



PROYECTO OPCIÓN DE GRADO

CHRISTIAN CAMILO PAREDES ACEVEDO

TUTORA: MARIA GLORIA GONZÁLEZ MOLINA

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

BOGOTA, D.C

2019

Tabla de Contenido

1. Nombre de la Empresa.....	5
2. Descripción de Funciones.....	5
3. Generalidades de la Empresa.....	6
3.1. Misión.....	6
3.2. Visión.....	6
3.3. Objeto Social.....	6
3.4. Reseña Histórica.....	6
3.5. Sector al que pertenece.....	7
3.6. Procesos del Área.....	8
3.7. Conformación del Área.....	8
Tabla N°1. Conformación de la oficina de Idiomas. Fuente: Elaboración Propia.....	9
4. Formulación del Problema.....	9
4.2. Matriz DOFA.....	9
Tabla N°2. Matriz DOFA del cargo. Fuente: Elaboración Propia.....	10
5. Funciones para el Mejoramiento y Análisis DOFA.....	11
6. Descripción del Problema.....	12
7. Objetivos.....	13
7.1. Objetivo General.....	13
7.2. Objetivos Específicos.....	13

8. Matriz CANVAS.	14
Tabla N°3. Matriz CANVAS de la propuesta de mejora. Fuente: Elaboración Propia.	14
9. Análisis de la matriz CANVAS.	15
9.1. Aliados Clave.	15
9.2. Actividades Clave.	15
9.3. Propuesta de Valor.	15
9.4. Relación con el Cliente.	15
9.5. Canales.	16
9.6. Recursos Clave.	16
9.7. Segmentos de clientes.	16
9.8. Estructura de Costos.	16
9.9. Estructura de Ingresos.	16
10. Propuesta de Mejora.	17
11. Plan de Acción.	18
11.1. Desarrollo y Responsables.	20
Tabla N°4. Tabla Desarrollo y Responsables. Fuente: Elaboración Propia.	20
11.2. Presupuesto y viabilidad financiera.	20
Tabla N°5. Comparación Costos e Ingresos. Fuente: Elaboración Propia.	22
12. Descripción del problema en la plataforma English Discoveries.	22
12.1. Propuesta de mejora proceso English Discoveries.	23

14. Conclusiones	24
15. Recomendaciones.	25
16. Bibliografía y Referencias	26

1. Nombre de la Empresa.

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Practica aplicada en el Departamento de Idiomas, parte administrativa.

2. Descripción de Funciones.

- ❖ Hacer procesos de homologación del requisito de inglés institucional, en el SIA con el número de identificación del estudiante, aprobándole el nivel asignado según los certificados enviados.
- ❖ Validar la autenticidad de los certificados enviados por los estudiantes para así poder homologar requisitos de inglés.
- ❖ Realizar la actividad de exámenes y verificación de notas en la plataforma virtual English Discoveries.
- ❖ Redacción de correos y uso de herramientas como Excel para la validación de notas por estudiante.
- ❖ Comunicación asertiva al momento de pedir segunda opinión antes de dar una respuesta al estudiante.
- ❖ Reserva en cuanto a la información confidencial que se maneja en el cargo ya que se tiene acceso a la información personal de todos los estudiantes.
- ❖ Suspiciona al momento de revisar los certificados, con todos aquellos que no se pueden verificar en página oficial y por ende hay que hacer un pequeño seguimiento con el envío de correos y realización de llamadas.
- ❖ Analizar: las alternativas que tiene el estudiante en caso de que los certificados enviados no sean válidos esto permitirá dar una mejor respuesta.

3. Generalidades de la Empresa.

3.1. Misión.

“El Politécnico Grancolombiano tiene como fin contribuir a la inclusión social y al desarrollo de la nación, principalmente a través de la oferta de programas en toda la cadena de formación que se distingan por su calidad y pertinencia; promoviendo complementariamente el desarrollo de proyectos de extensión e investigación aplicada, fundamentados en los valores institucionales y soportados en el uso de las TIC, con el firme propósito de buscar la excelencia académica”. (Politécnico Grancolombiano, s.f).

3.2. Visión.

“Para el 2021, el Politécnico Grancolombiano será reconocido en el ámbito nacional e internacional como una Institución de Educación Superior innovadora, global y socialmente responsable, que brinda más y mejores alternativas educativas, por su compromiso con la calidad, la pertinencia, el éxito profesional de sus egresados y el desarrollo de proyectos con impacto en el sector social y empresarial”. (Politécnico Grancolombiano, s.f).

3.3. Objeto Social.

“El objeto social del Politécnico Grancolombiano es la prestación de servicios en todos los campos de acción de la educación, en especial de la educación superior, según lo previsto en el Artículo 7 de la Ley 30 de 1992 y demás disposiciones complementarias y concordantes”. (Politécnico Grancolombiano, s.f).

