de estas ramas laborales, ese trabajo individual hace parte del trabajo en conjunto que realiza el equipo YMCA para lograr la meta que se quiere alcanzar. Por esto, el plan estratégico es importante para el desarrollo de objetivos y el trabajo en equipo de la organización.

YMCA Hábil o Asociado

La Federación Colombiana de YMCA divide a las YMCA Locales en Hábil o Asociado, mediante los requisitos que exigen en sus reglamentos o estatutos.

Educación Experiencial

La YMCA trabaja la metodología de enseñanza experiencial, debido al mensaje que aporta a los niños, jóvenes y adultos como organización. La finalidad de los servicios que brinda, es poder contribuirle a la persona mediante la experiencia vivida con la YMCA y así lograr una influencia positiva en él/ella.

Formación psico-social

El objetivo principal de esta formación es que los niños, jóvenes y adultos desarrollen capacidades inspiradas al empoderamiento de sus comunidades en la búsqueda de soluciones a sus problemas apremiantes y fortalecer vínculos, desarrollar competencias y habilidades en sus roles y tomar decisiones de forma asertiva.

Portafolio de Servicios

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

El portafolio de servicios consta de una serie de programas educativos, de modalidad virtual o presencial, que brindan las YMCA. De esta manera tener un servicio que ofrecer a su público y lograr ser contratados para generar activos en la organización, con el fin de desarrollar la auto sostenibilidad de cada YMCA Local que lo utiliza.

Al ser contratados se logra ayudar a más jóvenes a participar en programas sociales y a generar recursos, además de las donaciones, que serán invertidos en estos programas sociales, ya que son una organización sin ánimo de lucro.

2.4 Marco Legal

La presente investigación se fundamenta en un conjunto de normas jurídicas que permiten desarrollar las actividades aplicadas a la Organización en mención del documento en curso, la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander por sus siglas YMCA Santander, estando así organizadas de manera jerárquica por Leyes y Decretos, y presentadas a continuación:

Código civil, Principalmente en los artículos 633 y siguientes.

Ley 1819 del 2016. Contiene la reforma tributaria estructural, que buscó fortalecer los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal. Esta ley modificó las normas relativas al Régimen Tributario Especial (RTE).

Decreto 1529 de 1990 (Compilada en el Decreto 1066 de 2015). Establece los procedimientos para el reconocimiento y la cancelación de personerías jurídicas de las asociaciones, corporaciones, fundaciones o instituciones de utilidad común que tengan su domicilio en cualquier departamento y por lo cual se les otorga competencia a los gobernadores.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Decreto 2150 de 1995. En su artículo 40 suprime el acto de reconocimiento de personería jurídica de las organizaciones civiles, las corporaciones, las fundaciones, las juntas de acción comunal y las demás entidades sin ánimo de lucro en las cámaras de comercio de su domicilio.

Decreto 427 de 1996 (compilado en el decreto 1074 de 2015). Plantea que las personas jurídicas sin ánimo de lucro, según lo estipulado en el Decreto 2150 de 1995, se inscribirán en las respectivas cámaras de comercio en los mismos términos y condiciones para el registro mercantil de los actos de las sociedades comerciales y establece que personas jurídicas sin ánimo de lucro se deben registrar ante estas cámaras.

Decreto 622 del 2000 (compilado en el Decreto 1074 del 2015). Fija la jurisdicción de las cámaras de comercio en todo el territorio nacional.

Decreto 4400 del 2004. Plantea que las organizaciones son contribuyentes de impuesto sobre la renta y complementarios sujetos al RTE. Su vigencia debe ser revisada a la luz de lo contenido en la Ley 1819 de 2016 y el decreto 2150 del 2017.

Decreto 640 del 2005. Por el cual se modifica el decreto 4400 del 2004. Su vigencia debe ser revisada a la Luz de lo contenido en la Ley 1819 del 2016 y el Decreto 2150 del 2017.

Decreto 19 del 2012. Dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto 1074 del 2015. Decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo que, en su capítulo 40, recoge todo lo atinente al registro de las ESAL, incluyendo lo dispuesto en el Decreto 427 de 1996.

Decreto 1066 del 2015. El decreto único reglamentario que compiló las normas del sector administrativo de interior y contiene normas relativas al Decreto 1529 de 1990 y decreto Ley 2150 de 1995.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Decreto 92 del 2017. Entró en vigor a partir del 1 de junio del 2017 y reglamenta la contratación con entidades sin ánimo de lucro a la que hace referencia en inciso 2 del artículo 355 de la constitución política.

Decreto 2150 del 2017. A través del cual se reglamenta las condiciones, prerrogativas y requisitos para que las ESAL se acojan al RTE, conforme a las condiciones previstas en la ley 1819 del 2016.

3. Metodología de la Investigación

3.1 Tipo de Investigación

La investigación cualitativa es una manera de estudio que posee un enfoque multiparadigmático en el que se presenta un acercamiento interpretativo y naturalista al estudio expuesto. Es decir que el investigador cualitativo estudia cosas de su ambiente natural, con el fin de entender y darle sentido a los significados que las personas le otorgan.

Conforme a Sampieri (2017), el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Las investigaciones cualitativas se centran más en una lógica y un proceso inductivo, es decir, exploran y describen el campo, y luego se genera una perspectiva teórica.

Una de las características que nos describe Sampieri (2017), son las técnicas para recopilar datos que el investigador cualitativo utiliza, estas técnicas son:

Observación no estructurada

Entrevistas abiertas

Revisión de documentos

Discusión en grupo

Evaluación de experiencias personales

Interacción o introspección con grupos o comunidades

Cualitativo-descriptivo

Sampieri (2017), menciona que el alcance descriptivo ayuda a especificar las propiedades, las características y perfiles no solo de las personas, también de grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro asunto que se someta a un análisis, es decir, que

los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

De acuerdo con los conceptos anteriormente relacionados, se determina que el presente proyecto de investigación se desarrolla con base a un enfoque y alcance cualitativo descriptivo.

3.2 Fases de la Investigación

La presente investigación se desarrolla en tres fases a lo largo de la construcción del documento y lo cual se puede evidenciar en cada uno de los títulos. Las fases se muestran a continuación en la figura 5.

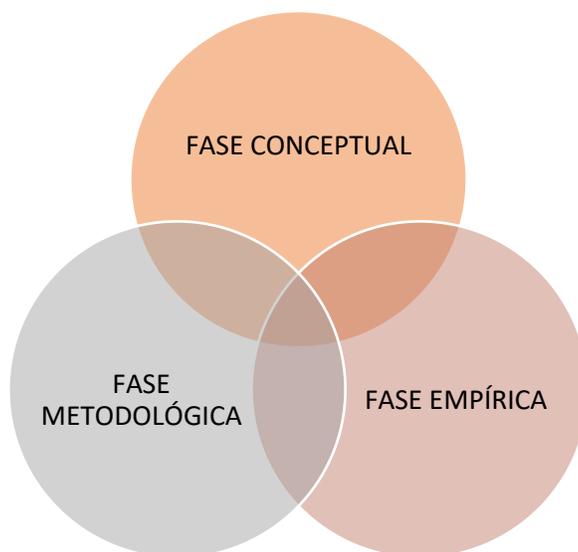


Figura 5. *Fases de la Investigación.* La Figura 5 muestra las tres etapas o fases en las que se desarrolla la investigación.

Es importante tener en cuenta las actividades que se desarrollan en cada fase para así dar una completa y organizada información de la investigación realizada.

La primera fase detalla información inicial de la investigación, como conceptos que definen y aclaran el proceso llevado a cabo, así como teorías que sustentan el título y objetivos de la investigación.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

La segunda fase da crédito de la metodología desarrollada, contemplando aspectos relevantes como el tipo de investigación y los instrumentos por los cuales se recolectaron los datos.

La tercera fase concluye la investigación con información que soporta lo realizado, anexos que evidencian el logro satisfactorio de los objetivos a través de resultados y análisis de los mismos.

3.3 Fuentes de Información

Frente a las fuentes de información disponibles a utilizar para el desarrollo de la presente investigación se cuenta con:

Plan estratégico

Documentos privados

Cotizaciones

Convivencias

Webinars

Base de datos.

Es importante mencionar que las fuentes de información que nutren la base de datos de Instituciones Educativas y Empresas cuenta con documentos privados de la YMCA, Base de datos de Internet, Directorios de instituciones educativas (incluye las llamadas telefónicas) y Directorios de Empresas (incluye las llamadas telefónicas).

3.4 Herramientas de la investigación

Como herramienta de la presente investigación se resalta la siguiente:

Email Marketing:

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

El Mail Marge es un complemento de google que permite enviar correos a varios E-mails al tiempo. En la YMCA es indispensable este tipo de herramientas ya que se necesita enviar información de acercamiento a los clientes que se han logrado añadir a la base de datos de Excel, permitiendo desde esa plantilla enviar hasta 50 correos diarios al tiempo con texto personalizado para cada contacto, donde permite ver al usuario que envió los correos el estatus de Email enviado, si el contacto abre o rechaza el correo o si directamente la dirección de email anotada en la base de datos no existe.

