

TRABAJO DE GRADO

Sistematización de Experiencia en el Área de Experiencia de Usuario de la Dirección de
Servicio y Experiencia de la Universidad EAFIT

HECHO POR:



ASESOR METODOLÓGICO:

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MEDELLÍN**

2025

Resumen

Este informe sistematiza la experiencia de práctica profesional en el área de Experiencia de Usuario de la Universidad EAFIT, con el objetivo de analizar la gestión institucional y el servicio en una entidad líder del sector educativo.

La metodología consistió en la descripción y análisis crítico de las funciones desempeñadas, tales como la atención al público y la gestión de canales de comunicación. Esto se ejecutó mediante el manejo técnico de herramientas como *Excel*, *ORACLE-ELOQUA*, *Scala360*, *Kanaryo* e *Ivanti*, articulando la ejecución práctica con referentes teóricos sobre servicio y experiencia del usuario. Finalmente, el documento detalla la estructura organizacional y el impacto de las acciones desarrolladas en el contexto institucional.

Palabras clave: Experiencia de Usuario, Gestión Institucional, Herramientas Tecnológicas, Servicio.

Abstract

This report systematizes the professional internship experience within the User Experience area at Universidad EAFIT, aiming to analyze institutional management and service quality within a leading institution in the Colombian educational sector.

The process was conducted through a critical analysis of key responsibilities, including public relations and communication channel management. This was executed by leveraging technical tools such as *Excel*, *ORACLE-ELOQUA*, *Scala360*, *Kanaryo*, and *Ivanti*, while bridging practical performance with theoretical frameworks regarding service and user experience. Ultimately, the document details the organizational structure and the strategic impact of the actions developed during the internship period.

Key words: User Experience, Institutional Management, Technological Tools, Service.

Agradecimientos

Agradezco a mi familia, quienes han representado un pilar fundamental a lo largo de mi proceso académico, ofreciéndome su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante, elementos fundamentales con los que he logrado avanzar y superar los distintos retos que se me presentaron. También, agradezco profundamente a la Universidad EAFIT por brindarme la oportunidad de realizar mi práctica profesional en un entorno académico de excelencia, donde pude aplicar y fortalecer mis conocimientos. A la Dirección de Mercadeo, especialmente al equipo del área de Experiencia de Usuario, por su acompañamiento constante, su disposición para enseñar y su confianza en mí proceso formativo. A mi tutora de práctica, por su orientación, retroalimentación y apoyo durante cada etapa del proyecto. Finalmente, agradezco a la Universidad Autónoma Latinoamericana que me respalda, por creer en mí y por ser parte esencial de este camino de crecimiento personal y profesional brindándome espacios esenciales para mi formación académica.

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	5
1.1. Presentación de la organización	5
1.2. Presentación del área o departamento donde se desarrolló la práctica	7
2. Desarrollo del proceso de práctica.....	8
2.1. Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante	8
3. Reflexiones Sobre la Experiencia de Práctica	38
3.1 Sobre el proceso o situación a resolver	38
Referencias Bibliográficas	46

1. Introducción

El presente informe sistematiza la experiencia de práctica profesional realizada en el área de Experiencia de Usuario de la Universidad EAFIT. Esta labor surge de la necesidad institucional de fortalecer los vínculos con sus públicos mediante procesos de comunicación digital y atención estratégica. El documento tiene como objetivo analizar la gestión de herramientas tecnológicas y procesos de servicio desarrollados durante el periodo de práctica. Para ello, el informe se estructura en cuatro secciones: primero, una contextualización de la organización y el área; segundo, el desarrollo de actividades y manejo de herramientas como CRM y bases de datos; tercero, un análisis crítico de la experiencia frente a referentes teóricos; y finalmente, las conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso.

1.1. Presentación de la organización

La Universidad EAFIT es una institución privada sin ánimo de lucro dedicada a la educación superior, fundada el 4 de mayo de 1960 en Medellín, Colombia, bajo el nombre original de Escuela de Administración y Finanzas (EAF). Su creación fue impulsada por un grupo de empresarios antioqueños que buscaban formar profesionales capacitados para enfrentar los retos del sector empresarial colombiano. En 1962, la institución amplió su enfoque académico y adoptó el nombre de Escuela de Administración, Finanzas y Tecnologías (EAFIT), reflejando su compromiso con la formación integral en áreas clave del desarrollo económico y tecnológico del país (Universidad EAFIT, s.f.).

Desde sus inicios, EAFIT ha desempeñado un papel fundamental en la formación de líderes, la promoción de la innovación y el fortalecimiento del conocimiento en Colombia. Su reputación se ha consolidado a lo largo de más de seis décadas, posicionándola como una de las universidades más influyentes del país. En 2023, fue clasificada como la tercera universidad con mejor reputación en Colombia y la primera en Antioquia, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco, 2023). Este reconocimiento refleja su impacto en el sector educativo y su alta estima entre la comunidad académica y empresarial.

El objeto social de EAFIT es la prestación del servicio de educación superior, lo cual incluye la creación y desarrollo de programas de pregrado, posgrado y educación continua, así como la promoción de la investigación, la extensión social y la proyección cultural. Su propósito misional se orienta a formar profesionales competentes, líderes y ciudadanos responsables, capaces de generar un impacto positivo en la sociedad (Universidad EAFIT,

s.f.). Desde su creación, EAFIT ha adoptado un modelo educativo que combina el rigor académico con una perspectiva humanista, buscando el desarrollo integral de la persona como eje central de su formación (UNESCO, 2015).

A lo largo del tiempo, la universidad ha ampliado su portafolio académico incorporando programas en áreas como economía naranja, ciencia de datos, sostenibilidad, relaciones internacionales y tecnologías emergentes, lo que evidencia su capacidad de adaptación a los cambios del entorno y su compromiso con la pertinencia social. En el ámbito nacional, EAFIT tiene presencia en ciudades como Bogotá y Pereira, así como su presencia regional en el municipio de Rionegro (sector Llanogrande), mediante sedes físicas y programas de extensión. Internacionalmente, mantiene alianzas estratégicas con instituciones como *Purdue University* (Estados Unidos), *Université Laval* (Canadá) y Universidad de Salamanca (España), lo que le permite participar en redes académicas globales, intercambios estudiantiles y proyectos conjuntos (Universidad EAFIT, s.f.).

La Universidad EAFIT se ubica en el sector terciario de la economía, específicamente en el subsector de la educación superior. Este sector es esencial para el desarrollo del país, ya que fomenta la generación de conocimiento, impulsa la innovación y forma el capital humano necesario para enfrentar los desafíos sociales y económicos (OCDE, 2021). En coherencia con su misión institucional, EAFIT orienta su labor en torno a una serie de objetivos estratégicos que refuerzan su compromiso con la excelencia académica y la relevancia social. Entre estos objetivos se encuentra la formación de personas íntegras, capaces de liderar y desarrollar soluciones innovadoras mediante una educación de alta calidad que propicie experiencias transformadoras. Asimismo, promueve la investigación, la innovación y la generación de conocimiento, dinamizando su creación, transferencia y apropiación para responder a los desafíos del mundo contemporáneo. La universidad también se proyecta socialmente a través de la expansión de soluciones de aprendizaje e innovación en diversos territorios del país, liderando iniciativas con conciencia social y ambiental que contribuyen a la sostenibilidad del planeta. Finalmente, fortalece alianzas y relaciones estratégicas con otras instituciones, con el propósito de generar valor compartido y fomentar el desarrollo sostenible (Universidad EAFIT, s.f.).

EAFIT se proyecta como una universidad de excelencia reconocida internacionalmente, con el fin de expandir su influencia global. Su estrategia se basa en la innovación de sus programas, la sostenibilidad institucional y el fortalecimiento de las relaciones con sus grupos de interés, todo ello mediante propuestas de valor únicas y con los más altos estándares de calidad. Para operar de manera eficiente y alineada con sus metas, la universidad cuenta con una estructura organizacional robusta, conformada por diversas áreas. La Rectoría es el máximo órgano de gestión, responsable de liderar las estrategias académicas y administrativas. Las Vicerrectorías gestionan funciones esenciales como la docencia, la investigación, la extensión y la internacionalización, garantizando la calidad y pertinencia de los procesos. Las Escuelas y Departamentos agrupan los programas académicos por áreas de conocimiento, como la Escuela de Administración, la Escuela de Ciencias y la Escuela de Ingeniería. Por su parte, las Direcciones de Apoyo, entre ellas la Dirección de Desarrollo Humano, la Dirección Financiera y la Dirección de Sostenibilidad, se encargan de gestionar los recursos y velar por el bienestar de toda la comunidad universitaria (Universidad EAFIT, s.f.).

1.2. Presentación del área o departamento donde se desarrolló la práctica

Dentro de esta estructura, el área de Experiencia de Usuario forma parte de la Dirección de Mercadeo, y constituye una división clave en la operación institucional. Su propósito central es brindar orientación y acompañamiento para generar experiencias positivas en cada interacción que el público tiene con la universidad. Esta área actúa como un punto de conexión entre las necesidades del usuario y los servicios ofrecidos por la institución, asegurando un flujo de comunicación eficiente y una atención de alta calidad (Universidad EAFIT, s.f.). Dentro de sus procesos, el área administra una serie de herramientas tecnológicas que optimizan la relación con el público. La gestión de los sistemas CRM (*Customer Relationship Management*), como *ELOQUA* para mercadeo y *Salescloud* para ventas, es fundamental. Estos sistemas permiten la automatización de campañas, la gestión de bases de datos y el control de la información, garantizando que cada comunicación sea pertinente y personalizada. Adicionalmente, el área vela por la correcta gestión de *Habeas Data* y la administración de la plataforma Mercurio, lo que asegura el cumplimiento de las normativas de protección de datos.

Las actividades de servicio y experiencia de usuario son diversas y se centran en la atención al público. Esto incluye la administración y seguimiento a PQR (Petición, Queja, Reclamo y Reclamación), la gestión de canales de atención (presenciales y no presenciales), y el levantamiento y seguimiento de indicadores de satisfacción. El área también se encarga de la definición y ejecución de la estrategia de servicio de la universidad y realiza un seguimiento proactivo a estudiantes activos y a la deserción, con el fin de mejorar continuamente la retención estudiantil, sin embargo, este no es un trabajo que realiza el área de manera individual, lo hace conjunto a otras áreas que también son muy importantes para lograr la retención estudiantil.

En la estructura del área, cuenta con ocho personas, se articula en torno a roles que aseguran una operación coordinada y eficaz. Un equipo de profesionales se encarga de los diferentes procesos, desde la asesoría y el seguimiento de interesados (*Leads*) hasta la actualización de datos y el escalamiento de casos complejos. El *ContactCenter*, a través de diversos canales como teléfono, *email*, *WhatsApp*, chat y SMS, es el corazón de la atención al cliente, ofreciendo asesoría e información sobre toda la oferta académica y de servicios de la universidad, es un servicio tercerizado al cual desde el área de experiencia de usuario se le brinda la información necesaria y actualizada para que puedan brindar información verificada a los estudiantes.

La importancia de esta área para la organización es fundamental, ya que actúa como el principal canal de interacción entre la universidad y su público. Su labor asegura una comunicación fluida y un servicio de calidad, lo que fortalece la imagen y la reputación de EAFIT. Al generar experiencias positivas, el área contribuye directamente a la atracción, retención y fidelización de estudiantes, egresados y el público en general, lo cual se alinea con la visión de la universidad de ser una institución de excelencia, reconocida por su impacto y su servicio de alta calidad.

2. Desarrollo del proceso de práctica

El presente apartado tiene como propósito describir de manera detallada el desarrollo del proceso de práctica profesional realizado en la Universidad EAFIT, dentro del área de Experiencia de Usuario, adscrita a la Dirección de Mercadeo. Mi nombre es Katerin Agudelo Lopera, estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma Latinoamericana (UNLAULA), y este trabajo corresponde al proyecto de grado bajo la modalidad de sistematización de la experiencia cuyo objetivo es analizar, reflexionar y documentar las experiencias adquiridas durante el proceso. A lo largo de este capítulo se abordará la descripción de las actividades operativas ejecutadas, la metodología empleada, los logros alcanzados, las competencias desarrolladas y los aportes tanto personales como institucionales.

El desarrollo de la práctica se basó en un proceso operativo enfocado en la atención al público y en la gestión de experiencias de los diferentes usuarios de la universidad, haciendo uso de herramientas tecnológicas como los sistemas (*Eloqua*, *Scala360* y *Kanaryo*), la plataforma Ivanti y los canales de comunicación institucionales. De esta manera, se buscó contribuir a la optimización de los procesos de servicio, fortaleciendo la satisfacción del usuario y la eficiencia en la atención. Este apartado se estructura de forma cronológica y temática, iniciando con la planeación de las tareas, la ejecución de las actividades diarias, el seguimiento de indicadores de gestión, y finalizando con la evaluación de resultados.

Así, el proceso de práctica se desarrolla a partir de una perspectiva operativa que permitió integrar los conocimientos teóricos adquiridos en la formación académica con la realidad organizacional, evidenciando la importancia de la gestión del servicio y la experiencia de usuario dentro de las estrategias institucionales de EAFIT. Este análisis no solo permite comprender el rol desempeñado durante la práctica, sino también identificar aprendizajes significativos que fortalecen el perfil profesional y aportan a la mejora continua del área.

2.1. Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante

El área de Experiencia de Usuario tiene como propósito garantizar que las interacciones de estudiantes, aspirantes, egresados y visitantes con la universidad sean efectivas, empáticas y oportunas. Para lograrlo, gestiona diversos canales de comunicación institucional y administra herramientas tecnológicas que facilitan la trazabilidad de la información y la atención a los requerimientos.

De todas las actividades desarrolladas por la practicante durante su proceso de práctica profesional, tres tuvieron un impacto significativo dentro de su proceso en el área de Experiencia de Usuario. En primer lugar, la ejecución de envíos de comunicaciones institucionales a través de plataformas CRM, con el objetivo de garantizar que la información relacionada con procesos académicos, becas, pagos y actividades

institucionales fuera transmitida de manera clara, segmentada y en el momento oportuno a los diferentes públicos de la universidad.

En segundo lugar, la actualización de información institucional dirigida al público, especialmente en espacios como las preguntas frecuentes (FAQ) de la página *web*. Esta actividad consistió en revisar contenidos que presentaban desactualización, validar la información con diferentes áreas de la universidad y reorganizarla de manera que resultara más clara y accesible para los usuarios.

Finalmente, se destacan las pruebas realizadas al *chatbot* institucional (BOT) de certificados y a otros canales digitales de atención, mediante ejercicios de verificación y simulación de consultas por parte de los usuarios. Estas pruebas permitieron identificar inconsistencias en la información suministrada, vacíos en las respuestas automatizadas y posibles oportunidades de mejora en la experiencia digital.

2.2. Acciones del practicante

En este apartado se describe de forma detallada la experiencia en la práctica desarrollada a lo largo de los meses durante la permanencia en la Universidad EAFIT, específicamente en el área de experiencia de usuario perteneciente a la dirección de mercadeo.

2.2.1. Actividades desarrolladas durante el mes uno (03 de septiembre – 03 de Octubre)

El proceso de integración de la practicante se desarrolló de forma extensiva a lo largo de su primer mes de ejercicio profesional en la Universidad EAFIT, asumiendo el rol de Practicante de Experiencia de Usuario (UX). Esta fase inicial fue diseñada para asegurar una inmersión completa que trascendiera la inducción administrativa básica, enfocándose en el alineamiento estratégico con la cultura institucional y la adquisición de las competencias operativas esenciales. Dicha prolongación permitió un manejo de la información gradual y el desarrollo de habilidades previas a la ejecución de tareas de alto impacto que se verán más adelante.

Para comenzar el proceso de inducción, la practicante completó la Inducción Virtual obligatoria a través de la plataforma tecnológica Interactiva. Aunque los cursos se podían tomar en cualquier momento, la practicante los finalizó en aproximadamente tres días. Estos módulos se enfocaron en la historia institucional, la Seguridad de la Información (énfasis en el manejo de datos) y Género, Diversidad e Inclusión (GDI).