3.4. Reseña Histórica.

“ La Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano inicia labores en el año 1980 como una alternativa educativa de carreras cortas y con rápido acceso al empleo, producto de la visión de sus fundadores, doctores Jaime Michelsen Uribe y María Cristina Niño de Michelsen, y con el

concurso de importantes empresas de los diferentes sectores productivos del país, como Almacén, Arctecto, Aseguradora Grancolombiana, Cine Colombia, Computec, Diners Club de Colombia, Editores Grancolombianos, Granahorrar, Granfinanciera, Graninversión, Granvivienda, Grupo Grancolombiano, Inducom, Inversiones Bogotá, La Industria Harinera, Leasing de Colombia, Palmeras de la Costa, Proindustrial, Pronta, Sherwin Williams, Tecimpre y el Banco de Colombia.

Los representantes de dichas empresas, en cabeza del Dr. Michelsen Uribe, promulgaron la declaración de principios que está a la derecha.

Con el reconocimiento de su Personería Jurídica expedida por el Ministerio de Educación Nacional y consignada en la Resolución N° 19349 del 4 de noviembre de 1980, el Politécnico Grancolombiano inicia labores académicas el 23 de marzo de 1981 como Institución de Educación Superior, en la modalidad de Institución Tecnológica, para los programas de este nivel educativo en: Administración Bancaria, Administración de Costos y Auditoría, Administración de Seguros, Administración Financiera y Administración de Sistemas”. (Politécnico Grancolombiano, s.f).

3.5. Sector al que pertenece.

La Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano pertenece al sector terciario o sector de servicios el cual se explica a continuación:

“El sector terciario incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc. Es

indispensable aclarar que los dos primeros sectores producen bienes tangibles, por lo cual son considerados como sectores productivos. El tercer sector se considera no productivo, puesto que no produce bienes tangibles, pero, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso nacional y del producto nacional”. (Banrepcultural, s.f).

3.6. Procesos del Área.

“El Politécnico Grancolombiano, a través del Departamento de Idiomas, ofrece a sus estudiantes tanto de pregrado como de posgrado y funcionarios cursos de inglés para el desarrollo de habilidades en dicho idioma.

Una opción son los cursos virtuales bajo un enfoque de aprendizaje autónomo, mediante el uso de herramientas de tecnología aplicadas a la educación, como el software ENGLISH DISCOVERIES. El programa ofrece 4 niveles de inglés, cada uno de una duración aproximada de 60 horas. El programa se maneja a través de una licencia que tiene una duración de un año y cuenta con asesorías presenciales.

Así mismo, el Departamento de Idiomas ofrece cursos presenciales de inglés dentro de un esquema de 7 niveles cada uno de 120 horas. Estos cursos están enmarcados dentro de un enfoque comunicativo que les permite a los estudiantes desarrollar habilidades y competencias tanto a nivel de comprensión oral y escrita así como en producción oral y escrita. Estos cursos presenciales se ofrecen en nuestras diferentes sedes en horarios diurnos y nocturnos.

Los estudiantes pueden realizar examen de clasificación si así lo desean, dentro de las fechas programadas por el Departamento de Idiomas”. (Politécnico Grancolombiano, s.f).

