

PRACTICANTES INTERNACIONALES DE CALIDAD

EDWARD LEONARDO SANCHEZ CEBALLOS

TRABAJO DE GRADO PARA APLICAR POR EL TITULO DE TECNOLOGO EN
GESTION DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGISTICA.

DOCENTE:

ROSE MARY GÓMEZ SERNA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA

PRACTICAS INTERNACIONALES

2018

Agradecimientos.

Con cariño para mi familia y para todas aquellas personas que creyeron en este proyecto, gracias al cual logre crecer personal y laboralmente. Todo el esfuerzo realizado hoy rinde frutos y no sería posible sin este bello campus universitario que me acogió y enseñó.

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 5 |
| Capítulo I: Diagnóstico del centro de práctica | 7 |
| 1. Datos de identificación de la empresa o institución..... | 7 |
| Reseña histórica | 7 |
| Misión | 8 |
| Visión..... | 8 |
| Objeto social | 9 |
| Portafolio de productos o servicio | 9 |
| Licenciaturas | 9 |
| Maestrías | 9 |
| Estructura Organizacional..... | 11 |
| Capitulo II: Datos de la dependencia donde el estudiante realizará la práctica | 12 |
| Capitulo III: Definición del problema o necesidad real | 13 |
| Definición del problema | 14 |
| Antecedentes del problema..... | 14 |
| Formulación del problema..... | 14 |
| Definición del problema o necesidad real | 14 |
| Justificación..... | 15 |
| Objetivo general..... | 16 |
| Objetivos específicos | 16 |
| Cronograma de actividades y diseño metodológico..... | 16 |

| | |
|----------------------------|----|
| Materiales y recursos..... | 18 |
| Conclusiones | 19 |
| Recomendaciones..... | 19 |
| Bibliografía..... | 20 |

Anexos

| | |
|---------------------------------|----|
| Estructura Organizacional | 11 |
| Hoja de trabajo | 17 |
| Codigo y areas de trabajo | 17 |

Introducción

La universidad de Oriente campus internacional Cancún, como institución acreditada en calidad; siempre está en pro de buscar nuevas oportunidades de mejora para la institución y por ello durante el presente año comenzó con un plan piloto para acoger estudiantes que deseen realizar las prácticas profesionales en la institución. Por esto nace la propuesta de formalizar una estrategia o plan de trabajo para los practicantes que lleguen cada semestre a desempeñar funciones en diferentes dependencias de la universidad.

Tanto para la institución como para el practicante, es muy importante que se adquieran conocimientos que refuercen la parte teórica que se ha visto durante la licenciatura. Por este motivo las universidades siempre están al pendiente que los estudiantes apliquen a cargos donde puedan ejecutar labores que beneficien y aporten un eficaz aprendizaje, por consiguiente la universidad crea convenios con otras instituciones, donde se garantice que el estudiante tendrá una experiencia de aprendizaje optima en la que adquiere responsabilidades, nuevas amistades y un acercamiento cultural importante que incentiva a tener nuevas experiencias.

Capítulo I: Diagnóstico del centro de práctica

1. Datos de identificación de la empresa o institución

Universidad de Oriente campus internacional Cancún

SM 296 M 6 LT 1 03, Reserva Territorial Sacab Alfredo B. Bonfil, 77560 Cancún

Teléfono: 01 998 882 1843

Correo electrónico: miguel.diaz@soyuo.mx

Representante legal: Miguel Ángel Díaz Ramos

Reseña histórica

La Universidad de Oriente se funda en el año de 1996, gracias a la visión y al liderazgo de quienes conforman el patronato de la Institución, pensando en un proyecto de gran alcance que beneficie a diferentes grupos sociales con niveles educativos de alta calidad, así se crea primero la universidad con el nivel superior y se planea formar el Consorcio Educativo de Oriente que incluiría al Colegio Sn. Ángel con oferta de educación básica y medio superior.