El curso de GDI fue especialmente significativo, ya que promovió el respeto hacia todas las personas, independientemente de sus preferencias o identidades. El módulo hizo una distinción pedagógica entre sexo y género, y abordó abiertamente temas de acoso laboral e inclusión, destacando cómo la falta de inclusión activa afecta negativamente el ambiente laboral. Este enfoque formativo reforzó el compromiso de la universidad con la creación de una cultura laboral respetuosa y de confianza, alineando la conducta del practicante con los valores éticos de la institución.

A continuación se adjuntan los diplomas obtenidos al finalizar los cursos de inducción a la universidad EAFIT, con el fin de sustentar lo anteriormente mencionado.

Figura 1. Certificado curso de Género, diversión e inclusión.



Fuente: Universidad EAFIT plataforma Interactiva.

Figura 2. Certificado curso de Seguridad de la información.



Fuente: Universidad EAFIT plataforma Interactiva.

Adicional a esta etapa, también se obtuvo un certificado al cual solo se puede acceder directamente desde la plataforma y aparece como un mensaje emergente, es un certificado de culminación a la inducción de empleados. A continuación, se adjunta la imagen del certificado.

Imagen 3. Certificado curso inducción empleados



Certificado curso Inducción de empleados

¡Felicitaciones! Has aprobado el curso de Inducción de empleados satisfactoriamente

Nombre del curso:

Inducción Universidad EAFIT 2025

Fecha de vencimiento: Nunca

Fuente: Universidad EAFIT plataforma Interactiva.

Luego de realizar estos cursos, la atención se centró en la integración logística y la presentación formal del equipo. La jefa directa facilitó la bienvenida e introdujo a la practicante en el marco de sus futuras responsabilidades, destacando el rol de revisión y actualización de la experiencia en la comunicación institucional y la gestión de información. Se realizó la dotación de los elementos tecnológicos requeridos para el cargo, específicamente un portátil Dell empresarial, junto con *mouse* y audífonos. Esta provisión de herramientas de alta calidad demostró el compromiso institucional con el desempeño óptimo y el bienestar de la practicante, asignando un puesto de trabajo adecuado que facilitó el inicio inmediato de las labores.

Un aspecto crítico de esta etapa fue la resolución de un problema al intentar activar el correo electrónico institucional, una falla de autenticación que requirió la solicitud de soporte técnico al área especializada, SAUL. Superada esta barrera, la practicante pudo acceder a las herramientas esenciales de la *suite Microsoft*, incluyendo *Microsoft Teams*, una plataforma de colaboración que facilita la comunicación grupal, las video llamadas y el manejo de documentos compartidos (Microsoft, 2024). Seguidamente, se instruyó la navegación por la página web institucional, la principal interfaz digital de la universidad, con el objetivo de lograr una comprensión profunda de cómo está organizada y dónde se encuentra la información clave sobre programas académicos y becas y otra información de interés.

La estructura organizacional del área fue detallada para establecer los canales de comunicación y la jerarquía. El organigrama presentado por la coordinadora (la jefa directa de la practicante), abarcó desde la Rectoría, el Director de Mercadeo, el Jefe de Experiencia de Usuario y Mercadeo, hasta la Coordinadora de Experiencia de Usuario. De particular relevancia para la practicante fue la Auxiliar, cuyo rol inicial fue guiar a la practicante en el uso de la plataforma institucional y coordinar las reuniones informativas por *Teams*, actuando como el principal apoyo operativo durante este mes inicial.

El equipo cuenta con una Analista de CRM, un rol fundamental para la estrategia de comunicación masiva de la institución. La Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) se concibe como una filosofía empresarial que integra un conjunto de técnicas para generar valor y cultivar relaciones sólidas y leales con los clientes (Greenberg, 2003). Esta analista administra los distintos sistemas CRM utilizados para los envíos masivos de información a públicos específicos.

Dentro del conjunto de herramientas tecnológicas de comunicación institucional, la universidad emplea múltiples sistemas especializados. El sistema Eloqua se utiliza principalmente para la gestión y envío de campañas de *email marketing* y la organización de procesos de comunicación personalizados a grupos de interés (Oracle, 2024). Ivanti, por su parte, aunque generalmente ligado a la gestión de servicios de tecnología, en este contexto apoya procesos internos. Además, se emplean *Kanaryo* y *Scala360* en la estrategia de comunicación, lo que permite dividir la base de datos y asegurar que el mensaje llegue correctamente a los interesados en pregrado y posgrado.

La inducción al proceso de *Mystery Shopper* se llevó a cabo de forma teórica y práctica durante este mes, y, se hicieron algunas pruebas en los canales de atención encontrando algunos errores en la información que se estaba brindado, información desactualizada por una parte y también, se evidencio que el BOT de *whatsapp* no traía información que se supone si debía traer como lo es la información básica acerca de programas de posgrado, como duración y precio, esto ameritó hacer un reporte con todos los hallazgos en formato *word* para ser enviado a las personas encargadas del BOT, para que hicieran las debidas actualizaciones. En esta etapa, se detalló que el *Call Center* utiliza el canal de *WhatsApp* con un *chatbot* que responde con información de la web institucional para consultas generales. El personal humano utiliza una plataforma interna denominada *Niik*, la cual debe estar en constante actualización para asegurar que los asesores de la empresa tercerizada dispongan de información institucional correcta y oportuna para el apoyo en temas de divulgación.

Figura 4. Prueba al BOT por medio del canal de WhatsApp

Valor de la inscripción



Nota: Conversación tomada de WhatsApp donde se puede observar la realización de una prueba realizada al BOT institucional.

En la imagen anterior, se puede evidenciar que se le hace una pregunta al BOT sobre el valor de la inscripción, y en vez de responder la pregunta ya que es información básica que está en la página de la universidad (Información con la que se alimenta el BOT), El BOT decide mandar al usuario directamente un asesor para resolver está pregunta, alargando tiempo de espera del usuario mientras un asesor se conecta y haciendo que el asesor responda a una solicitud que realmente no necesita de su apoyo. En esta etapa, se hicieron tanto reuniones virtuales por la plataforma de *teams* como reuniones presenciales donde la practicante se desplazó a otras oficinas para conocer sobre otras áreas, los procesos que realizaban y cómo iba a ser el trabajo de integración que en el futuro iba a realizar con estas, procesos que se van a observar más adelante.

Después de varios días de inducciones con otras áreas, se pasó a una inducción en la página web institucional, para conocer las rutas óptimas para encontrar la información mucho más fácil, esto con el fin de poder entregar la primera tarea que es la actualización de información en la página web, para llevar a cabo esta tarea se realizaría la primera integración con diversas áreas de la universidad con el fin de actualizar la información que esta de cara a los estudiantes, egresados e interesados en los programas de la universidad y sus diversos procesos, esta tarea se detuvo un tiempo ya que surgió una actividad de mayor importancia, fue el principal proceso operativo realizado y consistió en la Revisión y Actualización de Información Crítica. Este proceso comenzó con la organización de la base de datos de postulaciones a la Beca Talento en Investigación (posgrados). La practicante recibió un archivo Excel que requería una filtración detallada por nivel de estudio (Maestría, Especialización o Doctorado), un procedimiento esencial para limpiar la información.

Un desafío operativo se presentó al encontrar registros donde el nombre del proyecto de investigación había sido reemplazado por códigos. Para solucionar esto, la practicante tuvo que iniciar un proceso de contacto directo telefónico con los postulantes para confirmar su interés, lo que implicó la actualización manual de la base de datos. Se implementó un sistema de reporte continuo, que era una tabla de Excel para seguir el avance, cuantificando los contactos realizados y los pendientes, y una vez organizada la base, esta fue enviada a la

jefa directa para su gestión final con el área institucional correspondiente.

Figura 5. Base de datos postulantes a Beca Talento de Investigación

S	W	CF	CG	CH	CI	CO	CP	CQ	CR	CS
Q3	Q148	Q231	Q232	Q303	Q304	Q310	Q311	Q299	Q312	Q313
Nombr	Número d	Nivel de prog	Selecciona el program	Seleccid	Seleccid	Seleccid	Seleccid	Seleccid	Seleccid	Seleccid
Molina	#####	Maestría	de la Administración		Cambios o			en		
Petrova	#####	Maestría	Humanísticos					segunda		
Isabella	#####	Maestría	de la Ingeniería			Productivida		en		Huella de ca
ARTUR	#####	Maestría	Maestría en Economía					en		
REND	#####	Maestría	Biociencias	multi-				en		
n Mesa	#####	Maestría	Jurídicos					segunda		
Pérez	#####	Maestría	de la Ingeniería					en	Síntesis, car:	
Aleja	#####	Maestría	Aplicada					en	oncología	
Luna	#####	Maestría	de la Administración		Communic			en		
Castella	#####	Maestría	de la Ingeniería			Desarrollo di		en		
o	#####	Maestría	de la Ingeniería					segunda		
Carlos	#####	Maestría	Biociencias	multi-				segunda		
Felipe	#####	Maestría	Matemáticas Aplicadas				7	en		
Botero	#####	Maestría	Jurídicos					en		
Pablo	#####	Maestría	de la Ingeniería			Desarrollo di		en		
Fernand	#####	Maestría	Humanísticos					en		

Nota: Parte del Excel usado para realizar el proceso de confirmación de títulos de investigación, las columnas presentadas corresponden a información como nombres, número de celular, nivel de programa académico de posgrado, programa de interés, títulos de investigación y segunda opción de investigación, con el fin de mantener la privacidad, se censuran los números de los usuarios.

En la foto anterior, podemos ver la matriz que se actualizó, en esta se tenían diferentes datos, los más importantes eran el número de celular que sale censurado en este caso, y el nivel de programa que en este caso se muestra el de maestría, al frente está el programa de interés de cada persona que van desde ingenierías hasta biología o estudios humanísticos, y frente a este están los títulos de investigación que muchos de estos se veían como códigos de tres números, cuando aparecían con número, la practicante debía llamar a la persona y validar su título de investigación y ponerlo en el lugar correspondiente.

La tarea aumentó en complejidad al realizar una conciliación de bases de datos. Al encontrar diferencias entre los registros internos y externos, fue necesario reconfirmar información con postulantes que habían incluido una segunda opción de investigación sin especificarla. Algunos usuarios aprovecharon esta validación para modificar el título de su investigación inicial, lo que generó diferencias con las bases de datos madre que tenían las personas encargadas de este proceso, por lo que la practicante se reunió con estas personas vía *Teams* para explicar por qué la información que ellas tenían era diferente a la que la practicante había entregado. Cada cambio exigió también la actualización del resumen del proyecto, asegurando la coherencia de la documentación.

Tras finalizar la organización de la base de datos, la actividad principal se centró en la actualización de las Preguntas Frecuentes (FAQ) de la universidad, cubriendo categorías clave como EPIK, carnetización y EATA. Esta tarea requirió establecer comunicación con diversas áreas institucionales, pues el contenido existente, en algunos casos con una antigüedad de hasta dos años, presentaba una desactualización significativa. Aunque la

practicante propuso organizar las preguntas por temas para mejorar la facilidad de uso para el usuario, la sugerencia fue rechazada por la persona encargada, lo que demostró las limitaciones de la iniciativa en la fase inicial de la práctica.

Figura 6. Excel de preguntas frecuentes

A	B	C	D
		https://www.eafit.edu.co/institucional/info-general/Paginas/faq.aspx#admisiones	
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA	ENLACES
INSCRIPCIONES			
PREGARDO			
1	¿Cómo me inscribo a un programa de pregrado?	Inscribirte a un programa de pregrado es muy fácil, aquí te dejamos unos pasos que puedes seguir: 1. Ingresa a Epik , crea una cuenta o inicia sesión. 2. Selecciona el rol "Solicitante" → "Inscripción Pregrado y Posgrado". 3. completa el formulario (datos personales, programa, documentos, etc.) 4. Paga la inscripción y, si aplica, agenda la entrevista.	https://www.eafit.edu.co/epik
2	¿Cómo puedo saber si mi inscripción fue registrada y el estado del proceso?	Aquí te dejamos una guía a seguir para saber el estado de tu inscripción: Entra a Epik → "Inscrip. Pregrado y Posgrado" → "Resumen de Solicitudes" para verificar si tu solicitud está en estado registrada, en revisión, admitido, etc.	
3	Ya pagué la inscripción, pero no me han notificado si fui admitido. ¿Qué debo hacer?	Si ya hiciste el pago, entrega de documentos e (si aplica) entrevista o examen, solo debes esperar. Cuando el proceso de admisión finalice, recibirás un correo con tu resultado.	
4	No recibí mi usuario o contraseña después de crear la cuenta. ¿qué hago?	Revisa tu bandeja de entrada, spam u "Otros". El correo llega desde notificaciones@eafit.edu.co , asunto "EAFIT - Tu usuario está listo - Cuenta creada". Si no lo encuentras, contacta a saul@eafit.edu.co o Mesa de Ayuda: (604) 2619500 ext. 9433.	
5	Soy estudiante nuevo, ¿cómo accedo a mi usuario y contraseña una vez matriculado?	Si diligenciaste el registro en Epik, recibirás el correo con usuario y contraseña al correo personal registrado. Si no llega, comunícate con Mesa de Ayuda o escribe a saul@eafit.edu.co	

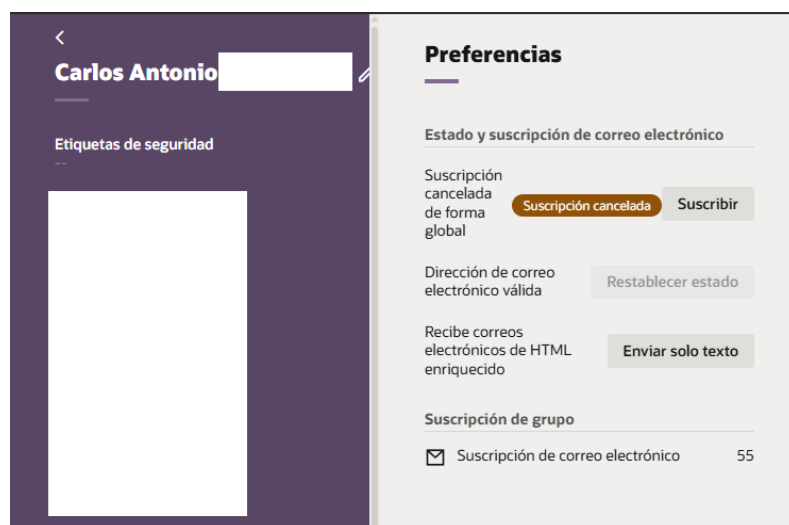
Nota: Excel donde se pueden ver consolidadas las preguntas frecuentes que hacen parte de la página institucional.

Aquí se pueden ver las preguntas ya actualizadas, que corresponden a las preguntas frecuentes generales de la página institucional, como se ve, luego de exponer por qué la organización que había propuesto la practicante era mejor para los usuarios, la persona encargada aceptó revisar la propuesta y dio libertad a la practicante para organizarlas y presentarlas, una vez la practicante actualizó toda la información la presentó y fue aceptada, lo siguiente fue que la persona encargada de este proceso validara que la información fuese correcta y se pasó a organizar esta información dentro de la página institucional, con el fin de que las personas que la visitaran, tuvieran acceso a información confiable y actualizada.

Un segundo proceso operativo clave fue la Introducción al Envío de Campañas por plataformas digitales. La labor se enfocó en el entrenamiento detallado sobre el manejo de los sistemas *Scala360*, *Kanaryo* y *Eloqua*, esenciales para la comunicación institucional. La capacitación incluyó la forma de crear plantillas de mensajes distintas por línea de envío (pregrado o posgrado), la correcta segmentación de los grupos de interés y el envío controlado de mensajes masivos. Un componente obligatorio fue la realización de pruebas de envío rigurosas para asegurar que el mensaje final a distribuir tuviera la estructura, la información y la presentación correctas.