Correo Electronico	Observaciones	↓ Merge status
essa@essa.com.co		EMAIL_OPENED
avicampo@avicolaelmadrono.com		EMAIL_SENT
auxiliarcompras@otacc.com		EMAIL_SENT
ventas.colombia@nexans.com		EMAIL_SENT
ccfcomfesantander@ssf.gov.co		EMAIL_SENT
ccfcajasan@ssf.gov.co		EMAIL_SENT
principal@sevicol.com.co		EMAIL_OPENED
servicioalcliente@serviciosyasesorias.com		EMAIL_OPENED
servicio.cliente@freskaleche.com.co		BOUNCED
mxm@masxmenos.com.co		EMAIL_SENT
servicioalcliente@indunilo.com		BOUNCED
servicioalcliente@aldiaferreteria.com		EMAIL_OPENED
info@genteutil.net		EMAIL_OPENED
contactenos@avimol.com.co		BOUNCED
servicioalcliente@higueraescalante.com		EMAIL_OPENED

Figura 6. *Email Marketing.* La figura 6 muestra en tres columnas información relevante de los clientes y el estado en el cual se encuentran los correos enviados. Fuente: YMCA. Recuperado de file:///C:/Users/Owner/Downloads/Portafolio%20YMCA%20Santander%20-%20instituci%C3%B3n.pdf

4. Desarrollo del 1° Objetivo: Analizar el tipo de servicio al que está enfocado la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander por sus siglas YMCA para poder generar opciones de venta de acuerdo con las necesidades del público objetivo

Las actividades programadas para el cumplimiento de los tres objetivos se pueden evidenciar en el Apéndice A, en el cual, mediante una plantilla en Excel, se definen las actividades y tareas del pasante de prácticas a desarrollar. Estas actividades son asignadas por la jefa directa del practicante, María Fernanda Giraldo, que serían de base para la creación de archivos, formatos o documentos indispensables para la YMCA Santander, que a lo largo de cargo laboral se utilizaran para desarrollar actividades de venta, así mismo, con la plantilla Santander Marketing Strategy Template 2021 o Template de mercadeo, ver Apéndice B, que se usó en el transcurso de las practicas, se asignaban tareas a realizar, analizando a la competencia para lograr entender que es lo que tiene y hacia dónde se dirige.

De este sondeo se intenta analizar a la competencia para generar un factor diferenciador frente a estas, por ello se diseñó un archivo en Excel donde se toma información de la competencia de la YMCA respecto a los programas que ofrece, de esta manera se logra identificar que empresas u organizaciones ofrecen los mismos servicios o similares a la YMCA y lograr identificar cual es la competencia directa. Ver Apéndice C

Para el desarrollo del primer objetivo, se realizaron reuniones con el equipo de trabajo YMCA para poder identificar el direccionamiento que esta organización tiene. Una vez analizado los documentos del Banco de Herramientas suministrado y tras varias capacitaciones con el equipo de trabajo, se logra determinar que la YMCA es una de las organizaciones de carácter voluntario más grandes del mundo.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Se encontró, que el trabajo a nivel mundial de la YMCA se basa en la filantropía como un principio. Por esto, los servicios que desempeñan están enfocados en enseñar a las demás personas, con el fin de que los niños, jóvenes y adultos puedan alcanzar mentes, espíritus y cuerpos saludables, transformando así sus vidas y la de las comunidades.

En Colombia, La YMCA se ha hecho cargo de encaminar diversos programas al empoderamiento juvenil en sectores de alta vulnerabilidad. Con el apoyo de cooperantes nacionales e internacionales, se logra desarrollar programas o convenios sociales que tengan un impacto positivo en los lugares donde se trabaja y poder transformar la vida de quienes lo necesitan.

En Santander la organización trabaja por los niños, jóvenes y adultos, abarcando la zona del área metropolitana de Bucaramanga más que cualquier otro sector del departamento. La YMCA Santander está enfocada en temas de promoción de paz y los derechos humanos, formación integral de niños y jóvenes mediante encuentros juveniles y Programas de inmersión bilingües e internacionales desarrollados por el personal capacitado de líderes YMCA.

Una vez entendido el rumbo al que apunta la YMCA Santander, se logra determinar que el servicio que brinda la organización está enfocado en programas especializados y creados a la medida de las necesidades del cliente a través de la metodología de “Educación experiencial”, junto con el crecimiento de los principios éticos de las personas como factor principal. Los Servicios que brinda La YMCA Santander son:

Convivencias: (servicio enfocado en instituciones educativas):

Experiencias vivenciales para la vida, con el fin que sus jóvenes logren afianzar habilidades sociales buscando una mentalidad dinámica y reflexiva sobre el respeto y cuidado de sí mismo.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.**Escuela de padres: (servicio enfocado en instituciones educativas):**

Espacio de formación Psico-social y de reflexión sobre la importancia de ser padre/madre y la tarea educativa que se realiza con los hijos/as.

Jornada Pedagógica para docentes: (servicio enfocado en instituciones educativas):

Escenarios de construcción y dialogo de saberes, con el fin de contribuir a la humanización del proceso educativo encaminado a la búsqueda de paz en el entorno escolar.

Formación y capacitación empresarial: (servicio enfocado en empresas):

Metodologías de capacitación basadas en habilidades para la vida a través de encuentros vivenciales. Con el propósito de que las organizaciones y las personas puedan afianzar sus habilidades en:

Liderazgo

Manejo de emociones

Trabajo en equipo

Comunicación asertiva.

Toma de decisiones

Empatía

Otros

Campamentos para parejas: (servicio enfocado en empresas y organizaciones):

Es un espacio para proyectar el establecimiento de una vida familiar influyendo en el fortalecimiento de la pareja como base fundamental de la familia.

Campamentos de inmersión bilingües: (servicio enfocado en instituciones educativas, organizaciones y empresas):

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Campamento de inmersión en los idiomas inglés o francés, en donde las personas logran mediante actividades dinámicas y procesos reflexivos, mejorar el manejo del idioma y fortalecer sus habilidades sociales.

Estos servicios que la YMCA Santander ofrece, están enfocados en la Educación integrada, educación experiencial y la enseñanza del inglés en escenarios no convencionales. Al reunir esta información se puede detallar que el público objetivo de la organización varía respecto a los servicios que ofrece, ya que abarca temas amplios y les permite obtener clientes de diferentes sectores laborales. El público objetivo de la YMCA Santander, según los programas que ofrece, son las instituciones educativas, empresas y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Sin embargo, el presente proyecto se direccionará a las instituciones educativas y empresas. Adicional a lo anterior, se realizó un Benchmarking de precios, que consistió en una plantilla de Excel donde se compararon algunos servicios de interés de la YMCA con respecto a otras empresas u organizaciones, esta se realizó con el fin de comparar los precios de servicios similares a la YMCA y lograr captar si la organización está más arriba o más abajo en el margen de precios en los servicios que ofrece con respecto a la competencia. Ver Apéndice D.

5. Desarrollo del 2° Objetivo Específico: Establecer un orden y secuencia en la organización de las bases de datos del público objetivo de la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander por sus siglas YMCA

6.

Se tuvo en cuenta la base conceptual que se plantea en el marco teórico acerca de las bases de datos para el desarrollo de este objetivo, donde se organizaron las siguientes bases de datos de Instituciones Educativas y de Empresas teniendo en cuenta ese concepto. Sin embargo, antes de los anterior se construyó un archivo con la finalidad de mantener la información de los clientes actuales y futuros clientes, de esta manera tener esos datos que para la YMCA son importantes y lograr tener en el radar a estos contactos para futuras ventas que les pueda interesar y lograr mantener un contacto con estos. Ver Apéndice E.

Las bases de datos de Instituciones Educativas y de Empresas, se crearon en documentos de Google para poder manejarlas junto con el equipo YMCA a través de Google Drive.

Base de datos Instituciones educativas:

Las bases de datos de Instituciones Educativas tendrán la misma información para las instituciones de educación primaria, secundaria y universitaria como también si son de carácter pública o privada. Ver Apéndice F.

Los campos que contemplan la base de datos son los siguientes:

Tipo de institución: Si es colegio o universidad.

Programas anteriormente: Esta columna da información importante, ya que menciona con quienes se ha hecho convenio anteriormente y así poder tener un acercamiento más personalizado con el cliente/contacto.

Institución: Nombre de las instituciones educativas a las cuales se dirigen.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Rol: El cargo laboral que ejerce la persona con la que se hará el primer acercamiento.

Estimado/a: Nos define el género de la persona al cual se le suministrara la información comercial de la YMCA.

Nombre: Nombre del contacto.

Ciudad/Municipio: Da a conocer en qué sector se encuentra la institución educativa.

Teléfono: número telefónico de la persona encargada de algún área educativa o de la institución directamente.