3.7. Conformación del Área.

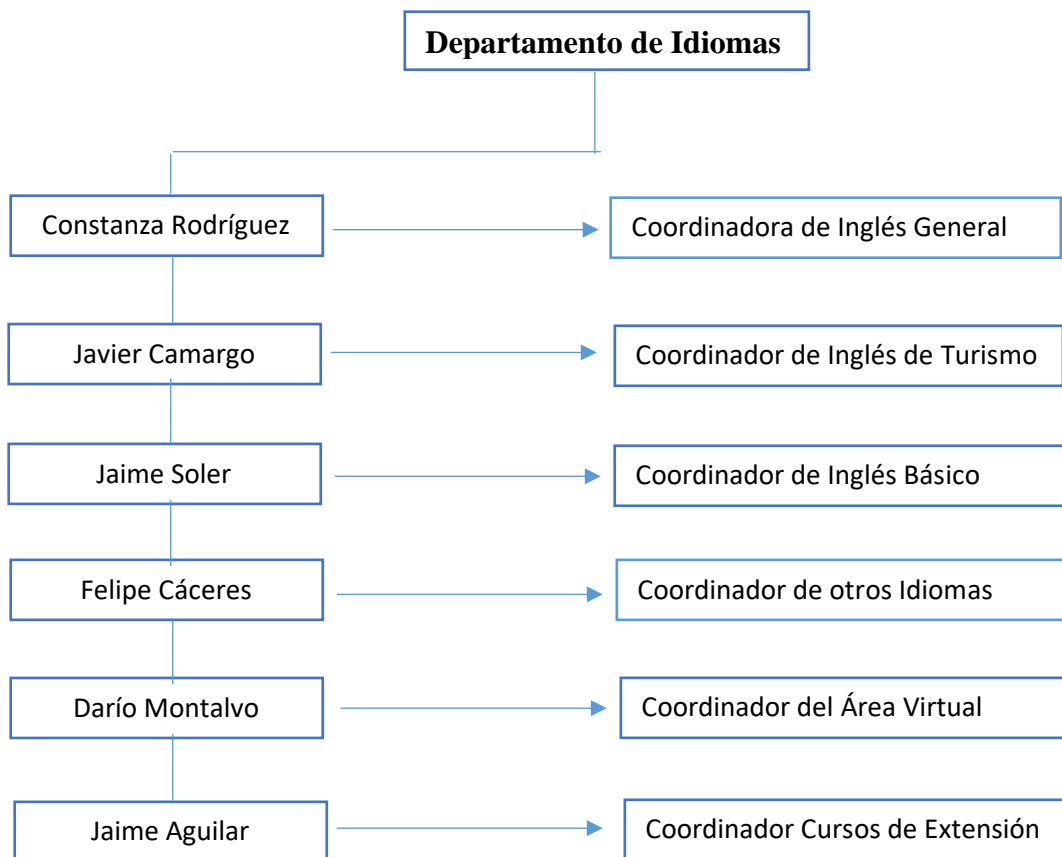


Tabla N°1. Conformación de la oficina de Idiomas. Fuente: Elaboración Propia.

4. Formulación del Problema.

Desde el punto de vista de funciones y requerimientos del cargo, hay una serie de propuestas que ayudarían a la mejora de algunos procesos los cuales facilitarían entre otras cosas, los tiempos de respuesta, la comunicación directa entre instituciones externas para la validación de certificados, y el seguimiento de casos de una manera más oportuna y organizada.

Es por ello que con ayuda de la herramienta DOFA hemos identificado ciertas variables que requieren de una solución que se podría aplicar de forma definitiva en la institución.

4.2. Matriz DOFA.


	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en el método de homologación. • Plataforma SENA instantánea. • Fácil búsqueda de estudiantes en ED. 	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mucho tiempo libre en picos bajos de trabajo. • Falta de un teléfono exclusivo en el lugar de trabajo, para validar certificados. • No hay comprobantes de registro en ED.
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de la plataforma para sólo ver a los estudiantes inscritos. • Comprobante de registro satisfactorio al momento de inscripción de exámenes. • Alianzas con instituciones más recurrentes de certificados de homologación. 	<p style="text-align: center;">Análisis FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer un tiempo límite con anterioridad para las personas que están próximas a graduarse y necesitan su homologación. • Implementar una columna en donde se evidencie si el certificado es del SENA o es de otra institución en dado caso (OTRO). • Solicitar al estudiante fecha de finalización e intensidad horaria de su certificado. 	<p style="text-align: center;">Análisis DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a la empresa Edusoft métodos de comprobantes en inscripción de exámenes. • Recolectar una lista de contactos directos en diferentes instituciones que expidan certificados de inglés. • Solicitar una plataforma en donde sólo se aparezcan las cuentas activas en ED.
<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados que no sean verídicos por medio de instituciones externas. • Instituciones que no brindan respuesta diligentemente. • Si la plataforma SIA no responde, no habría trabajo para el practicante. 	<p style="text-align: center;">Análisis FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer que el estudiante haga sus cálculos en términos de los tres años que se deben tener en el certificado. • El estudiante deberá adjuntar un número o correo confirmado por el mismo en donde se puedan verificar los certificados. 	<p style="text-align: center;">Análisis DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logar recolectar los diferentes tipos de certificados de diversas instituciones, ya que hay algunos diferentes. • Buscar otro tipo de función de utilidad para el cargo dentro del departamento de idiomas.

Tabla N°2. Matriz DOFA del cargo. Fuente: Elaboración Propia.

5. Funciones para el Mejoramiento y Análisis DOFA.

Una vez revisado las posibles estrategias que se pueden aplicar en el cargo hemos resaltado las más importantes y necesarias ya que mejorarían la facilidad de la función principal que es la de homologaciones tanto presencial como virtualmente. Adicional a esto, una optimización en tiempos si se especifica de una mejor manera en la plataforma de homologaciones lo que debe hacer el estudiante antes de subir su certificado pertinente, teniendo en cuenta si es por intermedio SENA o externo.

Algunas de las funciones que se deben implementar para optimizar tiempos y facilitar el proceso de homologación tanto de estudiante – practicante y en la plataforma English Discoveries son las siguientes:

- ❖ En el momento de subida de certificados tener dos opciones, una que corresponda a los certificados del SENA y otra que corresponda a cualquier otra institución en donde antes de subir el certificado se especifique por parte del estudiante un número de teléfono de contacto o un correo electrónico confirmado, en donde den respuesta de veracidad de certificados.
- ❖ Poner una NOTA en la plataforma en donde el estudiante especifique su intensidad horaria junto con el año de finalización del curso, ya que hay algunos certificados que no los tienen presentes y las instituciones a veces no responden las especificaciones del certificado.
- ❖ En el proceso de subida de archivos especificarle al estudiante los tres años de anterioridad que no pueden tener los certificados.

