

Trabajo de Grado

Sistematización de experiencia de práctica profesional en el área de Servicios Transversales de la Universidad EAFIT

Realizado por:

Jose Luis Mosquera Hinstroza

Asesor metodológico:

Juan Esteban Rodríguez Gómez

Universidad Autónoma Latinoamericana

Facultad de Administración de Empresas

Medellín

2024

Resumen

Este documento tiene como principal objetivo plasmar las actividades desarrolladas durante los seis meses del proceso de prácticas profesionales realizadas en la Universidad EAFIT. Durante este periodo el practicante estuvo acompañando diferentes procesos relacionado con gestión académica como, el apoyo al requisito pre saber y el apoyo al proceso de asesoría e ingreso a estudiantes, apoyo a eventos, gestión de inducciones, apoyo a profesores, trabajos de grados, logística de clases, entre otros, dentro del área de Servicios Transversales de la Dirección de Desarrollo Académico de la Universidad EAFIT. La descripción de las actividades realizadas se presenta a través del formato de sistematización de experiencia, en el cual se describen progresivamente las funciones que el practicante ejecutó durante la práctica profesional, adicionalmente, cabe destacar que en el trabajo también se incluyen actividades que no están directamente relacionadas con actividades laborales debido a que son acciones que realizan los jefes para fomentar la integración de los equipos, pero que también hicieron parte del proceso de prácticas.

Abstract

The main objective of this document is to reflect the activities developed during the six months of the internship process at Universidad EAFIT. During this period the intern was accompanying different processes related to academic management such as support to the pre-knowledge requirement and support to the process of counseling and admission of students, support to events, management of inductions, support to professors, degree works, class logistics, among others, within the area of Transversal Services of the Academic Development Direction of the EAFIT University. The description of the activities performed is presented through the experience systematization format, which progressively describes the functions that the intern performed during the professional practice. Additionally, it should be noted that the work also includes activities that are not directly related to work activities because they are actions performed by the bosses to promote the integration of the teams, but that were also part of the internship process.

Tabla de contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	2
1.Introducción.....	5
1.1 Descripción de la organización	5
Universidad EAFIT.....	5
1.2 Presentación del área.	6
Servicios Transversales.....	6
2. Desarrollo del proceso de práctica.....	8
Pruebas pre saber pro	8
2.1 Descripción de subprocesos y actividades realizadas durante el primer mes del proceso de prácticas (25 de julio – 24 de agosto).....	8
2.2 Descripción de subprocesos y actividades realizadas durante el segundo mes del proceso de prácticas (25 de agosto – 24 de septiembre).....	1
2.3 Descripción de subprocesos y actividades realizadas durante el tercer mes del proceso de prácticas (25 de septiembre – 24 de octubre)	1
2.4 Descripción de subprocesos y actividades realizadas durante el cuarto mes del proceso de prácticas (25 de octubre – 24 de noviembre)	1
2.5 Descripción de subprocesos y actividades realizadas durante el quinto mes del proceso de prácticas (25 de noviembre – 24 de diciembre)	2
3.Reflexiones sobre la experiencia de práctica	5
3.1 Sobre el proceso o situación a resolver	5
3.2 Desde lo teórico y lo conceptual	6
3.3 Sobre las acciones del practicante	7
4.Recomendaciones	8
4.1 A la organización o al área sobre el proceso	8
4.2 A los procesos de práctica	8
5.Referencias	9

Índice de figuras

Figura 1. Estructura organizacional EAFIT.....	5
Figura 2. Estructura organizacional del área de servicios transversales.....	7
Figura 3. Correos compartidos a los estudiantes.	10
Figura 4. Fechas para la presentación de sesiones virtuales, activación y cierre de competencias.	1
Figura 5. Informe de incumplimiento.	2
Figura 6. Informe de cumplimiento.	3
Figura 7. Cumplimiento del requisito pre saber.	2
Figura 8. Revisión de documentos.	2
Figura 9. Formato producción académica de profesores.	3
Figura 10. PowerApp para los trabajos de grado.	4

Índice de tablas

Tabla 1. Listado de estudiantes para participar del curso de preparación.	9
Tabla 2. Matriz de sistematización de actividades mes 1.	1
Tabla 3. Base de datos de cumplimiento.	4
Tabla 4. Base de datos asesoría e ingreso a estudiantes.....	5
Tabla 5. Matriz de sistematización de actividades mes 2.	1
Tabla 6. Matriz de sistematización de actividades mes 3.	1
Tabla 7. Matriz de sistematización de actividades mes 4.	2
Tabla 8. Matriz de sistematización de actividades mes 5.	5

1. Introducción

El documento que se presenta tiene como objetivo principal plasmar las actividades desarrolladas por el practicante durante el periodo de prácticas profesionales, para ello se utiliza el formato de sistematización de experiencia, en el cual se debe describir la organización, el equipo de trabajo, un resumen de las actividades realizadas durante los meses de práctica y finalizar con opiniones personales sobre dicho periodo.

1.1 Descripción de la organización

Universidad EAFIT

EAFIT es una organización privada sin ánimo de lucro, fundada en el año 1960 por 60 líderes de grandes organizaciones, quienes tenían como principal objetivo formar personas idóneas a través de la academia, que contribuyeran con el crecimiento industrial en esa época (Informe de sostenibilidad, 2022). Al día de hoy la universidad EAFIT es una comunidad de conocimientos y saberes aplicados para la resolución de problemas que inspira vidas, crea conocimientos y transforma la sociedad, lo cual se realiza a través de la conexión con diferentes organizaciones que generan valor y desarrollo sostenible.

La institución tiene como visión apuntar a la innovación, el liderazgo y la acción global para la sostenibilidad del planeta y el cultivo de la humanidad, destacando a su vez valores institucionales como: la integridad, la audacia, la excelencia, la inclusión y el pluralismo (Informe de sostenibilidad, 2022). Cabe destacar que, el adecuado y correcto funcionamiento de la institución parte de la planificación, la cual permite establecer vínculos entre todas las estrategias implementadas y los objetivos planteados, y la organización, mediante la cual se asignan y desempeñan las funciones de manera más eficiente. Lo anterior lo encabeza el Gobierno, la dirección y administración, como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Estructura organizacional EAFIT.



Nota: se muestra como está conformada la organización a nivel directivo y el rol que se desempeña en cada cargo. (Informe de sostenibilidad, 2022)

La universidad brinda servicios de educación superior, su campus principal está ubicado en la ciudad de Medellín y cuenta con sedes en Pereira, Llanogrande, Bogotá y convenios a nivel nacional e internacional. En la institución se ofrecen 25 programas de Pregrado, 90 programas de Posgrado, 122 programas de educación continua abiertos y 120 corporativos, además cuenta con 43 grupos de investigación, 65 patentes y 14 spin-off, los cuales ascienden a más de 40.000 matrículas por semestre, sumando aproximadamente \$368.385.514.214 en ingresos, los cuales en su mayoría se reinvierten en el funcionamiento de la institución y en la restauración de las instalaciones (Informe de sostenibilidad, 2022).

La universidad EAFIT es una institución que planifica detalladamente su futuro, por lo tanto, un aspecto fundamental de la organización como parte de su itinerario, es la agenda 2030, en la que se priorizan los temas en los cuales la institución puede contribuir de manera positiva, en sincronía con los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS), con la intención de habitar un planeta sostenible y cultivar humanidad, esto mediante desafíos o tendencias como: las tecnologías emergentes, la equidad y la inclusión, la transición demográfica el desarrollo humano, entre otros.

1.2 Presentación del área.

Servicios Transversales

Servicios transversales es un área de la coordinación Desarrollo académico de la universidad EAFIT, la cual se encarga de garantizar la ejecución del modelo de servicio a través de procesos administrativos y logísticos. Esta área es la encargada de realizar todos los trámites asociados al ciclo de vida de los estudiantes de la Escuela de Administración y la Escuela de Derecho, es decir, todo lo relacionado con la matrícula, inscripción, logística de clases, apoyo a profesores, asesoría e ingreso a estudiantes, transferencias internas y externas, pre saber, trabajos de grados, grados y, todo lo que los estudiantes requieran durante su ciclo académico. Para poder cumplir con todos estos requerimientos existen diferentes procesos dentro del área, los cuales se describen a continuación:

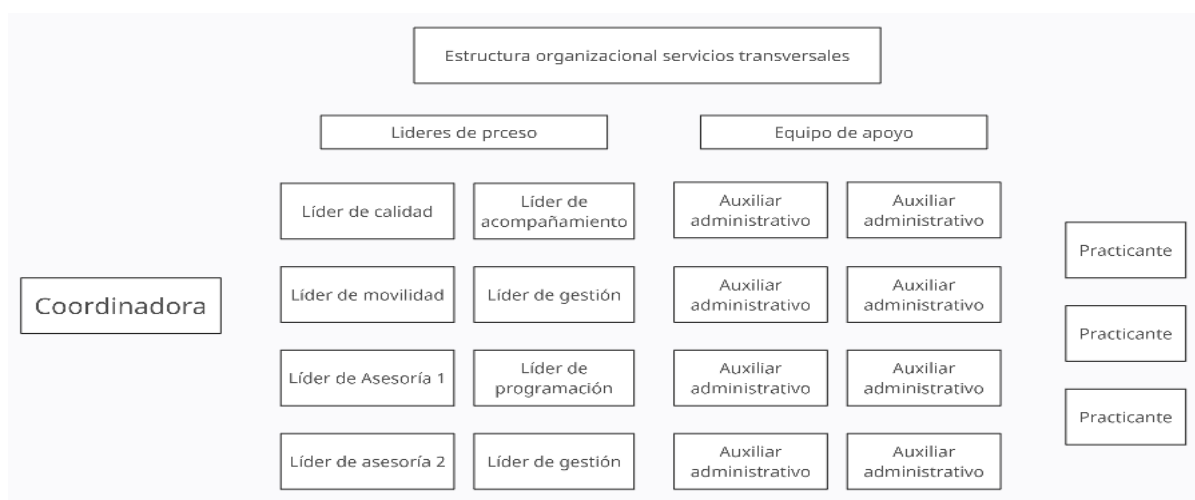
- a)** Acompañamiento a profesores: en el cual se realizan todos los trámites asociados a la vinculación, estadía en la universidad de docentes y demás requerimientos que estos soliciten.
- b)** Apoyo a pruebas saber pro: en donde se garantiza que los estudiantes cumplan con los talleres de preparación para presentar las pruebas saber pro, los cuales son de carácter obligatorio y requisito de grados para los estudiantes de la Escuela de administración (Administración de negocios, Negocios internacionales, Mercadeo y Contaduría pública)
- c)** Gestión de inducciones: proceso en el cual se acompaña a los nuevos estudiantes en su primer acercamiento a la universidad a principios de cada semestre académico.
- d)** Gestión de programación académica: desde la cual se organiza la programación de las clases de todos los programas que el área acompaña.
- e)** Desarrollo de capacidades: en el cual se realizan procesos para el desarrollo de ideas y propuesta de mejoramiento para el área.
- f)** Asesoría y gestión de solicitudes académicas: mediante el cual se da respuesta a los requerimientos de los estudiantes a través de los diferentes

canales de atención (Presencial, Teams, Correo o teléfono), durante todo su proceso académico.

- g) Logística de clases: quienes garantizan que las clases se programen en los espacios requeridos para que se desarrollen de la mejor forma posible.
- h) Planeación y ejecución de eventos: es el proceso encargado de acompañar los eventos como: charlas, conferencias, congresos, etc., relacionados con la escuela de administración y la escuela de derecho.
- i) Gestión presupuestal: es el área que se encarga de proyectar el presupuesto que se necesitará para garantizar la operación del año siguiente.
- j) Asesoría y gestión de los trabajos de grados: en donde se acompaña a los estudiantes de posgrados en la realización, presentación y aprobación de sus trabajos de grados.
- k) Movilidad de corta duración: en donde se gestiona la movilidad de estudiantes de posgrado desde las diferentes sedes del país a la sede principal ubicada en Medellín.
- l) Gestión de la información: en el cual se elaboran, se salvaguardan y se transmite la información de carácter académico y administrativo de los programas brindados en la institución.
- m) Calidad académica: este proceso es el encargado de acompañar la construcción de los registros calificados para la creación, ampliación de cobertura, renovación o finalización de los programas.

Es a través de estos procesos administrativos y logísticos que se logra impactar de una forma adecuada los procesos académicos de las dos escuelas y se contribuye a la consolidación y mejoría de la experiencia del usuario en la institución. Además, para lograr el correcto funcionamiento de los procesos, el área cuenta con 20 empleados distribuidos de la siguiente forma así: 1 coordinadora, 8 líderes de procesos, 8 auxiliares administrativos y 3 practicantes, entre los cuales se distribuyen las diferentes funciones y se logran cubrir todas las solicitudes requeridas (ver figura 2).

Figura 2. Estructura organizacional del área de servicios transversales.



Nota: En la figura se puede evidenciar como se distribuyen los diferentes procesos en el área de tal forma que, para cada líder de proceso se cuente con un auxiliar administrativo como apoyo, además de los practicantes.

2. Desarrollo del proceso de práctica

Como fue mencionado anteriormente, en el área se manejan diferentes procesos para llevar a cabo de manera efectiva los objetivos planteados, los cuales tienen como propósito mantener un rendimiento adecuado con respecto a la demanda que tiene la institución, para ello se debe tener presente que, si bien es cierto que los integrantes del equipo tienen asignados sus respectivos procesos y actividades, en ocasiones se requiere mayor apoyo en un proceso o actividad en específico, por lo tanto, todos deben estar capacitados para apoyar los diferentes procesos.

Dicho lo anterior, las funciones que el practicante ejerce durante el proceso de práctica irán en torno a las necesidades del área, teniendo como función principal el proceso de “Apoyo pruebas pre saber pro”, el cual se describe a continuación:

Pruebas pre saber pro

Las pruebas pre saber pro son una herramienta implementada por la Escuela de Administración en la Universidad EAFIT para los estudiantes que hayan superado el 75% de los créditos y hayan matriculado la asignatura Pre-práctica. Este requisito tiene como propósito fortalecer las competencias genéricas y específicas de los estudiantes, a la vez que éstos se familiarizan con los formatos de la prueba Saber Pro oficial. La preparación está compuesta por una serie de pruebas y actividades que buscan principalmente conocer el nivel de los estudiantes en las competencias genéricas y específicas para identificar si deben o no reforzar las competencias. Para ello, los estudiantes deben realizar un simulacro, en el cual se evalúan todas las competencias.

2.1 Descripción de subprocesos y actividades realizadas durante el primer mes del proceso de prácticas (25 de julio – 24 de agosto).

En un principio, con el objetivo de fortalecer los conocimientos acerca de la universidad desde el primer momento, se desarrolla un curso obligatorio establecido por la institución sobre los beneficios, reglas, derechos y generalidades de la universidad. Para tal curso, la universidad prepara a los nuevos empleados por medio de la inducción institucional que se lleva a cabo de manera presencial o virtual. La realización del curso se ejecuta a través de una plataforma universitaria, en la que se evidencian diferentes contenidos como imágenes, textos, audios, entre otros, con la intención de contextualizar sobre la historia y actualidad de la institución.

Al culminar el curso de inducción institucional se pretende que los nuevos empleados estén en la capacidad de orientarse a nivel general en aspectos como; beneficios, servicios, espacios y demás temas de interés laboral, además, la Universidad EAFIT, centra sus esfuerzos en lograr que los integrantes de esta se sientan satisfechos y conformes para lograr que los empleados se identifiquen con la cultura que se ha establecido dentro de la institución, a la cual han llamado “eafitense”

Luego de participar en la inducción general de la universidad, el practicante junto al líder del proceso, participó de una breve inducción en la cual conoció las áreas y personas con las cuales tendría relación, una pequeña parte del campus y, los principales objetivos y compromisos del área para llevar a cabo el trabajo con el mayor compromiso. Debido a que el ingreso del practicante fue en un momento en el que los procesos ya iban en marcha, la inducción fue muy corta y concisa para comenzar

las labores lo más pronto posible. Al culminar con la inducción general realizada por la líder del proceso, se procedió a iniciar con las actividades correspondientes, iniciando con el apoyo al requisito pre saber, el cual se describe a continuación:

Requisito Pre saber: Esta actividad consiste en acompañar a los estudiantes de la escuela de administración (Administración de negocios, Negocios internacionales, Mercadeo y Contaduría pública), en la preparación para la presentación de las pruebas obligatorias Saber pro. Dicha preparación se realiza a través de cursos, actividades y clases virtuales durante el período académico antes de la presentación de las pruebas oficiales, para ello se realizaron actividades como las descritas a continuación:

1. **Consolidación de estudiantes en bases de datos:** se realizó un listado de los estudiantes que matricularon la asignatura Pre-práctica, los cuales debían presentar el simulacro para el semestre 2023-2 y, los estudiantes de semestres anteriores que tuviesen alguna competencia pendiente por reforzar. La realización de esta actividad se llevó a cabo a partir de las siguientes tareas:
 - a. Luego del periodo de reajustes se solicitó al área encargada el listado de estudiantes que ya habían cursado el 75% de los créditos del programa.
 - b. Se incluyó en la base de datos a los estudiantes que no estuvieran cursando la asignatura Pre-Práctica pero deseaban participar del curso de preparación.
 - c. Se envió la base de datos al proveedor (entidad externa a la organización) con los datos solicitados para que se realice la respectiva activación del curso virtual en la plataforma correspondiente.

A continuación se muestra la forma en la que se organiza el listado de los estudiantes que participan del curso de preparación, cabe destacar que hay espacios en blanco ya que la institución pidió confidencialidad al respecto:

Tabla 1. Listado de estudiantes para participar del curso de preparación.

CÓDIGO	NOMBRE	APELLIDOS	PROGRAMA
EA-0001	JHEXXX MAXXX	ALVAXXX GARXXX	MERCADEO
EA-0002	JUXX ESTEXXX	ALVAREZ GHISAYS	NEGOCIOS INTERNACIONALES
EA-0003	SANTIXXX	ALVAXXX HERNAXXXX	NEGOCIOS INTERNACIONALES
EA-0004	MAXXX	AMXXX GOMXX	NEGOCIOS INTERNACIONALES
EA-0005	PABXX	ANGXX ZAPXXX	MERCADEO
EA-0006	DARLXX NOXX	ARAGXX RIVXX	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
EA-0007	ANX MARXX	ARBELXXX BLAXXX	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Nota: En la tabla se muestra la forma en la cual se organiza el listado de los estudiantes que participan del curso de preparación. (Equipo pre saber EAFIT 2023).