Correo electrónico: Dirección de e-mail donde se suministra todo el proceso de acercamiento e información de la organización YMCA.

Encargado/ORI: Nombre de las personas que están encargadas de revisar la información que envía la YMCA a los correos institucionales de la base de datos. También sirve para adjuntar la extensión telefónica para comunicarse directamente con ellos, puesto que son secretarios del director institucional o de la institución educativa como tal.

Observaciones: Esta casilla funciona para poder llevar un monitoreo del contacto. Permite saber en qué parte del proceso está, si ya hubo acercamiento, si se llegó a algún acuerdo, si está interesado en un programa, etc.

Merge Status: Esta casilla se genera automáticamente al utilizar el complemento de la plataforma Gmail, "Yet Another Mail Merge". (Esta se encarga de combinar la información que la YMCA quiere enviar, una por una, a los contactos de la BdD y la función permite monitorear el proceso del correo enviado, mostrando si ya se envió, si ya lo abrieron, si lo rechazaron, si respondieron o si no existe la dirección e-mail).

Base de datos Empresas:

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Para el desarrollo de esta, se recopiló información propia de las empresas del departamento de Santander y el Área Metropolitana de Bucaramanga con el equipo YMCA, de esta manera lograr levantar o crear una base de datos dirigida a empresas ya sea de carácter público o privado. Ver Apéndice G.

La estructura que se trabaja en la Base de Datos Empresa de la YMCA Santander consta de los siguientes campos:

Tipo: Empresa

Programas anteriormente: Menciona con quienes se ha hecho convenio anteriormente y así poder tener un acercamiento más personalizado con el cliente/contacto. (Al ser nueva la base de datos de empresas, esta columna estará sin convenios. Pero se plasma en la plantilla para que posteriormente se pueda empezar a usar a medida que se trabaje con alguna empresa.)

Empresa: Nombre de las empresas a las cuales se dirigen.

Ciudad/Municipio: Da a conocer en qué sector se encuentra la institución educativa.

Teléfono: número telefónico de la persona encargada de algún área educativa o de la institución directamente.

Correo electrónico: Dirección de e-mail donde se suministra todo el proceso de acercamiento e información de la organización YMCA.

Observaciones: Esta casilla funciona para poder llevar un monitoreo del contacto. Permite saber en qué parte del proceso está, si ya hubo acercamiento, si se llegó a algún acuerdo, si está interesado en un programa, etc.

Merge Status: Esta casilla se genera automáticamente al utilizar el complemento de la plataforma Gmail, "Yet Another Mail Merge". Esta casilla se genera automáticamente al utilizar el complemento de la plataforma Gmail, "Yet Another Mail Merge". (Esta se encarga de

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

combinar la información que la YMCA quiere enviar, una por una, a los contactos de la Bdd y la función permite monitorear el proceso del correo enviado, mostrando si ya se envió, si ya lo abrieron, si lo rechazaron, si respondieron o si no existe la dirección e-mail).

7. Desarrollo del 3° Objetivo Específico: Diseñar un portafolio de servicios para Instituciones Educativas y Empresas de la Asociación Cristiana de Jóvenes Santander para identificar nuevos clientes y fidelizar lo existentes

Se planteó durante el desarrollo de la investigación, la construcción de dos portafolios, que generaran valor agregado al sistema actual y las implementaciones que se realizaran en la investigación, a continuación, se detallan los portafolios que la YMCA Santander maneja:

Portafolio de servicio Área Bilingüe Internacional (ABI), este portafolio de servicios ABI lo ofrece la Federación Colombiana de YMCA como parte de una estrategia de mercadeo. Al contar con el personal de líderes YMCA capacitados para desarrollar estas actividades, se permite ofrecer más servicios en la YMCA Santander enfocados al área bilingüe internacional, haciéndola así más llamativa al generar más opciones de servicios educativos a nivel institucional y empresarial. Ver apéndice H.

Portafolio de servicio español, este es el portafolio de servicios que se ha manejado en la YMCA Santander, ofreciendo servicios institucionales y empresariales en un mismo archivo. Este archivo era el encargado de persuadir al cliente en decidir qué servicio quisiera solicitar. Este portafolio de servicio no cuenta con los servicios bilingües aún, quiere decir que la YMCA

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Santander los convenios que ha logrado han sido netamente del portafolio de servicios en español. Ver apéndice I.

A partir de estos portafolios de servicios se genera la propuesta de construir dos portafolios de servicios bien estructurados, dividido uno en la parte institucional y la otra en la parte empresarial. Permitiendo entregar información de calidad a los clientes con los que se trabaja ofreciendo portafolios de servicios organizados y fáciles de entender para el público

Una vez identificado los servicios y el público objetivo de la YMCA, se tiene el insumo requerido para la elaboración de servicios que ayude a la consecución de nuevos clientes y fidelización de los clientes actuales.

Teniendo en cuenta la segmentación del público objetivo, se diseñaron dos (2) portafolios de servicios:

Portafolio para el segmento Instituciones Educativas:

La YMCA dispone de un portafolio dirigido a las Instituciones Educativas brindando experiencias seguras y oportunidades de interacción en inglés por medio de actividades basadas en Campamentos YMCA para fortalecer competencias socioemocionales y comunicativas en inglés, y desarrollar habilidades de liderazgo mediante el servicio y los valores del Campamento YMCA “HCCR Values” (Honesty, Caring, Respect and Responsibility) para los estudiantes, docentes y en general a toda la comunidad educativa. Ver Apéndice J.

Portafolio para el segmento Empresas:

Entendiendo el contexto actual de las empresas, La YMCA desarrolla experiencias de interacción basados en los campamentos y clubes de conversación para que los colaboradores desarrollen habilidades en liderazgo, trabajo en equipo y comunicación efectiva. Ver Apéndice K.

Conclusiones

Durante el desarrollo de la investigación y acompañamiento en la actividad de la Organización se observó la destacada labor social que lleva a cabo la YMCA Santander, ya que ellos contribuyen haciendo actividades dinámicas llenas de cultura que ayuden a las comunidades vulnerables a mostrarles otro camino que el que viven día a día, como también actividades preventivas respecto al COVID-19, ayudando y acompañando de manera virtual a las personas en el proceso.

Se logra con el análisis previo de la información general de la YMCA, conocer el estado actual y poder determinar la situación en la que se encuentra la YMCA Santander, contar con un punto de partida que permitió fortalecer el sistema a través del cumplimiento de los objetivos 2 y 3.

En el desarrollo del presente proceso de investigación se brindó asesoría, acompañamiento en actividades relacionadas con mercadeo, manejo de redes sociales y reuniones virtuales con clientes, metodología de actividades indispensables para el desarrollo del Portafolio de servicios y así mejorar el proceso llevado actualmente en la YMCA Santander.

Con el presente proyecto de investigación se logró desarrollar en la YMCA un portafolio de servicios basado en la educación experiencial. Elaborado en un archivo de Word como base, segmentado por el equipo de mercadeo y diseñado por el equipo de comunicaciones, se dividieron los programas que brinda la organización para lograr tener un acercamiento efectivo con el público objetivo.

Con el portafolio de servicios se logra que la YCMA Santander sea una Organización auto sostenible y dinámica, que logre ofrecer nuevos servicios a sus diferentes públicos objetivos

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

y así establecer alianzas y nuevos convenios que le permita aumentar su segmentación del mercado manteniendo los clientes, usuarios y beneficiarios actuales.

Se obtienen resultados positivos de la presente investigación y desarrollo del proyecto, cumpliendo a cabalidad con los objetivos propuestos en lo referente al diseño del Portafolio de servicios para la YMCA Santander.

Recomendaciones

Cuando la YMCA tenga el convenio con alguna universidad para hacer las prácticas, recomiendo que se brinde una mayor información con respecto al trabajo que maneja la YMCA nacional para que la practica brinde frutos, porque se solicita información privada y ellos manejan políticas de privacidad que impiden ese manejo de información.

La YMCA podría adquirir un software sofisticado con el cual se pueda llevar una base de datos de una manera más sincronizada, más automática e inteligente.

Para los practicantes que entren al área de mercadeo en la YMCA, recomiendo la constante actualización de la base de datos, ya sea que este hecha en una plantilla Excel o en otro tipo de software. Es indispensable refrescar los datos de los clientes a los cuales se va a dirigir la organización para mantener un flujo de posibles contactos a los que hay que llegar para generar así opciones de venta.

Actualizar página web de la YMCA Santander, donde se pueda mostrar información al cliente respecto a los servicios que ofrece la organización (portafolio de servicios) y se muestre lo que se ha trabajado anteriormente con chicos/as y adultos de instituciones educativas, universidades, empresas o comunidades. La página web es un excelente canal para poder acercarse al cliente, darle confianza como organización y lograr que las personas busquen a la YMCA y logren ver el trabajo que realizan.