- ❖ Mirar que posibilidad habría de implementar ciertas mejoras desde la empresa Edusoft encargada de la plataforma English Discoveries, en donde se dé una validación cuando se inscriba un examen.
- ❖ Solicitar la limpieza de licencias no validas en la plataforma para mejorar el método de búsqueda de notas de cada estudiante.
- ❖ En las instituciones más recurrentes de homologación, armar una base de datos en donde se tengan presentes los contactos directos para el proceso de validación de certificados.
- ❖ Hacer un estudio en donde se puedan atribuir más funciones necesarias al practicante ya que se cuenta con mucho tiempo libre en algunos picos bajos de trabajo.
- ❖ Estudiar la posibilidad de tener un teléfono propio en el puesto de trabajo para facilitar las llamadas pertinentes que se deben hacer día a día para la verificación de certificados.

6. Descripción del Problema.

Después de revisar cada posible aspecto a mejorar en la matriz DOFA, se observa que se necesita una propuesta que ayude a mejorar la plataforma de recepción de certificados para homologación “Validación niveles de inglés”, la cual ayudaría a optimizar los tiempos de respuesta por parte de la universidad y dar con una mejor claridad los requisitos mínimos para poder realizar el proceso de homologación, tanto para estudiantes de modalidad virtual como de modalidad presencial.

Es aquí cuando cabe hacer la pregunta, ¿Son claros los requisitos que deben cumplir los estudiantes al momento de presentar certificados para su proceso de homologación?, con esta pregunta se planteará toda una propuesta con ayuda de la matriz CANVAS, con el fin de generar una mejora continua que será implementada por la universidad la cual facilitará el proceso principal de la práctica para los próximos estudiantes.

7. Objetivos.

7.1. Objetivo General.

Realizar una mejora en la presentación de la información suministrada en la plataforma de validación de niveles de inglés, que ayude a entender los requisitos a los estudiantes y minimice el número de certificados no validos o rechazados por parte del departamento de idiomas.

7.2. Objetivos Específicos.

- ❖ Implementar un sistema de separación de certificados dividido entre certificados expedidos por el SENA y certificados expedidos por otras instituciones.
- ❖ Solicitar información de contacto al estudiante en caso de ser instituciones externas para reducir el tiempo de respuesta.
- ❖ Describir el rango de tiempo que tiene el estudiante entre la finalización del certificado y el año en que entró a la universidad, entendiendo que no se aceptan certificados que hayan sido tomado hace más de tres años.
- ❖ Especificar el número de horas requeridas en cada nivel a homologar con el fin de minimizar el número de certificados no validos debido al número de horas cursadas inferiores a 60.

Cada objetivo propuesto ayudará a que la plataforma de homologaciones sea más clara y precisa en la recepción de certificados, cumpliendo con el objetivo principal de la propuesta. Además de esto, se quiere generar un listado con los correos electrónicos o números de teléfono en los cuales el practicante ya ha obtenido respuesta oportuna y rápida por parte de las instituciones.

Una vez que se hayan implementado los cambios y la mejora a la información solicitada, se evaluará la respuesta a la pregunta.

8. Matriz CANVAS.

Aliados Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación con el Cliente	Segmentos de Clientes
<ul style="list-style-type: none"> - Ingenieros tecnológicos encargados de la plataforma Smart Campus. - Equipo de tecnología e innovación de la universidad. - Academias e instituciones de idiomas nacionales e internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer información clara y asesoramiento autónomo sobre el idioma inglés, y su posibilidad de homologación en el departamento de idiomas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Generar una mejora en la plataforma de homologaciones del Poli que minimice los tiempos de respuesta, dándole a los estudiantes información clara sobre los requisitos que deben cumplir y facilitando el proceso principal de la práctica. - Disminución de certificados no válidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación telefónica entre instituciones. - Asesoramiento a los estudiantes. - Pronta respuesta. - Recomendaciones en el asesoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - El principal cliente de la universidad Politécnico Grancolombiano, los estudiantes, y la mejora en sus procesos de homologación. - Estudiantes de cualquier modalidad presencial o virtual. - Estudiantes de pregrado o posgrado a nivel nacional.
<p style="text-align: center;">Recursos Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Software especializado. - Plataformas virtuales del Poli. 	<p style="text-align: center;">Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma Smart Campus. - Correo institucional. - Plataforma SIA. 			
Estructura de Costos			Estructura de Ingresos	
<ul style="list-style-type: none"> - Compensación monetaria para practicante administrativo del departamento de idiomas 2020-1 por 6 meses. - Costo en la estructuración de la plataforma mejorada por parte del departamento de tecnología del Poli. 			<ul style="list-style-type: none"> - Ingresos por presentación de exámenes de clasificación de inglés. - Mejora en la calidad del servicio prestado a los estudiantes. - Ingresos por licencias en la plataforma English Discoveries (virtual). 	

