

PRÁCTICA EMPRESARIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE
RETENCIÓN, INTEGRACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO (RISA)
PERTENECIENTE A LOS PROGRAMAS DE TECNOLOGÍA EMPRESARIAL Y
GESTIÓN EMPRESARIAL DEL IPRED -UIS

LAURA LILIANA PUERTO PARDO
JENNIFER SLENDY ARCINIEGAS DÍAZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2020

PRÁCTICA EMPRESARIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE
RETENCIÓN, INTEGRACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO (RISA)
PERTENECIENTE A LOS PROGRAMAS DE TECNOLOGÍA EMPRESARIAL Y
GESTIÓN EMPRESARIAL DEL IPRED -UIS

LAURA LILIANA PUERTO PARDO
JENNIFER SLENDY ARCINIEGAS DIAZ

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE PROFESIONAL EN
GESTIÓN EMPRESARIAL

Director:
MARGARITA RODRÍGUEZ VILLABONA
Magíster en E-learning

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2020

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	19
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	21
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
1.1.1. Descripción del problema.....	21
1.1.2. Delimitación del problema.....	24
1.1.2.2. Conceptual.....	24
1.1.2.3. Cronológica.....	28
1.1.3. Preguntas de investigación.....	28
1.2. OBJETIVOS.....	28
1.2.1. Objetivo general.....	28
1.2.2. Objetivos específicos.....	29
1.3. JUSTIFICACION.....	29
2. MARCO DE REFERENCIA.....	32
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	32
2.1.1. IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO ECONOMÉTRICO DE RIESGO PARA EL ANÁLISIS DE PERMANENCIA Y DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN EL PROGRAMA DE DISEÑO INDUSTRIAL (2009-2012).....	32
2.1.2. MODELO DE GESTIÓN DE PROCESO DE TALENTO HUMANO EN EL MARCO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	33
2.1.3. PRACTICA EMPRESARIAL COMO APOYO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PROGRAMA QUE PROMUEVA LA PERMANENCIA Y GRADUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LOS PROGRAMAS OFRECIDOS EN MODALIDADES A DISTANCIA Y VIRTUAL EN EL IPRED.....	34
2.2. MARCO TEÓRICO.....	35
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	36

2.4. MARCO CONTEXTUAL	38
2.4.1. Antecedentes internacionales.	40
2.4.2. Antecedentes nacionales.	41
2.4.3. Antecedentes locales.	43
2.4.4. Contexto geográfico.	43
2.5. MARCO TEMPORAL.....	43
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	45
3.1. TIPO DE ESTUDIO.....	45
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	45
3.3. POBLACIÓN.....	46
3.4. FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN ..	46
3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	47
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	47
4. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS, ACTORES Y PROCESOS DEL PROGRAMA RISA- SEA	48
4.1. RECURSOS	48
4.1.1. Aula Virtual de Aprendizaje.....	48
4.1.2. WizIQ.....	49
4.1.3. Sala SAVIA.....	50
4.1.4. CENTIC.....	50
4.1.5. Horas de orientadores.....	51
4.1.6. Biblioteca.....	52
4.1.7. Planta física en general.....	53
4.2. ACTORES	54
4.2.1. Estudiante de trabajo social.....	54
4.2.2. Profesional administrativa.....	54
4.2.3. Secretaria de coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.....	55

4.2.4. Coordinadora de los programas de Gestión Empresarial y Tecnología Empresarial.	56
4.2.5. Auxiliares Administrativas.	56
4.2.6. Orientadores.	57
4.3. PROCESOS	57
4.3.1. Selección de orientadores.....	57
4.3.2. Acompañamiento de orientadores.	58
4.3.3. Escuela de tutores pares.	58
4.3.4. Acompañamiento de estudiantes.	59
5. INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA RISA – SEA DESDE LAS PROFESIONALES EN GESTIÓN EMPRESARIAL.....	61
5.1. DISEÑO DE MODELO DE NEGOCIOS.....	62
5.2. GESTIÓN DE MODELOS DE NEGOCIO	63
5.2.1. FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	63
5.2.2. ÉTICA EMPRESARIAL.....	64
5.2.3. TALLER DE LENGUAJE.....	65
5.2.4. MERCADEO VENTAS Y PUBLICIDAD.	65
5.2.5. PENSAMIENTO CIENTÍFICO Y COMUNICACIÓN DIGITAL.....	66
5.2.6. ASOCIACIONES EMPRESARIALES.....	66
5.2.7. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	66
5.2.8. GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL.....	66
5.2.9. GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LIDERAZGO ORGANIZACIONAL	67
5.2.10. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	67
5.2.11. GESTIÓN DE LA CALIDAD	67
5.2.12. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	67
6. ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO DE LOS ESTUDIANTES DE TECNOLOGÍA EMPRESARIAL Y GESTIÓN EMPRESARIAL	

6.1. BAJO CONOCIMIENTO ACERCA DEL PROGRAMA RISA-SEA.....	69
6.2. DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN HORARIOS PERTINENTES	72
6.3. EL ALCANCE DE LAS ORIENTACIONES.....	72
6.3. TALLER DE EXCEL. MANEJO E INTRODUCCIÓN AL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	79
6.4. BAJO RENDIMIENTO EN LAS ASIGNATURAS DE ESTADÍSTICA APLICADA A LOS NEGOCIOS E INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES.....	83
6.5. LAS ASIGNATURAS ASOCIADAS A LA LÍNEA DE TRABAJO DE GRADO INCIDEN SIGNIFICATIVAMENTE EN LOS NIVELES DE SOBUPERMANENCIA EN EL PROGRAMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL.....	86
6.6. PARA LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, SE DEBEN ESTRECHAR LAZOS COLABORATIVOS CON LOS DOCENTES	94
6.7. EMPRENDEDORES: EXCELENTES PRODUCTOS, BAJAS COMPETENCIAS ORALES.....	101
6.8. LOGÍSTICA.....	102
7. DEFINICIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A IMPLEMENTAR PARA CONSOLIDAR EL EQUIPO DE TRABAJO DEL PROGRAMA RISA- SEA.	104
7.1. ESTRATEGIA COMUNICATIVA CONVOCATORIA	105
7.2. ESTRATEGIA DE SELECCIÓN.....	112
7.3. ESTRATEGIA DE INTEGRACIÓN Y CREACIÓN COLECTIVA.....	120
7.3.1. Reconocimiento del RISA-SEA.....	120
7.3.2. Entrega del material base en físico del rol orientador.....	121
7.3.3. Confirmación de acceso a Moodle por parte de los orientadores.	123
7.3.4. Coordinación de fechas para realizar el reconocimiento de las materias asignadas, según nodo.....	123
7.3.5. Presaberes de los orientadores.	124
7.3.6. Guía Cero.	124
7.3.7. Actualización de la visión del programa RISA-SEA.....	124
7.4. PROTOCOLO EN CASO DE CALAMIDAD DOMÉSTICA.....	126

7.5. PROTOCOLO EN CASO DE NO CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR PARTE DEL ROL ORIENTADOR	127
8. DISEÑO DE PERFILES PROFESIONALES Y ACADÉMICOS DEL PROGRAMA RISA-SEA.....	130
8.1. PERFIL DEL ORIENTADOR.....	130
8.1.1. Identificación del rol	130
8.1.2. Objetivo general del rol	131
8.1.3. Actividades	131
8.1.4. Criterios de desempeño	131
8.1.5. Educación	132
8.1.6. Habilidades y destrezas	132
8.2. PERFIL DEL PRACTICANTE DE TRABAJO SOCIAL	133
8.2.1. Identificación del rol	133
8.2.2. Objetivo general.....	133
8.2.3. Actividades	134
8.2.4. Criterios de desempeño	134
8.2.5. Educación	135
8.2.6. Habilidades y destrezas	135
8.3. PERFIL DEL DOCENTE MONITOR	136
8.3.1. Identificación del rol	136
8.3.2. Objetivo general.....	136
8.3.3. Actividades	136
8.3.4. Criterios de desempeño	137
8.3.5. Educación	138
8.3.6. Habilidades y destrezas	138
8.4. PERFIL DEL LÍDER DE EQUIPO	138
8.4.1. Identificación del rol	138
8.4.2. Objetivo general.....	139
8.4.3. Actividades	139