2. **Se informó a los grupos de interés sobre el proceso de preparación:** se brindó información clara y oportuna a todos los estudiantes sobre el desarrollo, cronograma y actividades del curso virtual de preparación. Para ello, se realizaron las tareas mencionadas a continuación:
 - a. Se solicitó al área encargada de la logística de clases la programación de las sesiones informativas y se anunció a los estudiantes sobre los

encuentros, en los cuales se brindó la información respectiva sobre el simulacro y el refuerzo de las competencias.

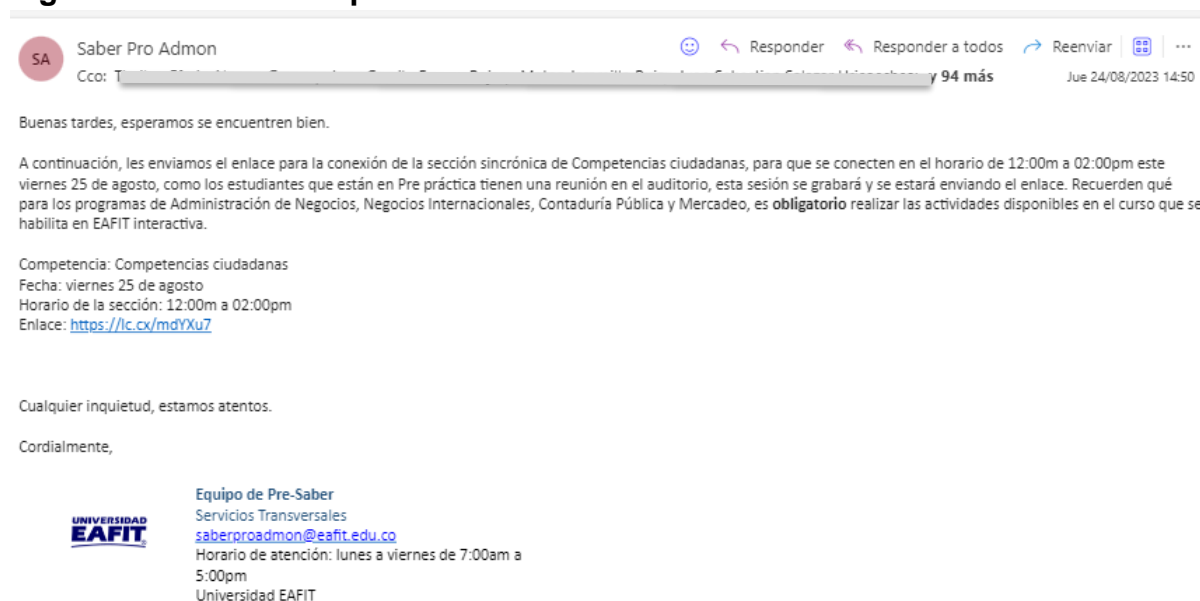
- b. Se programaron las sesiones a través de la plataforma Teams, incluyendo a los estudiantes que debían asistir de forma obligatoria y a los estudiantes que participaron voluntariamente.
- c. Se enviaron correos informativos a los estudiantes con resúmenes de los aspectos más importantes tratados en las sesiones informativas, con el fin de que todos los estudiantes tuvieran la información referente a la programación.
- d. Se realizó un apoyo logístico en las sesiones informativas a través de actividades como: descarga de asistencias, toma de nota de aspectos importantes, resolución de inquietudes de los estudiantes, y demás acciones que surgieran en el momento.

3. Se comunicaron los resultados a los estudiantes del simulacro y otros grupos de interés: luego de recibir los resultados obtenidos por los estudiantes en las pruebas, se informó a las partes interesadas a través del correo electrónico y de Microsoft Teams sobre su cumplimiento o no de la actividad. Para ello se realizaron estas actividades:

- a. Se elaboraron bases de datos en las cuales se verificó de forma clara y concisa los estudiantes que debían reforzar las competencias y los que por el contrario no debían hacerlo.
- b. Se informó a los estudiantes correspondientes sobre la obligatoriedad de la asistencia a los refuerzos de las competencias, ya que para los estudiantes de la escuela de administración la participación de estas actividades es requisito obligatorio de grados.

A continuación se presenta la forma en la cual se informó a los estudiantes que debían asistir a los refuerzos de las competencias.

Figura 3. Correos compartidos a los estudiantes.



Nota: se muestra el formato de correo que se enviaba a los estudiantes que debían asistir a los cursos de refuerzo de las competencias del requisito pre saber. (Equipo pre saber EAFIT 2023)

Con la realización de las actividades mencionadas se culmina el primer mes del proceso de prácticas y, a continuación se presenta una tabla con el resumen de dichas actividades:

Tabla 2. Matriz de sistematización de actividades mes 1.

Fecha	Actividad específica asignada	Tareas	Observaciones - Inquietudes - Intereses (personales)
25/07/2023 27/07/2023	Presentación del puesto de trabajo, Inducción general de la organización,	Recibimiento del puesto de trabajo y descripción de las actividades propuestas para realizar Participación en el proceso de Inducción Institucional realizado por la jefe directa Explicación sobre el uso de la Plataforma universitaria llamada EAFIT Interactiva para realizar el curso de empleados Reconocimiento del campus universitario mediante un recorrigio guiado Explicación sobre las áreas, funciones y demas temas de interes para los empleados Explicación sobre la estructura organizacional Capacitación sobre las plataformas utilizadas para la realización de las actividades asignadas Reconocimiento de las diferentes áreas con las cuales se trabaja en conjunto	El primer encuentro con la institución y sus integrantes se realiza de una forma calida y muy agradable, por lo cual resulta siendo gratificante la bienvenida, es por ello que se generan expectativas a cerca del desarrollo profesional y personal durante el proceso de practicas, ademas de la inmensa curiosidad de vivir experiencias buenas para tener una formación íntegra.
28/07/2023	Inducción Institucional	Bienvenida a la universidad EAFIT Explicación acerca de la realización del curso de inducción institucional obligatorio para los nuevos empleados, en el cual se informan los aspectos relevantes para la presentación del mismo Presentación de los diferentes beneficios a los cuales se tiene acceso al ser empleado de la Información general sobre las diferentes áreas y/o espacios del campus (deportes, medicas, servicios, etc) Explicación sobre las diferentes areas a las cuales se puede acceder en caso de necesitarlo Aspectos generales sobre la cultura organizacional que se imparte en la institución Objetivos por alcanzar durante los próximos años	Es fundamental la participación en la inducción, ya que mediante ésta se conoce de una forma breve pero adecuada la forma en la cual se trabaja en la institución, la cultura que la misma implmenta y todo lo necesario para empezar a formar parte de la comunidad eafitense
31/07/2023	Curso de inducción para nuevos empleados	Participación en el curso virtual propuesto por la institución, este se realiza didacticamente en la plataforma y incluye videos, imágenes y lecturas. Realización de actividades evaluativas compuestos por modulos, en las cuales se debe obtener un porcentaje específico para aprobar Certificado de aprobación del curso	En este espacio organizado por la institución, los nuevos empleados obtienen de forma general un acercamiento a los diferentes procesos y áreas del campus, lo cual es de mucho provecho para la bienvenida de los nuevos colaboradores.
1/08/2023 4/08/2023	Consolidación de estudiantes en bases de datos	Solicitar listado de estudiantes que deben participar del simulacro Incluir estudiantes que desean participar voluntariamente Envío de bases de datos al proveedor para activar la plataforma	En este momento se comienzan con las actividades principales del prácticante, para ello fue necesario aprender sobre la marcha debido a que desde el ICFES se disminuyó el tiempo para preparar a los estudiantes.
7/08/2023 16/08/2023	Informar a los grupos de interes	Programación de sesiones informativas Envío de correos con la informacion necesaria para la conexión de los estudiantes Envío del resumen informativo a los estudiantes sobre las indicaciones brindadas en la reunión Apoyo logístico en las sesiones virtuales	A la hora de compartir información es necesario brindarla de la forma mas precisa, consica, clara y detallada para que sea de fácil entendimiento para todos los destinatarios
17/08/2023 25/08/2023	comunicar a los estudiantes los resultados del simulacro	Consolidación de la información por estudiante Se informa a los estudiantes sobre la obligatoriedad de la asistencia a los cursos de refuerzo	

2.2 Descripción de subprocesos y actividades realizadas durante el segundo mes del proceso de prácticas (25 de agosto – 24 de septiembre).

Durante el segundo mes del proceso de prácticas formativas se continuó apoyando el proceso del requisito Pre saber, continuando con la programación, actividades y acompañamiento de los estudiantes, para lo cual se continuó con el desarrollo a partir de los procesos que a continuación se mencionan.