Ya que la YMCA Santander maneja servicios educativos de carácter bilingüe, se puede presentar la situación de que algún extranjero en Santander desee solicitar algún servicio en la organización, por esto se recomienda tener el portafolio de servicios en varios idiomas, especialmente en inglés y francés, ya que son los idiomas que manejan países como E.E.U.U y Canadá, donde se encuentran las sedes principales de las YMCA a nivel mundial.

Referencias Bibliográficas

Armstrong, G. y Kotler, P. (2003). Fundamentos del Marketing. Sexta Edición. Editorial Pearson Education. México. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1505/1/T-UTC-1372.pdf>

Builes, J. (2002). El Abordaje de la Educación Experimental. Universidad de la Sabana. Colombia. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3798/131240.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escalante, T., Llorente, J., Espinosa, D. y Sobrón, J. (2000). Bases de datos y sistemas de información. Aplicaciones en Biogeografía. Rev. Acad. Colombia. ISSN 0370-3908. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Escalante-Tania/publication/274006283_Bases_de_datos_y_sistemas_de_informacion_aplicaciones_en_biogeografia/links/5511cff40cf270fd7e317d9a/Bases-de-datos-y-sistemas-de-informacion-aplicaciones-en-biogeografia.pdf

Maglieri, G. (s.f.). Organizaciones sin fines de lucro. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/31/1/FACES_n5_95-127.pdf

Martínez, J. (2017). Marketing Internacional. Técnico Superior en Comercio Internacional. Primera Edición. Paraninfo Comercio y Marketing. España. Recuperado de

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/02/Marketing-internacional-MARTINEZ-VALVERDE-JOSE-FULGENC.pdf>

Monteferrer, D. (2013). Fundamentos de Marketing. Universitat Jaume I. Primera Edición. España. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf>

Talaya, E., Mandariaga, J., Narros, M., Olarte, C., Reinares, E. y Saco, M. (2008). Principios de Marketing. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=86V4nK6j0vIC&pg=PR3&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false

Universidad Manuela Beltrán Virtual (s.f.). Módulo 2 Servicio al Cliente. Colombia. Recuperado de http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

YMCA en el Mundo. (s.f.). Historia YMCA. Cali, Colombia: YMCA Cali. Recuperado de <http://ymcacali.org/historia-de-la-ymca-en-el-mundo/>

YMCA Colombia. (s.f.). Planeación estratégica. Colombia. Recuperado de <https://www.ymca.int/member/ymca-in-latin-america-and-caribbean/ymca-colombia/>

Apéndice A. Actividades y Tareas del Pasante de Prácticas

	A	B
1	Objetivo: Desarrollar el proceso mercadeo comercial de la YMCA de Santander	
2	Actividad	Fecha de entrega
3	Análisis de mercado	
4	Análisis de competencia	05/03/2021
5	Benchmark de precios	05/03/2021
6	Análisis estratégico	
7	Revisar portafolio ABI y definir atributos	26/02/2021
8	Revisar portafolio español y definir atributos	26/02/2021
9	Buyer persona	
10	Mensaje principal	
11	Emoción	
12	Propuesta de valor	
13	Definición	
14	Análisis comercial	
15	Bases de datos	26/02/2021
16	Plan de información para clientes actuales	
17	Email marketing	26/02/2021
18	Portafolio/brochure	
19	Desarrollo template de mercadeo (Clic aquí para verlo)	
20	Tareas	
21	Corregir correos que rebotarán de la BdD	20/04/2021
22	Agregar observaciones del proceso del contacto/cliente en la BdD	20/04/2021
23	Crear BdD Empresas	20/04/2021
24	BdD Redes Sociales	20/04/2021

Apéndice B. Santander Marketing Strategy Template 2021 o Template de Mercadeo

YCAMP YTAC Marketing Strategy Template 2021

Análítico

<i>Análisis de competencia</i>	Ver aquí
<i>Benchmark de precios</i>	Ver aquí

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Apéndice C. Análisis de Competencia

	PÚBLICO OBJETIVO	EMPRESA	LOGO	SLUGAN	MARCAS/PROGRAMAS	LOGO MARCAS/PROGRAMAS	SLUGAN	¿QUÉ ES?	BENEFICIOS/PROMESA DE VALOR	METODOLOGÍA/PEDAGOGÍA/TEORÍA
Campamento Nacional TCAMP/ITAC	8 - 17 años	Kajuyali		N/A	Asle (Excursiones Colegios) Kajuyali Camp (Campamentos de verano para niños y jóvenes) Copp Adventure (Talleres experienciales empresariales) Logística(Exentos) Klay Adventures (Salidas grupales de aventura para adultos)	N/A	N/A	Es una entidad certificada como "Instituto de Educación para el Trabajo" cuenta con un plan educativo institucional exigente y profesional. Creamos en la AVENTURA y en el CAMPO ABIERTO como las mejores herramientas para formar líderes.	forman líderes que vean el cambio como una oportunidad para crecer, aprender y ser antes de paz	Por medio de excursiones pedagógicas tiene como objetivo construir una mejor sociedad donde por medio de actividades desarrollen la capacidad de liderazgo y mejoren sus relaciones interpersonales
Campamento de Verano Internacional - Campers Online	13-16 años	Education First		N/A		N/A	N/A	Esta compañía ofrece campamentos de verano en Estados Unidos e Inglaterra, Colombia entre otros. Donde se podrá aprender y practicar inglés y conocer sobre la cultura que les rodea. Tiene una duración de 2-3 semanas.	Ser un "ciudadano del mundo" Ser más competitivo y exitoso. Fomentar la libertad y la confianza.	No específica
ICCP / SWBT Internacional Camp Counsellor Program, Summer Work and Travel o Escuela de Idiomas	Jóvenes	AIESEC		N/A	Talento Internacional, Toma un intercambio, Sé miembro	N/A	N/A	AIESEC es la organización de jóvenes más grande del mundo. Busca desarrollar la próxima generación de líderes y conectarlos con aliados corporativos y ONGs. Hasta la fecha ha entregado más de 480.000 experiencias de voluntariado y prácticas profesionales lideradas por jóvenes que buscan hacer del mundo un mejor lugar.	Desarrollar actitudes de liderazgo	No específica
ICCP / SWBT Internacional Camp Counsellor Program, Summer Work and Travel o Escuela de Idiomas	No específica	AIESEC		N/A	Talento internacional o AIESEC para organizaciones	N/A	N/A	Es un programa de AIESEC en Colombia que busca desarrollar el potencial de liderazgo de los jóvenes a través de experiencias de aprendizaje, experiencias voluntarias y prácticas profesionales. Facilitamos que los jóvenes se conecten con las organizaciones y empresas para generar un impacto y desarrollar sus habilidades mediante nuestros valores.	Multiculturalismo en el ambiente laboral. Nuevos retos y desarrollo del equipo de trabajo. Posicionamiento de la marca de la empresa. Acceso a jóvenes de gran potencial.	No específica
ICCP / SWBT Internacional Camp Counsellor Program, Summer Work and Travel o Escuela de Idiomas	No específica	AIESEC		N/A	Toma un intercambio o Activa tu potencial	N/A	N/A	Es un programa de AIESEC en Colombia que busca desarrollar el potencial de liderazgo de los jóvenes a través de experiencias de aprendizaje, experiencias voluntarias y prácticas profesionales. Facilitamos que los jóvenes se conecten con las organizaciones y empresas para generar un impacto y desarrollar sus habilidades mediante nuestros valores.	Los amigos que haces y las experiencias que vives en AIESEC cambian tu percepción del mundo. El voluntariado global no es siempre fácil, pero vale la pena invertir en una experiencia que te saca de tu zona de confort, que te permite aprender más de ti mismo, así	No específica
Club de conversación en inglés Talleres virtuales	Niños, Adultos, Empresas	Open English		N/A	N/A	N/A	N/A	Es una plataforma online creada con herramientas innovadoras y actuales para el aprendizaje de el inglés, con profesores profesionales en su labor y en su mayoría nativos del idioma	Desarrolla tu conversación en inglés en vivo, Desarrolla tu gramática y amplía tu vocabulario. Perfecciona tu pronunciación	Modalidad: Sincrónica Acción: Conversatorio, curso
Club de conversación en inglés Talleres virtuales	No específica	Curso-ingles		N/A	N/A	N/A	N/A	Es una plataforma que brinda cursos de inglés online personalizados por medio de actividades de escritura, habla y escucha, y también permite entablar conversaciones con otras personas inscritis que puedan aportar a su aprendizaje	Por medio de actividades interactivas aprende un nuevo idioma o perfeccionalo	Modalidad: mixta Acción: Conversatorio, curso

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Apéndice D. Benchmarking de Precios