8.4.4.Criterios de desempeño	140
8.4.5.Educación	141
8.4.6.Habilidades y destrezas	141
9. CONCLUSIONES	143
BIBLIOGRAFÍA.....	147

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de seguimiento de estudiantes por solicitud de los docentes	96
Tabla 2. Matriz de identificación de nodos de trabajo	113
Tabla 3. Matriz de hojas de vida de postulantes a orientadores	113
Tabla 4. Cruce de matriz de identificación de nodos y matriz de hojas de vida...	114
Tabla 5. Programación de entrevistas para el perfil de orientador	115
Tabla 6. Puntajes de aspirantes en la entrevista.....	116
Tabla 7. Aspirantes seleccionados para los perfiles de orientadores del programa RISA-SEA.....	117

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de deserción del Ministerio de Educación Nacional 2009..	42
Figura 2. Relación de competencias entre la práctica y el perfil del gestor empresarial.....	61
Figura 3. Modelo CANVAS programa RISA-SEA.....	63
Figura 4. Isologo programa RISA-SEA	65
Figura 5. Pieza publicitaria de información general del programa RISA-SEA	70
Figura 6. Pestaña programa RISA-SEA en la página del IPRED	73
Figura 7. Pestaña Objetivos Programa RISA-SEA en la página del IPRED	74
Figura 8. Directorio de orientadores en la página del IPRED	75
Figura 9. Material de apoyo disponible en la página del IPRED.....	75
Figura 10. Página de YouTube del programa RISA-SEA.....	76
Figura 11. Invitación digital para orientación virtual y presencial.....	77
Figura 12. Invitación digital para taller de lenguaje	78
Figura 13. Invitación digital para taller de matemática	79
Figura 14. Convocatoria digital para taller de Excel nivel I.....	80
Figura 15. Convocatoria digital para taller de Excel. Investigación de operaciones y estadística aplicada a los negocios.....	84
Figura 16. Cabezote curso de Investigación Empresarial	87
Figura 17. Cabezote curso Plan de Investigación Empresarial	88
Figura 18. Cabezote curso Trabajo de Grado I.....	88
Figura 19. Cabezote curso Trabajo de Grado II.....	89
Figura 20. Infografía procesos de evaluación de proyectos / trabajos de grado.....	90
Figura 21. Divulgación digital Taller de Lenguaje para la elaboración de documentos de trabajo de grado	91
Figura 22. Calendario trimestral de comité de trabajo de grado.....	94
Figura 23. Comunicados docentes – Programa RISA-SEA.....	95
Figura 24. Invitación taller de técnicas de exposición, revisión del modelo CANVAS, y practica de pitch.	102

Figura 25. Proforma solicitud de orientadores ante la vicerrectoría académica. Parte 1	106
Figura 26. Proforma solicitud de orientadores ante la vicerrectoría académica. Parte 2.....	107
Figura 27. Proforma solicitud de orientadores ante la vicerrectoría académica. Parte 3.....	108
Figura 28. Pieza publicitaria convocatoria orientadores 2017	109
Figura 29. Pieza publicitaria convocatoria orientadores 2018	110
Figura 30. Pieza publicitaria convocatoria orientadores 2019	112
Figura 31. Correo de oficialización de orientadores seleccionados.....	118
Figura 32. Formato de transferencia electrónica.....	119
Figura 33. Formato de reconocimiento de materias y cronograma de actividades	122
Figura 34. Formato de memorias.....	123
Figura 35. Calendario de orientadores.....	124
Figura 36. Formato de conformación de visión	125

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Mensaje de confirmación de aceptación al taller de Excel.....	81
Cuadro 2. Mensaje de confirmación de aceptación al taller de Excel, Investigación de operaciones y estadística aplicada a los negocios.....	85
Cuadro 3. Mensaje de confirmación de aceptación al taller de lenguaje para la elaboración de documentos de trabajo de grado	92
Cuadro 4. Mensaje para estudiante que no se conecte en plataforma. Opción 1..	97
Cuadro 5. Mensaje para estudiante que no se conecte a plataforma. Opción 2....	97
Cuadro 6. Guion de llamada telefónica a estudiante por no conexión a plataforma	98
Cuadro 7. Guion de llamada telefónica a estudiante si no era por incapacidad o calamidad	99
Cuadro 8. Guion de llamada telefónica a estudiante si es por incapacidad o calamidad	99
Cuadro 9. Comunicación de apoyo para presentar propuesta de realizables al docente.....	100

LISTA DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. Presentación de forma personal de los orientadores a los cursos asignados	71
Fotografía 2. Presentación de forma personal de los orientadores a los tutores ...	71

LISTA DE ANEXOS

(Ver anexos adjuntos en el CD y pueden visualizarlos en la Base de Datos de la Biblioteca UIS)

Anexo A. Manual de imagen e identidad corporativa del programa RISA

Anexo B. Video de presentación de orientador 1

Anexo C. Video de presentación de orientador 2

Anexo D. Cartas de asignación de recursos empresas privadas

RESUMEN

TITULO: PRÁCTICA EMPRESARIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE RETENCIÓN, INTEGRACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO (RISA) PERTENECIENTE A LOS PROGRAMAS DE TECNOLOGÍA EMPRESARIAL Y GESTIÓN EMPRESARIAL DEL IPRED - UIS*

AUTORES: LAURA LILIANA PUERTO PARDO, JENNIFER SLENDY ARCINIEGAS DIAZ**

PALABRAS CLAVE: OPTIMIZACIÓN, GESTIÓN, COMPETENCIA, ESTRATEGÍA.

DESCRIPCIÓN:

Este documento se presenta como evidencia de la práctica empresarial desarrollada por las autoras, en el programa de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, en función de la gestión estratégica del programa RISA-SEA. Para ello, se formuló un modelo de gestión que busca contribuir a la sostenibilidad y el mejoramiento continuo, por medio de la optimización de procesos asociados a las competencias adquiridas en el programa de formación académica de Gestión Empresarial.

El tipo de estudio que se llevó a cabo en esta práctica es de carácter cualitativo, bajo la línea de estudios exploratorios, que se apoya en un método de investigación que comienza con la observación de experiencias y resultados anteriores. Sigue, con la identificación de puntos críticos, haciendo uso de la inducción, y finaliza con un proceso deductivo que dio como resultado un conjunto de estrategias que cumplen con el objetivo del proyecto.

En materia de resultados, se obtienen grandes aportes para el programa RISA-SEA, entre los cuales se destacan el fortalecimiento de una imagen institucional; la creación y puesta en marcha de diferentes talleres académicos; el diseño y ejecución de protocolos de comunicación, estrategias de gestión de talento humano, seguimiento y acompañamiento de estudiantes, y la consolidación y publicación del material de estudio empleado.

* Trabajo de grado

**Gestión Empresarial. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Margarita Rodríguez Villabona, Magíster en E-learning

ABSTRACT

TITLE: BUSINESS PRACTICE FOR THE STRENGTHENING OF THE RETENTION, INTEGRATION, MONITORING AND ACCOMPANIMENT PROGRAM (RISA) BELONGING TO THE PROGRAMS OF BUSINESS TECHNOLOGY AND BUSINESS MANAGEMENT OF IPRED - UIS*

AUTHORS: LAURA LILIANA PUERTO PARDO, JENNIFER SLENDY ARCINIEGAS DIAZ**

KEY WORDS: OPTIMIZATION, MANAGEMENT, COMPETITION, STRATEGY.