El principal acercamiento operativo en esta área se dio con *Eloqua*, el cual se complementa con el cumplimiento estricto de la normativa de *Habeas Data* (Ley 1581 de 2012). La practicante también recibió acceso al buzón de datos personales, encargándose de filtrar las solicitudes. El proceso operativo clave fue la gestión de las peticiones de baja o cancelación de suscripción: la practicante debía buscar el correo del usuario en *Eloqua* y ejecutar la cancelación, asegurando que el usuario dejara de recibir comunicaciones institucionales de forma inmediata, cumpliendo con la importancia legal de protección de datos. Para este proceso, la practicante revisaba el buzón del correo de datos personales para ver que usuarios pedían la baja de la base de datos institucional y así entrar en *Eloqua* y cancelar la suscripción de la persona evitando así la llegada de correos indeseados para esa persona.

Figura 7. *Plataforma tecnológica Eloqua*



Nota: Una captura de pantalla de *Eloqua* en la sección “mis contactos” donde se puede ver el estado de un usuario que solicitaba la baja de la base de datos de la Universidad EAFIT.

En esta imagen, se puede evidenciar la cancelación de una suscripción para una persona que lo solicitó por medio del correo electrónico de datos personales de la Universidad EAFIT, para realizar este proceso, se atiende a la solicitud, se toma el correo electrónico de la persona, se pega en la sección “mis contactos” del aplicativo *Eloqua*, allí, se le da al botón desuscribir y, posterior a esto, se le manda un correo a la persona con el fin de confirmar su exclusión de la base de datos institucional. Y, con este proceso, se termina todo lo realizado por el primer mes de práctica de la practicante.

Tabla 1. Resumen de actividades del mes uno

Actividades	Descripción	Observaciones
Finalización de la inducción virtual	Realización de módulos obligatorios en la plataforma Interactiva durante tres días.	Se presentó de manera frustrante ya que la opción es digerir información e información porque se realizan pequeñas actividades de selección múltiple para poder completarla.
Capacitación en GDI	Formación en Género, Diversidad e Inclusión, enfocada en respeto, identidad y prevención del acoso.	De igual manera la necesidad de tener retentiva se veía mucho con el paso a paso y la necesidad de ser rápido en la absorción para darle continuidad a las demás actividades.
Seguridad de la información	Curso sobre el manejo ético y seguro de datos institucionales.	
Inducción de empleados	Obtención del certificado general de finalización de procesos de bienvenida.	
Gestión de herramientas	Recopilación de dotación tecnológica (portátil Dell, mouse y audífonos) y asignación del puesto de trabajo.	
Configuración técnica	Resolución de fallas de autenticación en el correo institucional a través del área de soporte (SAUL).	La primera barrera (activación de correo) me enseñó que la experiencia del empleado es el primer "punto de contacto" que debe funcionar para que el servicio externo sea excelente.
Reconocimiento organizacional	Estudio del organigrama (desde Rectoría hasta la Coordinación de UX) y canales de comunicación interna.	Fue más fácil digerir el organigrama, pero siempre se veían vacíos y falta de puesto de la organización.
Exploración de las plataformas digitales	Navegación profunda en la web institucional para comprender la arquitectura de información de programas y becas.	Demasiado extenso porque la página institucional tiene demasiadas rutas para buscar la información y demasiados lugares para revisar.
Auditoría de mystery shopper	Pruebas teóricas y prácticas en los canales de atención al cliente.	Fue mucha prueba y error porque me tocaba verificar las respuestas que se estaban ofreciendo en ese momento.
Reporte de hallazgos	Identificación de errores en el Bot de WhatsApp (información desactualizada y fallas en la entrega de datos sobre posgrados).	Al identificar las repuestas erróneas se reporta para realizar su debida corrección.
Optimización de FAQ	Actualización de las "Preguntas Frecuentes" de categorías como EPIK y EATA, incluyendo una propuesta de reestructuración por temas para mejorar la navegabilidad.	Fue una de las fases más retardadas; habían muchas preguntas repetidas entonces preferí desde cero retomar todas las preguntas y realizar su respuesta para esto me tocó solicitar a varias áreas dicha información para hacer sus respectivos cambios.
Depuración de Beca Talento	Filtrado de bases de datos de posgrados en Excel por nivel académico.	Se valida la información pero fue un paso mucho más sencillo ya que hay un área que maneja encargada de darle manejo a la beca.
Validación de Datos	Contacto telefónico directo con postulantes para corregir códigos erróneos en títulos de proyectos de investigación.	
Conciliación de Información	Reuniones vía Teams para alinear las bases de datos actualizadas con los registros de las áreas encargadas.	
Entrenamiento en Plataformas	Capacitación en el manejo de herramientas de envío masivo: Scala360, Kanaryo y, especialmente, Eloqua.	Fue demasiado retardador para los envíos porque tocaba ver cada una tenía una ruta.
Gestión de Campañas	Creación de plantillas, segmentación de públicos (pregrado/posgrado) y realización de pruebas de envío.	Fue demasiado retardador para los envíos porque tocaba ver cada una tenía una ruta.
Cumplimiento de Habeas Data	Gestión del buzón de datos personales y ejecución manual de cancelaciones de suscripción (Opt-out) en Eloqua para cumplir con la Ley 1581 de 2012.	Demostre capacidad de resiliencia y gestión bajo presión al procesar con éxito un alto volumen de solicitudes estancadas. Esta intervención no solo normalizó el flujo operativo del canal, sino que también permitió detectar fallas sistémicas que contribuían al represamiento de la información.

Fuente: *Elaboración propia*

Durante el primer mes en la Universidad EAFIT, el sentimiento predominante en la practicante fue una mezcla de entusiasmo y expectativa frente al inicio de su trayectoria laboral. El proceso de inducción, realizado a través de la plataforma Interactiva y *teams* para capacitaciones de área, constituyeron el primer contacto formal con la cultura organizacional, permitiéndole comprender que el área de Experiencia de Usuario es el eje articulador de la relación con el estudiante. Aprendió que la calidad del servicio no es un concepto abstracto, sino que se construye a partir de detalles mínimos, como la coherencia en la información de un *chatbot* o la calidez en el saludo institucional. Se sintió motivada a realizar su primer ejercicio de *Mystery Shopper*, pues identificar fallas reales en el sistema le brindó una perspectiva clara sobre la importancia estratégica de su labor para mitigar puntos de dolor en los aspirantes.

2.2.2. Actividades desarrolladas mes 2 (03 de octubre – 03 de noviembre)

Las actividades desarrolladas durante este mes, se centraron en dos procesos operativos

principales: Gestión de incidentes y actualización de artículos en Ivanti y ejecución de campañas y envíos institucionales en CRMs (*Scala360*, *Kanaryo* y *Eloqua*).

Durante el segundo periodo de la práctica profesional, la dinámica laboral fue más una fase de observación asistida para pasar a una etapa de autonomía operativa. Este cambio permitió una inmersión profunda en la arquitectura de servicios de la Universidad EAFIT, donde la gestión se centró en la resolución de problemas. La labor realizada en este mes se fundamentó en la que la experiencia del usuario no es un evento aislado, sino una serie de interacciones técnicas y emocionales que deben ser gestionadas con precisión.

Proceso de gestión de incidentes y actualización de artículos de conocimientos en Ivanti:

El proceso de gestión de incidentes se activa cuando el *Call Center* Konecta reporta por correo incidentes urgentes que afectan a los usuarios y que no han recibido respuesta. A partir de ese momento, el equipo de Experiencia de Usuario realiza la revisión del caso en Ivanti, analiza la solicitud y determina la acción correspondiente: comunicación directa con el usuario o contacto con el área encargada.

En caso de requerir escalamiento, se gestiona con áreas como Saul, que es donde prestan soporte técnico para las plataformas universitarias, Registro Académico, entre otras áreas quienes brindan la solución técnica o administrativa. Finalmente, el caso se cierra en Ivanti y se informa al *Call Center* sobre la resolución y la acción tomada.

En el frente de la gestión de incidentes a través de la plataforma Ivanti, la actividad principal consistió en el tratamiento de bloqueos técnicos en los formularios de inscripción. Estos incidentes, reportados inicialmente por el *Contact Center Konecta*, requerían un diagnóstico detallado para identificar si la fricción se debía a inconsistencias en la carga de documentos o a fallos en el sistema. Según Zeithaml et al. (2017), la calidad del servicio técnico es un determinante crítico de la satisfacción del cliente. Al actuar como un puente de soporte de segundo nivel, la intervención de la practicante permitió rescatar procesos de inscripción que estaban en riesgo de abandono.

Para la resolución de estos casos, fue imperativo el uso cruzado de herramientas como el sistema EPIK y bases de datos internas de la Dirección de Mercadeo. La capacidad de navegar entre diferentes interfaces para validar el estado del aspirante permitió reducir los tiempos de respuesta del área. Esta gestión de la continuidad operativa asegura que el "lead" o cliente potencial no desista ante barreras tecnológicas. En este sentido, la administración de la plataforma Ivanti se convirtió en una herramienta de retención temprana para la institución.

Para este proceso a la practicante le tuvieron que dar acceso a Ivanti, para ingresar habían tres roles diferentes, gerente de conocimiento que permitía navegar por la herramienta y hacer cambios en artículos de conocimiento, que son artículos con información de la universidad, para directivos y estudiantes, el rol de analista de mesa de servicio, este se usa para gestionar los incidentes en Ivanti, y el último, es de autoservicio, este es el rol para estudiantes o algunos colaboradores que no tienen acceso completo a la información, este

rol solo permite ver los artículos de conocimiento entre otras funciones en las que no entraremos en detalle, pero es principalmente para consultar información.



Mesa de servicio

Seleccionar rol

Gerente de conocimiento

Analista de mesa de servicio

Autoservicio

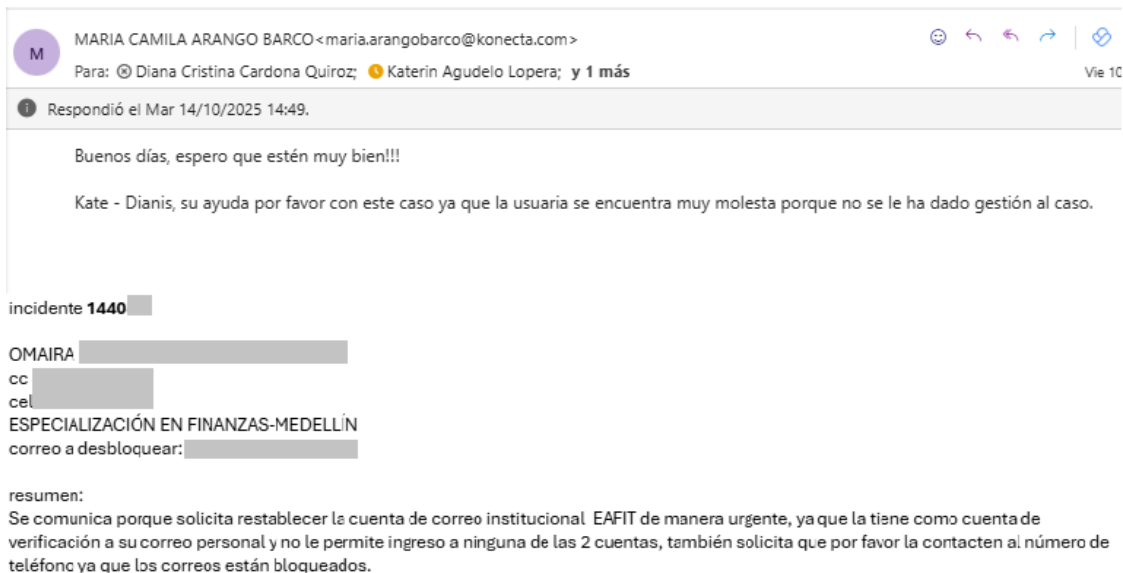
Entregar

Figura 8. *Aplicativo Ivanti para gestión de artículos y recepción de incidentes.*

Nota: *Aplicativo usado para resolución de incidentes y gestión de artículos de conocimiento útiles para la actualización de información.*

Para esta etapa de gestión de incidentes, la practicante usó el rol de analista, la tarea consistía en revisar los correos que enviaban las personas del *contact center* *Konecta* con los incidentes que se debían revisar, estos incidentes los mandaban con un código, este permitía buscar el caso en el sistema y tener acceso a los datos personales del usuario y el detalle del incidente, lo que debía hacer la practicante era ponerse en contacto con la persona, verificar si ya había sido solucionado su caso o si en su defecto aún no le daban respuesta de su proceso, en caso de que se le hubiera dado respuesta, se cerraba el incidente en Ivanti para que el *contact center* supiera que ese caso ya estaba resuelto, y en caso de que no estuviera resuelto, la practicante debía comunicarse con el área y ver si era posible agilizar este proceso y cuando estuviera resuelto, debía subir la resolución del incidente y cerrar el caso. Se adjuntarán imágenes de un caso que recibió la practicante y la gestión que se le hizo. Para la actualización de artículos de conocimiento, se usó el rol de gerente de conocimiento, aquí la tarea era sencilla, la practicante debía abrir el artículo a actualizar y leer la información para ver si habían fechas desactualizadas o procesos que ya no se realizaban con el fin de corregir la información con ayuda de las áreas correspondientes, quienes le daban las fechas y procesos actualizados y la practicante se encargaba de actualizarlos en el artículo con el fin de que quienes accedieran a estos artículos tuvieran información verídica y confiable.

Figura 9. Correo electrónico intercambiado entre Konecta y la practicante

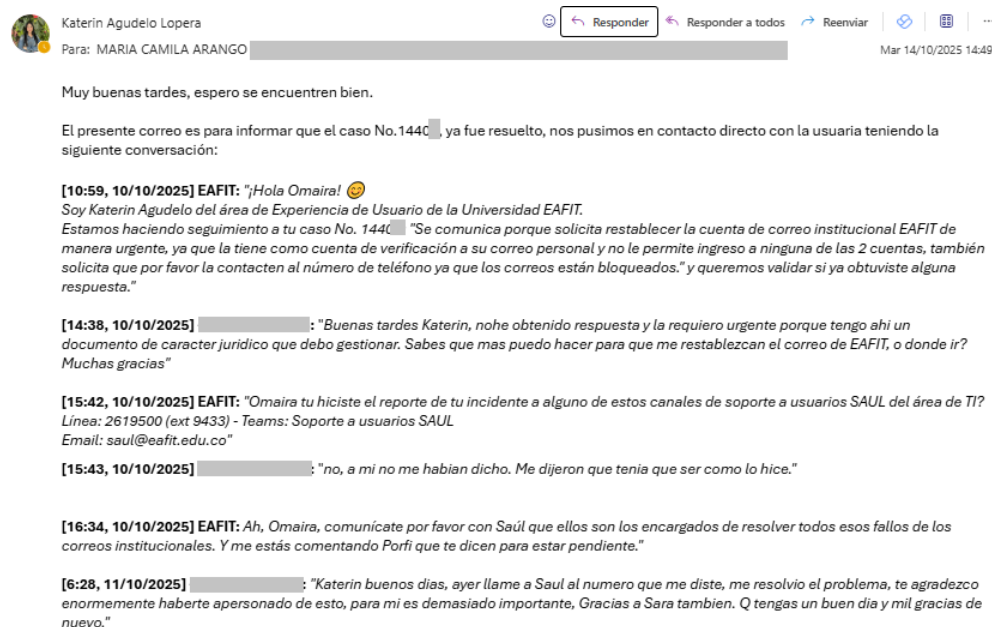


Nota: Correo electrónico donde se puede ver la recepción de un caso en Ivanti para su debida gestión, los datos del usuario con el fin de mantener la privacidad se censuran de este registro.

En la imagen anterior se puede ver el correo que se recibió por parte de Konecta, el número de incidente, datos personales y el resumen del caso, la practicante procedió a revisar el caso en Ivanti y verificar si había sido asignado al área correspondiente, al darse cuenta que no se había asignado, se comunicó con su líder para hacer la asignación del caso al área correspondiente y contactarse directamente con una persona del área, vía *Teams* con el fin de que se le diera prioridad al caso, luego, la practicante procedió a comunicarse directamente con el usuario vía *WhatsApp* días después, con el fin de saber cómo iba su proceso, si había recibido respuesta del área encargada o aún tenía problemas con el ingreso a su correo electrónico, el usuario informó que no había obtenido respuesta aún por lo que la practicante le dio una ruta a seguir para solucionar más rápido este incidente, lo cual terminó en un resultado satisfactorio para el usuario quien pudo dar resolución a su caso de manera efectiva. El resultado del mismo, se compartió con las personas del *contact center* para que estuvieran al tanto y actualizaran en su base de datos que el caso ya estaba resuelto y no lo volvieran a enviar para revisar y evitar re procesos.