- 1) **Programaciones de sesiones informativas:** al culminar con la distribución de los resultados, se procedió a acompañar durante cinco semanas a los estudiantes mientras realizaban las actividades de refuerzo propuestas por la universidad a través de una plataforma virtual llamada EAFIT interactiva. Para ello fue necesario realizar actividades como las siguientes:
 - a. A través de las bases de datos que se manejan en el equipo del requisito pre saber, se identificó e informó a los estudiantes que debían presentar los ejercicios y actividades de refuerzo, los cuales se activaron de forma progresiva semanalmente, estableciendo un tiempo determinado (7 días) para cumplir con los respectivos ejercicios y actividades propuestas en la plataforma EAFIT interactiva.
 - b. Posteriormente se programaron semanalmente las sesiones virtuales con los estudiantes, en las cuales participaba un profesor experto en la competencia que se brindaría, el cual les proporcionaba tips o consejos a los estudiantes sobre cómo mejorar su desempeño durante la presentación de la prueba oficial saber pro.
 - c. Luego de ello, se acompañó durante el transcurso de las semanas a los estudiantes en la realización de las actividades propuestas por el docente en la sesión virtual tenida previamente, para las cuales en principio los estudiantes tienen una semana para completar.

A continuación se evidencia el cuadro con las fechas en la cuales se realizan las sesiones virtuales, se da apertura a las actividades y las fechas límite de entrega.

Figura 4. Fechas para la presentación de sesiones virtuales, activación y cierre de competencias.

Presentación simulacro: 28 de Julio al 4 de Agosto (Una semana)		
Cursos de refuerzo - Competencias genéricas Obligatorias para todos los estudiantes de la EA	Fecha sesión sincrónica por Teams	Fecha límite entrega de actividades por interactiva
Sesión EXA - Comunicación Escrita (de 12 a 2 p.m.)	18 de agosto	25 de agosto
Sesión EXA - Lectura Crítica (de 12 a 2 p.m.)	1 de septiembre	8 de septiembre
Sesión EXA - Razonamiento Cuantitativo (de 12 a 2 p.m.)	8 de septiembre	15 de septiembre
Sesión EXA - Competencias Ciudadanas (de 12 a 2 p.m.)	15 de septiembre	20 de septiembre
Sesión EXA - Inglés (de 12 a 2 p.m.)	20 de septiembre	22 de septiembre



Nota: la figura muestra las fechas propuestas por la institución para la presentación de las actividades de refuerzo de cada competencia. (Equipo pre saber EAFIT 2023)

2) **Informes sobre el cumplimiento o incumplimiento del requisito pre saber:** para poder informar a los estudiantes sobre su desempeño durante la presentación de las actividades previamente mencionadas, fue necesario descargar la información recolectada en la plataforma EAFIT interactiva y desarrollar los siguientes subprocesos:

- d. Alimentar las bases de datos configuradas previamente para identificar a los estudiantes que aprobaron y no aprobaron las 5 competencias genéricas y las 2 específicas del requisito pre saber, esto con la información obtenida al descargar los resultados de las pruebas realizadas por los estudiantes a través de la plataforma institucional EAFIT interactiva.
- e. Adicionalmente, se informó a los estudiantes sobre el cumplimiento o incumplimiento del requisito y, para el caso de los estudiantes que incumplieron, informar sobre la posibilidad de realizarlos nuevamente en las próximas semanas.

A continuación se muestra el formato utilizado por el equipo pre-saber para informar a los estudiantes que no cumplieron con la realización de todas las actividades de refuerzo.

Figura 5. Informe de incumplimiento.

Saber Pro Admon
Para: S...ez
Mie 25/10/2023 16:52

Cordial saludo,

Le notificamos que S... ha incumplido con la participación en las actividades que comprende el Requisito Pre-Saber para el semestre 2023-2.

El incumplimiento de este requisito tiene consecuencias asociadas con su matrícula y con todos los trámites académicos, incluido la obtención del título profesional.

Su proceso de Práctica Profesional continua según las indicaciones de Talento EAFIT para el próximo semestre, tal y como lo establece el Reglamento, sin embargo, tenga en cuenta que, para el próximo semestre, 2024-1 usted deberá:

- Participar en los módulos que incumplió; los cuales son de carácter extracurricular y se realizan en modalidad virtual en diferentes sesiones sincrónicas y asincrónicas.
- Este requisito Pre Saber es obligatorio independientemente de que haya presentado la prueba oficial Saber Pro.
- Si incumple nuevamente las actividades del requisito Pre Saber en el 2024-1, será reportado a Admisiones y Registro para el control de las actividades académicas.
- Hasta que no cumpla con este requisito, no podrá obtener su título profesional.

Tenga en cuenta las actividades que se describen a continuación con el **“NO APROBADO”** para que las desarrolle el próximo semestre **2024 – 1**.

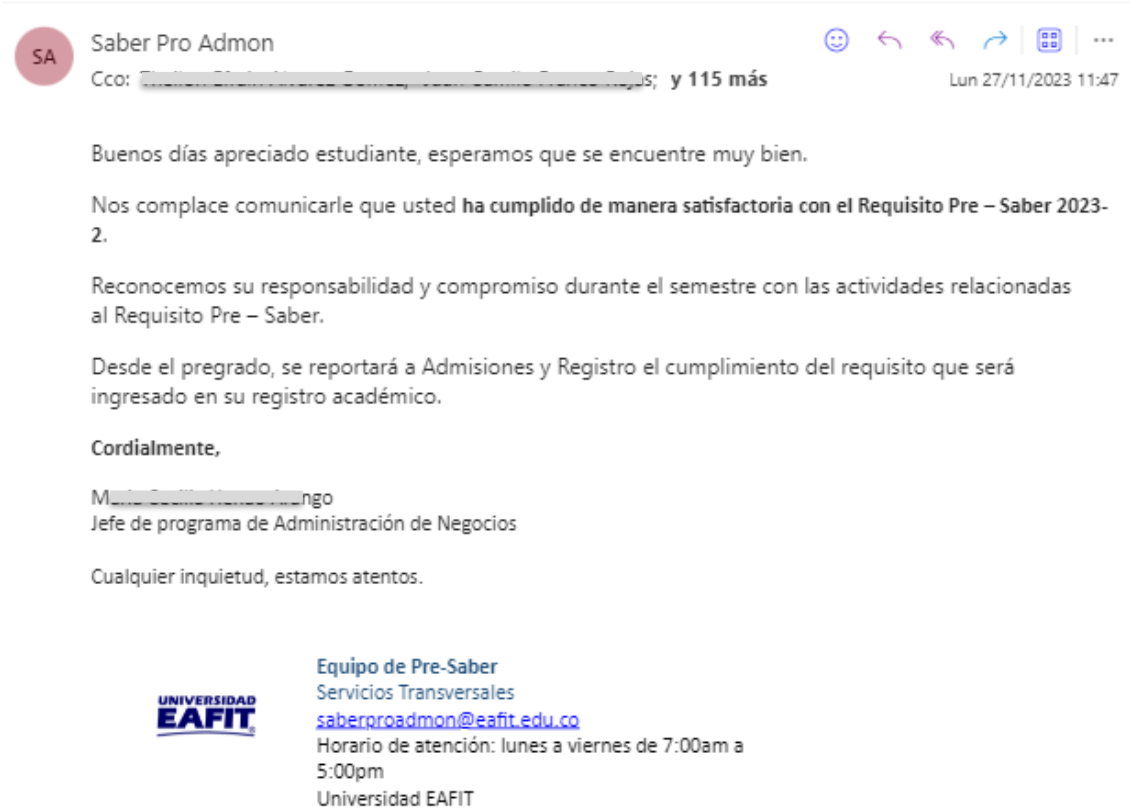
Competencias genéricas	Estado
Lectura crítica	APROBADO
Comunicación Escrita	NO APROBADO
Competencias Ciudadanas	APROBADO
Razonamiento Cuantitativo	APROBADO
Inglés	APROBADO

Competencias específicas	Estado
Gestión de Proyectos	APROBADO
Gestión de Organizaciones	APROBADO

Nota: en la figura se muestra el formato enviado a cada estudiante con los resultados obtenidos durante la realización del curso de preparación.

A continuación, se muestra el formato utilizado por el equipo pre-saber para informar a los estudiantes que cumplieron con la realización de todas las actividades de refuerzo.

Figura 6. Informe de cumplimiento.



Nota: en la figura se evidencia el formato enviado a los estudiantes que cumplieron con la realización de las actividades para cada competencia.

3) Acompañamiento a los estudiantes que incumplieron el requisito: debido a que el requisito pre saber es de obligatorio cumplimiento para los estudiantes de la Escuela de administración (Administración de negocios, Mercadeo, Contaduría pública y Negocios internacionales), se debe procurar que todos los estudiantes cumplan con este. Por este motivo la Universidad habilita nuevamente las actividades de refuerzo de competencias en la plataforma EAFIT interactiva, con la intención de que, quienes no hayan cumplido con el requisito lo puedan realizar. Para ello se realizan los siguientes subproceso:

- f. Seguimiento y acompañamiento a los estudiantes que incumplieron con el requisito, esto con la intención de que lo puedan realizar en las nuevas fechas establecidas por los integrantes del equipo del pre saber durante el transcurso del semestre académico.
- g. Se verificó en las diferentes bases de datos que los estudiantes próximos a graduarse no tuviesen dicho requisito pendiente y, en caso de que lo tuviesen pendiente, acompañarlos y guiarlos en la realización del mismo para que no presentaran problemas al momento de la graduación.