Programa/empresa	Servicios que incluye	Precio COP 2021/hora	% de variación	Link
YMCA cursos/talleres/club	1 Líderes por sesión Coordinador Agentes Culturales Modalidad Sincrónica	\$62.500.00	0.00%	
Cursos online de escucha y conversación British Council	16 a 20 horas/total Valor total: \$940.000 Profesores Nativos (no específica) Sincrónico	\$55.294.12	-11.53%	https://www.britishcouncil.co/ingles/clases-adultos/escucha-conversacion
Cursos de inglés Colsubsidio	Servicios solo para afiliados 65 horas/total/mensualidad Aprox. 17 Horas/tota/semana Valor total: \$360.000 Profesores certificados (no específica) Modalidad Mixta	\$21.176.47	-66.12%	https://cetcolsubsidio.edu.co/facultades/departamento-de-idiomas/programa-english-success/
Cursos Verbling	Por hora (precio promedio, dependiendo el profesor) Profesores nativos (no específica) Total horas: las deseadas Modalidad sincrónica	\$84.900.00	35.84%	https://es.verbling.com/encontrar-profesores/ingles
Cursos berlitz online	según el curso escogido 52 horas/total/mensual 12 horas/total/semanales Valor total mes: \$6.313.500 modalidad mixta	\$121.413	94.26%	https://berlitzonline.co/
Club conversatorio virtual PenPal World	Disponibilidad 24/7 gratis Contacto con personas de todo el mundo para intercambio de idiomas Modalidad sincrónica	\$0	-100.00%	http://www.penpalworld.com/
Cursos virtuales Open English	Durante cuarentena están dando sus clases en vivo gratis 2 horas por clase en vivo Profesores nativos en su mayoría Modalidad sincrónica	\$0	-100.00%	https://www.openenglish.com/curso/
Curso Ingles .com	Se hace por medio de juegos por lo que el horario lo elige el aprendiz se puede estar activo todo el tiempo deseado puede estar conectado con personas de cualquier lugar del mundo Modalidad mixta	\$0	-100.00%	https://www.curso-ingles.com/

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Apéndice E. Base de datos clientes actuales

Tipo	Programas anteriormente (SI/NO)	Institución	Rol	Estimado/a	Nombre	Ciudad/Municipio	Teléfono	Correo Electrónico	Encargado(ORI)	Observaciones
Universidad	Si	Unidades Tecnológicas de Santander	Rector	Estimado	Dr. Omar Lengerke Pérez	Bucaramanga	6917700	ori@correo.uts.edu.co	SABEL ZORAIDA VILLA VILLA Jefe oficina Relaciones Interinstitucionales e I	Está pendiente una reunión
Colegio	No	Newport School	Rector	Estimada	Tabia Charry	Floridablanca	6185011	principal@newportschool.edu.co	Tania Camacho	Está pendiente una reunión para conocer de los programas
Colegio	No	Gimnasio Superior Empresarial	Rector	Estimada	Diana Virginia Velázquez Vega	Bucaramanga	6472971	contactenos@qimmasiosuperior.edu.co	Leidy Mennesses	Nos contactamos con la rectora del GSE, donde se tuvo la oportunidad de mostrar el portafolio de servicios mediante una reunión virtual. Además, se envió un correo con unas cotizaciones de programas escogidos por la institución educativa, con el fin de llegar a un convenio. Estamos a la espera de una respuesta.
Colegio	No	Fundación Colegio UIS	Rector	Estimada	Lic. Doris María Sarmiento de Gamboa	Floridablanca	6099480	subacademica@fcuis.edu.co	Edwin Figueroa	Reunión y envío de propuestas
Universidad	No	Universidad Pontificia Bolivariana	Rector	Estimado	P. Gustavo Méndez Paredes	Floridablanca	6796220	posinternacionales.boa@upb.edu.co - shirley.correa@upb.edu.co	Martha Carolina Sánchez Torres Il. Shirley Correa	Se tuvo contacto con Shirley Correa, docente del centro de lenguas. Donde ella nos sugiere reenviar el correo del portafolio al rector de la UPB. Ya hicimos el proceso y estamos esperando una respuesta.
Universidad	Si	Universidad de Desarrollo e Investigación	Rector	Estimado	Jairo Castro Castro	Bucaramanga	6909638	ori@ufdi.edu.co	Martha Cecilia Guarnizo García	Ya se tuvo un acercamiento más personalizado, donde se realizó una reunión junto con el equipo YMCA y la Ing. Martha Cecilia Guarnizo (LDI), para exponer el portafolio de servicios y de esta manera llegar a un posible acuerdo con la Universidad de Desarrollo e Investigación.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Apéndice F. Base de Datos Instituciones Educativas