Imagen 10. Correo con la resolución del caso de Ivanti

Nota: Correo electrónico donde se puede ver la resolución de un caso en Ivanti, los datos



del usuario con el fin de mantener la privacidad se censuran de este registro.

Este caso especialmente para la practicante fue muy gratificante, ya que, pudo ayudar a una persona que lo requería y pudo percibir que la labor que estaba desempeñando con la gestión de estos casos estaba siendo percibida satisfactoriamente por los usuarios lo que le hizo entender un poco más la importancia de una gestión efectiva en la experiencia de usuario en cualquier proceso que se realiza en procesos académicos como se evidencia en este caso.

Proceso de envío de comunicaciones institucionales (CRMs):

El segundo proceso operativo tiene como objetivo mantener una comunicación efectiva con los aspirantes y usuarios institucionales, garantizando que reciban información oportuna sobre sus procesos de inscripción, pagos, becas y admisiones, entre otros procesos, este proceso se hace principalmente por *Scala* para mensajes de *WhatsApp* y *Eloqua* para mensajes de correo electrónico.

El flujo inicia cuando un área (usualmente Admisiones, Activación y Atracción) generan una base de datos, la cual es remitida al equipo de Experiencia de Usuario, hay algunas bases que requieren que la líder haga algunos cruces en Excel para traer los datos correctos para los envíos, una vez esta base es terminada se le pasa a la practicante para que realice un filtrado y depuración de la información, eliminando duplicados, errores en los datos, o en su defecto, elimine la información que no sirve, sean correos electrónicos o números telefónicos, y por último, se organiza la base en el formato que requieren los sistemas

Scala360 o Eloqua.

Figura 11. Plantillas usadas para envíos de WhatsApp y Correo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Number	B	C	D	programa	estado	fecha_envio		
2					pre	inscrito	2025-11-21		Plantilla envio nuevos
3					pre	inscrito	2025-11-21		
4									
5									
6									
7	Number	B	C	D	 Plantila envio activos				
8									
9									
10	Nombre	CC	#CC	Cel	Correo	 Plantilla envio correos			
11									

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, se elaboran las plantillas de comunicación (correo, WhatsApp o SMS), se crean los segmentos de contacto en las plataformas, se crean las campañas y se hace el respectivo envío de los envíos masivos. Finalmente, se elaboran reportes de seguimiento, descargando los reportes de los envíos desde las plataformas, estos son necesarios porque permiten evidenciar las campañas realizadas, cuándo fueron enviadas y a quién fue enviada y así, evitar la saturación de los usuarios con mensajes repetitivos.

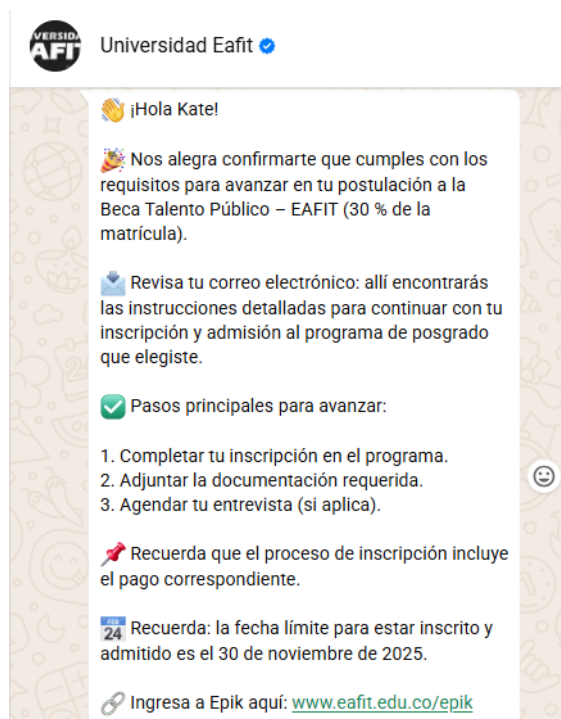
Durante los meses de septiembre y octubre se evidenció una evolución progresiva en el rol como practicante. En septiembre, la práctica se centró en comprender el funcionamiento del área y los sistemas internos, mediante capacitaciones, observación y apoyo en tareas de actualización. En octubre, las responsabilidades aumentaron, otorgando una mayor autonomía operativa en el manejo de plataformas, resolución de incidentes y ejecución de campañas.

A nivel técnico, se fortalecieron competencias en gestión de bases de datos, uso de CRM institucionales, manejo de Ivanti, comunicación con usuarios y elaboración de reportes. A nivel personal, se desarrollaron habilidades de trabajo colaborativo, atención al detalle, adaptabilidad, comunicación inter-áreas y gestión del tiempo.

En lo que respecta al *marketing* operativo, se alcanzó un dominio avanzado de herramientas CRM como Oracle Eloqua, Scala360 y Kanaryo. La actividad no se limitó al envío masivo de información, sino que incluyó una fase crítica de depuración de datos. Antes de ejecutar cualquier campaña, la practicante ejecutó procesos de limpieza manual para corregir números telefónicos con símbolos o registros incompletos. Según Greenberg (2003), la efectividad de un sistema CRM depende directamente de la integridad del dato, pues una base de datos corrupta erosiona la confianza del usuario.

Adicionalmente, la practicante implementó protocolos de Aseguramiento de Calidad (QA) antes de cada envío de WhatsApp o correo electrónico. Esto incluía la verificación rigurosa de piezas gráficas, la funcionalidad de los hipervínculos y la correcta asignación de líneas de salida para los públicos nuevos y activos. La diferenciación de canales es vital para mantener la relevancia del mensaje y evitar la saturación informativa del usuario. Este rigor técnico garantizó que la comunicación institucional de EAFIT mantuviera sus estándares de excelencia y profesionalismo en cada contacto digital.

Figura 12. Prueba de mensaje enviado vía WhatsApp



Nota: *Envío de prueba realizado por la practicante desde el aplicativo Scala para verificar que el mensaje que se enviaría vía WhatsApp saliera de manera adecuada, con buena estructura y por la línea debida (Posgrado o Pregrado).*

En la imagen anterior se puede evidenciar uno de los mensajes vía WhatsApp enviado por la practicante acerca de la confirmación de aplicación a una de las becas de la universidad (Beca talento público) que tiene como objetivo decirle a los postulantes si obtuvieron el auxilio o no y el porcentaje que cubriría la beca del valor de la matrícula en caso de obtenerla.

Un desafío técnico notable en este mes fue la extracción y consolidación de reportes de desempeño dentro de la robusta plataforma *Oracle Eloqua*. La complejidad de sus parámetros exigió un esfuerzo adicional para documentar el paso a paso de la generación de indicadores como tasas de apertura y clics. Este ejercicio de gestión del conocimiento es lo que Nonaka y Takeuchi (1995) denominan la conversión de conocimiento tácito en explícito. Al estandarizar estos reportes, se facilitó la trazabilidad de la efectividad de las campañas para las futuras etapas de la práctica.

Finalmente, el análisis de este periodo revela un aprendizaje significativo sobre la importancia de la agilidad en el departamento de mercadeo. La capacidad de gestionar simultáneamente la presión de los casos en *Ivanti* y la precisión de los envíos en los *CRMs* consolidó el perfil administrativo de la practicante. Se observó un impacto positivo, especialmente en el segmento de pregrados, donde la comunicación oportuna fue clave para mantener informados a los aspirantes a cerrar sus procesos de inscripción. El mes concluyó con una visión clara sobre cómo la tecnología y la estrategia deben alinearse para optimizar el servicio.

Tabla 2. Resumen de actividades desarrolladas en el mes dos

Actividades	Descripción	Observaciones
Atención de Segundo Nivel	Resolución de incidentes urgentes reportados por el Call Center Konecta, específicamente bloqueos técnicos en formularios de inscripción y carga de documentos.	Se identificó una brecha de agilidad en la comunicación entre las áreas, lo cual representaba un riesgo directo para la experiencia del usuario. El retraso en la captura de información crítica evidenció la necesidad de optimizar los canales de consulta interna para evitar que la latencia administrativa afectara la percepción de eficiencia de la institución
Roles y Permisos	Manejo de la plataforma Ivanti bajo el rol de Analista de Mesa de Servicio para gestionar casos, y consulta de Artículos de Conocimiento para directivos y estudiantes.	Existe una brecha entre lo que dice el manual y lo que el estudiante vive en la fila. El enrutamiento no es solo dar turnos, es hacer un triaje
Intervención Directa	Comunicación personalizada con usuarios (vía WhatsApp) para verificar el estado de sus trámites y brindar rutas de solución rápida	La resolución efectiva de incidentes resultó en una experiencia gratificante de servicio, validando la importancia del rol de UX como mediador entre la institución y el usuario. Lograr el cierre exitoso de casos complejos y recibir el reconocimiento directo del usuario confirmó el impacto positivo de una gestión humana y oportuna en la percepción de calidad institucional
Articulación Interna	Escalamiento y coordinación con áreas técnicas como SAUL y Registro Académico para destrabar procesos administrativos	
Uso de Ecosistema Digital	Empleo cruzado del sistema EPIK y bases de datos de Mercadeo para validar estados de aspirantes y reducir tiempos de respuesta	A nivel personal la plataforma tiene su nivel de complejidad en la navegación
Operación de Plataformas	Dominio avanzado de Oracle Eloqua (correo electrónico), Scala360 (WhatsApp) y Kanaryo (segmentación/SMS)	
Ciclo de Campañas	Ejecución integral que incluyó la creación de segmentos, diseño de plantillas de comunicación y programación de envíos masivos	
Calidad del Dato	Procesos de limpieza y depuración manual de bases de datos (eliminación de duplicados, corrección de números con símbolos y registros incompletos) para asegurar la integridad de la información.	
Protocolos de QA	Verificación rigurosa de piezas gráficas, funcionalidad de hipervínculos y asignación correcta de líneas de salida antes de cada envío	Presentaba su nivel de dificultad porque tocaba generar una base de datos para poder verificar los envíos de información.
Trazabilidad de Impacto	Elaboración de reportes de seguimiento de campañas para evitar la saturación de mensajes y medir la efectividad de la comunicación	Fue demasiado complejo porque los reportes tomaban su tiempo en la generación entonces se estaban realizando actividades mas importantes y después se tenían que retomar los reportes

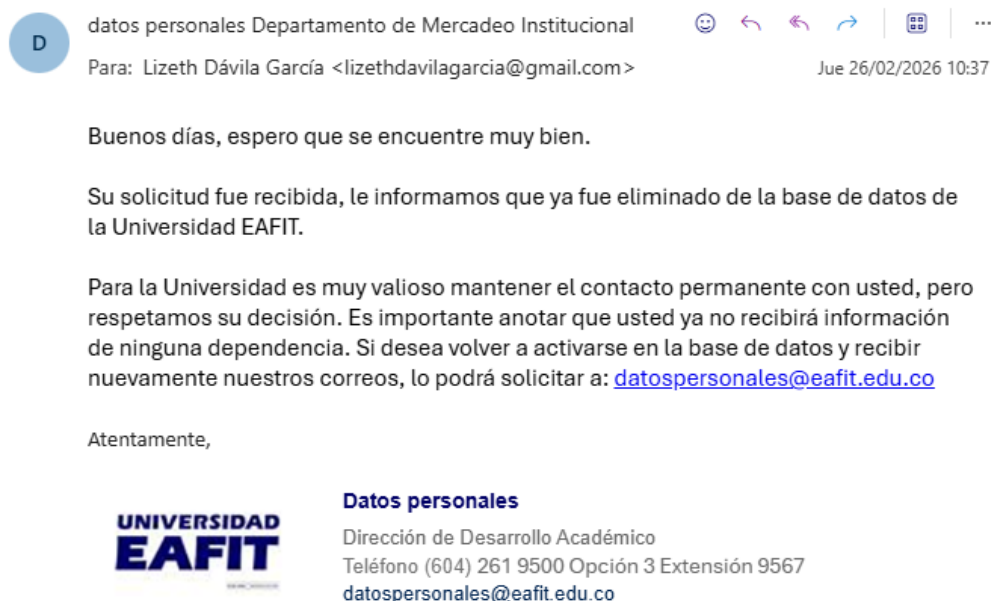
Fuente: *Elaboración propia*

Durante el mes dos de la práctica en la Universidad EAFIT inicio una transición de la teoría a la práctica operativa generó un sentimiento de empoderamiento al asumir el manejo de plataformas de gran escala como *Ivanti*, *Eloqua* y *Scala360*. A pesar del temor inicial a cometer errores en envíos masivos, la obtención de accesos propios y la autonomía en la gestión de bases de datos fortalecieron su confianza profesional. El aprendizaje más valioso residió en comprender la responsabilidad ética y técnica que conlleva el tratamiento de datos personales de los estudiantes, asegurando que cada comunicación fuera precisa y oportuna. La practicante se sintió integrada al flujo de trabajo del área al ver que su destreza técnica facilitaba procesos de soporte de segundo nivel, transformando la complejidad de los sistemas CRM en herramientas efectivas para la mejora de la experiencia digital.

2.2.3. Actividades desarrolladas durante el mes tres (03 de noviembre – 03 de diciembre)

En este punto, la práctica profesional experimentó un giro estratégico hacia la gestión del servicio presencial en la oficina de Admisiones y Registro. Este entorno se caracteriza por su complejidad, al estar subdividido en áreas como Registro Académico, Tesorería, Servicios Financieros y Educación Continua. Al inicio de este mes la practicante siguió con sus actividades diarias que eran los envíos masivos y dando apoyo a la baja de correos electrónicos de la base de la universidad y registrando a cada persona a la que se le daba de baja en un consolidado, para poder tener la información a la mano en caso tal de que la persona haya solicitado su baja y después hiciera un reporte en el que dijera que alguna información sensible no le llegó a su correo electrónico.

Figura 13. Correo de confirmación de baja



Nota: Correo de confirmación de atención a la solicitud de baja realizada por un usuario al correo de datos personales

En la imagen anterior se puede ver uno de los correos que se mandan en respuesta a una solicitud de baja, con el fin de darle al usuario la tranquilidad y seguridad de que sus datos personales fueron tratados con la sensibilidad necesaria haciendo caso a lo que dice la Ley de *Habeas Data* (1581 del 2012) de que los usuarios tienen derecho a solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento.

La integración de la practicante a mediados del mes de noviembre, inició con una capacitación autónoma de la plataforma Epik que es la plataforma dónde los estudiantes pueden ver su progreso académico, su horario, entre otras cosas, con el fin de que la practicante entendiera correctamente el funcionamiento de esta y las rutas para realizar ciertos procesos, también, se llevó a cabo un repaso de las preguntas frecuentes generales, de Epik y de EAFIT a tu alcance (EATA), y, luego se pasó a tener una capacitación virtual con el jefe de servicios financieros con el fin de que los procesos que se realizan en esta área quedaran claros, especialmente procesos de pagos de reajustes que se iban a llevar a

cabo en el mes de enero. Se tuvo una capacitación presencial con las personas de Educación Continua que manejan todos los cursos cortos y diplomados de la universidad EAFIT y, por parte de Registro académico, se hizo una capacitación presencial con los auxiliares para comprender procesos como homologaciones, solicitud de certificados, reajustes y reservas de cupo, entre otros procesos. Esta etapa fue crucial para entender que la oficina funciona como un ecosistema donde cada decisión académica puede o no, tener un impacto financiero directo en los procesos de matrícula de cada estudiante.

La practicante empezó la última semana de noviembre haciendo enrutación de forma presencial en Registro académico, aunque no había iniciado la temporada de matrículas, sin embargo, esto se hizo para que la practicante fuera tomando experiencia para abordar a las personas con más facilidad. Esta función se basó en hacer un diagnóstico inicial, consistió en recibir al usuario, identificar su necesidad y asignarle el turno correcto en el sistema de gestión de colas. Según la teoría de Sasser et al. (1978), la eficacia en el enrutamiento inicial es determinante para la satisfacción final del usuario. Al clasificar adecuadamente si el trámite pertenecía a liquidaciones o a temas académicos, se logró optimizar el tiempo de espera y mejorar el flujo del área.