- h. Debido a que la plataforma se habilitaba durante pocos días, se hacía necesario contactar frecuentemente a los estudiantes con la intención de que estos realizaran las pruebas, ya que eran quienes habían incumplido en un primer momento.

Planteado lo anterior, a continuación se presenta el formato de la base a través de la cual se lleva a cabo el proceso de verificación de cumplimiento:

Tabla 3. Base de datos de cumplimiento.

NOMBRE	APELLIDOS	PROGRAMA	COMPETENCIA 1	COMPETENCIA 2	COMPETENCIA 3	COMPETENCIA 4	COMPETENCIA 5	COMPETENCIA 6	COMPETENCIA 7
JHEXXX MAXXX	ALVXXX GARXX	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO	APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	APROBADO
JUXX ESTEXX	ALVAREZ GHISAYS	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO	NO APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	APROBADO	NO APROBADO
SANTIXXX	ALVXXX HERNAXXX	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO	APROBADO	APROBADO	APROBADO	APROBADO	APROBADO	NO APROBADO	APROBADO
MAXXX	AMXXX GOMXX	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO	NO APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	APROBADO	NO APROBADO
PABXX	ANGXX ZAPXX	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO	APROBADO	APROBADO	APROBADO	APROBADO	APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO
DARLXX NOXX	ARAGXX RIVXX	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO	NO APROBADO	APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO	NO APROBADO
ANX MARXX	ARBELXXX BLAXXX	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO	APROBADO	NO APROBADO	APROBADO	NO APROBADO	APROBADO	NO APROBADO	APROBADO

Nota: en la tabla se muestra el listado de estudiantes con el formato de cumplimiento. (Equipo pre saber EAFIT 2023)

Cabe resaltar que, durante el transcurso del segundo mes de prácticas en adelante, se empezaron a acompañar nuevos procesos en sincronía con el apoyo al requisito pre saber, además, en caso de que así se requiriera, se acompañaba a las líderes que solicitaran al practicante para alguna actividad específica. Los nuevos procesos acompañados por el practicante se describirán a continuación:

- 1) **Apoyo al proceso de asesoría e ingreso de estudiantes:** es el proceso en el cual se brinda acompañamiento tanto a los aspirantes como a los estudiantes de los programas en lo relacionado con inscripción, matrículas, calendarios, entrevistas, horarios y todos los temas vinculados con el ciclo académico de los estudiantes. A continuación se describen las actividades realizadas por el practicante durante el apoyo al proceso:

- a. **Reporte de inscritos y homologaciones de posgrados:** En este proceso, el practicante apoyó una actividad fundamental para la Universidad, en el cual se realiza el ingreso al sistema de los nuevos aspirantes de programas de posgrado que se inscriben para el año 2024-1 en las diferentes sedes (Medellín, Bogotá, Llano grande y Pereira), dicho proceso comienza un semestre antes del inicio de este, debido a la alta demanda que hay en los programas en las diferentes sedes de la institución. Cabe resaltar que, este procedimiento se realizaba todos los días laborales, hasta el comienzo del nuevo semestre académico. Para llevar a cabo este proceso era necesario:

- Descargar los listados de los nuevos aspirantes que se inscriben en los diferentes posgrados a través de la plataforma Epik.
- Ingresar los listados en una base de datos de Excel (macro) previamente elaborada y configurada por uno de los integrantes del grupo para obtener los resultados deseados.

- b. **Reporte de inscritos pregrados:** al igual que el punto anterior, se inicia a realizar el ingreso de los nuevos aspirantes de los programas de pregrado que se inscriben para el periodo 2024-1 pero, a diferencia de

los estudiantes de posgrados, solo para la sede principal ubicada en Medellín. Dicho procedimiento también se realizaba de forma diaria hasta el inicio del nuevo semestre académico.

Tabla 4. Base de datos asesoría e ingreso a estudiantes

Grado Académico	Ciclo Lectivo	Tipo Admisión	Código programa	Programa Académico	ID Solicitante	Nombre Solicitante	Tipo Doc	Num. Doc	Correo Preferido
Pregrado	2466	TEX	2	NEGOCIOS INTERNACIONALES	1				afil.com
Pregrado	2466	TEX	2	NEGOCIOS INTERNACIONALES	1				@gmail.com
Pregrado	2466	TEX	11	CONTADURÍA PÚBLICA	1				gos@gmail.c
Pregrado	2466	TEX	84	DERECHO	1				il.com

Nota: se muestra el formato utilizado para unificar la información de los nuevos aspirantes a los programas de la universidad. (Equipo asesoría e ingreso a estudiantes, 2023)

Con las actividades mencionadas se culmina el segundo mes, por lo tanto, a continuación se presenta la tabla con el resumen del segundo mes del proceso de prácticas:

Tabla 5. Matriz de sistematización de actividades mes 2.

Fecha	Actividad específica asignada	Tareas	Observaciones - Inquietudes - Intereses (personales)
25/08/2023 24/09/2023	Programación de sesiones informativas	Identificar y programar a los estudiantes que deben participar en los refuerzos de las competencias	El acompañamiento a estas actividades es de gran ayuda para el practicante debido a que en este semestre también presentaría las pruebas, por lo tanto se disfrutó el proceso
		Participación en clase teórico practica como preparaión para la presentación de las pruebas	
	Informes de cumplimiento Requisito pre saber	Alimentar la base de datos creada previamente con la información actualizada de cada estudiante	Para este punto las actividades resultan siendo de mucho agrado debido al refuerzo que se tiene tanto en Excel como en la forma de dirigirse a otras personas a través del correo
		Se informa a los estudiantes sobre el cumplimiento e incumplimiento del proceso	
	Acompañamiento a estudiantes que incumplieron el requisito	habilitar de nuevo las actividades para que los estudiantes que no cumplieron lo puedan realizar	Dicha actividad es un poco tediosa debido a que es necesario insistirle a los estudiantes para que cumplan con su deber
		Se identifica que los estudiantes próximos a grados tengan el requisito aprobado	
		Se contacta frecuentemente a los estudiantes para que cumplan con las actividades en las fechas que se le indica	
	Apoyo al proceso de asesoría e ingreso	El apoyo se brinda descargando diariamente el listado de aspirantes de posgrado para el semestre siguiente	Es una actividad de mucha responsabilidad ya que de no cumplirse se retrasa el proceso de ingreso de los estudiantes, esta actividad se continúa realizando diariamente hasta finalizar las prácticas
El apoyo se brinda descargando diariamente el listado de aspirantes de pregrado para el semestre siguiente			

2.3 Descripción de subprocesos y actividades realizadas durante el tercer mes del proceso de prácticas (25 de septiembre – 24 de octubre)

Durante el tercer mes del proceso de prácticas y con las nuevas actividades previamente asignadas al practicante, se acompañaron nuevas actividades, dando más responsabilidad y trascendencia al proceso de prácticas profesionales y, de esta forma, cumpliendo con el objetivo de lograr captar todo el conocimiento que los integrantes del grupo de Servicios transversales pudiesen brindar durante los 6 meses. En esta nueva etapa el practicante asumió un nuevo rol dentro de la oficina al apoyar el proceso de planeación y ejecución de eventos, el cual se describe a continuación:

Planeación y ejecución de eventos

Este proceso consiste en participar en la organización logística y acompañamiento de algunos de los diferentes eventos que se realizan en la universidad EAFIT, durante el tercer mes del proceso de prácticas se apoyaron diferentes eventos que a continuación se describen:

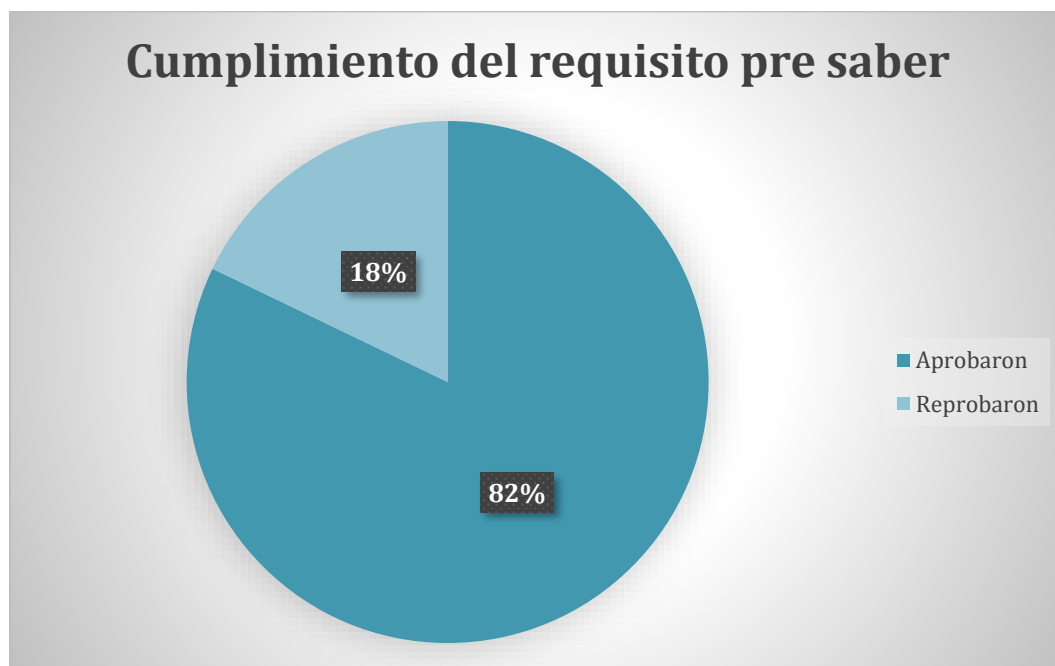
- 2) Congreso de Derecho penal:** para llevar a cabo este congreso, la líder del proceso estuvo a cargo de convocar a los invitados, solicitar el auditorio y, los instrumentos necesarios para el evento. El practicante tomó parte del proceso al momento de organizar el espacio para la llegada de los invitados, además de estar presente en la mesa de registro garantizando el ingreso en bases de datos de los asistentes al evento, esto debido a que la participación en el evento propiciaba un certificado.
- 3) Congreso de Administración de riesgos:** de la misma forma que en el evento anterior, el practicante tomó parte del evento al momento de organizar adecuadamente el auditorio específico para llevar a cabo el evento, en esta oportunidad, el practicante también estuvo realizando el acompañamiento en la mesa de registro, sin embargo, en este caso el evento no propiciaba ningún certificado.
- 4) Visita de pares internacionales para la renovación de la acreditación:** durante este evento, el acompañamiento realizado por el practicante se dio mediante la adecuación y apoyo logístico del espacio, ya que no era en un auditorio, fue necesario mover todos los implementos de apoyo como pantallas, mesas, sillas y micrófonos a un espacio en específico, además de estar a disposición en caso de que hubiese que atender alguna solicitud.