Tipo	Programas anteriormente (SINO)	Institución	Rol	Estimada	Nombre	Ciudad/Municipio	Teléfono	Correo Electronico	Encargado/ORI	Observaciones	Merge status
Colegio	SI	Colegio Aspaen Gimnasio Cantillana	Rector	Estimado	Lic. Liliana Rojas de Rey	Piedecuesta	6559101	contacto@aspaen.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio Aspaen Gimnasio Saucara	Rector	Estimado	Lic. Gerardo Grateron Fuentes	Piedecuesta	6399933	rectoria@saucara.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio Bilingüe Divino Niño	Rector	Estimado	Lic. Esperanza Meneses	Bucaramanga	6373495	rectoria@colegiobilinguedivino.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio Caldas	Rector	Estimado	Lic. Claudia Lucia Salazar James	Bucaramanga	6431143	secretaria@unab.edu.co			EMAIL_SENT
Colegio		Colegio del Rosario Lagos del Cococue	Rector	Estimado	Sra. Clemencia Galindo Torres	Bucaramanga	6899053	secretaria@rosario@hotmail.com			EMAIL_SENT
Colegio		Colegio del Sagrado Corazón de Jesús	Rector	Estimado	Hna. Angela Vargas Mendoza	Bucaramanga	6970223	bethlem@bucaramanga.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio La Salle	Rector	Estimado	Lic. William Fernando Duque Duque	Bucaramanga	6437535	secretaria.lectora@lascallegua.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio Panamericano	Rector	Estimado	Sr. Daniel Yamashi	Floridablanca	6386212	Laura.gonzalez@panamericano.edu.co	Laura Gonzalez		EMAIL_SENT
Colegio		Colegio Reina de la Paz	Rector	Estimado	Janeth Ariza Castiblanco	Floridablanca	6386214	colreina@gmail.com			EMAIL_SENT
Colegio		Fundación Colegio US	Rector	Estimado	Lic. Doris María Sarmiento de Gamboa	Floridablanca	6059480	subsecretaria@fco.us.edu.co	Edwin Figueroa		EMAIL_SENT
Colegio		Colegio Franciscano del Virrey Solís	Rector	Estimado	Frey Edwin Arley Serrano Mateus	Bucaramanga	6340043	institucion@vsa@colvirreysolis.edu.co			EMAIL_SENT
Colegio		Gimnasio Superior Empresarial	Rector	Estimado	Diana Virginia Velásquez Vega	Bucaramanga	6472971	contactos@gimnasio.com		Nos contactamos con la rectora del GSE, donde se tuvo la oportunidad de mostrar el portafolio de servicios mediante una reunión virtual. Además, se envió un correo con unas cotizaciones de programas escogidos por la institución educativa, con el fin de llegar a un convenio. Estamos a la espera de una respuesta.	EMAIL_SENT
Colegio	SI	Colegio Bilingüe La Consolata	Rector	Estimado	Gabriel Antonio García	Bucaramanga	6449324	admisiones@colegiobilinguelaconsolata.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio San Vicente Ferrer				Bucaramanga	6719347	colsanvfer@hotmail.com			EMAIL_SENT
Colegio		Centro Educativo Cajacan				Bucaramanga	6424444	educacion.formal@cajacan.com			EMAIL_SENT
Universidad	SI	Universidad Industrial de Santander	Rector	Estimado	Dr. Hernán Porras Díaz	Bucaramanga	6344000	uvco@uis.edu.co	Carlos Enrique Vecino Arenas		EMAIL_OPEN
Universidad		Universidad Pontificia Bolivariana	Rector	Estimado	P. Gustavo Méndez Paredes	Floridablanca	6796220	asesorinternacionales.bya@upb.edu.co	Martha Carolina Sánchez Torres - L. Shirley Correa	Se tuvo contacto con Shirley Correa, docente del centro de lenguas. Donde ella nos sugiere reenviar el correo del portafolio al rector de la UPB. Ya hicimos el proceso y estamos esperando una respuesta.	RESPONDED
Universidad	SI	Universidad Santo Tomás de Aquino	Rector	Estimado	Dr. Erico Juan Macchi Caspedes	Bucaramanga	6800801	erj@ustb.edu.co	Gladys Alicia Rey Castellanos - Jennifer Sans		EMAIL_OPEN
Universidad	SI	Universidad Autónoma de Bucaramanga	Rector	Estimado	Alberto Montoya Puyana	Bucaramanga	6436111	amartinez18@unab.edu.co	Adriana Martínez - Il. Emilce Camargo		RESPONDED
Universidad	SI	Universidad de Desarrollo e Investigación	Rector	Estimado	Jairo Castro Castro	Bucaramanga	6909638	ar@udi.edu.co	Martha Cecilia Guzmán García	Ya se tuvo un acercamiento más personalizado, donde se realizó una reunión junto con el equipo YMCA y la Ing. Martha Cecilia Guzmán (UDI), para exponer el portafolio de servicios y de esta manera llegar a un posible acuerdo con la Universidad de Desarrollo e Investigación.	EMAIL_OPEN
Universidad	SI	Universidad de Santander	Rector	Estimado	Jaime de Jesús Restrepo Cuartas	Bucaramanga	6516590	asesorinternacionales@udes.edu.co	Susan Benavides Trujillo		EMAIL_SENT
Universidad	SI	Unidades Tecnológicas de Santander	Rector	Estimado	Dr. Omar Lengyelke Pérez	Bucaramanga	6917700	ort@unites.edu.co	Fernando Carreño		EMAIL_OPEN
Universidad		Universidad Antonio Nariño	Rector	Estimado	Miguel José Pinilla Gubierrez	Bucaramanga	6451343	relater@uan.edu.co			EMAIL_SENT
Universidad		Universidad Cooperativa de Colombia	Rector	Estimado	Maritza Rondón Rangel	Bucaramanga	6854500	maritza.rondon@ucc.edu.co	Nancy Duarte		0
Universidad	SI	Universidad Manuela Beltrán	Rector	Estimado	Dr. Alberto Cadena Angarita	Bucaramanga		alejandro.acosta@umb.edu.co	Presidente Consejo Académico		EMAIL_OPEN
Colegio		Newport School	Rector	Estimado	Talia Cherry	Floridablanca	6189511	principal@newportschool.edu.co	Presidente Consejo Académico		EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio Integrado San José	Rector	Estimado	Olga Patricia Becerra	Floridablanca	6180110	secretaria@integradosanjos.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Gimnasio Campestre San Sebastián	Rector	Estimado	Lic. Judith Mireya Ferreira Fonseca	Bucaramanga	62763150	secretariagenerales@ensebastian.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio La Quinta del Puente	Rector	Estimado	LIC. Marielde Gonzalez De Salazar	Floridablanca	6481844	secretaria@laquinadelpuente.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio Bilingüe Nueva Generación				Bucaramanga	6378667	se@colegio@hotmail.com			EMAIL_SENT
Colegio	SI	Gimnasio Campestre San Pablo				Floridablanca	6380276	ar@unab.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Gimnasio San Diego	Rector	Estimado	Lic. Bárbara Osajica Chacón	Floridablanca	6320555	corporacion@gimnasiosandiego.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio Cooperativo Comfenálico	Rector	Estimado	Wilson Yesid Contreras Duarte	Bucaramanga	6457189	rectoria@colcomfenalico.edu.co			EMAIL_SENT
Colegio		Colegio de La Santísima Trinidad	Rector	Estimado	Inyda Puello Molino	Bucaramanga	6455674	secretaria@colantissimatrinidad.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio Campestre Goyavier	Rector	Estimado	Mauricio Oviedo Barton	Floridablanca	6293535	secretaria@colegiogoyavier.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio La Merced	Rector	Estimado	Hna. Glorita Rocío Arístizabal	Bucaramanga	6477041	secretaria@colmerced.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio La presentación	Rector	Estimado	Hna. Monica Paulina Durán Sanchez	Bucaramanga	6437292	rectoria@colpresenpa.edu.co			EMAIL_SENT
Colegio		Colegio New Cambridge	Rector	Estimado	Mónica Ramírez Peñuela	Floridablanca	638-6152	admisiones@cambridge.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio Príncipe San Carlos	Rector	Estimado	Luzia Reyes Ardila	Bucaramanga	6437251	rectoria@pscc.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio San Pedro Claver	Rector	Estimado	P. Rodolfo Eduardo Abello Rosas	Bucaramanga	6972727		Ext. 1224 - Carmen Santa		NO_RECIPENT
Colegio		Colegio Gimnasio Pontevedra				Bucaramanga	6477224	gimnasiospontevedra@hotmail.com			0
Colegio		Instituto Gabriela Mistral	Rector	Estimado	Hna. Zobeida María Rodríguez Altamar	Bucaramanga	6471466	rectoria@gm@hotmail.com			EMAIL_SENT
Colegio	SI	Instituto Jose Antonio Galán	Rector	Estimado	Cesar Orlando Barajas Aneye	Floridablanca	6494022	ibca@uis.edu.co	Ext. 6026		NO_RECIPENT
Escuela	SI	Instituto de Lenguas en Barranca				Barrancabermeja	6200700				EMAIL_SENT
Colegio	SI	Instituto Santa María Micaela				Bucaramanga	32081104	instituto@icm.edu.co			0
Colegio	SI	Colegio Jose Celestino Mutis				Bucaramanga	641-27-21	celestinomutis@bucaramanga.edu.co			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio Agustiniño	Rector	Estimado	Pdr. Enrique Arenas Molina	Floridablanca	6386250	secretaria@agustiniano.net			EMAIL_OPEN
Colegio		Colegio San Diego	Rector	Estimado	Lic. Bárbara Osajica Chacón	Floridablanca	6386808	secretaria@gimnasiosandiego.edu.co			EMAIL_OPEN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Apéndice G. Base de Datos Empresas

Tipo	Programas anteriormente (SI/NO)	Empresa	Ciudad/Municipio	Teléfono	Correo Electronico	Observaciones	Merge status
Empresa	NO	Electrificadora de Santander S.A.	Bucaramanga	6339767	essa@essa.com.co		EMAIL_OPENE
Empresa	NO	Avicola el Maldroño S.A.	Giron	6464468	avicampo@avicolaelmadrono.com		EMAIL_SENT
Empresa	NO	OTAAC	Bucaramanga	6435677	auxiliarcompras@otacc.com		EMAIL_SENT
Empresa	NO	Nexans Colombia S.A.	Bucaramanga	6762929	ventas.colombia@nexans.com		EMAIL_SENT
Empresa	NO	Caja de compensacion familiar COMFENALCO	Bucaramanga	6577000	ccfcomfesantander@ssf.gov.co		EMAIL_SENT
Empresa	NO	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	Bucaramanga	6434444	ccfcajasan@ssf.gov.co		EMAIL_SENT
Empresa	NO	Sevicol ltda	Bucaramanga	645 7003	principal@sevicol.com.co		EMAIL_OPENE
Empresa	NO	OSYA	Bucaramanga	643 1582	servicioalcliente@serviciosyasesorias.com		EMAIL_OPENE
Empresa	NO	Freskaleche S.A.	Bucaramanga	6761761	servicio.cliente@freskaleche.com.co		BOUNCED
Empresa	NO	Mas x Menos S.A.S.	Bucaramanga	6370099	mxm@masxmenos.com.co		EMAIL_SENT
Empresa	NO	Indunilo S.A.S.	Bucaramanga	6378805	servicioalcliente@indunilo.com		BOUNCED
Empresa	NO	Aldia S.A.S.	Bucaramanga	630 55 55	servicioalcliente@aldiaferreteria.com		EMAIL_OPENE
Empresa	NO	Gente Util S.A.	Bucaramanga	6573760	info@genteutil.net		EMAIL_OPENE
Empresa	NO	Avimol S.A.S	Bucaramanga	6477491	contactenos@avimol.com.co		BOUNCED
Empresa	NO	Higuera Escalante	Bucaramanga	6787870	servicioalcliente@higueraescalante.com		EMAIL_OPENE

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Apéndice H. Portafolio de Servicio Área Bilingüe Internacional ABI

English Immersion Experiences			
		YMCA Online Camp Sessions	<p>Son sesiones inspiradas en la metodología de los Campamentos de Verano de la YMCA y adaptadas a la virtualidad, donde los <u>participantes</u> se divierten y exploran aspectos comunicativos del inglés por medio de actividades lúdico-recreativas que fomentan los valores del cuidado, el respeto, la responsabilidad y la honestidad al tiempo que interactúan con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> - Duración: 60-90 minutos por sesión - Proporción: 2 líderes por cada 15 participantes - Edades: 5 a 17 años
		YMCA Global Sessions	<p>Son sesiones que conectan a los participantes con representantes de diferentes países del mundo por medio de actividades lúdico-recreativas que permiten explorar diversas culturas y compartir la propia ampliando sus conexiones con el mundo y practicando inglés de una manera divertida y natural.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> - Duración: 60-90 minutos por sesión - Proporción: 2 líderes por cada 15 participantes
			- Edades: 5 a 17 años
		Speak Up Club	<p>Son espacios de interacción principalmente oral en inglés sobre temas variados, actuales y de interés general dirigido a grupos de personas con un nivel de inglés intermedio. Las sesiones son desarrolladas por Agentes Culturales Extranjeros con experiencia en manejo de grupos y actividades digitales. Se desarrollan actividades didácticas como presentaciones cortas, debates, discusiones, reflexiones sobre temas específicos, juegos de rol, competencias, entre otros.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> - Duración: 60 minutos por sesión/ 8 sesiones por un mes - Proporción: 1 líder por cada 5 participantes - Edades: Todas
Presenciales			
English Immersion Experiences			
		YMCA English Day	<p>Programa de inmersión en las instalaciones de la Institución Educativa, donde los estudiantes interactúan en inglés con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros por medio de actividades lúdico recreativas inspiradas en la Metodología de Campamentos de Verano Internacional Estadounidenses.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> - Duración: 4-8 horas por día - Proporción: 1 líder por cada 18-22 participantes - Edades: 5-18 años

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y SOSTENIBILIDAD YMCA STDER.