Tabla N°3. Matriz CANVAS de la propuesta de mejora. Fuente: Elaboración Propia.

9. Análisis de la matriz CANVAS.

9.1. Aliados Clave.

En este punto es necesario tener en cuenta que los requisitos deben ser presentados por medio de la plataforma Smart Campus de la universidad, que es donde se va a presentar de forma detallada cada requisito que debe cumplir el estudiante al momento de subir sus certificados. Es por esto que se necesita todo el apoyo del área tecnológica de la universidad para implementar cada cuadro de información en la plataforma.

Por otro lado entendiéndolo que todo esto se hace con el fin de reducir tiempos de respuesta, se quiere hacer alianzas con las instituciones, solicitando el tipo de contacto más rápido y eficaz para la solicitud de información de certificados.

9.2. Actividades Clave.

La actividad clave de la propuesta es sin lugar a dudas la especificación de información de una forma más clara, todo esto con el fin de generar un asesoramiento autónomo del estudiante en donde el mismo sepa que es necesario y que no en su proceso de homologación.

9.3. Propuesta de Valor.

Generar una mejora en la plataforma de homologaciones del Poli que minimice los tiempos de respuesta, dándole a los estudiantes información clara sobre los requisitos que deben cumplir y facilitando el proceso principal de la práctica, la homologación.

9.4. Relación con el Cliente.

La propuesta va enfocada a mejorar los procesos de homologación de los estudiantes y el principal proceso del practicante, es por esto que la comunicación es vital para dar pronta respuesta a las solicitudes, una buena base de datos de información de contacto con instituciones

y el uso del correo electrónico, así como del teléfono ayudaran a dar la pronta respuesta tan solicitada por los estudiantes.

9.5. Canales.

Los canales son muy sencillos ya que todo se hace por medio de la plataforma de inglés “Validación niveles de inglés”, una vez que los estudiantes hayan revisado sus requisitos por medio del Smart Campus, después de esto el practicante administrativo procede a realizar homologaciones en la plataforma SIA de la universidad.

9.6. Recursos Clave.

El software sin fallos en momento críticos como en marzo y septiembre de estudiantes próximos a graduarse que necesitan realizar su proceso de homologación de la forma más rápida posible, y las plataformas virtuales del poli.

9.7. Segmentos de clientes.

En este punto se analiza al cliente, en este caso, cada estudiante de modalidad virtual y presencial y de pregrado o posgrado a nivel nacional del Politécnico Grancolombiano.

9.8. Estructura de Costos.

Se tiene presupuestado un costo por la mejora en la plataforma de un millón de pesos más la compensación monetaria del practicante en cada periodo de seis meses, teniendo en cuenta el aumento del salario mínimo legal vigente en caso de ser nuevo año.

9.9. Estructura de Ingresos.

Se generarán mayores ingresos recaudados más rápidamente si el estudiante decide hacer algunos de los exámenes que ofrece el departamento de idiomas en vez de perder el tiempo presentando certificados que puede que no sean válidos ya sea por sus requisitos o por el tiempo.

10. Propuesta de Mejora.

La propuesta de mejora que se aplicará está dividida en dos partes, la primera es la mejora en la plataforma “Validación niveles de inglés” descrita anteriormente con sus respectivos objetivos y análisis de la matriz CANVAS; la segunda parte es la mejora en la plataforma English Discoveries en términos de la solicitud de información personal de registro a los estudiantes, la cual estará explicada y fundamentada al final de la propuesta. Es entonces cuando a los dos procesos más importantes del cargo, se les implementará una mejora que ayude a que próximos practicantes tengan una mayor eficiencia en su desempeño y una significativa reducción de errores.

La importancia de presentar una buena información en las plataformas de la universidad hace que se presente una buena imagen y buenos comentarios en cuanto a los tramites ofrecidos por la misma.

“Los sistemas de información representan una herramienta que apoya la toma de decisiones en toda organización, por tal motivo se debe velar por su contenido y prestar atención a los controles que se establecen para que se genere información de calidad. Particularmente en las instituciones de educación superior estos sistemas almacenan información de sus estudiantes, los docentes, las finanzas, entre otros”. (Sánchez y Zúñiga, 2011, p.145).

Entendiendo esto, lo que se pretende es mejorar la información suministrada en las plataformas del departamento de idiomas lo cual permitirá reducir el tiempo de respuesta, así como el desempeño de futuros practicantes del cargo administrativo, además la propuesta de mejora le permitirá al departamento tener mayores ingresos teniendo en cuenta los cursos y exámenes que allí se ofrecen, en la parte de presupuesto y viabilidad financiera se explicará detalladamente este punto.