DESCRIPTION:

This document is presented as evidence of the business practice developed by the authors, in the Business Technology and Business Management program, based on the strategic management of the RISA-SEA program. For this, a management model was formulated that seeks to contribute to sustainability and continuous improvement, through the optimization of processes associated with the skills acquired in the academic management program of Business Management.

The kind of study to be carried out is of a qualitative nature, under the line of exploratory studies, which is supported by a research method that begins with the observation of experiences and previous results. Follow, with the identification of critical points, making use of the induction, and finishes with a deductive process, which will result in a set of strategies that meet the objective of the project.

In terms of results, great contributions to the RISA program are obtained. Among the most prominent are the strengthening of an institutional image; the creation and implementation of different academic workshops; the design and implementation of communication protocols, management strategies of human talent, follow-up and accompaniment of students, and the consolidation and publication of the study material used.

* Thesis

**Gestión Empresarial. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Margarita Rodríguez Villabona, Magíster en E-learning

INTRODUCCIÓN

A través de los años, las diferentes universidades han luchado contra la deserción y la sobrepermanencia de los alumnos. Para ello, han formado grupos que promuevan la retención estudiantil. La Universidad Industrial de Santander se caracteriza por contar con grupos de acompañamiento que forman parte del Sistema de Apoyo a la Excelencia Académica (SEA), entre los cuales se encuentran PAMRA, MIDAS, ASAE, entre otros. El Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, más específicamente los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, cuentan con el programa de Retención, Integración, Seguimiento y Acompañamiento (RISA), que busca disminuir la deserción académica y formar para la participación y la convivencia universitaria.

Los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial tienen como propósito fortalecer el programa de Retención, Integración, Seguimiento y Acompañamiento (RISA), con el fin de aumentar sus niveles de eficiencia y efectividad, de manera que se consoliden los objetivos para los cuales fue gestado. El propósito de la práctica empresarial es formular un modelo de gestión que contribuya a su sostenibilidad y mejoramiento continuo, a través del diseño de estrategias que se basen en una adecuada gestión del conocimiento y optimización de los recursos que la Universidad dispone para tal fin. El proyecto parte de una delimitación del problema de investigación; establece los marcos de referencia que lo inspiran (teórico, conceptual, contextual y temporal); plantea un diseño metodológico; identifica y describe los elementos actuales; define los perfiles de los integrantes del equipo, y finalmente diseña las estrategias necesarias.

La justificación de esta práctica empresarial, además del fortalecimiento y mejoramiento del programa, se basa en el aporte teórico-práctico que puede ser

aplicado a sistemas análogos en la universidad, como medir el uso y retorno de la inversión realizada al proyecto; aumentar la credibilidad del grupo, y construir visiones que contengan conceptos y nociones propias de la Gestión Empresarial, asumiendo la coordinación del programa RISA - SEA desde un enfoque gerencial. El tipo de estudio que se llevará a cabo es de carácter cualitativo, bajo la línea de estudios exploratorios. Se definen los recursos, procesos y actores existentes, por medio de observación; se enmarcan las necesidades por inducción, y se diseñan acciones, con ayuda de la deducción, que permitan cubrir estos requerimientos identificados previamente. Se busca establecer un conocimiento inductivo-deductivo.

Este documento está compuesto por nueve capítulos. En el primero de ellos, se definen las generalidades del proyecto, como el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación. En el segundo capítulo, se encuentran los diferentes marcos de referencia, como teórico, conceptual, espacial y temporal. En el tercero, se describe el diseño metodológico en el cual se basa el trabajo. La identificación y descripción de los procesos, actores y recursos del programa RISA – SEA forman parte del cuarto capítulo, seguido por la intervención del programa RISA – SEA desde el perfil del profesional en Gestión Empresarial. En las tres últimas partes del documento, se encuentran las estrategias de seguimiento y acompañamiento de los estudiantes de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, la definición de estrategias de gestión de talento humano, y el diseño de perfiles profesionales y académicos del programa. Se finaliza con las conclusiones resultado del presente trabajo de grado.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

En función de comprender el contexto, los actores y la naturaleza de la práctica, se realiza una descripción del problema, delimitando el espacio donde se va a desarrollar; los conceptos que se asocian o se aplican; la duración del proyecto; las preguntas o hipótesis que motivaron el desarrollo; los objetivos que se esperan alcanzar, y una justificación que, para este caso, más que académica es emocional, pues se busca aportar desde la construcción y cooperación al programa que ha fortalecido las competencias profesionales de sus autores: Gestión Empresarial.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Descripción del problema. Los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, desde su creación, se han caracterizado por su constante interés por el bienestar de sus estudiantes y han participado en proyectos innovadores orientados al mejoramiento continuo que de la oferta educativa.

Una de las principales iniciativas en las que han participado los programas, con el propósito de brindar condiciones enfocadas a promover la permanencia y graduación de los estudiantes, es el programa de Retención, Integración, Seguimiento y Acompañamiento (RISA-SEA), de naturaleza única en el interior del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia (IPRED).

El programa RISA-SEA se crea con el objetivo general de establecer estrategias de retención para disminuir los índices de deserción y sobrepermanencia estudiantil en los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander. Este es resultado del trabajo de grado titulado “Plan de seguimiento y retención de los estudiantes de los programas Tecnología y Gestión Empresarial del IPRED – UIS”, y se encuentra enfocado en

tres dimensiones: psicosocial, académica e integración universitaria. Entre sus actores principales se encuentran: coordinadora, tutores, psicóloga, orientadores, practicantes de trabajo social y personal administrativo.¹

A partir de procesos de evaluación que ha realizado la Coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, se ha establecido que la comunidad estudiantil y profesoral tiene un bajo conocimiento de los beneficios, alcances y oportunidades que el programa RISA-SEA puede ofrecer. Por lo cual se prevé que, de no realizarse una intervención oportuna, podría perder relevancia el programa y verse impactado de forma negativa el nivel de deserción y sobrepermanencia de los estudiantes. Así mismo, podrían presentarse dificultades para fortalecer el posicionamiento de los programas y, finalmente, podría obstaculizarse el cumplimiento de la misión de la Universidad, que busca formar profesionales integrales, éticos, con sentido político e innovadores; que apropien, utilicen, creen, transfieran y divulguen el conocimiento por medio de la investigación, la innovación científica, tecnológica y social, la creación artística y la promoción de la cultura.²

Bajo el amparo de la Vicerrectoría Académica, a través del Sistema de Apoyo a la Excelencia SEA, se cuenta con el presupuesto para el pago de seiscientos (600) horas de auxiliaturas estudiantiles al semestre, para apoyar a través de la tutoría entre pares las asignaturas que, desde la coordinación, se consideran con mayor dificultad por el número de estudiantes que no aprueban o por la retroalimentación que han realizado los estudiantes sobre el desarrollo de estas. De igual manera,

¹ CALDERON LOZANO, Claudia Patricia y AMAYA DURAN, Diana Elizabeth. Plan de seguimiento y retención de los estudiantes de los programas Tecnología y Gestión Empresarial del IPRED-UIS. Trabajo de Grado para optar el título de Profesional en Gestión Empresarial. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. Gestión Empresarial, 2012.

² UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Principios de la Universidad Industrial de Santander. [En línea]. (Recuperado el 14 de enero de 2019). Disponible en <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/acercaUis/principios.html>

los programas cuentan con la colaboración de una coordinadora de programa, una profesional administrativa, secretaria y auxiliares, quienes, desde sus roles como funcionarios UIS, desarrollan actividades encaminadas a apoyar el crecimiento académico de los estudiantes. Por otra parte, la Universidad posee recursos físicos y tecnológicos que pueden ser usados estratégicamente para promover el bienestar de los estudiantes y su incorporación a la vida universitaria. Sin embargo, se ha evidenciado que es necesario redefinir el modelo de gestión para el programa RISA- SEA con el propósito de identificar necesidades, evaluar las decisiones tomadas y optimizar la asignación de recursos.