Adicional a las nuevas actividades desempeñadas, también se continuó con el desarrollo de las tareas previamente asignadas como es el caso del apoyo al requisito Pre-saber, para el cuál se estaban realizando las últimas actividades como la que a continuación se describe:

- 1. Reporte final sobre los resultados de cumplimiento o incumplimiento del requisito pre saber:** para culminar con las actividades del requisito pre saber, luego de tener toda la información recopilada sobre el cumplimiento o no de los estudiantes, se procedió a informarles a través del correo electrónico con un comunicado sobre el estado en el cual se encontraban, lo cual fue muy satisfactorio ya que el cumplimiento total sobrepasaba el

80% de la cantidad total de estudiantes que participaron del proceso, como se muestra en la figura 3, aproximadamente un 15% más que en semestres anteriores.

Figura 7. Cumplimiento del requisito pre saber.



Nota: elaboración propia con la información de cumplimiento final obtenida de las bases de datos del equipo pre-saber.

Por último y para finalizar el tercer mes del proceso de prácticas, se tuvieron diferentes espacios en los cuales se apreciaron nuevas actividades de capacitación y se compartieron diferentes espacios con los compañeros de la oficina, fortaleciendo vínculos y aprovechando los espacios que brinda la universidad, estas actividades son las descritas a continuación:

1. **Capacitación Pregrado:** la universidad EAFIT cuenta con una demanda muy grande de programas de pregrado, por lo tanto, es necesario fortalecer constantemente los conocimientos para prestar la mejor atención, es por ello que cada determinado tiempo se realizan capacitaciones. Durante el tercer mes de prácticas, el practicante estuvo participando en dichas capacitaciones, en las cuales se tratan temas acerca de, matriculas, reajustes, reingresos, transferencias internas y externas, suspensiones, inhabilitaciones, retiros y todo lo relacionado con el proceso de pregrados en la institución, esto con el fin de que el practicante esté preparado durante el transcurso de cierre de semestre e inicio de inscripciones.
2. **Decoración de Halloween:** sobra mencionar que dicha actividad no está directamente relacionada con las enseñanzas y habilidades que el practicante debe desarrollar, sin embargo, es otro de los espacios que en última instancia hacen parte del trabajo y de cierto modo nutren la experiencia del practicante en el desarrollo del ejercicio.

Teniendo en cuenta las actividades realizadas durante este mes, a continuación se presenta la tabla con la sistematización de las mismas:

Tabla 6. Matriz de sistematización de actividades mes 3.

Fecha	Actividad específica asignada	Tareas	Observaciones - Inquietudes - Intereses (personales)
25/09/2023 29/09/2023	Planeación y ejecución de eventos	Apoyo logístico al evento del congreso de derecho penal	Dado que es una nueva etapa en el proceso, es muy satisfactorio apoyar dichos eventos debido a que se aprenden cosas nuevas y se conocen personas con muchos conocimientos
Apoyo logístico al evento del congreso de administración de riesgos			
Apoyo logístico a la visita de pares internacionales para la renovación de la acreditación			
02/10/2023 04/10/2023	Reporte final: resultados del requisito pre saber	Compartir los resultados finales sobre la participación en el requisito pre saber a todos los estudiantes de la escuela de administración	Fue muy agradable culminar el proceso y observar que se aumentó el cumplimiento con relación a semestres anteriores
05/10/2023 06/10/2023	Capacitación pregrado	Capacitación para fortalecer los conocimientos para estar preparados en temporada de matriculas	Es un espacio el cual se comparte en varios momentos del año, es adecuado ya que se obtienen nuevos conocimientos sobre los procesos
Durante el mes	Decoración Halloween	Durante el mes se realiza la decoración para salir un poco de la rutina y compartir diferentes actividades en equipo	Hace parte de las actividades extracurriculares que fortalecen los lazos con los compañeros de equipo
En las fechas que faltan por incluir no se realizan actividades nuevas, sin embargo, se continúan realizando las actividades que se tienen previamente asignadas para realizar diariamente			

2.4 Descripción de subprocesos y actividades realizadas durante el cuarto mes del proceso de prácticas (25 de octubre – 24 de noviembre)

Durante el cuarto mes de desarrollo del periodo de práctica, se continuó ejecutando las actividades previamente mencionadas, acompañando principalmente el proceso de asesoría e ingreso a estudiantes, debido a que la demanda del proceso de Apoyo al requisito pre-saber ya había disminuido, por lo tanto, en este mes el practicante se enfoca en mejorar sus conocimientos en cada una de las nuevas actividades que se le asignaron, además de cumplir con el apoyo en las diferentes solicitudes que realizasen los integrantes del grupo. Cabe resaltar que, algunas de las actividades que se desarrollan durante el transcurso del mes fueron:

- a) Actividad de amor y amistad:** debido a la cercanía, unión y compañerismo que se tiene en el equipo de ST, se propuso realizar una actividad, la cual estuvo por fuera de los horarios laborales, sin embargo, hace parte del proceso de integración del practicante con el equipo, dicha actividad consintió en compartir un breve espacio con los compañeros por fuera de la institución, esto con el fin de fomentar la integración y la unión del equipo.
- b) Decoración de Navidad:** debido a la cultura organizacional que tiene la universidad, anualmente se realiza un concurso de navidad, el cual consiste en decorar la oficina y los ganadores obtienen diferentes premios. Durante este mes, se tuvo la oportunidad de participar en dicha decoración. Cabe resaltar que no es una actividad enfocada en los temas laborales que se han acompañado, sin embargo, la experiencia de compartir con los compañeros en espacios diferentes al laboral resulta siendo bastante gratificante para el proceso formativo.

Adicionalmente a las actividades que se pueden considerar un poco más extracurriculares, también se continuó ejerciendo tareas en función del normal desarrollo del equipo, actividades como las que se mencionan a continuación:

- c) Insumos para los estudiantes próximos a matricularse:** esta actividad consiste en organizar la información referente a la matrícula de los estudiantes, para posteriormente compartirles a través del correo electrónico el paso a paso del proceso. De esta forma se garantiza que cada estudiante a partir del segundo semestre realice su respectiva matrícula a través de la plataforma Epik, contando en todo momento con el apoyo del equipo en caso de que lo requiera.
- d) Capacitación revisión de documentos:** debido a que en los primeros meses de diciembre algunos compañeros comenzaban su periodo de vacaciones, se obtuvo una capacitación para cubrir el puesto de un integrante del equipo mientras disfrutaba de su periodo de vacaciones, dicha capacitación estuvo enfocada en la revisión de documentos de los aspirantes, la revisión de las homologaciones en caso de que aplicasen y la revisión de la asignación de entrevistas, actividades que se desarrollarían desde el 18 de diciembre hasta el 5 de enero.

Figura 8. Revisión de documentos.

Código Lista Control	Descripción	Cd Elemento	Descripción	Estado ítem	Ver Anexo	Estado	Apto Docuware	Envío Docuware	F Vencim
DOCTRA	Documentos Transversales	P00001	Documento de identidad	Finalizado	Ver Anexo	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	28/03/2021
DOCTRA	Documentos Transversales	DT0003	Cédula de ciudadanía	Finalizado	Ver Anexo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28/03/2021
ESP088	Esp Gerencia Desarrollo Humano	DA0002	Experiencia laboral	Finalizado	Ver Anexo	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	28/03/2021
POSADM	Documentos Admisión Posgrado	AD0007	Acta de grado pregrado	Finalizado	Ver Anexo	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	28/03/2021
MAE216	Maest Desa Human Organ Virtua	DA0002	Experiencia laboral	Finalizado	Ver Anexo	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	28/03/2021
MAE216	Maest Desa Human Organ Virtua	DA0004	Carta motivación	Finalizado	Ver Anexo	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28/03/2021

Nota: en la figura se muestra la plataforma en la cual son aprobados los documentos presentados por los estudiantes para ser admitidos.