Con un enfoque de calidad educativa la Universidad de Oriente se ha ido consolidando como una institución reconocida a nivel nacional e internacional gracias a contar con procesos de evaluación externa que permiten avalar su nivel académico y profesional. La afiliación a la Asociación Nacional de Universidades de Educación Superior- ANUIES, contar con el 75% de estudiantes participando en programas de buena calidad avalados por los Comités Interinstitucionales de Evaluación de Educación Superior (CIEES), tener la certificación en ISO 9001-2015 para nuestros procesos académicos y administrativos, contar con el Registro Nacional de Instituciones y Empresas Científicas y Tecnológicas (RENIECYT) otorgado por CONACYT, son algunos de los reconocimientos que avalan su calidad educativa. La firme visión hacia el desarrollo institucional ha permitido que la

Universidad crezca en infraestructura y en oferta académica, por lo que hoy cuenta con 4 inmuebles en la ciudad de Puebla que cubren las necesidades educativas de sus estudiantes con instalaciones de punta en sus planteles: Central, San Manuel, International Culinary Center y Valsequillo. Respecto a la oferta educativa cuenta en la actualidad con 19 licenciaturas, 10 maestrías y un doctorado en modalidad presencial. A lo que se suman 4 licenciaturas y 7 maestrías en modalidad virtual. A esta oferta se suman otros servicios universitarios para la sociedad como el Centro de Adquisición de Lenguas Extranjeras e Investigación (CADLEI), el Centro de Consultoría para el Desarrollo Social y Empresarial (CECODSE) y las Clínicas Universitarias de Salud. La UO tiene la firme convicción de trascender cumpliendo las expectativas de quienes deciden participar en su comunidad universitaria, con un compromiso de servicio, humanismo, ética y profesionalismo.

Misión

Formamos profesionistas líderes, investigadores, innovadores y emprendedores con visión humanista y pensamiento creativo que, a través de la vinculación con los entornos nacionales e internacionales, contribuyan a un cambio social, económico y político en donde promuevan la innovación con el fin de hacer un mundo mejor y logren trascender en su vida profesional.

Visión

Ser una universidad de prestigio, innovadora, incluyente e influyente que, a través de su modelo educativo humanista-constructivista, basado en competencias, la internacionalización y el uso de nuevas tecnologías, aporte a la formación de profesionales que se conviertan en líderes globales que tengan como propósito transformar la vida de las personas y trascender así en el escenario de una sociedad cambiante, compleja y cada vez más exigente.

Objeto social

“Los que integramos la Universidad de Oriente estamos comprometidos con el cumplimiento de los requisitos de la educación integral enfocada al desarrollo de competencias profesionales basada en valores humanos y la mejora continua de la organización”.

Portafolio de productos o servicio**Licenciaturas**

- Derecho
- Mercadotecnia
- Comercio Exterior
- Psicología
- Fisioterapia
- Arquitectura
- Diseño Grafico
- Sistemas computacionales
- Comunicación
- Gastronomía
- Lenguas extranjeras
- Contaduría Pública
- Administración
- Administración pública y ciencias políticas
- Administración de la hospitalidad