De la misma manera, en las evaluaciones que se han realizado del programa RISA-SEA se ha evidenciado que el trabajo que se realiza no siempre es oportuno, no se cuenta con un conjunto de memorias técnicas que se puedan tomar como base comparativa para revisar los resultados de los estudiantes impactados, lo que también permite consolidar la información. Todo lo anterior dificulta una proyección de estrategias a largo plazo, así como que su accionar se encuentre centrado en el programa de Tecnología Empresarial y se excluya una correcta identificación de las prioridades para el programa de Gestión Empresarial; además, que sus esfuerzos se evidencien en casos puntuales y no colectivos.

Esta problemática limita el alcance de los objetivos que persigue la Coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, puesto que reduce la optimización de los recursos disponibles a nivel de talento humano, financiero y técnico. De continuar esta problemática el programa RISA-SEA podría llegar a disminuir su credibilidad en la institución y, a su vez, los recursos con los que cuentan los estudiantes de los citados programas; y ello incidiría en los índices de deserción y sobrepermanencia.

Para obtener un resultado diferente, se hace indispensable adoptar un liderazgo con miras al fortalecimiento del programa RISA-SEA, generar una centralización

de procesos que permita evaluar por asignatura orientada y de forma colectiva la gestión realizada. Por tanto, es necesario diseñar un modelo de gestión centralizado, con sus correspondientes evidencias que establezcan un punto de partida y coadyuven a la coordinación del programa de Retención, Integración, Seguimiento y Acompañamiento.

Bajo esta premisa, los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial se ven en la necesidad de rediseñar y optimizar el programa RISA-SEA. Lo anterior, con el fin de aumentar los niveles de eficiencia y efectividad, para así cumplir con los propósitos para los cuales fue gestado y avanzar en la generación de un escenario que permita la total incorporación del programa al Sistema de Apoyo a la Excelencia Académica (SEA), liderado por la Vicerrectoría Académica de la Universidad.

1.1.2. Delimitación del problema.

1.1.2.1. Espacial. Esta práctica se realiza en los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial adscritos al Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia de la Universidad Industrial de Santander. Los programas se ofertan en el campus de Bucaramanga, en las sedes Barbosa, Barrancabermeja, Socorro y Málaga y en el Centro de Atención a Estudiantes de San Alberto.

1.1.2.2. Conceptual.

Retención estudiantil: “Permanencia de los alumnos en un establecimiento educacional, cumpliendo las normas del Reglamento Interno respecto a los requisitos de asistencia y rendimiento”.³

³ INSTITUTO TÉCNICO PROFESIONAL MARÍTIMO VALPARAÍSO. ¿Qué es la retención escolar? [En línea]. 2017 (Recuperado el 19 enero 2019). Disponible en <http://imaritimo.cl/la-retencion-escolar/>

Integración: “La integración educativa en el aula regular está muy ligada al concepto general de normalización, es decir, la inclusión en la sociedad y en el día a día de todas las personas, sin hacer distinciones o segregaciones de ningún tipo por su procedencia, cultura, discapacidad física o intelectual o cualquier otra circunstancia”⁴

Seguimiento: “Es el análisis y recopilación sistemáticos de información a medida que avanza un proyecto con el objetivo de mejorar la eficacia y efectividad de un proyecto y organización”.⁵

Acompañamiento: Para la subdirección de mejoramiento del Ministerio de Educación Nacional, “es un proceso intencionado y orientado hacia el mejoramiento de la calidad educativa, teniendo como foco primordial el fortalecimiento de las competencias de los estudiantes”.⁶

Tutoría entre pares: “La tutoría entre pares es una estrategia pedagógica en la que estudiantes, generalmente de semestres más avanzados, acompañan a sus pares de semestres inferiores en el refuerzo de los procesos de aprendizaje dentro de un área disciplinar”.⁷

⁴ UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE VALENCIA. Principios de la integración educativa en el aula regular. [En línea]. 2018 (Recuperado el 19 de enero de 2019). Disponible en <https://www.universidadviu.com/principios-de-la-integracion-educativa-en-el-aula-regular/>

⁵ CIVICUS. Seguimiento y Evaluación. [En línea]. p.3 (Recuperado el 19 de enero de 2019). Disponible en <https://www.civicus.org/documents/toolkits/Seguimiento%20y%20evaluacion.pdf>

⁶ MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Lineamientos para el acompañamiento a establecimientos educativos en el marco del mejoramiento de las practicas pedagógicas y el fortalecimiento institucional. [En línea]. SlideShare. 2009. (Recuperado en 22 enero 2019). Disponible en <https://es.slideshare.net/atherk/acompaaamiento>

⁷ TORRADO ARENAS, Daniel Mauricio; MANRIQUE HERNANDEZ, Edgar Fabian y AYALA PIMENTEL, Jaime Otoniel. La tutoría entre pares: una estrategia de enseñanza y aprendizaje de histología en la

Deserción escolar: Según el Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia, puede entenderse como el “abandono del sistema escolar por parte de los estudiantes, provocado por la combinación de factores que se generan tanto en el interior del sistema como en contextos de tipo social, familiar, individual y del entorno”.⁸

Gestión: “Acción y efecto de ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo”.⁹

Planeación: “Es un proceso racional de toma de decisiones por anticipado, que incluye la selección de las rutas de acción que debe seguir una empresa y cada unidad de esta para conseguir unos determinados objetivos del modo más eficiente”.¹⁰

Dirección: “E.tapa del proceso administrativo que comprende la influencia del administrador en la realización de planes, de lo que se obtiene una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación”.¹¹

Control: Según Henry Fayol, el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los

Universidad Industrial de Santander. [Base de datos en línea]. Abril 21 de 2016. Revista Medicas UIS, 29 (1), 1. (Recuperado en 22 enero 2019). Disponible en <https://dx.doi.org/10.18273/revmed.v29n1-2016008>

⁸ MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Deserción escolar. [En línea]. (Recuperado en 22 enero 2019). Disponible en <https://www.mineduccion.gov.co/1621/article-82745.html>

⁹ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Gestionar. Diccionario de la Real Academia Española. [En línea]. (Recuperado en 24 enero 2019). Disponible en <http://dle.rae.es/?id=JAQijnd>

¹⁰ GARCIA SANCHEZ, Estela y VALENCIA VELAZCO, María Lourdes. Planeación estratégica. Teoría y Práctica. Editorial Trillas, 2008. ISBN 607-17-1273-4

¹¹ CRUZ CHIMAL, Javier y JIMENEZ PEREZ, Verónica. Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. [En línea]. 2013 (Recuperado en 23 enero 2019). Disponible en <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.¹²

Evaluación: “Proceso dinámico a través del cual una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, logros y flaquezas, y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores”.¹³

Administración de recurso humano: Para Chiavenato Idalberto: “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”.¹⁴

Gestión del conocimiento: Según Nonaka (1999), es el sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de esta, que cual permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico.¹⁵

¹² CRUZ CHIMAL, Javier y JIMENEZ PEREZ, Verónica. Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. [En línea]. 2013 (Recuperado en 23 enero 2019). Disponible en <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

¹³ UCHA, Florencia. Evaluación. Definición ABC. [En línea]. 2009 (Recuperado en 26 enero de 2019). Disponible en <https://www.definicionabc.com/general/evaluacion.php>

¹⁴ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A, 2000. p. 165. ISBN 958-41-0037-8

¹⁵ FARFÁN BUITRAGO, Dalsy Yolima y GARZON CASTRILLON, Manuel Alfonso. La gestión del conocimiento. Documento de investigación No. 29. Bogotá: Universidad del Rosario. Facultad de Administración, 2006, 8p.

1.1.2.3. Cronológica. Este estudio tiene una duración de 16 semanas, ajustadas al calendario académico del primer semestre del año 2019.