Bilingual Leadership Experiences			
▼		YMCA Leadership Camp	<p>Experiencia de Campamento de Inmersión en Inglés en la Sede Campestre Bochica, o en otra previamente acordada con la institución educativa, enfocada en desarrollar las habilidades de liderazgo de servicio de los participantes al tiempo que se sumergen en un espacio seguro de interacción oral en inglés con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros por medio de la implementación de actividades típicas de un campamento de verano internacional.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> - Duración: 4-6 días - Proporción: 1 líder por cada 15 participantes - Edades: +14 años - Alojamiento: Si.
		Teachers' Innovation Camp	<p>Dirigido a docentes que orientan inglés y que tienen un nivel mínimo B1 según el MCER, para vivir una experiencia de inmersión 100% en inglés, de exploración pedagógica, cultural y lingüística que les ayudará a descubrir formas innovadoras para transformar sus aulas de clase y sus instituciones Los docentes mejoran sus habilidades comunicativas, fortalecen sus competencias pedagógicas y desarrollan habilidades de liderazgo participando en un programa altamente innovador.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> - Duración:1-2 Semanas - Proporción: 1 líder por cada 15 participantes - Edades: +18 años - Alojamiento: Si.

Apéndice I. Portafolio de Servicio Español

INSPIRAMOS A TRAVÉS DE

Servicios especializados y diseñados a la medida de tus necesidades a través de la metodología "educación experiencial".

Al mismo tiempo si nos contratas contribuyes con:

- A que más jóvenes puedan participar en los
- Generar recursos que serán invertidos en

programas sociales que inspiran

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

1 Convivencias

Desarrollamos experiencias vivenciales de formación en habilidades para la **vida**, buscando que los jóvenes de las instituciones logren afianzar sus habilidades sociales buscando una mentalidad dinámica y reflexiva sobre el **respeto**, **cuidado** y servicio de sí mismo, del otro y del planeta tierra.

2 Escuela de Padres

Es un espacio de **formación psico-social** y de reflexión sobre la importancia de ser Padre/Madre vs Mamá/Papá. Siendo un lugar de encuentro para reflexionar en grupo sobre la tarea educativa que se realiza con los hijos/as.

3 Jornada Pedagógica para docentes

Son escenarios de **reflexión**, construcción y diálogo de saberes que nos permite avanzar en el desarrollo de un entorno a la formación de buenas prácticas pedagógicas, buscando contribuir en la humanización del proceso educativo escolar caminando hacia la búsqueda de la **PAZ** en el ámbito escolar.

4 Formación y Capacitación Empresarial

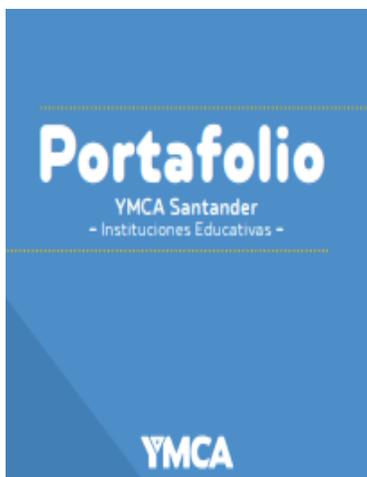
Desarrollamos metodologías de formación y capacitación en componentes de habilidades para la **vida** a través de encuentros vivenciales, buscando que las personas y las organizaciones logren afianzar sus habilidades en:

- Liderazgo
- Manejo de emociones
- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva
- Toma de decisiones
- Empatía
- Otros

5 Campamentos de Inmersión Bilingües Playing to Learn

Construimos campamentos enfocados en inmersión en el idioma **inglés**, en donde las personas logren a través de actividades, procesos reflexivos y de diversión, mejorar su manejo del idioma, además fortalecer en el camino habilidades sociales.

Apéndice J. Portafolio de servicios de Instituciones educativas



Portafolio

Programas de Desarrollo Personal

Inspirados en la Educación Experiencial, la Educación Integrada y en la Enseñanza del Inglés en Espacios no Convencionales, la YMCA colecciona los siguientes programas que buscan crear espacios seguros de interacción, así como también en el desarrollo de habilidades de liderazgo tan necesarias en el contexto actual. A continuación, se presentan los programas institucionales para el 2021.

Programas Institucionales

- Virtuales:**
- English Immersion Experiences
 - Bilingual Leadership Experiences

- Presenciales:**
- English Immersion Experiences
 - Bilingual Leadership Experiences
 - Specialized Experiences
 - Mixto

Virtuales: English Immersion Experiences



YMCA Online Camp Sessions

Son sesiones inspiradas en la metodología de los Campamentos de Verano de la YMCA y adaptadas a la virtualidad, donde los participantes se divierten y exploran aspectos comunicativos del inglés por medio de actividades lúdico-recreativas que fomentan los valores del cuidado, el respeto, la responsabilidad y la honestidad al tiempo que interactúan con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros.

Duración: 30 minutos
Idioma: Inglés
Edades: 5 a 27 años



YMCA Global Sessions

Son sesiones que conectan a los participantes con representantes de diferentes países del mundo por medio de actividades lúdico-recreativas que permiten explorar diversas culturas y compartir la propia ampliando sus conexiones con el mundo y practicando inglés de una manera divertida y natural.

Duración: 30 minutos
Idioma: Inglés
Edades: 5 a 27 años



Speak Up Club

Son espacios de interacción principalmente oral en inglés sobre temas variados, actuales y de interés general dirigidos a grupos de personas con un nivel de inglés intermedio. Las sesiones son desarrolladas por Agentes Culturales Extranjeros con experiencia en manejo de grupos y actividades digitales. Se desarrollan actividades didácticas como presentaciones cortas, debates, discusiones, reflexiones sobre temas específicos, juegos de rol, competencias, entre otros.

Duración: 60 minutos por una hora
Idioma: Inglés
Edades: Todas

Virtuales: Bilingual Leadership Experiences



Youth Leadership Hub

Experiencia internacional de formación en liderazgo, ciudadanía global y filantropía que conecta a jóvenes de Colombia y el mundo, buscando dar respuesta a las necesidades locales, nacionales y globales de los jóvenes incorporando los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se espera que los participantes identifiquen problemas de su contexto, basados en su propia experiencia, y propongan posibles soluciones por medio del diseño e implementación de un proyecto.

Duración: 8 semanas de 60-90 minutos
Idioma: Inglés
Edades: 18 años



Teachers' Leadership Hub

Es una experiencia de formación en liderazgo de servicio, ciudadanía global y responsabilidad social que conecta a docentes con conferencias internacionales de primer nivel y líderes YMCA Colombianos por medio de encuentros sincrónicos virtuales, videoconferencias generales y tutorías personalizadas para reconocer experiencias innovadoras que dan respuesta a las necesidades locales, nacionales y globales basados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y así visualizarse como agentes de cambio que influyen positivamente su contexto.

Duración: 8 semanas de 60-90 minutos
Idioma: Inglés
Edades: 18 años



Campamento de Liderazgo para Jóvenes

Carretona Campamentos enfocados en desarrollar habilidades múltiples, en donde los jóvenes logran a través de actividades, proyectos reflexivos y de diversas asambleas fortalecer en el camino habilidades sociales.

Duración: 2 semanas
Idioma: Español
Edades: 16 a 28 años
Plaza: 20 estudiantes

Presenciales: Experiencias especializadas



Convivencias

Desarrollamos experiencias vivenciales de formación en habilidades para la vida, buscando que los jóvenes de las instituciones logren afianzar sus habilidades sociales buscando una mentalidad dinámica y reflexiva sobre el respeto, cuidado y servicio de sí mismo, del otro y del planeta tierra.

Duración: 1 hora
Idioma: Español
Edades: 11 años
Requisitos: 10 estudiantes
Requisitos: 10 estudiantes
Requisitos: 10 estudiantes



Escuela de Padres

La YMCA dispone de Agentes Culturales provenientes de diferentes partes del mundo, quienes por 14 horas virtuales o 24 horas presenciales a la semana se dedican a apoyar los procesos del área de inglés para el mejoramiento de las competencias comunicativas en inglés e interculturales de los miembros de la comunidad educativa.

Duración: 2 horas
Idioma: Español
Edades: 18 años

Presenciales: Mixto



YMCA Colead3rs

La YMCA dispone de Agentes Culturales provenientes de diferentes partes del mundo, quienes por 14 horas virtuales o 24 horas presenciales a la semana se dedican a apoyar los procesos del área de inglés para el mejoramiento de las competencias comunicativas en inglés e interculturales de los miembros de la comunidad educativa.