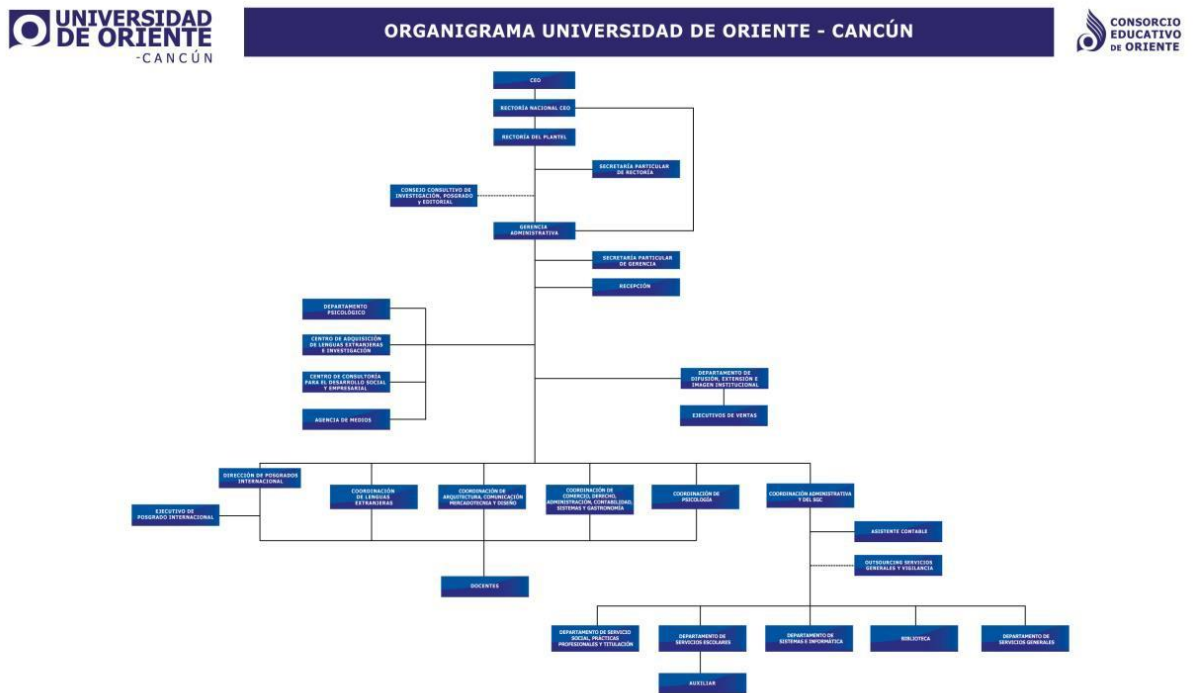
Maestrías

- Gerencia empresarial

- Marketing digital y ventas
- Ciencias forenses y periciales
- Enseñanza el idioma ingles
- Mercadotecnia y Publicidad
- Desarrollo pedagógico

Estructura Organizacional

Figura 1: Organigrama Universidad de Oriente Campus internacional Cancún



(Universidad del Oriente, 2018)

Capítulo II: Datos de la dependencia donde el estudiante realizará la práctica

2.1 Nombre de la dependencia o subproceso en que se ubica el practicante

Dirección administrativa

Nombre del jefe: Miguel Ángel Díaz Ramos

Email: mguel.diaz@soyuo.mx

2.2 Descripción de la estructura de la dependencia Dirección administrativa

Miguel Ángel Díaz Ramos

Funciones:

Seguimiento a los planes de trabajo de los diversos departamentos

Seguimiento a los objetivos logrados por los departamentos que dependen de Dir.

Admva. Con base a sus procedimientos de SGC.

Apoyo en eventos internos de la institución para garantizar que la logística e insumos requeridos para tal evento se encuentren disponibles en tiempo y forma.

Apoyar al departamento financiero en el seguimiento del cumplimiento de los compromisos de pago y cartera vencida.

Dar acompañamiento informativo a los estudiantes tanto para alumnos de licenciatura como de posgrados

Supervisión de las áreas de mantenimiento, servicios generales y vigilancia para garantizar el buen funcionamiento de las mismas.

Seguimiento a las bitácoras de mantenimiento de las diversas áreas como lo son, aires acondicionados en espacios, alberca, bombas, pintura, iluminación.

Control de inventarios

Control de reportes financieros

Apoyo en el cumplimiento de los compromisos financieros de la universidad

2.3 Identificación de necesidades de la dependencia o subproceso

- Delegación de funciones
- Manejo del tiempo
- Optimización de recursos

2.4 Valor agregado que le entrega el practicante al subproceso

- Apoyo en caja para recibir pagos
- Conciliación de bancos
- inventarios
- acompañamiento y apoyo eventos institucionales
- aplicación de becas en el sistema
- informes diarios del trabajo realizado en promoción y difusión
- seguimiento y reporte de metas
- información de pagos a los estudiantes
- llamadas a los estudiantes que están en mora
- realizar orificios para diferentes actividades
- hacer convenios con empresas que den

beneficios a los estudiantes

Capitulo III: Definición del problema o necesidad real

Redactar un documento con tiempos y funciones específicas para realizar las prácticas internacionales dentro de la institución.

Definición del problema

Los practicantes que están realizando labores en la Universidad de Oriente campus internacional Cancún, pueden ejecutar funciones más específicas y tener un trabajo programado

Antecedentes del problema

La universidad de oriente tomo la decisión de iniciar este año con un plan piloto, para acoger estudiantes que deseen realiza prácticas laborales en diferentes dependencias de la universidad, para ello e realizo un convenio con el tecnológico de Antioquia y por medio de este se acogieron los primeros estudiantes de intercambio en el campus, durante el proceso se ha realizado de forma periódica una entrevista con los practicantes para ejecutar posibles planes de mejora. La universidad desea seguir recibiendo practicantes cada semestre y para ello se busca la forma de mejorar el proceso de aprendizaje y que el estudiante que realice las actividades se lleve el mejor conocimiento, buenos recuerdos y la mejor experiencia Uo.

Formulación del problema

¿Se están ejecutando correctamente las prácticas profesionales en las diferentes dependencias de la universidad?