En este tiempo también se estaban realizando cambios en el nombre de una de las áreas de admisiones y registro que era el área de Apoyo financiero, aquí, la practicante debía informar si el nombre que aparecía en el turnero, que es un aparato que permite imprimir turnos para las diferentes áreas de registro académico era el correcto o en su defecto aún estaba desactualizado, esto con el fin de escalar con la persona encargada del turnero la solicitud de cambio, pasaría de ser Apoyo Financiero a ser Servicios financieros.

Figura 14. Pantalla del turnero de registro académico



Nota: fotografía tomada por la practicante a la pantalla del turnero en registro académico para hacer la validación de un cambio de nombre del área de Servicios Financieros.

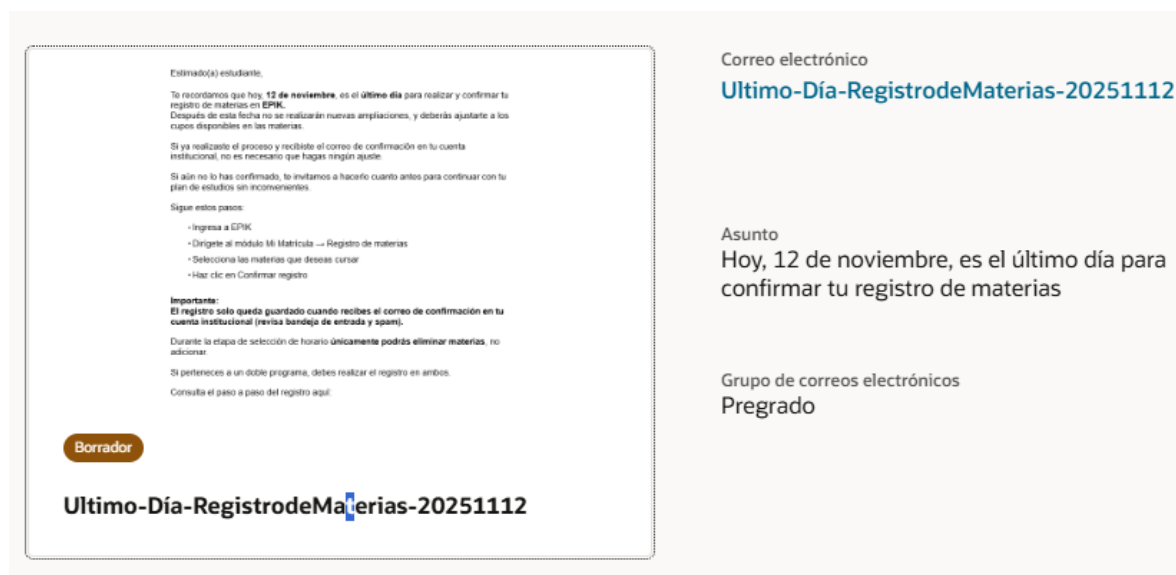
En la imagen anterior, se puede evidenciar que el cambio fue realizado de forma exitosa, este cambio puede deberse a la evolución estratégica del área para alinear su identidad con nuevas funciones, nuevos mercados o una imagen renovada, esto no solo implicó una

actualización en el turnero sino también en carteles dentro de la oficina de registro académico, carteles que funcionan de guía y correos electrónicos, con el fin de que los usuarios conozcan la nueva identidad del área de Servicios financieros.

Paralelamente a la labor operativa, se ejecutó una auditoría cualitativa mediante la técnica de *Mystery Shopper* o cliente incógnito. El ejercicio consistió en personificar diversos perfiles de aspirantes para evaluar la atención en canales presenciales y telefónicos. El hallazgo principal fue la necesidad de mantener la información actualizada en tiempo real para evitar contradicciones entre lo digital y lo humano. Esta labor de auditoría se fundamenta en el Modelo de Brechas de Parasuraman et al. (1985), que busca cerrar el gap entre el servicio esperado y el percibido.

Durante este mes, las actividades de comunicación digital se enfocaron intensamente en el segmento de estudiantes activos. Se diseñaron campañas de recordatorio de pagos y cierre de procesos académicos para evitar la deserción por falta de información. La coordinación con el área de Tesorería, Servicios financieros y Registro académico fue constante para asegurar que los enlaces de pago y las alternativas de financiación y la información general del proceso de matrículas, fueran comunicadas con precisión.

Figura 15. Campaña de correo en el CRM Eloqua



Nota: Captura de pantalla tomada del CRM Eloqua sobre una campaña enviada por la practicante.

En la imagen anterior se puede evidenciar una de las campañas enviadas que corresponden a un aviso de cierre para el proceso de registro de materias, que era el proceso que se estaba llevando a cabo en la temporada de noviembre, esta comunicación fue enviada a estudiantes activos de pregrado, es decir, estudiantes de segundo semestre en adelante, con el fin de que recordaran finalizar sus procesos y que no sintieran poco acompañamiento de parte de la universidad.

El trabajo presencial también incluyó la atención de casos especiales que requerían de interacción directa con los estudiantes y acudientes, casos como ayudar a subir certificados de bilingüismo a la plataforma de Epik para su debida validación, o en su defecto, ayudar a estudiantes y acudientes a hacer la renovación de sus créditos en los computadores habilitados de registro académico, esto, permitió desarrollar competencias de comunicación asertiva y resolución de conflictos.

Como cierre de este mes, se validó que la estrategia de enrutación contribuyó significativamente a la descongestión de la oficina de registro académico. A pesar de la carga laboral, no se descuidaron los reportes de los envíos realizados paralelamente. Esta etapa de la práctica le permitió a la practicante integrar el manejo de herramientas digitales con la gestión humana cara a cara.

Tabla 3. *Resumen de actividades desarrolladas durante el mes tres*

Actividades	Descripción	Observaciones
Dominio de Epik	Formación avanzada en la plataforma para comprender la arquitectura de procesos académicos y financieros	Fue muy difícil ya que me tocaba revisar las diferentes interfases para poder validar cada rol que tenía acceso y personalmente en epik es muy desorganizada
Inmersión en Áreas Clave	Servicios Financieros: Capacitación en procesos de pagos y reajustes (proyectados para enero)	El desafío principal de esta fase radicó en la curva de aprendizaje transversal necesaria para distinguir las competencias y limitaciones de cada unidad administrativa (Registro, Tesorería, Servicios Financieros, etc.). Fue imperativo dominar la matriz de atribuciones de cada área para actuar como un filtro eficiente, asegurando que el usuario fuera dirigido al canal resolutivo correcto y evitando reprocesos derivados de un enrutamiento erróneo
	Educación Continua: Manejo de la oferta de cursos cortos y diplomados	
	Registro Académico: Formación en trámites críticos como homologaciones, certificados, reservas de cupo y reajustes.	
Alineación de FAQ	Repaso y actualización de las preguntas frecuentes de Eafit a tu Alcance (EATA) y Epik.	
Diagnóstico Inicial	Implementación de la función de enrutamiento en la oficina de Registro Académico	
Optimización de Flujos	Clasificación de necesidades de los usuarios para la asignación de turnos en el sistema de gestión de colas, diferenciando entre trámites de liquidación y temas académicos para reducir tiempos de espera	Esta etapa evidenció que la experiencia del usuario presencial es altamente dinámica y no siempre se ajusta a los flujos digitales preestablecidos. El reto consistió en gestionar la incertidumbre del estudiante y actuar como un filtro inteligente que traduce necesidades informales en procesos formales.
Atención de Casos Especiales	Soporte directo a estudiantes y acudientes en tareas técnicas, como la carga de certificados de bilingüismo en Epik y la renovación de créditos financieros en sitio	
Evaluación	Ejecución de auditorías cualitativas personificando perfiles de aspirantes en canales presenciales y telefónicos	
Identificación de Brechas	Detección de inconsistencias entre la información digital y la humana, orientada a cerrar el "gap" entre el servicio esperado y el percibido (Modelo de Parasuraman)	
Campañas de Estudiantes Activos	Diseño y envío de recordatorios masivos para cierres de procesos académicos y fechas límite de pagos	En registro con las enrutaciones fue demasiado complicado y muchas veces termine saliendo demasiado tarde porque tenía que sacar el tiempo para hacer los envíos pero la catidad de estudiantes que se acercan a el area en esa fechas es mucho mas difícil.
Sincronización Inter-áreas	Coordinación con Tesorería y Servicios Financieros para garantizar la precisión en los enlaces de pago y alternativas de financiación comunicadas	
Mantenimiento de Reportes	Continuidad en la entrega de informes de métricas de envíos digitales realizados en paralelo a la labor presencial	Con todo el flujo de estudiantes igual tenía que seguir sacando el tiempo para el area

Fuente: *Elaboración propia*

El tercer mes estuvo marcado por un cambio de entorno hacia la atención presencial en las áreas de Admisiones y Registro, lo que exigió el desarrollo de habilidades de adaptabilidad y resiliencia. La practicante experimentó un sentimiento de reto constante al desempeñarse como enrutadora, enfrentándose a la presión del alto flujo de usuarios durante las temporadas de matrículas. Este periodo fue fundamental para su crecimiento personal, ya que aprendió a gestionar la comunicación asertiva y a proyectar seguridad al interactuar con el público para resolver dudas inmediatas. Se sintió satisfecha al notar cómo su capacidad para clasificar trámites de forma ágil reducía la incertidumbre en los estudiantes,

comprendiendo que el servicio al cliente requiere un equilibrio perfecto entre la eficiencia técnica y la empatía humana.

2.2.4. Actividades desarrolladas durante el mes cuatro (03 de diciembre – 03 de enero)

Durante el cuarto mes, la práctica profesional se centró en la gestión de la temporada alta de selección de horarios para estudiantes activos. Este periodo demandó una alta capacidad de respuesta física y digital, desplazando el eje de actividades hacia la operación directa en el área de Registro Académico. La labor de la practicante fue determinante para garantizar la continuidad del servicio y la satisfacción del usuario en un entorno de alta presión.

Ante la masiva afluencia de estudiantes, la practicante asumió funciones de enrutamiento y orientación personalizada. Un aspecto crítico fue la orientación del usuario en la ruta de selección de horarios, ya que gran parte de los estudiantes desconocían los pasos técnicos en la plataforma institucional. Se realizó también, la atención de quejas por demoras en los tiempos de servicio. La practicante actuó como mediadora, aplicando estrategias de contención emocional y comunicación asertiva para moderar las expectativas de los usuarios y asegurar una percepción de orden institucional. Como parte de la logística del servicio, se gestionó el uso de la impresora de Registro Académico para poder imprimir toda la papelería que necesitaban los estudiantes para presentar en registro académico o en servicios financieros. La reposición oportuna de insumos (papel) en el turnero y en la impresora fueron vitales para evitar aglomeraciones y cuellos de botella en la fila del turnero, garantizando la fluidez del proceso de atención.

En este mes, la practicante también asumió un rol de liderazgo al capacitar a un estudiante que debía realizar sus horas de labor social. Este proceso de transferencia de conocimiento duró alrededor de 2 semanas y permitió que el estudiante cubriera puntos de atención críticos durante los periodos de descanso o durante la ejecución de tareas digitales de la practicante. Este ejercicio se alinea con la Teoría de la Quinta Disciplina de Senge (2006), donde el aprendizaje compartido fortalece la capacidad operativa de la unidad de trabajo.

Durante la última semana de diciembre y de manera virtual, se ejecutó una campaña de contacto telefónico personalizada o telemercadeo. El objetivo fue realizar un recordatorio preventivo del pago de matrícula a estudiantes que aún presentaban saldos pendientes. La comunicación se diseñó bajo un esquema no intrusivo; no se planteó como un proceso de cobro, sino como una consulta de servicio para entender posibles dificultades de los estudiantes. Esto permitió a la universidad obtener datos cualitativos sobre los motivos de no pago y ofrecer soluciones oportunas, fortaleciendo el vínculo institucional.

Figura 16. Base de datos telemarketing

F	X	Y	Z	AA	AB
Nombre	CELULAR	Asesor	Fecha llan	Tipificación	Observación
ADELAIDA OC		Katerin	20/01/2026	Matriculado	0
ALEJANDRA J		Katerin	20/01/2026	Matriculado	0
ALEJANDRO A		Katerin	20/01/2026	Matriculado	0
ALEJANDRO C		Katerin	20/01/2026	Matriculado	Paga en enero
ALEJANDRO F		Katerin	29/12/2025	Matriculado	0
ALEJANDRO S		Katerin	20/01/2026	Matriculado	0
ALIX JHOANA		Katerin	20/01/2026	No contesta	0
ANA MARIA G		Katerin	20/01/2026	Fuera de servicio	0
ANA SOPHIA		Katerin	20/01/2026	Matriculado	0
ANDREA VILL		Katerin	20/01/2026	Matriculado	0
ANDRES ESTE		Katerin	20/01/2026	Matriculado	0
ANDRES FELI		Katerin	02/01/2026	Matriculado	0
ANGELA CON		Katerin	20/01/2026	Matriculado	0
ÁNGELA SOF		Katerin	20/01/2026	Matriculado	Paga en enero
ANGIE MICHE		Katerin	20/01/2026	Matriculado	0

Nota: Captura de pantalla tomada de la base de datos usada para hacer telemarketing en temporada decembrina con el fin de apoyar procesos de área.

En esta imagen, se puede ver la base de datos que se utilizó para realizar el proceso de telemarketing, el proceso que se debía llevar a cabo era llamar al usuario, darle la información que estaba en el guion, era sobre indagación de no pago, posterior a la llamadas se le debía poner una tipificación de si contestaba o no, o si el celular sonaba fuera de servicio, también una observación de la razón de no pago de matrícula, esto con el fin de dejar constancia de que se llamó a la persona, y en caso de que requirieran un apoyo contactarlos con el área correspondiente, a los que contestaron y pagaron posteriormente se les puso el estado de matriculado para saber que ya no se debían contactar nuevamente por razones de pago y los que no pagaron se les siguió enviando información hasta que se les dio de baja en su matrícula por falta de pago.

Tabla 4. Resumen de actividades desarrolladas durante el mes cuatro

Actividades	Descripción	Observaciones
Enrutamiento y Orientación Técnica	Guía presencial a estudiantes activos sobre los pasos técnicos para la selección de horarios en la plataforma institucional, reduciendo la fricción tecnológica	La experiencia previa en el dominio de la plataforma EPIK facilitó una transición fluida hacia el servicio presencial, permitiendo una resolución ágil de consultas estándar. No obstante, ante casos de alta complejidad o atipicidad, se implementó un protocolo de consulta colaborativa con el equipo de Registro Académico, asegurando que la respuesta brindada al usuario fuera técnica y administrativamente precisa
Gestión de Crisis y Contención	Atención directa de quejas por tiempos de espera. Aplicación de comunicación asertiva y contención emocional para moderar expectativas y mantener el orden en la oficina de Registro Académico	
Apoyo Logístico Inmediato	Gestión y mantenimiento de insumos de impresión para papelería académica y financiera, evitando cuellos de botella en el flujo de atención	
Capacitación de Personal de Apoyo	Supervisión y entrenamiento (durante 2 semanas) de un estudiante de labor social	Una gran ayuda brindada por la persona que me ayudo ya que cuando necesitaba retomar mis labores de envíos y reportes el me seguía ayudando con el triaje de los estudiantes
Optimización Operativa	Delegación de puntos de atención críticos para asegurar la continuidad del servicio durante relevos o ejecución de tareas digitales de la practicante, fortaleciendo la capacidad instalada del equipo	
Campaña de Recordatorio Preventivo	Ejecución de contacto telefónico personalizado a estudiantes con saldos pendientes de matrícula	
Enfoque de Servicio (No Cobranza)	Diseño de diálogos orientados a identificar dificultades del estudiante en lugar de realizar cobros intrusivos	
Recolección de Datos Cualitativos	Obtención de información clave sobre los motivos de no pago, permitiendo a la universidad ofrecer soluciones de financiación oportunas.	