Para finalizar la descripción de las actividades realizadas durante el cuarto mes, a continuación se presenta la tabla con el resumen de estas:

Tabla 7. Matriz de sistematización de actividades mes 4.

Fecha	Actividad específica asignada	Tareas	Observaciones - Inquietudes - Intereses (personales)
Actividades realizadas desde el 25 de octubre hasta el 24 de noviembre del 2023			
4/11/2023	Actividad de amor y amistad	En este espacio se acordó con los integrantes del grupo una salida extracurricular, la cual no hace parte de las labores diarias, sin embargo, ayuda a fortalecer las relaciones personales con los compañeros	Son espacios que resultan siendo muy agradables ya que para mejorar los lazos con los compañeros y mejorar el ambiente laboral del equipo
Durante el mes	Decoración navideña	En esta actividad, se tuvo que realizar en compañía con otros integrantes del equipo, la decoración navideña de la oficina, decoración que luego sería premiada por ser la mejor de la institución	Estas actividades extracurriculares mejoran las relaciones con los compañeros y el ambiente laboral
08/11/2023 18/11/2023	Insumo para los estudiantes próximos a matrícula	Para esta actividad se tuvo a cargo el envío a los estudiantes de la información con el instructivo de matrículas, para que cada estudiantes de segundo semestre en adelante se matricule por si mismo	Este tipo de actividades siempre son retadoras debido a que la comunicación con los estudiantes siempre debe ser muy precisa, detallada y profesional
20/11/2023 25/11/2023	Capacitación revisión de documentos	Se obtiene la capacitación para revisar los documentos de los aspirantes tanto de pregrado como posgrado	Es agradable debido a que se obtienen mas conocimientos sobre los procesos que se llevan a cabo en el equipo
En las fechas que faltan por incluir no se realizan actividades nuevas, sin embargo, se continúan realizando las actividades que se tienen previamente asignadas para realizar diariamente			

2.5 Descripción de subprocesos y actividades realizadas durante el quinto mes del proceso de prácticas (25 de noviembre – 24 de diciembre)

Durante el transcurso del quinto mes de práctica profesional y ya entrando en la etapa final del proceso, es importante mencionar que se continuaban desarrollando las actividades previamente asignadas por los diferentes líderes, además de brindar apoyo logístico en diferentes ocasiones. A su vez, también se destaca la participación de diferentes actividades y eventos especiales que se llevaron a cabo durante este mes, las cuales más que desarrollar las habilidades técnicas o prácticas, ayudan a desarrollar habilidades personales debido a los momentos de dispersión,

esparcimiento y acercamiento a los demás compañeros, estas actividades se describen a continuación:

- a) **Fiesta de fin de año:** como es habitual en las empresas, la institución realiza una fiesta de fin de año, actividad en la que el practicante tuvo la oportunidad de participar y, en la cual se llevan a cabo diferentes actividades como; rifas, concursos, juegos, entre otros. Dicha actividad es importante para la universidad debido a que propicia un espacio para brindar agradecimiento a todo el personal a través de una fiesta de despedida.
- b) **Actividad pedagógica propuesta por la Dirección de Desarrollo:** de la misma forma en la que la institución realiza una fiesta de despedida a modo de agradecimiento para todo su personal, a nivel más segmentado la Dirección de Desarrollo Académico también realizó una actividad en forma de agradecimiento a todo el equipo. En esta ocasión se tuvo la oportunidad de asistir a una salida pedagógica durante todo un día, salida en la que se realizaron diferentes actividades que tenían como finalidad lograr que los empleados se apartaran de la cotidianidad laboral y tuviesen un espacio de descanso y tranquilidad.

No obstante, en la continuidad de las actividades laborales, se obtuvieron diferentes capacitaciones para continuar con las actividades, estas capacitaciones se enfocaron en los procesos que a continuación se mencionan:

1. **Capacitación calidad académica:** el acompañamiento a este proceso consistió en actualizar la producción académica de los profesores en una base de datos de Excel, esto con la intención de tener acceso a todas las producciones bibliográficas de los últimos 6 años de los profesores de la institución. Para realizar esta actividad fue necesario consultar la información bibliográfica en bases de datos de CvLAC, para luego diligenciarla en un formato brindado por la líder del proceso en el cual se tiene la información consolidada de cada profesor. A continuación se presenta la base de datos de la cual se extrae la información de los profesores.

Figura 9. Formato producción académica de profesores.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Ciencias

CVLAC CURRÍCULUM VITAE DE LATINOAMERICA Y EL CARIBE

Bienvenido a CvLAC

Minciencias pone a disposición de la comunidad la aplicación CvLAC para que las personas ingresen o actualicen la información de su hoja de vida.

Nacionalidad *

Nombres *

Documento de identificación *

Contraseña *

Nota: donde se puede evidenciar la página web de la cual se extrae la información bibliográfica de los profesores. (Equipo Calidad académica, 2023)

2. **Capacitación trabajos de grado:** para el apoyo a este proceso, fue necesario recibir una capacitación en el manejo de una aplicación desarrollada por uno de los integrantes del equipo, la cual fue creada con el fin de facilitar la búsqueda, corrección y diligenciamiento de los trabajos de grado presentados por los estudiantes de la universidad. Dicha actividad consistió en migrar la información de los trabajos de grado ubicados en bases de datos de Excel a una PowerApp para mejorar el manejo de los mismos, la cual se muestra a continuación en la figura 5.

Figura 10. PowerApp para los trabajos de grado.



Nota: en la figura se muestra el diseño de la PowerApp en la cual se ingresa los trabajos de grados. (Equipo Trabajos de grado, 2023)

3. **Capacitación para el apoyo a inducciones:** como última actividad asignada para realizar en el proceso de prácticas profesionales, el practicante tuvo participación en algunas de las inducciones que se brindan al inicio de cada semestre. En este caso se brindó apoyo en programas como, pregrado en mercadeo, posgrado en proyectos, posgrado en innovación, entre otros, en los cuales se acompañó en mesa de registro, entrega de suvenires y acompañamiento logístico.

Teniendo en cuenta las actividades previamente mencionadas, a continuación se presentan la tabla con la sistematización de las mismas:

Tabla 8. Matriz de sistematización de actividades mes 5.

Fecha	Actividad específica asignada	Tareas	Observaciones - Inquietudes - Intereses (personales)
1/12/2023	Fiesta de fin de año	Participar de los diferentes eventos como rifas, compartir y demás actividades	Dichas actividades ayudan a mejorar las relaciones personales de todos los integrantes del equipo, por lo tanto resultan siendo muy motivadores
13/12/2023	Actividad propuesta por la dirección de desarrollo	Se realizó una salida con todo el equipo para el parque arví, en donde se tuvieron diferentes momentos de esparcimiento	
14/12/2023 15/12/2023	Capacitación Calidad académica	Se obtuvo una capacitación para organizar la información de la producción académica de los profesores de la institución	En este tipo de actividades se obtiene más conocimiento sobre los procesos que se llevan a cabo dentro del equipo
18/12/2023 20/12/2023	Capacitación trabajos de grado	Dicha actividad consistió en migrar la información de los trabajos de grado de un archivo de excel a una aplicación más fácil de manejar	
12/12/2023 22/12/2023	Capacitación inducciones	Esta actividad consistió en acompañar en los temas logísticos las inducciones de los nuevos estudiantes	Esta actividad resultó siendo bastante desafiante ya que al asistir a las mismas la jornada laboral se extendía, por lo tanto representaba un grado de dificultad mayor
En las fechas que faltan por incluir no se realizan actividades nuevas, sin embargo, se continúan realizando las actividades que se tienen previamente asignadas para realizar diariamente			

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver

Debido a que durante el periodo de prácticas profesionales el practicante tuvo la oportunidad de participar en diferentes procesos, en este apartado se mencionarán algunos aspectos sobre la forma en la cual trabaja el área de servicios transversales y la importancia que para ellos tiene la división del trabajo y el trabajo en equipo.

Para comenzar es importante mencionar que el equipo de servicios transversales es uno de los más grandes de la institución, por lo tanto, es uno de los equipos que más destaca, además, se puede evidenciar que hay una estructura jerárquica clara y las figuras de poder están plenamente definidas, lo cual genera orden al momento de llevar a cabo las funciones. Por otro lado, para el equipo tanto la división del trabajo como el trabajo en equipo son aspectos cruciales, teniéndolos incluso como pilares al momento de desarrollar las actividades, ya que a partir de la distribución de las tareas los integrantes logran cumplir con los propósitos de eficiencia del área y la institución y, con la implementación del trabajo en equipo el área mantiene el compromiso de lograr una plena colaboración mutua, lo cual significa que todos están dispuestos a colaborar con quien lo necesite en un momento de alta demanda de solicitudes.

En términos generales, se puede decir que el desarrollo de las actividades realizadas por el área de servicios transversales se basa directamente en la división del trabajo

y el trabajo en equipo, a partir de la implementación de estos dos aspectos se ha logrado conformar y consolidar un grupo de personas idóneas para desarrollar sus labores y satisfacer las necesidades académicas de los estudiantes.