1.1.3. Preguntas de investigación.

- ¿Cuál es el modelo de gestión que contribuye a la sostenibilidad y mejora continua para el programa RISA-SEA?
- ¿Cuál es el marco teórico que debe orientar el desarrollo de la práctica?
- ¿Qué cualidades y características deben tener los integrantes del programa RISA-SEA para que su accionar cumpla con los objetivos para los cuales fue diseñado el programa?
- ¿Qué estrategias se deben llevar a cabo para que el equipo funcione de forma cohesionada motivada, propositiva e interdependiente?
- ¿Cómo identificar e influir en los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial con miras a evitar la deserción o la sobrepermanencia?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general. Formular un modelo de gestión que permita el fortalecimiento del programa de Retención, Integración, Seguimiento y Acompañamiento, RISA-SEA, de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial del IPRED–UIS, a través de una práctica empresarial.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Identificar y describir los procesos, actores y actuales recursos con los que cuenta el programa RISA-SEA a través de entrevistas a profundidad y revisión documental.
- Proponer los perfiles profesionales y académicos de las personas que integran el programa de Retención, Integración, Seguimiento y Acompañamiento (RISA-SEA), mediante el uso de formato de definición del perfil e identificación de actividades del rol.
- Definir las estrategias de gestión del talento humano a implementar para consolidar el equipo de trabajo, mediante la realización de talleres con participantes de actores y expertos.
- Diseñar la estrategia de seguimiento y acompañamiento de los estudiantes de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial para evitar la deserción o la sobrepermanencia.

1.3. JUSTIFICACIÓN.

Una práctica empresarial de esta naturaleza (interna-universitaria) se hace de vital importancia para los entes reguladores internos (Sistema de Apoyo a la Excelencia Académica, y similares adscritos la Universidad Industrial de Santander), dado que el conocimiento sobre este tema hace un aporte importante en la medida que deja entrever las fortalezas y debilidades que tiene (y que puede llegar a tener, si se llegase a presupuestar) el programa RISA-SEA. Esto permite, entre otras cosas, diseñar un cúmulo de estrategias encaminadas al fortalecimiento y mejoramiento de dicho programa.

Aunado a esto, esta práctica empresarial hace un aporte teórico-práctico a la Universidad que puede ser usado en programas, análogos a este, que estén pasando por una situación similar.

Si se revisa lo escrito al respecto, se puede decir que han sido pocos los estudios sobresalientes que se han realizado sobre este tema (pese a que la necesidad de fortalecimiento del programa se evidenció hace ya varios años). Por esta razón, gestionar las acciones definidas en los objetivos permite (como futuros profesionales en Gestión Empresarial) hacer un ejercicio práctico de evaluación y análisis retrospectivo de las diferentes estrategias que se han diseñado tratando de fortalecer el programa y los resultados que estas estrategias pudieron arrojar (permitiendo la determinación de los factores y su incidencia en la población académica objetivo).

De esta manera se puede crear un escenario visualizado de cómo ha funcionado el programa RISA-SEA y de cómo puede llegar a funcionar si se interviniese oportunamente con buenos parámetros investigativos. Asimismo, permite crear una visión de la relación tácita entre el usuario y la institución educativa (sin desligar el carácter de servicio que ampara a la Universidad y el componente humano que actúa en doble línea como receptor y emisor de los desarrollos pasados, presentes y futuros).

La importancia de este trabajo también radica en que, para el profesional en Gestión Empresarial, medir el impacto de su accionar (ya sea en ganancias, número de clientes, rotación de inventarios o el tipo de variables que más se acerquen a su ejercicio) es vital, porque de ese modo se puede medir el uso y el retorno de la inversión. El programa RISA-SEA tiene una inversión clara y limitada de la cual se necesita conocer los resultados que ha tenido; así como reconocer con claridad los objetivos que persigue la coordinación de los programas a través del mencionado programa y generar nuevas metas y estrategias que funcionen

para los objetivos comunes, trabajando mancomunadamente para su necesario cumplimiento.

Explicado de esta forma, la práctica empresarial que se desarrollará y los resultados que esta arroje toman relevancia, ya que existe el riesgo latente de que el programa RISA-SEA pierda su credibilidad en la institución por falta de enseñar a la comunidad universitaria sus acciones y resultados, lo que haría que se inyecten menos recursos económicos y administrativos encaminados a asistir a la población de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión empresarial que se ven beneficiados con este programa. Esto posiblemente iría en detrimento de la calidad académica del IPRED, especialmente, de los programas mencionados anteriormente.

Finalmente, cabe mencionar que abordar el programa RISA-SEA desde el campo empresarial permite dar pertinencia a la formación del saber para el cual se capacita el profesional en gestión empresarial, pues se busca la construcción de visiones que contengan conceptos, nociones y miradas propias de la Gestión Empresarial interpretando al programa RISA-SEA como una empresa que debe buscar objetivos medibles, claros, alcanzables, desafiantes y coherentes.

2. MARCO DE REFERENCIA

En la Universidad Industrial de Santander, se ha evidenciado la importancia por parte de los alumnos de investigar sobre la deserción estudiantil y construcción de programas de permanencia y graduación de los estudiantes. Investigaciones que han sido documentadas y desarrolladas a través de diferentes tesis de grado de programas como Diseño Industrial, Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial. Sin embargo, para el desarrollo de esta práctica empresarial se tuvieron en cuenta investigaciones como modelos de gestión de proceso de talento humano, ya que van enmarcadas dentro de un sistema de gestión de calidad necesario para analizar las necesidades y organizar los procesos de una manera eficiente.

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Muestra de lo anteriormente mencionado, se citan los siguientes trabajos de grado que aportan al desarrollo del fortalecimiento del programa de retención, integración, seguimiento y acompañamiento (RISA-SEA):

2.1.1. IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO ECONÓMTRICO DE RIESGO PARA EL ANÁLISIS DE PERMANENCIA Y DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN EL PROGRAMA DE DISEÑO INDUSTRIAL (2009-2012). Presentado por: Juan Camilo Medina Blanco y Gineth Lorena Ariza Torres, 2014. Diseño Industrial.

Se realiza la implementación de un modelo econométrico Logit, con el fin de estimar el riesgo de deserción de los estudiantes del programa de Diseño Industrial matriculados entre el año 2009 y el 2012, mediante la medición de las variables e indicadores, abordando el estudio desde cuatro variables: socioeconómicas, individuales, académicas e institucionales. Se realiza una

caracterización de los estudiantes del programa y las variables que inciden en la permanencia y deserción.¹⁶

Para el programa RISA-SEA, se hace necesario la identificación de los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial con el fin de describir sus actuales necesidades, teniendo en cuenta que estos programas han sido protagonistas de diferentes cambios que de manera directa o indirecta afectan las variables de deserción y sobrepermanencia.

2.1.2. MODELO DE GESTIÓN DE PROCESO DE TALENTO HUMANO EN EL MARCO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. Presentado por Lizeth Tatiana Espinosa Clavijo, 2013. Especialización en Gerencia Integral de la Calidad.

Se diseña un modelo de gestión de proceso de talento humano en el marco de un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001: 2008, que permite apoyar las operaciones estratégicas y administrativas del proceso, el cual puede adaptarse a cualquier organización. Este modelo se divide en 3 fases. La primera fase es la de Planeación: en ella se diseñan las estrategias generales y se identifican las necesidades. La segunda fase es la de Gestión, en la que se proponen herramientas para la implementación del modelo en una organización. Y la tercera etapa es la de Evaluación, que implica el diseño de una matriz de indicadores de gestión.¹⁷

¹⁶ MEDINA BLANCO, Camilo y ARIZA TORES, Gineth Lorena. Implementación de un modelo econométrico de riesgo para el análisis de permanencia y deserción estudiantil en el programa de Diseño Industrial (2009-2012). Trabajo de Grado para optar el título de Diseñador Industrial. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, 2014

¹⁷ ESPINOZA CLAVIJO, Tatiana. Modelo de gestión de proceso de talento humano en el marco de un sistema de gestión de calidad. Trabajo de Grado para optar el título de Especialista en Gerencia Integral de la Calidad. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, 2013

El proceso de talento humano es de vital importancia para la práctica empresarial que se desarrolla, puesto que se requiere definir los perfiles profesionales y académicos de los actores que integran el programa, al igual que definir las estrategias de talento humano a implementar para consolidar el equipo de trabajo.