Definición del problema o necesidad real

La Universidad de Oriente (UO) está creando convenios con escuelas de varios países; Con la visión de darse a conocer, no solo por sus programas académicos sino también por la oportunidad que ofrece a estudiantes foráneos de realizar sus prácticas en la institución, pero en el momento la universidad está acogiendo a los primeros practicantes, la UO acogen estos estudiantes con el fin que estén desarrollando labores a fin de la carrera, para lograr que se ejecute correctamente la labor, se deben mejorar algunos aspectos en los cargos ofrecidos por la universidad para que tenga un plan de trabajo con funciones específicas de acuerdo al perfil

del estudiante.

Al ser una institución educativa, ¿está cumpliendo con el fin de desarrollar un desempeño eficaz del conocimiento adquirido durante la formación académica de pre-grado del estudiante?

Con el fin de brindar al estudiante la experiencia de realizar las prácticas laborales en México, inicialmente la UO acogió alumnos del Tecnológico de Antioquia para conocer como es el proceso y luego ellos enviar a sus estudiantes para realizar sus prácticas en Colombia. Pero existen factores que impiden que pueda crecer este proyecto de manera más rápida, debido a que la institución cuenta con cupos limitados, como todo proyecto inicial, la UO tiene unos aspectos a mejorar como son vacantes en diferentes áreas de conocimiento. Por ello los practicantes suelen ejecutar otras labores, de las cuales muchas no se ajustan al perfil profesional.

Justificación

La propuesta lleva a la UO a ampliar sus horizontes, podemos evidenciar que la generación de los millennial es muy cambiante y la UO como institución universitaria, debe acogerse a los cambios y necesidades de la población universitaria; para este momento se cuenta en las universidades con un público que ve como prioridad tener una educación superior de calidad y muchos de ellos tienen como objetivo complementar sus estudios en un país diferente, porque no solo estarán adquiriendo conocimientos respecto a su carrera si no también culturales, para una empresa es de gran valor tener profesionales de calidad con gran conocimiento cultural y social. De igual manera cabe resaltar que las nuevas generaciones cada día cuentan con más avances tecnológicos, que permiten ampliar su visión profesional, logrando tener las herramientas necesarias para investigar donde quieren hacer sus estudios y tener una amplia experiencia laboral a fin con lo estudiado.

Por este motivo se sugiere a la U evaluar cada cargo administrativo, para así definir el

perfil del estudiante que llegara a cubrir la vacante, de igual manera se debe realizar un previo manual con programa de inducción en funciones a realizar y demás información acerca del trabajo a realizar.

Objetivo general

Sugerir a la Universidad de Oriente un plan de trabajo efectivo para practicantes extranjero, para que logren ejercer sus prácticas laborales en áreas relacionadas a su formación académica.

Objetivos específicos

Diagnosticar mediante una evaluación a cada una de las dependencias, para identificar donde se necesita el soporte y apoyo del practicante.

Implementar un control de actividades ejecutadas mediante hojas de tiempo y calificaciones otorgadas por cada líder de área donde se desempeña la práctica, a fin de garantizar el cumplimiento del trabajo desempeñado.

Cronograma de actividades y diseño metodológico

Se propone a la Universidad realizar un esquema laboral y unas hojas de tiempo para tener claridad en las funciones que estará realizando el estudiante y tener un control de cumplimiento de las mismas, se debe hacer un análisis de las funciones a realizar en todas las dependencias, para determinar las posibilidades de recibir un practicante.

Basados en esa información, se realizara un perfil de estudiante, teniendo en cuenta la licenciatura, capacidades y el idioma de ser necesario.

De la misma manera se redactara un manual de instrucciones, donde se indique las actividades a realizar durante el periodo de prácticas.

Para hacer seguimiento de la ejecución y efectividad de las funciones asignadas, se tendrá en cuenta una hoja de tiempos, en la cual se ingresara información específica y el tiempo dedicado para culminar su actividad.