11. Plan de Acción.

En primera instancia se definirán los tiempos en los cuales se debe implementar la propuesta con el objetivo de poder aplicarlo al momento en que llegue el siguiente practicante a partir del primero de febrero de 2020, es por esto que es necesario hacer los respectivos cambios en la plataforma en los primeros días de diciembre o en dado caso a más tardar los primeros quince días del mes de enero de 2020. Todo esto teniendo en cuenta que en esos dos meses no se cuenta con una gran cantidad de solicitudes por parte de los estudiantes, entonces se podría aplicar la debida mejora en la plataforma sin generar trabas ni demoras en el proceso.

Ahora bien, ¿En qué consiste esta mejora?:

1. Se dividirán los certificados en dos grupos, el primero es el grupo de todos los certificados expedidos por el SENA, y el segundo serán todos los certificados expedidos por instituciones externas que requieran una validación por parte del practicante; el estudiante, ya sea de modalidad virtual o presencial, tendrá la posibilidad de elegir entre estas dos opciones según el tipo de su certificado.

En el momento en que el estudiante tengo certificados externos se le solicitará un correo electrónico o un teléfono de contacto confirmado por él mismo, en donde se pueda hacer una validación de su certificado con la institución de una forma rápida y oportuna.

2. En la misma plataforma de subida de certificados se especificará el tiempo máximo de los certificados que pueden ser aprobados por la universidad en el departamento de idiomas, se tendrá claridad de que el curso o examen no puede haber sido tomado hace más de tres años, todo esto teniendo en cuenta el año de ingreso del estudiante a la universidad, por ejemplo, un certificado expedido en el año 2014 será válido solo si el estudiante ingresó a la universidad máximo en el año 2017, tres años después de tomado el curso.

3. Cada certificado tiene que tener como mínimo 60 horas de curso para poder homologar un nivel, es aquí donde se le hará saber al estudiante que si no cumple con la intensidad horaria no se tendrá en cuenta su certificado, esto ayudará a que haya menos certificados rechazados debido a una intensidad horaria muy baja.
4. Por último, cuando el estudiante entre al grupo de certificados SENA se le hará saber que el certificado Beginner de inglés ofrecido por la institución antes mencionada no es válido, ya que es de un nivel inferior a los requeridos, esto les permitirá a los estudiantes saber que deben empezar desde el nivel 1 en caso de que quieran empezar a capacitarse por medio del SENA con el fin de homologar sus niveles de inglés.
Esto aplica para certificados SENA y certificados externos, ayudará a optimizar el tiempo del estudiante sabiendo desde cual nivel debe empezar.

El departamento de idiomas en los tiempos ya mencionados anteriormente, tendrá que pasar el informe al departamento tecnológico de la universidad, para que desde los encargados de las plataformas virtuales puedan aplicar cada uno de los cambios solicitados anteriormente, basta solo con filtrar la subida de certificados en las dos alternativas ya mencionadas, y poner notas de información en cada uno de los pasos para que el estudiante sepa cómo realizar su proceso de homologación o en dado caso, que sepa que no cuenta con los requisitos para cumplirlo.

“Para que una empresa pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos de su empresa, debe implantar un plan de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles de la empresa, y de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones al problema”. (Fernández, J. 2007).

A continuación, se explicará de una mejor forma las implicaciones de la propuesta.

11.1. Desarrollo y Responsables.

¿Por qué debe realizarse?	¿Quién lo elabora?	¿Para qué sirve?	¿Quién lo aplica?	¿Cómo se controla su aplicación?
<p>Se debe desarrollar la propuesta de mejora ya que es necesaria para dar una mejor claridad a los clientes (estudiantes) sobre sus requisitos de inglés y lo que deben cumplir.</p> <p>Adicional a esto, se generarán más alternativas en tiempos cortos que harán más rápido y sencillo el proceso de homologaciones tanto para la universidad como para los estudiantes.</p>	<p>El encargado de las plataformas virtuales y tecnológicas de El Politécnico Grancolombiano en colaboración con el departamento de idiomas.</p>	<p>Sirve para reducir los tiempos de respuesta por parte de la universidad.</p> <p>Para darle a entender al estudiante las diferentes alternativas con las que cuenta el departamento de idiomas antes de hacer procesos y trámites en momentos de finalización de carrera.</p>	<p>El departamento de idiomas junto con el practicante administrativo, ya que ésta mejora permitirá una mayor eficiencia en el desempeño del practicante.</p> <p>Por otra parte, lo aplicarán los estudiantes al tener una plataforma clara y concisa con la información presentada.</p>	<p>Su aplicación se controlará por medio del indicador de certificados no válidos, la idea con esta propuesta de mejora es que el indicador siempre esté en 0.</p> <p>Todo esto entendiendo que actualmente el número se encuentra en 40.</p>

Tabla N°4. Tabla Desarrollo y Responsables. Fuente: Elaboración Propia.