2.1.3. PRACTICA EMPRESARIAL COMO APOYO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PROGRAMA QUE PROMUEVA LA PERMANENCIA Y GRADUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LOS PROGRAMAS OFRECIDOS EN MODALIDADES A DISTANCIA Y VIRTUAL EN EL IPRED. Presentado por Ana Milena Bustos Morales, 2017. Gestión Empresarial.

Se recolecta y analiza información sobre las experiencias de programas de retención estudiantil en otras universidades con el fin de identificar los componentes del programa, responsables y políticas que orientan su accionar. Todo esto con el propósito de desarrollar un modelo de acompañamiento para promover la permanencia y graduación de los estudiantes de educación a distancia y virtual del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, IPRED.¹⁸

En esta práctica empresarial se detectaron dificultades que presentan los estudiantes del IPRED y sus necesidades, al igual que las percepciones frente al acompañamiento académico. Información útil para diseñar la estrategia de seguimiento y acompañamiento de los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, con el fin de evitar la deserción y la sobrepermanencia.

¹⁸ BUSTOS MORALES, Ana Milena. Práctica empresarial como apoyo para la construcción de un programa que promueva la permanencia y graduación de los estudiantes de los programas ofrecidos en modalidades a distancia y virtual en el IPRED. Trabajo de Grado para optar el título de Profesional en Gestión Empresarial. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. Gestión Empresarial, 2017

2.2. MARCO TEÓRICO

Vincent Tinto es uno de los autores más reconocidos en cuanto a deserción estudiantil se trata. Tinto, en el 2003, mediante su artículo “Definir la deserción: Una cuestión de perspectiva”, busca determinar el significado de deserción y la variabilidad de acuerdo con las diferentes partes, en relación con el tipo de abandono.¹⁹

A pesar de que la actual práctica empresarial no tiene como objetivo principal el estudiar la deserción estudiantil, sí está enfocada en el objetivo de diseñar la estrategia de seguimiento y acompañamiento de los estudiantes de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial para evitar la deserción o la sobrepermanencia; por tanto, se toman como referencia los siguientes preceptos de Tinto (1989):

- La deserción individual es el fracaso para completar un determinado curso de acción o alcanzar una meta deseada, en pos de la cual el sujeto ingresó a una particular institución de educación superior. Se reconoce al individuo como el mayor responsable de alcanzar o no las metas institucionales previstas.

- La energía, motivación, habilidades personales, habilidades sociales y rendimiento académico se encuentran entre los elementos principales de la deserción individual, aunque este último es el menor motivo de deserción, pues la mayoría son voluntarias.

- La integración tiene una gran importancia para la persistencia en la institución de los estudiantes en desventaja o pertenecientes a minorías, ya que para los

¹⁹TINTO, Vicent. Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. [Base de datos en línea]. Revista de la Educación Superior, 71 (1), p.1. (Recuperado en 22 enero 2019). Disponible en http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/revista/Revista71_S1A3ES.pdf.

alumnos adultos que regresan a la universidad en número cada vez mayor es igualmente importante establecer interacciones con el ajeno mundo de sus jóvenes condiscípulos para lograr la permanencia en la universidad.

- Desde el punto de vista institucional, existen dos periodos críticos que pueden influir en la deserción estudiantil. El primero se desarrolla durante el proceso de admisión, cuando el alumno realiza el primer contacto con la universidad. Las universidades deben encargarse de generar en los estudiantes expectativas realistas y precisas acerca de las características institucionales; de lo contrario se producirán altos índices de deserción ocasionados por la brecha creciente entre lo que se prometió y lo que se proporciona.²⁰

El segundo periodo crítico es la transición entre colegio y universidad, en el que las instituciones deben tomar medidas como el empleo de alumnos de los últimos años como consejeros que proporcionen sesiones de asesoramiento y orientación temprana.²¹

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **SEA:** Sistema de Apoyo a la Excelencia Académica. Sistema desarrollado en el año 2013, que contempla programas y estrategias desarrolladas por diferentes unidades académicas y lideradas por la Vicerrectoría Académica, enfocado a garantizar la permanencia en la Universidad Industrial de Santander y la

²⁰ TINTO, Vicent. Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. [Base de datos en línea]. Revista de la Educación Superior, 71 (1), p.1-8. (Recuperado en 22 enero 2019). Disponible en http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista71_S1A3ES.pdf

²¹ *Ibid.*, p.5

culminación de los procesos de formación de los estudiantes en los tiempos establecidos.²²

- **RISA:** Programa desarrollado en el marco del sistema SEA, que tiene como propósito establecer estrategias de retención para disminuir los índices de deserción y sobrepermanencia estudiantil en los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander.

- **SNIES:** Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Sistema creado para que las Instituciones de Educación Superior (IES) realicen de forma automática los trámites asociados al proceso de registro calificado y de tipo institucional, como reconocimiento de personería jurídica, aprobación de estudio de factibilidad para Instituciones de Educación Superior públicas, cambio de carácter, entre otros.²³

- **SPADIES:** El Sistema para la Prevención de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior (SPADIES) “consolida y ordena información que permite hacer seguimiento a las condiciones académicas y socioeconómicas de los estudiantes que han ingresado a la educación superior en el país”.²⁴

- **Orientadores:** Estudiantes de carrera profesional que se encuentran en niveles superiores, y que cuentan con habilidades lecto-escritoras, habilidades

²² UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Sistema de Apoyo a la Excelencia Académica. [En línea]. (Recuperado el 15 de febrero de 2019). Disponible en <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/estudiantes/excelenciaAcademica/index.html>

²³ MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL DE COLOMBIA. SNIES - Sistema Nacional de Información de Educación Superior. [En línea]. Recuperado en 15 febrero 2019). Disponible en https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/w3-article-254675.html?_noredirect=1

²⁴ MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL DE COLOMBIA. ¿Qué es el SPADIES? [En línea]. Recuperado en 15 febrero 2019). Disponible en <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasinfo/spadies/Informacion-Institucional/254648:Que-es-el-SPADIES>

comunicativas y manejo de herramientas ofimáticas. Estos estudiantes orientan, acompañan y apoyan a otros estudiantes en su proceso de aprendizaje en las diferentes asignaturas.

- **Memoria técnica:** Es el conjunto de documentos, videos y material didáctico que describen completamente el objeto, técnica, resultados y observaciones de un proyecto, de forma que una persona con la formación suficiente pueda desarrollarla sin problemas.²⁵

- **Tutoría:** “Proceso de acompañamiento académico durante la formación de los estudiantes, tendiente a mejorar su rendimiento académico, lograr los perfiles de egreso, desarrollar hábitos de estudio y trabajo, cuya herramienta básica se encuentra en los procesos de orientación tutorial y la canalización a otras instancias de apoyo”.²⁶

2.4. MARCO CONTEXTUAL

La presente práctica empresarial se lleva a cabo en la Universidad Industrial de Santander, que fue creada por la Asamblea Departamental según ordenanza N.º 30 del 9 de diciembre de 1947, y entró en funcionamiento desde el mes de marzo de 1948. Para el año 2017, el accionar de la UIS llega al 76 % del departamento de Santander, 69 % del territorio nacional, y el 70 % de los 94 países que cuentan con clasificación alta y muy alta en tecnología e innovación. Además de ser vocera

²⁵ TECNO SECUNDARIA. La memoria Técnica. [En línea]. Recuperado en 15 febrero 2019). Disponible en <https://www.tecnosecundaria.es/index.php/el-proceso-tecnologico/57-la-memoria-tecnica>

²⁶ INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TOLUCA. ¿Qué es la tutoría? [En línea]. 2008 (Recuperado en 19 enero 2019). Disponible en <http://apolo.ittoluca.edu.mx/~tutorias/tutoria/tutorias.htm>

nacional ante la aprobación de la Ley 1838 de 2017 que permite a las universidades públicas crear empresas de base tecnológica.²⁷

Una de las unidades académicas de la Universidad es el Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia (IPRED), resultado de la fusión entre Instituto de Educación a Distancia (INSED), y la Dirección Regional de Regionalización, reglamentada bajo el Acuerdo N.º 61 de agosto de 2008, del Consejo Superior de la UIS, con una misión, visión y estructura organizacional unificada.