Figura 2: hoja de tiempo

| FECHA | AREA | CODIGO | ACTIVIDAD | NOMBRE | HORA DE INICIO | HORA DE FIN | OBSERVACIONES | TOTAL DE HORAS |
|------------|----------------|--------|-----------|----------------|----------------|-------------|------------------------|----------------|
| 15/11/2018 | FINANCIERA | 1015 | CAJA | EDWARD SANCHEZ | 9:00 | 11:00 | ATENCION A ESTUDIANTES | 2:00:00 |
| 15/11/2018 | ADMINISTRATIVA | 1019 | COMPRAS | EDWARD SANCHEZ | 11:00 | 12:30 | CENA ADMINISTRATIVOS | 1:30:00 |
| 15/11/2018 | COMERCIAL | 1017 | INFORMES | EDWARD SANCHEZ | 12:30 | 14:00 | INFORME SEMANAL | 1:30:00 |
| 15/11/2018 | RECESO | 1018 | RECESO | EDWARD SANCHEZ | 14:00 | 16:00 | RECESO | 2:00:00 |
| 15/11/2018 | COMERCIAL | 1020 | LLAMADAS | EDWARD SANCHEZ | 16:00 | 17:30 | LEADS LICENCIATURA | 1:30:00 |
| 15/11/2018 | FINANCIERA | 1015 | CAJA | EDWARD SANCHEZ | 17:30 | 19:00 | ATENCION A ESTUDIANTES | 1:30:00 |

(Creación propia - 2018)

Figura 3: código y áreas de trabajo

| AREAS DE TRABAJO | CODIGO | ACTIVIDAD |
|------------------|--------|-------------|
| FINANCIERA | 1015 | CAJA |
| ADMINISTRATIVA | 1016 | INVENTARIOS |
| COMERCIAL | 1017 | INFORMES |
| RECESO | 1018 | RECESO |
| COMERCIAL | 1019 | LLAMADAS |
| FINANCIERA | 1020 | CAJA |

(Creación propia - 2018)

Materiales y recursos

Se necesita del conocimiento del líder de área, ya que se necesita una persona con amplio conocimiento del departamento para que pueda redactar un documento en el que especifiquen las funciones y generalidades que se van a ejecutar en el transcurso del periodo académico.

Se nombraría como jefe inmediato al líder del área, quien estaría encargado de verificar la hoja de tiempo donde se tendrá la información de cada función desempeñada, esto arrojaría como resultado, las funciones realizadas y tiempo de ejecución de cada una y así el líder de departamento, pueda realizar una evaluación periódica y hacer una retroalimentación al practicante.

Conclusiones

En general todas las dependencias, tienen posibilidad de acoger un practicante.

El espacio que se tiene en la universidad, permite que se pueda desarrollar fácilmente las actividades en cada dependencia.

Se deben programar capacitaciones para los practicantes.

Establecer fechas de inicio y finalización de los practicantes, para evitar que sean en fechas de vacaciones o de alto flujo de trabajo.

Al establecer las funciones específicas, se garantiza que el practicante no esté esperando constantemente la entrega de funciones finalizadas y las próximas a ejecutar.

Recomendaciones

Se cuenta con la ventaja de tener unas fechas sin estudiantes, las cuales serían ideales para recibir los nuevos practicantes y realizar la inducción en esos días de bajo flujo laboral

Al capacitar a la persona, se pueden delegar algunas funciones del área.

Es importante que se realice un examen periódico al practicante, para encontrar falencias en los procesos ejecutados y realizar un plan de mejora en caso de ser necesario.

Evitar ocupar al practicante con funciones que no se acoplen al perfil de la licenciatura.

Bibliografía

- Barba, G. d. (24 de Junio de 2016). *7 características de la generación Z*. Obtenido de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/268023>
- Concejo, E. (2018). Descubre a qué generación perteneces según tu fecha de nacimiento. *LA VANGUARDIA*. Obtenido de <https://www.lavanguardia.com/vivo/20180408/442342457884/descubre-que-generacion-perteneces.html>
- Editorial. (2018). *Importancia*. Obtenido de Importancia de la Práctica profesional.: <https://www.importancia.org/practica-profesional.php>
- Educaweb. (2018). *Generación Y: características e inserción laboral*. Obtenido de <https://blog.educaweb.mx/caracteristicas-de-la-generacion-y-mundo-laboral/>
- Fundacion Universia. (2018). *Beneficios de realizar un intercambio estudiantil*. Obtenido de <http://noticias.universia.net.mx/estudiar-extranjero/noticia/2015/11/17/1133774/beneficios-realizar-intercambio-estudiantil.html>
- Organizacion de Estados Iberoamericanos*. (2018). Obtenido de <https://www.oei.es/historico/salactsi/cres.htm>
- UNESCO. (2018). *IIIª Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://es.unesco.org/events/iii-conferencia-regional-educacion-superior-america-latina-y-caribe>
- Universidad del Oriente. (2018). Obtenido de <https://cancun.uo.edu.mx/inicio>