11.2. Presupuesto y viabilidad financiera.

El presupuesto que se tendrá en cuenta para esta propuesta de mejora como ya se había mencionado en la matriz CANVAS, es la compensación monetaria para el practicante administrativo la cual se encuentra en un salario mínimo mensual vigente. Se hará la comparación entre el costo mensual y los posibles ingresos que se pueden obtener por medio de los cursos ofrecidos por el departamento de idiomas.

Haciendo un análisis diario en la plataforma de homologaciones tenemos un promedio de cuarenta (40) solicitudes diarias entre certificados virtuales y presenciales, es decir, veinte

certificados virtuales y veinte presenciales, adicional a esto sabemos que el 20% de esos certificados diarios están siendo rechazados por los temas anteriormente mencionados, intensidad horaria o año de finalización.

Esto da el resultado de ocho (8) certificados diarios, cuarenta (40) semanales y (160) al mes, lo que se pretende con la propuesta de mejora es que el estudiante desde el principio, al saber que no cumple con los requisitos para el proceso de homologación, pueda optar por alguna de las dos alternativas ofrecidas por el departamento de idiomas, todo esto con el fin de que cada estudiante pueda cumplir con su requisito de inglés de una forma oportuna teniendo en cuenta los tiempos tanto de la universidad como de estudiantes próximos a graduarse.

Para generar un escenario que sea realista se asumirá que al menos el 5% de los estudiantes que no cumplieron con los requisitos para su homologación se registrarán a alguno de los exámenes que ofrece el departamento de idiomas, ya sea el examen de clasificación o la licencia de la plataforma English Discoveries, entendiéndose que los exámenes de clasificación serían los de modalidad presencial y la licencia los de modalidad virtual, a continuación, los precios de cada uno de ellos.

- ❖ Examen de clasificación de inglés (presencial): \$51.000
- ❖ Licencia de English Discoveries (virtual): \$316.000

El 5% pronosticado para la propuesta da como resultado ocho (8) estudiantes, para este caso cuatro de modalidad virtual y cuatro de modalidad presencial, y se tendría un ingreso de \$204.000 por medio de los exámenes de clasificación y \$1.264.000 por medio de las licencias de English Discoveries, para un ingreso total de \$1.468.000.

Mensual		
Costos	Ingresos	Diferencia
\$ 828.116	\$ 1.468.000	\$ 639.884

Tabla N°5. Comparación Costos e Ingresos. Fuente: Elaboración Propia.

En el pronóstico de tan solo el 5% de los estudiantes, (8) en cada mes, generaría un excedente o ganancia de \$639.884. Ahora bien, es cierto que no siempre esa misma cantidad de estudiantes se van a registrar a los cursos o exámenes ofrecidos por El Poli, sin embargo, en cualquiera de los casos, se va a generar un ingreso que ayudará a cubrir el salario del practicante administrativo, ya sea en su totalidad más un excedente, o en una parte significativa.

12. Descripción del problema en la plataforma English Discoveries.

Por otra parte, entendiendo que son dos los procesos importantes de la práctica aplicada que requieren una propuesta de mejora, se plantea una mejora en la plataforma English Discoveries ofrecida por la oficina de idiomas para estudiantes de modalidad virtual, en donde se pueda pedir de manera más clara la información general de cada estudiante, ya que esto facilitaría el proceso de inscripción y recolección de resultados en el puesto administrativo.

Hay que tener en cuenta que este proceso es uno de los más largos y que requieren un nivel de concentración por parte del practicante para no cometer errores ya que son más de trescientos estudiantes en todos los niveles, es por esto que surge la pregunta, ¿El proceso de recolección de resultados en la plataforma English Discoveries ayuda a que se minimicen los errores y a minimizar el tiempo en el proceso?, con esta pregunta se planteará una alternativa de solución que ayude a que en el momento de registro por parte de los estudiantes se diligencien debidamente todos los datos y esto ayude a mejorar el proceso de búsqueda de estudiantes, inscripción a exámenes y recopilación de resultados.

12.1. Propuesta de mejora proceso English Discoveries.

Esta mejora es muy simple, solamente se requiere solicitar al estudiante que diligencie sus datos personales de una forma estandarizada, nombres y apellidos sin hacer uso de tildes ni espacios innecesarios, así como que todo esté en mayúscula, en la parte de la cédula y del código estudiantil tener en cuenta que no debe haber puntos ni comas entre los números y verificar que los números sean los correctos.

Al no tener que buscar al estudiante para poder realizar su debida homologación cuando aprueba un nivel, el proceso se hará menos largo teniendo en cuenta que cada estudiante aparecerá si sus datos están bien diligenciados en la plataforma de English Discoveries, ya que el practicante lo que hace en este proceso de recolección de resultados es descargar los Excel por cada nivel desde la plataforma.

Es así como se abarcarán las dos mejoras de los dos procesos del cargo de practicante administrativo del departamento de idiomas, cada una de ellas está fundamentada con el análisis exhaustivo que se realizó teniendo en cuenta tiempos, posibles errores, posible trabajo acumulado y sobre todo la eficiencia y eficacia en cada uno de los dos procesos.