Entre los programas de esta unidad académica se encuentran el programa de Tecnología Empresarial y el programa de Gestión Empresarial, bajo la coordinación de la ingeniera Margarita Rodríguez Villabona, magíster en E-learning de la Universidad Abierta de Cataluña. Estos, por ser de modalidad virtual y a distancia, benefician a las personas que se encuentran trabajando y son cabeza de familia, y que por estos motivos u otros no pueden estudiar en jornada diurna. Teniendo en cuenta que el perfil del estudiante de jornada diurna es distinto al perfil del estudiante de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, se crea el programa de Retención, Integración, Seguimiento y Acompañamiento (RISA-SEA). Este último cuenta con orientadores estudiantiles encargados de llevar a cabo la enseñanza entre pares, con el fin de apoyar el proceso académico de los alumnos y contrarrestar la deserción y sobrepermanencia estudiantil. Dicha enseñanza busca un trabajo colaborativo en el que ambas partes, orientador y orientado, aporten y obtengan conocimiento, facilitado por la confianza que se pueda generar al trabajar de la mano con un igual.

La práctica de la llamada tutoría entre iguales se situó en Francia e Inglaterra en la Revolución francesa del siglo XVIII, debido a la desproporcionada relación entre

²⁷ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Presentación Institucional. Historia. [En línea]. (Recuperado el 14 de enero de 2019). Disponible en http://www.uis.edu.co/webUIS/es/acercaUis/02-19%20WEB_HistoriaUIS.pdf

número de alumnos y recursos económicos. Este sistema tuvo lugar al igual en Gran Bretaña, donde se conocía como “Sistema Monitorial de Bell”, y en los Estados Unidos y Suiza con el nombre de “Instrucción mutua”.²⁸

2.4.1. Antecedentes internacionales. En el artículo titulado “La tutoría entre iguales: una experiencia del grado de pedagogía de la Universidad de Barcelona” , se analiza uno de los programas de retención de la universidad llamada PAT (Plan de Acción Tutorial), que tiene como fin ofrecer un servicio integral de tutorías a los estudiantes que lo requieran por parte de algunos profesores; sin embargo, este programa no había logrado consolidarse debido a muchas razones, entre las cuales se encuentran la pérdida de recursos y la ausencia de apoyo necesario. Desde el año 2009 se inicia la adaptación y reglamentación del modelo PAT, que vincula la estructura del funcionamiento a la oficina de aprendizaje y servicio (APS), e implementa así un nuevo programa basado en la tutoría entre iguales. Lo que, según el estudio realizado por esta universidad, el índice de satisfacción y resultados aumentaron, ya que la nueva estructura del programa, que contaba con administrativos, tutores y estudiantes mentores, permitió identificar muchos vacíos, como, por ejemplo, el acompañamiento entre iguales antes del proceso de matrícula. La falta de información representa en algunas ocasiones que el programa académico no cumpla con las expectativas y se retiren en los primeros periodos. En los últimos años, diversas universidades españolas han fortalecido sus programas de tutorías entre iguales, como el proyecto SIMUS (Sistema de Mentores de la Universidad de Sevilla), quienes fueron los pioneros en este país; el programa Velero, de la Universidad de La Laguna, y el programa Mentores, de la Universidad de Burgos.²⁹

²⁸ ALZATE MEDINA, Gloria Mercedes y PEÑA BORRERO, Luis Bernardo. La tutoría entre iguales: una modalidad para el desarrollo de la escritura en la educación superior. [Base de datos en línea]. Octubre 03 de 2009. *Universitas Psychologica*, 9 (1), 1. (Recuperado en 15 febrero 2019). Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v9n1/v9n1a10.pdf>

²⁹ ORDOÑEZ LLANES, Juan; QUILES FERNANDEZ, Emma y NOGUERA I PIGEM, Elena. La tutoría entre iguales: una experiencia del grado de pedagogía de la Universidad de Barcelona. [Base de datos en línea].

2.4.2. Antecedentes nacionales. En el año 2009 se publica en la revista virtual de la Fundación Universitaria Católica del Norte un artículo de investigación científica y tecnológica de Clelia Pineda, Ph. D. en Educación, y Alexandra Pedraza, magíster en Educación, que tuvo como objetivo interpretar las vivencias de los estudiantes en programas de retención de la Universidad de la Sabana, en los años 2006 y 2007. Se evaluaron 10 mujeres y 9 hombres entre los 19 y 25 años que participaron en alguno de los 30 programas de retención de la universidad, y mediante entrevistas y un proceso de variación imaginada, se definieron los aspectos que subyacen a las experiencias de los estudiantes y medían el éxito de un programa de retención: confrontación de la realidad, preocupación de uno en todo (identificación de interés por parte de los agentes que llevan a cabo el programa de retención), fortalecimiento académico y social del estudiante y su efecto extendido, y, por último, incertidumbre y temor, ya que, a pesar de las buenas experiencias, al comienzo sintieron dudas al respecto de los resultados que proponía el proyecto.³⁰

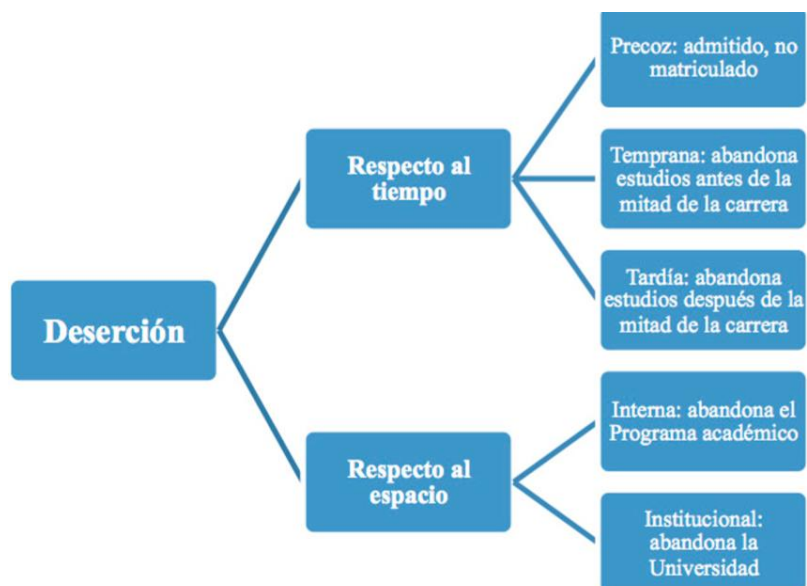
El escrito publicado en el 2015 llamado “La Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano en el camino de la retención estudiantil: Más cerca de la reducción del abandono estudiantil en la Tadeo” es una investigación realizada por los profesores de dicho plantel, bajo la dirección de la coordinadora académica Sandra Patricia Barragán Moreno, quienes estudiaron a fondo la deserción estudiantil desde comienzos del 2003, año en el que se inició a implementación de programas de retención. Tomando como base la clasificación de deserción de Ministerio de Educación Nacional en el año 2009, en la que se dividen la deserción