Fuente: Elaboración propia

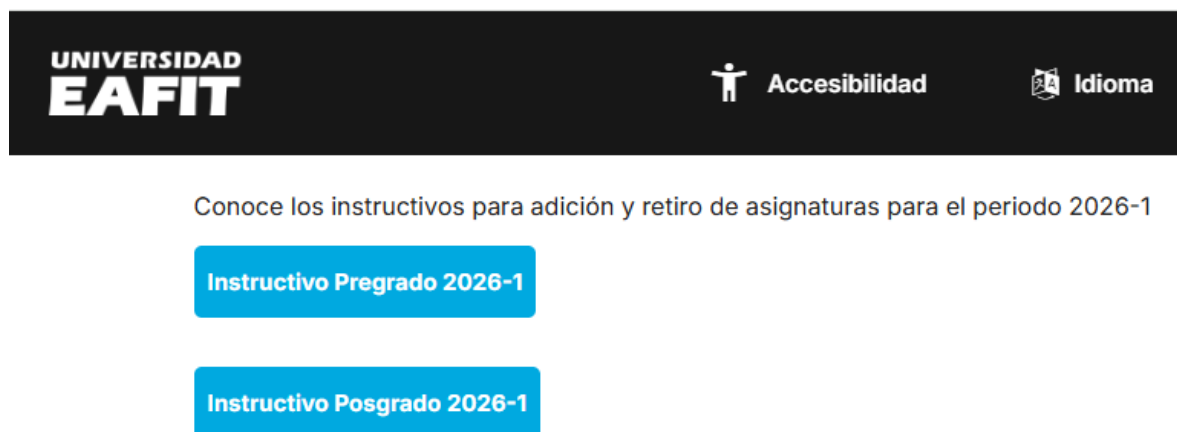
Las actividades realizadas diariamente por la practicante en el mes cuatro representaron uno de los periodos más desafiantes para la practicante, al enfrentarse a un alto flujo de usuarios que puso a prueba sus habilidades sociales y de comunicación asertiva. A pesar de experimentar una incomodidad inicial debido a la magnitud de la demanda presencial, logró adaptarse con éxito, encontrando en el trabajo colaborativo con un compañero de labor social un apoyo fundamental para mitigar la presión operativa. Esta etapa le permitió aprender que la atención al usuario es una herramienta estratégica para reducir las fricciones naturales que surgen en los momentos de alta congestión. Comprendió que el reconocimiento de las emociones del estudiante y el abordaje empático de sus necesidades son claves para evitar conflictos mayores, logrando así un equilibrio entre la eficiencia administrativa y el respeto por el sentir de la comunidad estudiantil.

2.2.5. Actividades desarrolladas durante el mes cinco (03 de enero – 03 de febrero)

El quinto mes de la práctica profesional coincidió con uno de los periodos de mayor actividad administrativa en la Universidad EAFIT: la temporada de reajustes académicos. Durante esta fase, la labor de la practicante fue fundamental para actuar como puente entre los sistemas digitales de la institución y la necesidad de orientación presencial de los estudiantes, garantizando la continuidad operativa y la reducción de la incertidumbre.

Un hallazgo crítico en la experiencia del usuario fue la brecha de información respecto al autoservicio de reajustes. Gran parte de los estudiantes acudían de forma presencial a Registro Académico debido a que desconocían la existencia del instructivo detallado (paso a paso) alojado en la página institucional. La practicante asumió un rol de guía, enseñando a los estudiantes a localizar y utilizar el documento para realizar sus procesos de forma autónoma. En los casos donde el sistema arrojaba "indicadores negativos" (bloqueos por notas no reportadas u otros motivos administrativos), la practicante realizaba el triaje y enrutamiento hacia el personal especializado de Registro para la resolución técnica del caso.

Figura 17. *Página institucional de la Universidad EAFIT*



Nota: *captura de pantalla tomada de la página institucional de la universidad EAFIT.*

La imagen anterior muestra que en la página oficial de la universidad EAFIT, se pueden encontrar los instructivos de reajustes, tanto para pregrados como para posgrados, aquí los estudiantes pueden ver el paso a paso para añadir materias (este proceso solo se habilita a partir de las 2 de la tarde) y el paso a paso para quitar las materias que no vayan a cursar en el semestre, posterior a esto, encuentran el paso a paso de cómo consultar el pago de sus reajustes.

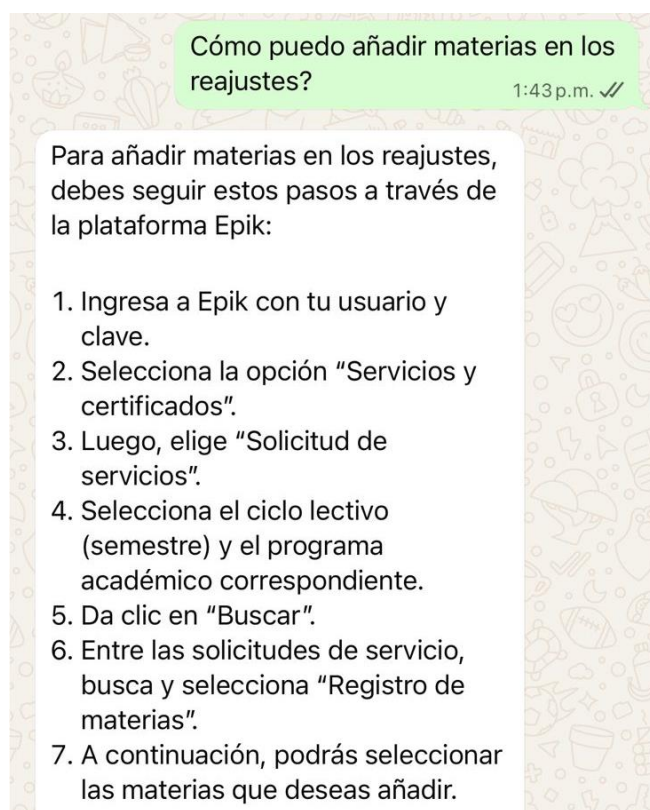
Además de los reajustes, la demanda de servicio se diversificó en tres frentes principales: Orientación sobre la gestión de pagos, créditos y solicitudes de prórrogas, gestión masiva de entrega de carnets para estudiantes de primer ingreso y se atendieron solicitudes de cambio de horario de estudiantes nuevos, proceso que institucionalmente no está permitido, salvo excepciones específicas (deportistas de alto rendimiento o motivos médicos). La practicante debió aplicar una comunicación asertiva para explicar las políticas institucionales, alineándose con los estándares de servicio de la universidad.

Paralelamente a la atención presencial, se mantuvo una intensa actividad de comunicación digital. Las campañas más relevantes del periodo fueron: difusión de fechas y rutas de acceso para reajustes, mensajes segmentados para estudiantes nuevos que debían reclamar su carnet institucional, seguimiento a las obligaciones financieras derivadas de los cambios de horario. Estas comunicaciones se distribuyeron estratégicamente entre *Eloqua* y *Scala360*, según la necesidad de personalización y el público objetivo (Pregrado/Posgrado). Todo el flujo de envíos fue debidamente registrado en el consolidado de reportes, asegurando la trazabilidad de la gestión.

Durante este mes, se presentaron intermitencias en el servicio de internet en el campus. No obstante, la practicante y el equipo de Registro Académico activaron protocolos de contingencia que permitieron que el proceso de los estudiantes no se viera afectado significativamente, manteniendo la promesa de servicio a pesar de las limitaciones de infraestructura temporal.

Un hito crítico de este mes fue la detección y gestión de una falla en la experiencia del usuario a través del canal de *WhatsApp*. Se recibió una queja formal en Registro Académico debido a que el *chatbot* suministró información errónea sobre el proceso de reajustes. Ante esta situación, la practicante realizó una validación técnica del flujo de respuesta del *bot*, contrastando su información con la información oficial del proceso. Tras confirmar el error, se escaló el reporte detallado para su corrección, asegurando la alineación de los canales digitales con la realidad operativa. Este proceso subraya lo planteado por Parasuraman et al. (1985) sobre la importancia de la fiabilidad como dimensión clave de la calidad del servicio.

Figura 18. Prueba de fallo en información del BOT institucional



Nota: Captura de pantalla tomada a una conversación de WhatsApp donde se evidencia una respuesta errónea por parte del BOT al momento de preguntarle sobre un proceso critico realizado en el momento sobre reajustes.

En esta imagen se puede evidenciar el error de información brindado por el *chatbot*, este incidente le generó al usuario gran inconformidad ya que estuvo siguiendo los pasos brindados por el *chatbot* y no pudo realizar su proceso de manera autónoma, lo que le llevó a acercarse de forma presencial a taquillas de registro académico para que le dijeran que el proceso debía realizarlo de forma autónoma, ya que, a las únicas personas a las que se les hace este proceso directamente en registro, son personas con algún indicador negativo o con becas, ya que, en caso de los becados puede pasar que aún no se haya reflejado el desembolso del pago de semestre o no aparezca completo en el sistema y esto hace que la opción para reajustes no se habilite y deban levantarlo desde las taquillas presenciales. Para solucionar este error, se envió un correo a las personas encargadas, con el error y con el debido proceso para su pronta corrección en la base de información del *chatbot* con el fin de evitar que esta información errónea siguiera difundiéndose.

Durante este período un aspecto desafiante fue la alternancia entre el apoyo presencial en Registro Académico y las labores de oficina. La atención directa a una gran afluencia de estudiantes limitó los tiempos disponibles para tareas administrativas. El mayor reto operativo consistió en mantener actualizado el Excel de reportes de envíos. Dada la demanda física en la oficina, la practicante optimizó su gestión del tiempo para asegurar

que cada campaña quedara documentada, garantizando que la alta dirección tuviera visibilidad de los alcances de comunicación a pesar del volumen de trabajo presencial.

Tabla 5. *Resumen de actividades realizadas durante el mes cinco*

Actividades	Descripción	Observaciones
Cierre de Brechas de Información	Identificación de un bajo uso del autoservicio digital debido al desconocimiento de los instructivos. La practicante actuó como educadora, guiando a los usuarios en la localización y uso de guías paso a paso en la web institucional	
Triaje Administrativo	Gestión de "indicadores negativos" (bloques de sistema). Realización del diagnóstico inicial para determinar si el problema era por notas no reportadas o bloqueos administrativos, facilitando el flujo hacia el personal especializado	
Atención Multidisciplinaria	Orientación en frentes diversos como gestión de prórrogas de pago, créditos financieros y el proceso de entrega masiva de carnets para estudiantes de primer ingreso.	
Comunicación Asertiva en Restricciones	Manejo de solicitudes de cambio de horario para estudiantes nuevos (proceso restringido), explicando las políticas institucionales con diplomacia ante casos de deportistas o motivos médicos	
Campañas Digitales Segmentadas	Ejecución de envíos en Eloqua y Scala360 para: Difusión de fechas de reajustes.	
	Recordatorios para reclamo de carnets.	
	Seguimiento de obligaciones financieras tras cambios en la matrícula	
Trazabilidad bajo Presión	Optimización de la gestión del tiempo para mantener el consolidado de reportes actualizado, garantizando la visibilidad de las métricas de comunicación a pesar de la alta carga presencial	
Auditoría Técnica del Chatbot	Ante una queja formal, la practicante validó el flujo de respuestas del bot de WhatsApp, detectó información errónea y escaló un reporte técnico para alinear el canal digital con la realidad operativa	
Resiliencia Operativa	Activación de protocolos de contingencia ante fallas de conectividad a internet en el campus, asegurando la continuidad del servicio en la oficina de Registro	

Fuente: *Elaboración propia*

Durante el quinto mes, la practicante experimentó un proceso de consolidación en el área de Registro, logrando una adaptación significativa al alto flujo de usuarios a pesar de la persistente demanda presencial. No obstante, este periodo representó un desafío crítico para su equilibrio laboral, al tener que alternar sus funciones administrativas habituales con la atención directa, lo que generó sentimientos de desbordamiento en momentos de alta congestión. El aprendizaje fundamental de esta etapa fue el desarrollo de una capacidad superior para priorizar actividades bajo presión, una competencia que le permitió reaccionar ante el descuido temporal de los reportes y retomar el control del consolidado. Al organizar su tiempo de manera estratégica, logró cumplir con las exigencias de ambos frentes, comprendiendo que la eficiencia en la gestión administrativa depende de la habilidad para jerarquizar tareas sin perder de vista los objetivos globales del área.

Al inicio de febrero, e iniciando la etapa final de su práctica profesional, se retornó a las funciones habituales en su oficina, finalizando el apoyo presencial en el área de Registro Académico. Esta transición marcó el inicio de una etapa de mayor profundidad analítica. Ante una disminución estacional en el flujo de envíos masivos, la practicante, en un ejercicio de proactividad y alineación con los objetivos del área, solicitó nuevas responsabilidades, lo que derivó en la asignación de proyectos de alto impacto para la experiencia digital del usuario.

Se asignó a la practicante el liderazgo de las pruebas de usuario para un nuevo sistema de asistencia virtual (*bot*) especializado en certificados. Dado que la herramienta se encontraba en fase de pre-lanzamiento, el proceso exigió la gestión de permisos restringidos y un

trabajo colaborativo con el responsable de pruebas de Registro Académico, con el fin de entender un poco que certificados se encontrarían en el Bot y saber qué información evaluar específicamente.

Se realizó un análisis heurístico y de contenido, evaluando la precisión de la información, el tono de la comunicación y la facilidad de navegación. La practicante documentó hallazgos críticos en un informe técnico que detallaba el error, la justificación desde la perspectiva de UX y la propuesta de mejora. La calidad y el nivel de detalle de este reporte fueron tales que, las áreas encargadas solicitaron una extensión de las pruebas, validando el criterio técnico de la practicante como un insumo esencial para el éxito del proyecto.

Figura 19. Documento Word sobre informe de pruebas al BOT de certificados



La intención está claramente identificada. El mensaje entiende exactamente lo que el usuario necesita, no pide repetir información ni desvía la conversación. Entra directamente en la clasificación necesaria para orientar la solicitud, lo cual demuestra buena interpretación del contexto.

El flujo conversacional es sólido porque no entrega un bloque excesivo de información y divide el proceso antes de recomendar el certificado. Sin embargo, hay una pequeña fricción: menciona que necesita “dos datos importantes”, pero en pantalla solo solicita uno. Esa incoherencia puede generar duda. Lo ideal sería mostrar ambos datos desde el inicio o no mencionar la cantidad hasta solicitarlos.

Fuente: Elaboración propia

En la imagen anterior se puede evidenciar uno de los análisis realizados por la practicante para el Bot de certificados, en el cual se evidencia que la practicante hace alusión a información que puede generar confusión desde una mirada de experiencia de usuario, sin embargo, la practicante adjunta un ejemplo de cómo podría quedar mejor el mensaje para

su debida revisión y validación, y en caso tal de que se tenga en cuenta para que se actualice en el *Bot*.

Un segundo proyecto clave consistió en la creación de la parrilla de envíos para el proceso de grados, una de las etapas de mayor carga emocional y administrativa para el estudiante. Para ello, se aplicó una metodología de *User Journey Map* (Mapa de viaje del usuario), permitiendo entender cada fase del proceso de grado, la practicante no tuvo que hacer el *journey* pero si analizarlo a detalle, ya que, con base en esto, se iba a realizar la parrilla de envíos.

Se realizó una curaduría de la información alojada en la *web* institucional y se organizaron las preguntas frecuentes de grados (*FAQ*) de forma cronológica (de la etapa inicial a la final). Se ejecutó una reestructuración en el *SharePoint* institucional, moviendo y categorizando documentos críticos para facilitar el acceso a la información. Como resultado, se entregó una parrilla de envíos organizada secuencialmente, diseñada para guiar al graduando de manera clara y reducir la incertidumbre, proceso que se revisó, se corrigió y se dejó listo para su uso.