Idioma: Español
Duración: 6 a 20 meses
Edad de los participantes: 12 años
Características: Los agentes se adaptan a las necesidades de cada institución.

Presenciales: English Immersion Experiences



YMCA English Day

Programa de inmersión en las instalaciones de la Institución Educativa, donde los estudiantes interactúan en inglés con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros por medio de actividades lúdico recreativas inspiradas en la Metodología de Campamentos de Verano Internacional Estadounidenses.

Duración: 3-5 horas por día
Idioma: Inglés
Edades: 6 a 18 años



YMCA Weekend Fun Camp

Campamento de inmersión en la Sede Campesite Bochica u otro sitio designado junto a la Institución Educativa, donde los estudiantes viven una experiencia de crecimiento desarrollando habilidades para la vida al tiempo que interactúan en inglés con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros de manera cotidiana por medio de actividades lúdico recreativas inspiradas en la Metodología de Campamentos de Verano Internacional Estadounidenses.

Duración: 2 días
Idioma: Inglés
Edades: 12 a 17 años
Alojamiento: 0



YMCA One-Week Camp

Campamento de inmersión en la Sede Campesite Bochica, o en otro previamente acordado con la Institución Educativa, donde los estudiantes viven una experiencia de crecimiento personal desarrollando habilidades para la vida y formación de liderazgo, al tiempo que interactúan en inglés con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros de manera cotidiana por medio de actividades lúdico recreativas inspiradas en la Metodología de Campamentos de Verano Internacional Estadounidenses.

Duración: 7 días
Idioma: Inglés
Edades: 12 a 17 años
Alojamiento: 2

Presenciales: Bilingual Leadership Experiences



YMCA Leadership Camp

Experiencia de Campamento de Inmersión en Inglés en la Sede Campesite Bochica, o en otra previamente acordada con la Institución Educativa, enfocada en desarrollar las habilidades de liderazgo de servicio de los participantes al tiempo que se surgen en un espacio seguro de interacción oral en inglés con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros por medio de la implementación de actividades típicas de un campamento de verano internacional.

Duración: 4 días
Idioma: Inglés
Edades: 16-18 años
Alojamiento: 0



Teachers' Innovation Camp

Dirigido a docentes que orientan inglés y que tienen un nivel mínimo B1 según el MCER, para vivir una experiencia de inmersión 100% en inglés, de exploración pedagógica, cultural y lingüística que les ayude a descubrir formas innovadoras para transformar sus aulas de clase y sus instituciones. Los docentes mejoran sus habilidades comunicativas, fortalecen sus competencias pedagógicas y desarrollan habilidades de liderazgo participando en un programa altamente innovador.

Duración: 1-2 semanas
Idioma: Inglés
Edades: 16-18 años
Alojamiento: 0

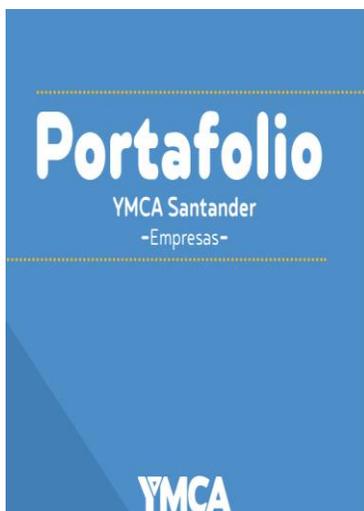


Jornada Pedagógica para Docentes

Espacios en español de reflexión, construcción y diálogo de saberes que nos permite avanzar en el desarrollo de un entorno a la formación de buenas prácticas pedagógicas, buscando contribuir en la humanización del proceso educativo escolar caminando hacia la búsqueda de la PAZ en el ámbito escolar.

Duración: 2 horas
Idioma: Español
Edades: 18 años

Apéndice K. Portafolio de servicios de Empresas YMCA



Portafolio

Programas de Desarrollo Personal

Inspirados en la Educación Experiencial, la Educación Integrada y en la Enseñanza del Inglés en Espacios no Convencionales, la YMCA enseña los siguientes programas que buscan crear espacios seguros de interacción, así como también en el desarrollo de habilidades de liderazgo tan necesarias en el contexto actual. A continuación, se presentan los programas institucionales para el 2021.

Programas Institucionales

Virtuales:

- English Immersion Experiences
- Bilingual Leadership Experiences

Presenciales:

- English Immersion Experiences
- Bilingual Leadership Experiences
- Specialized Experiences
- Mixto



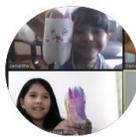
..... Virtuales: English Immersion Experiences



YMCA Online Camp Sessions

Son sesiones inspiradas en la metodología de los Campamentos de Verano de la YMCA y adaptadas a la virtualidad, donde los participantes se divierten y exploran aspectos comunicativos del inglés por medio de actividades lúdico-recreativas que fomentan los valores del cuidado, el respeto, la responsabilidad y la honestidad al tiempo que interactúan con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros.

Duración: de 30 a 90 minutos **Idioma:** Inglés **Ejdes:** 5 a 17 años



YMCA Global Sessions

Son sesiones que conectan a los participantes con representantes de diferentes países del mundo por medio de actividades lúdico-recreativas que permiten explorar diversas culturas y compartir la propia ampliando sus conocimientos con el mundo y practicando inglés de una manera divertida y natural.

Duración: de 30 a 90 minutos **Idioma:** Inglés **Ejdes:** 5 a 17 años



Speak Up Club

Son espacios de interacción principalmente oral en inglés sobre temas variados, actuales y de interés general dirigido a grupos de personas con un nivel de inglés intermedio. Las sesiones son desarrolladas por Agentes Culturales Extranjeros con experiencia en manejo de grupos y actividades digitales. Se desarrollan actividades didácticas como presentaciones cortas, debates, discusiones, reflexiones sobre temas específicos, juegos de rol, competencias, entre otros.

Duración: 2 sesiones de 60 minutos por un mes **Idioma:** Inglés **Ejdes:** Todos

..... Presenciales: English Immersion Experiences



YMCA English Day

Programa de inmersión en las instalaciones de la Institución Educativa, donde los estudiantes interactúan en inglés con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros por medio de actividades lúdico-recreativas inspiradas en la Metodología de Campamentos de Verano Internacional Estadounidenses.

Idioma: Inglés **Duración:** 2-8 horas por día **Ejdes:** 5 a 18 años



YMCA Weekend Fun Camp

Campamento de inmersión en la Sede Campeste Bochica u otro sitio designado junto a la Institución Educativa, donde los estudiantes viven una experiencia de crecimiento desarrollando habilidades para la vida al tiempo que interactúan en inglés con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros de manera cotidiana por medio de actividades lúdico-recreativas inspiradas en la Metodología de Campamentos de Verano Internacional Estadounidenses.

Idioma: Inglés **Duración:** 2-3 días **Ejdes:** 5 a 17 años **Alojamiento:** Si



YMCA One-Week Camp

Campamento de inmersión en la Sede Campeste Bochica, o en otra previamente acordada con la Institución Educativa, donde los estudiantes viven una experiencia de crecimiento personal desarrollando habilidades para la vida y formación de liderazgo, al tiempo que interactúan en inglés con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros de manera cotidiana por medio de actividades lúdico-recreativas inspiradas en la Metodología de Campamentos de Verano Internacional Estadounidenses.

Idioma: Inglés **Duración:** 4-6 días **Ejdes:** 9 a 17 años **Alojamiento:** Si

..... Presenciales: Bilingual Leadership Experiences



YMCA Leadership Camp

Experiencia de Campamento de Inmersión en Inglés en la Sede Campeste Bochica, o en otra previamente acordada con la Institución Educativa, enfocada en desarrollar las habilidades de liderazgo de servicio de los participantes al tiempo que se sumergen en un espacio seguro de interacción oral en inglés con Líderes Bilingües YMCA y Agentes Culturales Extranjeros por medio de la implementación de actividades típicas de un campamento de verano internacional.

Idioma: Inglés **Duración:** 4-6 días **Ejdes:** 14 a 18 años **Alojamiento:** Si

..... Presenciales: Experiencias especializadas



Formación y Capacitación Empresarial

Desarrollamos metodologías de formación y capacitación en componentes de habilidades para la vida a través de encuentros vivenciales, buscando que las personas y las organizaciones logren afianzar sus habilidades en:

Liderazgo **Comunicación asertiva** **Trabajo en equipo**

Manejo de emociones **Toma de decisiones** **Empatía**

Idioma: Español **Duración:** 1 día / 2m / 3pm / 4pm a 5pm **Grupos:** 10 a 15 personas **Requisitos:** 11 años



Campamentos para parejas

Practicar un espacio para el establecimiento de una proyección de vida familiar incidiendo en el fortalecimiento de la pareja como base fundamental de la familia.

Idioma: Español **Duración:** 1 día / 1 sesión **Pago:** \$1.500.000