14. Conclusiones.

- ❖ La propuesta de mejora enfocada en la plataforma “Validación niveles de inglés” permite mejorar todos los tiempos de respuesta por parte del departamento de idiomas de la universidad.
- ❖ Con la mejor del proceso de homologación el departamento de idiomas tendrá un mayor control de sus solicitudes de homologación, todo esto con el fin de poder analizar detalladamente factores como: la carrera y la modalidad que más solicita procesos de homologación, así como el tiempo en los cuales son solicitados a través de la carrera.
- ❖ La mejora permitirá al estudiante conocer los tiempos y los requisitos que debe cumplir antes de solicitar una homologación en sus últimos semestres, esto evitará afanes y atrasos en la finalización de la carrera del estudiante.
- ❖ Si se cuenta con los datos debidamente diligenciados por cada estudiante en la plataforma English Discoveries, el practicante podrá recolectar los resultados de una forma más rápida y segura en términos de posibles errores.
- ❖ Los procesos llevados a cabo por el practicante son claros y repetitivos, lo que hace que se genere un ambiente de concentración constante en el cargo.
- ❖ La propuesta en términos financieros puede llegar a ser viable para la universidad y para el departamento de idiomas en sí, ya que algunos estudiantes optarían por las alternativas que allí se ofrecen, generando procesos más fáciles al ser al interior de la universidad.
- ❖ En definitiva, se puede decir que el cargo administrativo del departamento de idiomas ayuda a que el estudiante logre entender el funcionamiento interno-tecnológico del área, generando así competencias de estandarización y seguimiento de procesos administrativos.

15. Recomendaciones.

- ❖ Se recomienda solicitar a la empresa Edusoft, encargada de la plataforma English Discoveries, que cuando se inscriba un estudiante a algún examen se genere una confirmación por el sistema mismo, puede ser una ventana emergente o simplemente un signo de inscrito.
- ❖ También solicitar la limpieza de licencias no validas en la plataforma para mejorar el método de búsqueda de notas de cada estudiante.
- ❖ En las instituciones más recurrentes de homologación, armar una base de datos en donde se tengan presentes los contactos directos para el proceso de validación de certificados, todo esto con el fin de ir pasando dicha lista a través de la rotación de personas en el cargo, esto ayudaría en el proceso de validación de los mismos.
- ❖ Hacer un estudio en donde se puedan atribuir más funciones necesarias al practicante ya que se cuenta con mucho tiempo libre en algunos picos bajos de trabajo.
- ❖ Estudiar la posibilidad de tener un teléfono propio en el puesto de trabajo para facilitar las llamadas pertinentes que se deben hacer día a día para la verificación de certificados, o en dado caso un teléfono celular netamente laboral.
- ❖ El desarrollo de la propuesta no es un proceso largo o difícil, lo que hace que sea viable teniendo en cuenta la entrada diaria de solicitudes, se debe trabajar en equipo con el departamento tecnológico de la universidad.
- ❖ Se recomienda la aplicación de la propuesta en periodos de vacaciones de estudiantes, o en periodos que no sean próximos a fechas de grado.
- ❖ Es indispensable guardar todos los listados de homologaciones con el fin de llevar un histórico en caso de algún caso de solicitud de revisión de niveles de inglés.

16. Bibliografía y Referencias

Politécnico Grancolombiano. (s.f). *Quienes Somos (Misión)*. Recuperado de:

<https://www.poli.edu.co/content/quienes-somos>

Politécnico Grancolombiano. (s.f). *Quienes Somos (Visión)*. Recuperado de:

<https://www.poli.edu.co/content/quienes-somos>

PEI Proyecto educativo institucional. (2014). *Definición jurídica de la institución*. Recuperado

de: <https://www.poli.edu.co/sites/default/files/pei.pdf>

Politécnico Grancolombiano. (s.f). *Fundadores (Reseña Histórica)*. Recuperado de:

<https://www.poli.edu.co/content/fundadores>

Banrepcultural. (s.f). *Sectores Económicos (Sector Terciario)*. Recuperado de:

http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Sectores_econ%C3%B3micos

Politécnico Grancolombiano. (s.f). *Información General y Homologaciones, oferta de inglés*

posgrados (Procesos del Área). Recuperado de:

<https://www.poli.edu.co/content/informacion-general-y-homologaciones-1>

Sánchez y Zúñiga. (2011). *La importancia de contar con información precisa, confiable y*

oportuna en las bases de datos. Recuperado de:

<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/377/280>

Fernández, J. (2007). *Plan de mejora*. Recuperado de: [https://www.slideshare.net/jcfdezmx2/plan-](https://www.slideshare.net/jcfdezmx2/plan-de-mejora-216033)

[de-mejora-216033](https://www.slideshare.net/jcfdezmx2/plan-de-mejora-216033)