Figura 20. *Parrilla de envíos proceso de grados*

Etapa	Journey	PÚBLICO	PROCESO	ETAPA	CANALES	COPY WhatsApp	COPY CORREO
ACTIVACIÓN	Invitación a solicitar asesoría de grado	Estudiantes que hayan cursado ≥ 85% del programa	Asesoría de grado	Etapas 0	WhatsApp y Correo	Hola 👋, soy Ana de la Universidad EAFIT! ¿Sabías que cuando hayas cursado el 85% de tu programa puedes solicitar una asesoría de grado? 📧 Este espacio te permitirá conocer los documentos y requisitos que debes gestionar para tu graduación y así avanzar con anticipación en tu proceso. Para solicitarla: 1. Ingresa a EPIK 📄 https://www.eafit.edu.co/epik 2. Módulo "Servicios y Certificados". 3. Selecciona "Solicitud de Servicios". 4. Elige la opción "Asesoría de grado". Ten presente que este servicio se habilita únicamente en fechas definidas. Puedes consultarlas en el "Calendario de grados" aquí https://www.eafit.edu.co/grados 🔴 Si tienes dudas o necesitas más información, escríbenos aquí: https://api.whatsapp.com/send?phone=573108992908	Asunto: Anticípate a tu proceso de grado Hola, (Nombre) Cuando hayas cursado el 85% de tu programa académico, puedes solicitar una asesoría de grado para conocer los documentos y requisitos que debes gestionar antes de tu graduación. Solicítarla te permitirá avanzar con anticipación en tu proceso y evitar contratiempos cuando se abra la convocatoria oficial de grados. Cómo hacerlo: 1. Ingresa a EPIK (https://www.eafit.edu.co/epik) 2. Dirígete al módulo "Servicios y Certificados" 3. Selecciona "Solicitud de Servicios" 4. Elige la opción "Asesoría de grado" Ten en cuenta que este servicio se habilita únicamente en fechas definidas, las cuales puedes consultar en el "Calendario de grados" disponible en: https://www.eafit.edu.co/grados 🔴 Si tienes dudas o requieres acompañamiento, puedes comunicarte con nosotros a través de WhatsApp: https://api.whatsapp.com/send?phone=573108992908

Fuente: *Elaboración propia*

La imagen anterior muestra la estructura de la parrilla de envíos realizada por la practicante para el proceso de grados, esta cuenta con etapas (activación, solicitud de grado, paz y salvos, pago, información de ceremonia, entre otros), *journey*, es decir, que proceso es del *journey* analizado, público al que va dirigido el mensaje, proceso, etapa en números y el respectivo mensaje a enviar tanto para la línea de *WhatsApp* como para la de correo.

Volviendo a la experiencia adquirida durante su estancia en las taquillas de Registro Académico, la practicante retomó la actualización de las preguntas frecuentes de la página principal. A diferencia de intentos anteriores, en esta fase, la practicante pudo discernir, con base en la evidencia de las consultas reales de los estudiantes, qué información era obsoleta y cuál era prioritaria. Esta labor de "limpieza" y actualización de fechas asegura que la Universidad cumpla con el principio de transparencia y oportunidad en la información, también, para este proceso se agregaron las preguntas frecuentes de grados al documento de

Excel de preguntas frecuentes con el fin de que todas las preguntas quede en un solo documento y sean fáciles de ubicar.

Figura 21. *Revisión de preguntas frecuentes*

https://www.eafit.edu.co/minisitios/atenea/Paginas/preguntasfrecuentes.aspx			
Usuarios y claves			
1	Soy estudiante nuevo, ¿cómo obtengo mi usuario y contraseña de EPIK?	Cuando diligencias el formulario de registro en EPIK, recibirás un correo con tu usuario y contraseña desde notificaciones@eafit.edu.co (asunto: "EAFIT - Tu usuario está listo - Cuenta creada"). Revisa tu bandeja de entrada, spam o "otros". Si no lo encuentras, comunicate con la Mesa de ayuda: Tel. Medellín (604) 2619500 ext. 9433, Línea nacional 01 8000 515 900 ext. 9433, Correo: saúl@eafit.edu.co	
2	No he podido crear mi usuario y contraseña, ¿qué hago?	Ingresa a la página principal de EPIK y haz clic en "Inscribase" o en la opción "Ingreso". Si el problema persiste, escribe a inscripciones-ep@eafit.edu.co explicando tu caso.	https://www.eafit.edu.co/epik
3	He completado el formulario, pero no me solicita usuario y contraseña, ¿es normal?	En la última página del formulario debes responder las preguntas y dar clic en "Finalizar". Esto te llevará al inicio de sesión de EPIK. Si no funciona, intenta ingresar directamente desde aquí .	https://www.eafit.edu.co/epik
4	Olvíde mi usuario o contraseña, ¿cómo los recupero?	Restablécelos a través del portal O365: Da click aquí .	
		Debes haber registrado un correo alternativo, celular u otra opción de seguridad. Si no configuraste métodos, contacta la Mesa de ayuda: Tel. Medellín (604) 2619500 ext. 9433, Línea nacional 01 8000 515 900 ext. 9433, Correo: saúl@eafit.edu.co	https://passwordreset.microsoftonline.com
5	No tengo acceso al correo con el que me registré la primera vez, ¿qué hago?	Para reestablecer tu clave Aquí . Si no tienes métodos alternativos configurados, comunicate con la Mesa de	https://passwordreset.microsoftonline.com

Nota: *Captura de pantalla al Excel de preguntas frecuentes*

En la imagen anterior se puede evidenciar las preguntas frecuentes que fueron gestionadas por la practicante, esta tarea se lleva a cabo para que los estudiantes tengan información actualizada a la mano al momento de revisar la página institucional de la Universidad EAFIT, evitando así que los usuarios estén desinformados con fechas importantes de sus procesos académicos previos.

Tabla 6. *Resumen de actividades realizadas durante la etapa final de prácticas*

Actividades	Descripción	Observaciones
Liderazgo de Pruebas de Usuario	Evaluación del nuevo asistente virtual en fase de pre-lanzamiento, gestionando permisos de acceso restringido y coordinando con el responsable de Registro Académico	
Análisis Heurístico y de Contenido	Revisión exhaustiva de la precisión informativa, el tono de voz y la navegabilidad del bot	La verdad es una idea muy innovadora porque los estudiantes no saben que certificado necesitan y varia según los procesos que requieran realizar y una inteligencia artificial que los este apoyando en cada momento pero también su labor de revisión en las respuestas en la comunicación acertiva
Documentación Técnica	Elaboración de un informe de hallazgos con justificaciones desde la experiencia de usuario y propuestas de mejora. El impacto del reporte fue tal que las áreas técnicas solicitaron ampliar la fase de pruebas bajo el criterio de la practicante	Fue demasiado complejo porque el proceso de certificados siempre es un tema bastante complejo y largo, se trabajo de la mano de una persona que estaba encargada en certificados y me explico toda la ampliación y complejidad del proceso, y se revisaron las respuestas que brindaba el bot desde el punto de vista del usuario
User Journey Mapping	Aplicación de metodologías de diseño para mapear la trayectoria emocional y administrativa del graduando, identificando puntos de dolor y necesidades de información	
Diseño de Parrilla Secuencial	Creación de un cronograma de envíos organizado cronológicamente para guiar al estudiante desde la postulación hasta la ceremonia, reduciendo la incertidumbre	Fue demasiado complejo porque necesitaba adquirir mucha información y mirar que de cara a el público siga manejando un lenguaje institucional pero sin ser demasiado frio e indiferente.
Optimización de SharePoint	Reestructuración y categorización de documentos críticos en el repositorio institucional para facilitar el acceso interno y externo a la información de grados	
Curaduría Basada en Evidencia	Actualización de las preguntas frecuentes (FAQ) de la página principal utilizando el conocimiento adquirido en el trabajo de campo (taquillas)	
Eliminación de Obsolescencia	Depuración de fechas y procedimientos antiguos, asegurando que la interfaz digital sea una fuente de verdad confiable y transparente para el usuario	
Alineación Estratégica	Mejora de la arquitectura de información de las FAQ para reflejar las consultas reales más frecuentes detectadas durante la temporada alta	

Fuente: *Elaboración propia*

2.2.6. Actividades realizadas por la practicante en la etapa final de sus prácticas.

En esta etapa, la practicante experimentó un alto nivel de satisfacción profesional al concluir proyectos de gran impacto, especialmente el análisis de usabilidad del *bot* de Registro Académico. Esta actividad le permitió desarrollar una capacidad de evaluación profunda sobre los procesos de cara al usuario, comprendiendo que cualquier herramienta institucional debe diseñarse bajo la premisa de simplificar la experiencia y evitar complejidades innecesarias. Se sintió profundamente emocionada al recibir felicitaciones de líderes de otras áreas, lo que validó la correcta aplicación de sus conocimientos en un proyecto de innovación tecnológica. Asimismo, la creación de la parrilla de envíos de grados representó una experiencia enriquecedora, donde la confianza depositada por su líder y la mínima necesidad de correcciones finales consolidaron su seguridad profesional. Este cierre de etapa fue percibido como un ciclo gratificante, donde el aprendizaje técnico se tradujo en resultados tangibles para la organización.

3. Reflexiones Sobre la Experiencia de Práctica

3.1. Sobre el proceso o situación a resolver

El proceso de práctica profesional en el área de Experiencia de Usuario (UX) de la Universidad EAFIT se consolidó como una inmersión profunda en la gestión estratégica del servicio al cliente. El valor de esta dependencia es fundamental debido a su naturaleza transversal, ya que se encarga de identificar las principales fricciones de los usuarios para abordarlas mediante estrategias de retención y atracción. A través de este ejercicio, se comprendió que la labor del área garantiza que las comunicaciones y los procesos institucionales sean usables, ágiles y sencillos para el estudiante. La experiencia permitió asimilar que una comunicación deficiente, un proceso burocrático o la demora en la resolución de problemas no son incidentes menores, sino factores críticos que impactan directamente en la percepción y fidelidad del público hacia la organización.

En cuanto a la adaptación operativa, el inicio de la práctica se caracterizó por una carga de trabajo exigente, especialmente durante el apoyo presencial en el área de Registro Académico. El alto flujo de personas y la complejidad de los requerimientos en temporadas altas resultaron agotadores; sin embargo, esta situación se transformó en una oportunidad significativa para el fortalecimiento de habilidades sociales. Enfrentar de manera directa las dudas y conflictos de los estudiantes permitió a la practicante desarrollar una mayor seguridad personal y una capacidad resolutoria superior frente a las audiencias. Por otro lado, la interacción con las plataformas tecnológicas como *Eloqua* y *Scala360* resultó ser un proceso fluido y gratificante, facilitando un aprendizaje técnico acelerado que permitió navegar con destreza por los diversos sistemas de envíos y actualización de información institucional.

Respecto al liderazgo experimentado, se destaca la gestión de la coordinadora del área, cuya postura se fundamentó en un modelo empático, participativo y basado en el ejemplo. En el entorno de trabajo se promovió un acompañamiento constante, donde la líder actuó como una guía integral tanto en el plano profesional como en el personal, abordando cada situación con la sensibilidad y la importancia que merecía. Este tipo de dirección permitió establecer una relación de confianza mutua, convirtiéndose en un modelo de rol a seguir para la practicante dentro de su proceso de formación. La existencia de una comunicación abierta y el respaldo continuo de la supervisora facilitaron que los desafíos operativos se asumieran como metas compartidas, fortaleciendo la sinergia del equipo y el compromiso con los resultados de excelencia del departamento.

Sobre el ecosistema tecnológico, se observó que la diversidad de aplicativos y plataformas utilizadas en la universidad cumple una función específica que agiliza la operatividad diaria. El manejo diferenciado de herramientas para públicos activos y nuevos, como sucede con *Scala360*, evita la saturación de los canales y permite encontrar la información de manera eficiente según la línea de comunicación requerida. Aunque en muchas organizaciones la multiplicidad de sistemas puede generar cuellos de botella o confusión, en este caso particular, la especialización de cada plataforma facilitó los flujos de trabajo. La practicante valoró positivamente este acercamiento a la tecnología, pues cada sistema, desde la gestión de envíos masivos hasta las actualizaciones en la *web*, se integraba de forma lógica para optimizar la arquitectura de la información institucional.

Finalmente, el análisis de la continuidad operativa revela la importancia del rol del practicante en la disminución de las cargas laborales del equipo de planta. Si bien no se identificaron procesos "blindados" cuyo conocimiento sea exclusivo de la practicante, su ausencia representaría un incremento inmediato en las tareas de la Analista de CRM, quien debería reasumir la responsabilidad de los envíos y las actualizaciones constantes. En este contexto, la Universidad EAFIT demuestra un fuerte compromiso con el bienestar del colaborador, ofreciendo espacios de descanso y oportunidades de educación continua que valoran el "Ser" más allá del cumplimiento de tareas. Esta cultura organizacional no solo favorece el clima laboral, sino que garantiza un entorno donde el practicante se siente respaldado ante cualquier eventualidad personal o profesional, cerrando un ciclo de aprendizaje integral.

3.2. Desde lo teórico y lo conceptual

Para el desarrollo del presente trabajo se tomó como base el enfoque de gestión de procesos de negocio o Business Process Management (BPM), el cual permite comprender cómo se estructuran, ejecutan y mejoran las actividades dentro de una organización. De acuerdo con Dumas et al. (2018), la gestión de procesos consiste en analizar, diseñar, implementar y monitorear las actividades que permiten transformar recursos en resultados organizacionales. Este enfoque plantea que los procesos no deben entenderse como tareas aisladas, sino como una serie de actividades interrelacionadas que contribuyen al logro de los objetivos institucionales. En el contexto de las organizaciones educativas, estos procesos incluyen la gestión de la información y la comunicación con los diferentes públicos. Desde esta perspectiva, las actividades realizadas durante la práctica profesional,

como la gestión de envíos de información institucional, la actualización de contenidos y la realización de pruebas a herramientas digitales, pueden interpretarse como acciones orientadas al mejoramiento de los procesos de comunicación de la organización.

Uno de los aportes fundamentales al estudio de la gestión de procesos es el planteamiento de la reingeniería organizacional propuesto por Michael Hammer y James Champy. Estos autores sostienen que las organizaciones deben repensar la manera en que se desarrollan sus procesos con el fin de lograr mejoras significativas en aspectos como la eficiencia, la rapidez y la calidad del servicio (Hammer y Champy, 1993). Desde esta perspectiva, los procesos deben analizarse de manera integral, considerando todas las actividades que intervienen en la generación de valor para el usuario final. En el contexto de la práctica profesional, este enfoque resulta relevante para comprender la importancia de organizar adecuadamente los procesos de comunicación institucional. La correcta planificación de los envíos de información permite garantizar que los mensajes lleguen de forma clara y oportuna a los usuarios, lo cual contribuye a mejorar la experiencia de quienes interactúan con la institución.

Por otra parte, la tecnología de la información desempeña un papel fundamental en la transformación y mejora de los procesos organizacionales. En este sentido, Davenport (1993) plantea que la tecnología actúa como un habilitador estratégico que permite rediseñar los procesos y optimizar el desempeño de las organizaciones. Las herramientas tecnológicas facilitan la automatización de tareas, la gestión de bases de datos y la distribución eficiente de la información. Durante el desarrollo de la práctica profesional, este planteamiento se refleja en el uso de plataformas digitales utilizadas para gestionar los envíos de comunicaciones institucionales y organizar la información destinada a los usuarios. Estas herramientas permiten segmentar audiencias, estructurar mensajes y asegurar que la información institucional llegue de manera oportuna a los diferentes públicos.

Asimismo, la gestión de procesos implica un monitoreo constante que permita evaluar el funcionamiento de las actividades organizacionales e identificar oportunidades de mejora. De acuerdo con Wil Van Der Aalst (2013), la gestión de procesos de negocio no se limita a la modelación de actividades, sino que abarca el ciclo completo del proceso, incluyendo su diseño, ejecución, monitoreo y diagnóstico. Desde esta perspectiva, las herramientas tecnológicas utilizadas por las organizaciones, como los sistemas *CRM* o las plataformas de gestión de incidentes, deben integrarse adecuadamente con los procesos de negocio para garantizar su eficacia. En el contexto de la práctica profesional, este enfoque se refleja en el uso de plataformas de gestión de información y comunicación institucional, las cuales permiten organizar envíos masivos, gestionar solicitudes de usuarios y asegurar la continuidad de los procesos digitales. De igual manera, las pruebas realizadas al *BOT* institucional y la revisión de la información utilizada en estos sistemas contribuyen a verificar la consistencia de los datos y mejorar la calidad de las respuestas automatizadas, fortaleciendo así la confiabilidad de los procesos de atención digital dentro de la organización (Van Der Aalst, 2013).