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual

Desde el punto de vista teórico y conceptual, debido a las actividades llevadas a cabo durante el periodo de prácticas profesionales, resulta pertinente asociar la experiencia vivida con el campo de la Calidad del servicio, para ello es importante entender principalmente este concepto de “calidad del servicio”, el cuál Arellano (2017), define como un elemento estratégico utilizado en las empresas para generar una ventaja competitiva y destacar sobre los competidores.

Por otro lado, Alvarado, Hernández & Chumaceiro (2010), definen la calidad del servicio como el nivel o grado de respuesta que dan los empleados a las demandas y necesidades de los usuarios, teniendo como aspectos de gran impacto la satisfacción del cliente el profesionalismo, la agilidad, la oportunidad y la flexibilidad en la prestación del servicio.

En esta misma línea, otros autores que hacen referencia a la calidad del servicio son Terán, Gonzáles, Ramírez y Palomino (2021), los cuales mencionan que la calidad del servicio se percibe como la relación compartida de satisfacción y deseos entre un cliente y la institución que aborda sus necesidades. Es decir, el grado de aceptación que tiene un cliente al obtener los servicios que le presta una entidad.

Cabe resaltar que con las definiciones que se brindan, se busca comprender el alcance e importancia que tiene la calidad del servicio para que una empresa logre sus objetivos de crecimiento. Es entonces a través de estas definiciones que se consigue entender que la calidad se logra cuando los integrantes de un equipo o área comparten, practican y poseen una serie de valores, cuyo propósito principal es satisfacer las necesidades de los usuarios, bien lo menciona Cárdenas y Gonzales (2007), cuando indica que la calidad del servicio se asocia con los esfuerzos que las organizaciones realizan para crear una cultura que permita prestar servicios considerados de calidad, y de esta forma garantizar la permanencia y competitividad de la entidad. Esta satisfacción se logra cuando los clientes cubren sus percepciones y expectativas del servicio solicitado.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se logra entender la importancia de la calidad del servicio para las empresas debido a que esta resulta en la satisfacción del cliente, la cual es una de las principales preocupaciones de las organizaciones para lograr fidelizar y conservar a través del tiempo a sus clientes. La satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los usuarios, lograr su fidelización y por ende, posicionarse en el mercado (Thompson, 2003).

Ahora bien, es importante mencionar que con las definiciones plasmadas anteriormente lo que se busca es dar a conocer la relevancia que puede tener la calidad del servicio para las organizaciones. En este caso al hablar del área de servicios transversales, la calidad del servicio no se puede dejar de lado, ya que prestar un servicio bueno, ágil, eficiente y eficaz es la principal preocupación de cada uno de

los integrantes del equipo para lograr que el área tenga los buenos resultados que la caracterizan.

3.3 Sobre las acciones del practicante

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, es importante mencionar aspectos personales sobre el proceso de prácticas profesionales, para iniciar, el primer mes del proceso de práctica resultó presentando algunas dificultades para el practicante, debido a que la dinámica laboral en la Universidad EAFIT es muy diferente a las antiguas experiencias que el practicante había vivido, por lo tanto, se presentaron algunas dificultades para adaptarse rápidamente al entorno laboral. Además, los procesos, funciones y actividades que se realizan no están directamente relacionadas con los temas vistos durante el transcurso de la carrera profesional ya que generalmente se realizan actividades operativas, sin embargo, la experiencia de entrar en un campo laboral que nutra tanto las capacidades personales como profesionales es de gran satisfacción.

Para el desarrollo del segundo y tercer mes del proceso de prácticas y con las nuevas responsabilidades adquiridas, el practicante demuestra mayor interés por los nuevos retos y desafíos laborales, por lo tanto, resultan siendo meses mucho más agradables y emocionantes. Además, para dichos meses ya se generaron algunos lazos de amistad, los cuales representan un apoyo en conocimiento y habilidades que ayudan al practicante a afrontar de una manera adecuada los nuevos procesos apoyados y las nuevas responsabilidades adquiridas, además de ayudar para el desarrollo profesional y personal del mismo. Es por este motivo que, el segundo y tercer mes del proceso de prácticas fueron muy gratificantes, llenos de experiencias y nuevos conocimientos, por lo que el practicante expande sus expectativas acerca del desarrollo de la práctica profesional.

Y para finalizar, al igual que durante el desarrollo de los meses anteriores de prácticas, en el cuarto y quinto se tuvieron nuevas experiencias que resultaron muy motivadoras, principalmente por los conocimientos adquiridos y por tener la oportunidad de acompañar eventos con profesionales reconocidos en sus respectivas labores, entre los cuales se destacan magistrados de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), jueces, pares internacionales de acreditación, gerentes de empresas, decanos de universidades, entre otros, los cuales brindan conocimiento para el desempeño y desarrollo tanto personal como profesional.

Los últimos meses del proceso de prácticas ayudaron notablemente al practicante a nivel personal, ya que contaba con responsabilidades fundamentales para el desarrollo de las actividades en la institución, las cuales si se incumplen pueden retrasar el proceso de ingreso de los estudiantes, generar inconformidad en las personas externas a la universidad y desprestigiar el buen nombre de la institución, es por ello que, al llevar a cabo de la mejor manera las actividades asignadas por los superiores, el practicante no sólo mejora aspectos profesionales sino también personales, los cuales serán significativos posteriormente.

En conclusión, el periodo de prácticas profesionales resultó superando las expectativas por todo el conocimiento, responsabilidad, madurez y profesionalismo adquirido gracias a la acogida que el área de servicios transversales brinda.

4. Recomendaciones

Por último, para culminar con el desarrollo de este trabajo, se pretenden brindar recomendaciones al área de servicios transversales desde la experiencia obtenida por el practicante durante los seis meses del proceso de prácticas profesionales:

4.1 A la organización o al área sobre el proceso

Como se mencionó anteriormente, el área de servicios transversales cuenta con un grupo de trabajo dedicado principalmente a mejorar los procesos, sin embargo, se considera que este equipo podría enfocar un poco más sus esfuerzos en disminuir la operatividad de algunas tareas con herramientas que ayuden a sistematizar las actividades, esto con el fin de optimizar los tiempos y recursos.

Por otro lado, también se considera que dentro del equipo hay líderes del proceso que cuenta con sobrecargas de trabajo, lo cual genera grandes momentos de estrés e inconformidades en el grupo, por lo tanto, sería adecuado redistribuir las actividades nuevamente, con el objetivo de igualar la carga en actividades para cada líder de proceso.

Y por último, se recomienda al equipo realizar más actividades extracurriculares que fortalezcan los lazos de amistad entre todos los integrantes del equipo, debido a que el grupo se subdivide en pequeños grupos, lo cual es algo normal, sin embargo, este tipo de acciones pueden crear divergencias entre los mismos integrantes del área y afectar el ambiente laboral.

4.2 A los procesos de práctica

Para culminar, se considera que debido a que la Universidad EAFIT es una institución internacionalmente reconocida, se recomienda continuar de la misma forma con los procesos de contratación de practicantes y/o aprendices como lo ha hecho hasta el momento, ya que la organización cuenta con espacios y ambientes laborales idóneos para que los estudiantes tengan el primer acercamiento al mundo laboral, además de brindar diferentes tipos de actividades como cursos y diplomados para que las personas que ingresen fortalezcan sus conocimientos tanto teóricos como prácticos.

Adicionalmente, se evidenció que la universidad aprovecha los espacios para prestar servicios, sin embargo, también se pueden emplear estos espacios para desarrollar más actividades extracurriculares con los empleados con el fin de que los integrantes de las diferentes áreas de la universidad se conozcan y así mejorar las relaciones personales de todos los empleados al interior de la institución.

5. Referencias

Universidad EAFIT. (2024). Plan de Desarrollo Institucional: Itinerario EAFIT 2030 - Acerca de EAFIT / Institucional - Universidad EAFIT. Eafit.edu.co; www.eafit.edu.co. <https://www.eafit.edu.co/institucional/info-general/Paginas/plan-estrategico-desarrollo.aspx>

Terán Ayay , N. T., Gonzáles Vásquez , J., Ramirez-López , R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Arellano Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*. (3), 72-83. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/pdf>

Universidad EAFIT. (2024). Declaraciones institucionales: Propósito superior, Misión, Visión, Valores - Acerca de EAFIT / Institucional - Universidad EAFIT. Eafit.edu.co; www.eafit.edu.co. <https://www.eafit.edu.co/institucional/info-general/Paginas/itinerario-2030.aspx>

Atencio Cárdenas, Edith, & González Pertuz, Blanca. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1), 172-186. Recuperado en 23 de marzo de 2024, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013&lng=es&tlng=es.

Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 6. <https://cutt.ly/acWVnB9>

TEORIAS ENFOQUES Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES. (2024). Uclave.org; Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1771/959>

Universidad EAFIT. (2022). Índice de contenidos GRI - Informe de Sostenibilidad 2022 - Universidad EAFIT. Eafit.edu.co; www.eafit.edu.co. <https://www.eafit.edu.co/institucional/informes-gestion/informe-de-sostenibilidad-2022/Paginas/indice-decontenidos-gri.aspx>