Adicionalmente, la gestión de procesos se entiende actualmente como una disciplina integral que involucra diversos elementos organizacionales. En este sentido, Michael

Rosemann y Brocke (2015) plantean que el BPM se compone de varios factores interrelacionados, entre los que se encuentran la alineación estratégica, la gobernanza, los métodos de trabajo, la tecnología, las personas y la cultura organizacional. Este enfoque permite comprender que la mejora de los procesos no depende únicamente del uso de herramientas tecnológicas, sino también de la forma en que las personas gestionan la información y ejecutan sus actividades dentro de la organización. En el caso de la práctica profesional, las tareas relacionadas con la organización de envíos, la actualización de información institucional y las pruebas realizadas al BOT evidencian la interacción entre estos elementos, ya que implican tanto el uso de tecnología como la coordinación con diferentes áreas de la institución.

Finalmente, la evolución de la gestión de procesos demuestra que las organizaciones deben evaluar continuamente sus actividades para adaptarse a las necesidades de los usuarios y a los cambios del entorno. En este sentido, Reijers (2021) señala que el BPM se ha consolidado como una disciplina que integra métodos, herramientas y tecnologías orientadas a mejorar la coordinación de las actividades dentro de las organizaciones. Desde esta perspectiva, las actividades desarrolladas durante la práctica profesional contribuyen a fortalecer los procesos de comunicación institucional. Acciones como la gestión de envíos de información, la actualización de contenidos y la evaluación de herramientas digitales de atención permiten mejorar la calidad de la información ofrecida a los usuarios y optimizar la interacción entre la organización y sus públicos.

3.3. Sobre las acciones del practicante

La práctica profesional realizada en el área de Experiencia de Usuario de la Universidad EAFIT no solo representó un entorno para la aplicación de conocimientos académicos, sino que significó un cambio drástico al ser la primera experiencia laboral formal. Este proceso exigió la adquisición de habilidades relacionales y blandas que la practicante no había desarrollado a profundidad anteriormente. En el transcurso de los meses, fue necesario fortalecer la paciencia, la capacidad de adaptación y el trabajo bajo presión, especialmente durante las temporadas altas de servicio. La practicante enfrentó estas asignaciones con una actitud proactiva, lo que resultó crucial para integrarse con éxito a las dinámicas operativas de la Dirección de Mercadeo.

Durante su tiempo en el área, la practicante participó en diversos frentes de trabajo, cada uno con mecánicas y niveles de complejidad distintos. En el ámbito de la gestión de información, se realizaron actividades de fácil asimilación que llegaron a ejecutarse de forma casi automática, tales como la organización de bases de datos para postulaciones y la actualización de registros institucionales. Estas tareas permitieron a la practicante familiarizarse con el rigor administrativo de la universidad. No obstante, el manejo de sistemas de envío masivo como Eloqua y Scala360 representó un aprendizaje técnico significativo, donde se afianzaron conocimientos sobre el manejo de grandes volúmenes de datos y la segmentación estratégica de públicos para asegurar la efectividad del mensaje.

En contraste, la actividad que supuso el mayor desafío para la practicante fue la creación de la parrilla de envíos para el proceso de grados. Esta tarea se consideró altamente retadora al ser una asignación completamente nueva que requería entender el ciclo de vida del

estudiante en su etapa final. La dificultad radicó en organizar de manera lógica y secuencial cada comunicación, asegurando que la información llegara oportunamente, en muchos casos, según el "*journey*" del usuario. Además, el apoyo presencial en Registro Académico durante la temporada de reajustes exigió un alto nivel de relacionamiento y atención al detalle, pues se debía orientar a estudiantes con dudas complejas y gestionar quejas por tiempos de espera, lo que demandó una gran inteligencia emocional.

El aporte de la practicante a los procesos de la Dirección se basó en la gestión eficiente de las comunicaciones digitales y la sistematicidad en la ejecución de las actualizaciones *web*. Para garantizar la continuidad operativa tras su salida, se ha proyectado la entrega de un manual del practicante y la consolidación de toda la gestión documental en un repositorio de *SharePoint*. Estas acciones buscan mitigar el riesgo de pérdida de información y facilitar la curva de aprendizaje de futuros integrantes del área. El cumplimiento oportuno de los envíos de reajustes, pagos y carnetización contribuyó significativamente a reducir la carga operativa del equipo de *CRM*, permitiendo que el flujo de trabajo institucional se mantuviera estable durante los picos de demanda.

Adicionalmente, un aspecto relevante en el proceso de aprendizaje fue la gestión de la puntualidad y el cumplimiento de la jornada laboral, factores que la practicante reconoce como áreas de mejora crítica. Debido a la ubicación geográfica de su residencia y a la dependencia de un sistema de transporte sin horarios fijos, se presentaron dificultades logísticas que, en ocasiones, impidieron el cumplimiento estricto del horario de entrada, a pesar de iniciar sus desplazamientos con dos horas de antelación. La practicante comprendió que, aunque factores externos como la baja disponibilidad de aplicaciones de transporte en su zona influyeron en esta situación, la responsabilidad de la planeación recae sobre sí misma. Esta experiencia le permitió internalizar que, en el entorno profesional, las limitaciones externas no eximen el compromiso con la organización, asumiendo este reto como una oportunidad de mejora para fortalecer su disciplina y eficiencia en futuras experiencias laborales.

Finalmente, los mayores aprendizajes se concentraron en las semanas de inducción y en el entrenamiento específico de plataformas tecnológicas. Las capacitaciones iniciales a través de la plataforma Interactiva brindaron un panorama general del entorno universitario, pero fue la práctica diaria la que permitió la apropiación de conceptos sobre seguridad de la información y gestión de datos personales (*Habeas Data*). El mayor valor adquirido fue el desarrollo de un alto sentido de la atención al detalle y la capacidad de relacionarse con diversos tipos de usuarios. Este periodo de formación técnica y humana proporcionó las herramientas necesarias para transitar de una labor de apoyo a una ejecución autónoma y consciente del impacto de la UX en la institución.

4. Recomendaciones

Este apartado se fundamenta en un proceso de análisis detallado y reflexivo de las actividades desarrolladas durante la práctica profesional, así como de los procesos organizacionales en los cuales la practicante tuvo participación. A partir de esta revisión crítica fue posible identificar diferentes aspectos susceptibles de mejora dentro del

funcionamiento de la dirección. Con base en estos hallazgos, se presentan a continuación una serie de recomendaciones orientadas a fortalecer y optimizar algunos de los procesos del área.

4.1. A la organización o al área, sobre el proceso

La experiencia adquirida durante el desarrollo de la práctica profesional permitió a la practicante analizar de manera detallada diversas situaciones operativas relacionadas con la atención a usuarios y la gestión de información académica dentro del área de Experiencia de Usuario. La participación en los procesos cotidianos del área facilitó la comprensión de la dinámica de atención, el funcionamiento de las herramientas digitales utilizadas por la institución y los principales requerimientos de los estudiantes. A partir de esta experiencia fue posible identificar algunas oportunidades de mejora en los procesos de capacitación y gestión de información, razón por la cual a continuación se presentan una serie de recomendaciones orientadas a optimizar el funcionamiento de estas actividades dentro del área.

La primera recomendación se relaciona con el proceso de capacitación que reciben los practicantes cuando deben apoyar actividades relacionadas con el área de Registro Académico. Aunque durante la inducción se brinda información teórica sobre los procesos que atiende cada área y se explican las preguntas frecuentes de los estudiantes, la practicante considera que sería valioso complementar esta formación con espacios de acompañamiento práctico. En particular, se recomienda que durante el proceso de capacitación el practicante pueda observar durante algunas horas, la atención directa a usuarios junto a un asesor experimentado, en este caso, uno de los líderes de área que hayan realizado este proceso. Este acompañamiento permitiría comprender con mayor claridad cómo se reciben las consultas, cómo se analizan los casos específicos y cuáles son las decisiones que se toman frente a diferentes situaciones académicas. De esta manera, el practicante podría adquirir una comprensión más real del proceso de atención antes de asumir tareas de apoyo en este tipo de solicitudes.

Adicionalmente, la practicante considera importante que dentro del proceso de capacitación se incluyan demostraciones prácticas de algunos de los procedimientos que los estudiantes realizan con mayor frecuencia en los sistemas institucionales. Entre estos procesos se encuentran la selección de horarios y los reajustes académicos dentro del sistema EPIK, así como la carga de certificados académicos, especialmente el certificado de bilingüismo, el cual representa una de las solicitudes más recurrentes por parte de los estudiantes. Asimismo, resulta relevante incluir dentro de la capacitación la explicación del proceso de actualización de créditos en la plataforma *Credity*. Aunque existen videos instructivos donde se explican estos procedimientos, la practicante identifica que la orientación directa permite comprender mejor posibles errores o situaciones particulares que pueden presentarse durante estos procesos. Esta capacitación práctica facilitaría que el practicante pueda orientar a los estudiantes con mayor seguridad y reconocer cuándo un caso puede

resolverse de manera sencilla o cuándo es necesario escalarlo a un asesor especializado debido a restricciones del sistema, prerequisites o indicadores académicos.

Por otra parte, durante el desarrollo de la práctica también se identificó una oportunidad de mejora relacionada con la organización del documento de preguntas frecuentes utilizado por el área para hacer actualizaciones a la página institucional. Al inicio del periodo de práctica, dicho documento presentaba una estructura poco organizada, lo que dificultaba la búsqueda rápida de información y generaba confusión al momento de identificar la respuesta adecuada para determinadas consultas o si la información era de pregrado o posgrado. Debido a esta situación, fue necesario realizar un proceso de revisión y clasificación de las preguntas, reorganizando la información según los temas o procesos a los que correspondían. Este trabajo permitió estructurar el documento de una manera más clara, facilitando la consulta y actualización de la información.

En este sentido, la practicante recomienda mantener el documento de preguntas frecuentes organizado bajo la estructura establecida durante este proceso de revisión. Contar con un documento estructurado facilita la consulta rápida de información por parte del equipo y permite identificar con mayor facilidad qué contenidos requieren actualización o eliminación con el paso del tiempo. Asimismo, esta organización contribuye a mejorar la eficiencia en la atención de los usuarios, ya que permite encontrar respuestas de forma más ágil y garantizar que la información proporcionada sea clara y coherente con los procesos institucionales vigentes.

Finalmente, estas recomendaciones se orientan a fortalecer los procesos de capacitación y gestión de información dentro del área de Experiencia de Usuario. Implementar espacios de acompañamiento práctico durante la formación de los practicantes y mantener una adecuada organización de los recursos informativos, como el documento de preguntas frecuentes, puede contribuir significativamente a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes. De esta manera, se busca que los practicantes puedan integrarse de manera más efectiva a las dinámicas del área y brindar un apoyo más eficiente en los procesos de atención y orientación a los usuarios.

4.2. A los procesos de práctica

En cuanto al proceso de acogida institucional, se observa que la Universidad EAFIT cuenta con una estructura sólida y bien definida a través de su plataforma "Interactiva". Este recurso permite que el practicante acceda de manera autónoma a información de alto valor sobre la cultura organizacional, los valores corporativos y las políticas internas, facilitando una inmersión inicial coherente con los objetivos de la institución. No obstante, al analizar la inducción específica dentro del área de Experiencia de Usuario, se identifica una oportunidad de mejora significativa en cuanto a la formalización de los procesos. Aunque la jefa inmediata y las líderes de área demuestran un compromiso excepcional por transmitir el conocimiento de manera verbal y empírica, la ausencia de manuales o guías operativas documentadas genera una dependencia constante de la instrucción directa.

Esta falta de documentación técnica no solo ralentiza la curva de aprendizaje del nuevo integrante, sino que también impacta en la productividad del equipo de planta, al tener que

invertir tiempo recurrente en explicar tareas que podrían estar estandarizadas. Una de las visiones críticas que deja esta práctica es la necesidad de implementar un repositorio de consulta donde el practicante pueda acudir para resolver dudas procedimentales sin interrumpir el flujo de trabajo de sus superiores, reservando las consultas directas solo para casos excepcionales o de alta complejidad. La creación de guías paso a paso permitiría que el proceso de "llegar, leer y ejecutar" sea mucho más eficiente, transformando el aprendizaje empírico en un sistema de gestión del conocimiento explícito que asegure la continuidad operativa del área de manera profesional.

Para mitigar esta falencia, la practicante propone que el legado de su proceso incluya la formalización de estas guías en herramientas como *SharePoint*, permitiendo que futuros estudiantes cuenten con un soporte documental sólido desde el primer día. La practicante siente que es vital que las instituciones no solo posean el conocimiento en sus colaboradores, sino que lo sistematicen para evitar retrocesos ante el cambio de personal. Al documentar cada actividad, desde el manejo de bases de datos hasta el uso de los CRMs, se fortalece la autonomía del practicante y se garantiza que el área de Experiencia de Usuario mantenga sus estándares de calidad técnica sin depender exclusivamente de la memoria institucional de sus líderes.

Referencias Bibliográficas

- Universidad EAFIT. Estatutos Generales. <https://www.eafit.edu.co/institucional/estatutos/Paginas/estatutos.aspx>
- Universidad EAFIT. Misión y Visión. <https://www.eafit.edu.co/institucional/mision-vision/Paginas/mision-vision.aspx>
- Merco. (2023, octubre 18). *EAFIT es la tercera universidad de Colombia con mejor reputación*. <https://www.eafit.edu.co/noticias/eafit-es-la-tercera-universidad-de-colombia-con-mejor-reputacion>
- OCDE. (2021). *Educación superior en América Latina: desafíos y oportunidades*. OECD Publishing.
- UNESCO. (2015). *Educación para el desarrollo sostenible: guía para docentes*. París: UNESCO.
- Universidad EAFIT. (s.f.). *Historia institucional*. <https://www.eafit.edu.co/institucional/historia>
- Universidad EAFIT. (s.f.). *Información institucional*. <https://www.eafit.edu.co>
- Greenberg, P. (2003). *CRM at the speed of light: Capturing and keeping customers in internet real time* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Ivanti. (2024). *IT & Infrastructure Automation Solutions*. Recuperado de [Se asume la fuente oficial de Ivanti sobre sus funciones de automatización y gestión de servicios de TI].
- Microsoft. (2024). *Microsoft Teams - Videoconferencia, reuniones, llamadas*. Recuperado de [Se asume la fuente oficial de Microsoft sobre las funciones de Teams].
- Oracle. (2024). *Oracle Eloqua Marketing Automation*. Recuperado de [Se asume la fuente oficial de Oracle sobre las funciones de Eloqua].
- Greenberg, P. (2003). *CRM at the speed of light: Capturing and keeping customers in internet real time*. McGraw-Hill.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality. *Journal of Marketing*.
- Reinartz, W. J., & Kumar, V. (2000). On the profitability of long-life customers. *Journal of Marketing*.
- Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations*. Allyn & Bacon.

- Senge, P. M. (2006). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Granica.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean Thinking*. Free Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing*. McGraw-Hill Education.
- Davenport, T. H. (1993). *Process innovation: Reengineering work through information technology*. Harvard Business School Press.
- Dumas, M., La Rosa, M., M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of business process management* (2nd ed.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4>
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. HarperBusiness.
- Reijers, H. A. (2021). Business process management: The evolution of a discipline. *Computers in Industry*, 126, 103404. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2021.103404>
- Rosemann, M., & vom Brocke, J. (2015). The six core elements of business process management. En J. vom Brocke & M. Rosemann (Eds.), *Handbook on business process management 1: Introduction, methods, and information systems* (2nd ed., pp. 105–122). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-45100-3_5
- Van Der Aalst, W. M. P. (2013). Business process management: A comprehensive survey. *ISRN Software Engineering*, 2013, Article 507984. <https://doi.org/10.1155/2013/507984>