Julio 21 de 2017. REDU: Revista de Docencia Universitaria 15 (2), 2. (Recuperado en 21 febrero 2019). Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6276896>

³⁰ PINEDA BAEZ, Clelia y PEDRAZA ORTIZ, Alexandra. Programas exitosos de retención estudiantil universitaria: las vivencias de los estudiantes. [Base de datos en línea]. Agosto 10 de 2009. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 28 (1), 1. (Recuperado en 18 febrero 2019). Disponible en <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/88/181>

respecto al tiempo y el espacio (figura 1), comienzan a analizar las causas de su origen, el impacto de estrategias y ajustes que se deben realizar a los programas ya establecidos en la universidad, el diseño e implementación del sistema de alertas tempranas y el monitoreo para identificar el riesgo de abandono.³¹

Figura 1. Clasificación de deserción del Ministerio de Educación Nacional 2009



Fuente: BARRAGAN MORENO, Sandra Patricia. La Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano en el camino de la retención estudiantil : más cerca de la reducción del abandono estudiantil en la Tadeo. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, 2015. ISBN 978-958-725-178-4

Este trabajo logra determinar las acciones puntuales agrupadas en categorías de fuerza institucional guiados por el modelo geométrico de Watson Swail. Lo anterior da lugar a las siguientes categorías que deben analizarse en un programa de retención estudiantil: reclutamiento y admisión, servicios académicos, currículo e instrucción, servicios estudiantiles y apoyo financiero. Además, como resultado de

³¹ BARRAGAN MORENO, Sandra Patricia. La Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano en el camino de la retención estudiantil : más cerca de la reducción del abandono estudiantil en la Tadeo. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, 2015. ISBN 978-958-725-178-4

este estudio, se generan 3 nuevos formatos necesarios para el control de este comportamiento: hoja de matrícula para nuevos estudiantes, actualización de datos para estudiantes activos y encuesta de identificación de las causas de deserción estudiantil.³²

2.4.3. Antecedentes locales. En las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se desarrolla el Sistema de Acompañamiento al Estudiante (SAE), que tuvo resultados considerables en el año 2018, como la prestación de tutorías a más de 12.000 estudiantes y 6000 nivelaciones. Este programa tiene como objetivo apoyar, además, las dificultades psicosociales y financieras de los estudiantes, razón por la cual se desarrollaron talleres psicopedagógicos para 900 personas, actividades de inducción para 2500 estudiantes y el otorgamiento de 90 auxilias, con el fin de generar ingresos. Las UTS cuentan con *softwares* destinados a este sistema de retención estudiantil, como el Parrot, apoyo metacognitivo, plataforma Khan Academy que ofrece refuerzos en matemáticas y pensamiento lógico.³³

2.4.4. Contexto geográfico. La práctica empresarial se llevará a cabo en las oficinas de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, en el edificio de Publicaciones, ubicado en el campus central de la Universidad Industrial de Santander, en la calle 10 n.º 26-58 del barrio la Universidad, en la ciudad de Bucaramanga.

2.5. MARCO TEMPORAL

³² BARRAGAN MORENO, Sandra Patricia. La Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano en el camino de la retención estudiantil: más cerca de la reducción del abandono estudiantil en la Tadeo. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, 2015. ISBN 978-958-725-178-4

³³ UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER. Oficina de Desarrollo Académico. SAE. [En línea]. (Recuperado en 21 febrero 2019). Disponible en <http://desarrolloacademico.uts.edu.co/sae/>

La presente práctica empresarial se desarrolla en el segundo semestre del año 2018 con el fin de desarrollar los objetivos propuestos en el plan de trabajo.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se desarrolla el conjunto de procedimientos y herramientas que, aplicados a la población o actores que son pertinentes al desarrollo de la práctica, construyen las respuestas a las preguntas de investigación.

3.1. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se llevará a cabo es de carácter cualitativo bajo la línea de estudios exploratorios. Este permite determinar la funcionalidad de la investigación, la identificación y clasificación del objeto de trabajo, y su delimitación.³⁴ Decisión que se basa en los preceptos de Mendez (1988), teniendo en cuenta el hecho de que se poseen pocos antecedentes en cuanto al fortalecimiento del programa de Retención, Integración, Seguimiento y Acompañamiento (RISA-SEA), perteneciente a los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial del IPRED-UIS; además, no se había realizado algún trabajo investigativo previo al problema central de la presente práctica empresarial.

Por otro lado, se encuentran las investigaciones del marco de referencia, trabajos de grado de la Universidad Industrial de Santander en donde se trabajó sobre diferentes programas de retención en los ámbitos nacional e internacional, gestión del talento humano, gestión estratégica y liderazgo, entre otras.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

³⁴ EL PENSANTE. El análisis de información. [En línea]. (Recuperado en 23 febrero 2019). Disponible en <https://educacion.elpensante.com/el-analisis-de-informacion/>

Debido a que existen pocos antecedentes de prácticas relacionadas con este tema, y considerando que se asume la coordinación del programa RISA-SEA desde un enfoque gerencial, se ha requerido entender el comportamiento de los diferentes actores, para definir, mediante la observación de estadísticas, resultados anteriores y acumulación de experiencias, la cantidad y calidad de la documentación y acciones existentes. Como se pretende, por medio de la inducción, enmarcar diferentes necesidades que generen un conjunto de conclusiones que persigan resultados diferentes debido a una deducción que materialice las necesidades universales a acciones explícitas que den respuesta a las necesidades identificadas previamente, se busca establecer un conocimiento inductivo- deductivo.

Fuentes y técnicas de recolección:

- **Primarias:** observación, encuestas de satisfacción y entrevistas.
- **Secundaria:** documentación previa relacionada al programa RISA-SEA.

3.3. POBLACIÓN

La población que se hace partícipe en esta práctica empresarial son los directivos, administrativos, estudiantes y docentes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia de la Universidad Industrial de Santander.

3.4. FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las fuentes utilizadas para esta práctica empresarial serán primarias, como observación, entrevistas, normas técnicas, bases de datos institucionales y bases de datos de uso libre; y secundarias como, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones. La técnica será la revisión de material existente del

programa RISA y del sistema SEA de la Universidad Industrial de Santander, al igual que de otros programas de retención estudiantil en universidades nacionales e internacionales.

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de información se utilizarán fuentes primarias, es decir, esa información que se deba recolectar directamente por medio de la observación como principal fuente; para este caso actuando como observador participante de manera directa, o sea, siendo miembro activo del programa RISA-SEA. Entre otras fuentes primarias se encuentran entrevistas necesarias al personal del programa y los estudiantes con el fin de recolectar experiencias.

Entre las fuentes secundarias se hará uso de la información que se recolectará de libros, tesis, diccionarios, entre otros, de los cuales se tomará el marco teórico conceptual en donde se encuentran ubicadas las teorías tomadas para el cumplimiento de los objetivos de esta práctica empresarial, el marco de referencia sobre el cual se tomaron tesis de grado basadas en temas similares presentadas por estudiantes de la Universidad Industrial de Santander, entre otros textos. Se acudirá a esta información en la Biblioteca de la UIS y por medio de recursos virtuales.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para este estudio se pretende analizar metódicamente la información recolectada, a fin de aislar factores comunes que permitan categorizar dicha información. Asimismo, se dará un tratamiento del orden cualitativo, puesto que así se pueden identificar en un primer momento las dificultades inferidas por los sujetos de estudio (población de muestra) y, consecutivamente, se identificará el impacto colectivo que tiene la optimización del programa RISA-SEA.

4. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS, ACTORES Y PROCESOS DEL PROGRAMA RISA- SEA

La universidad, como ente académico y gubernamental, pone a disposición de la comunidad un variado número de recursos tangibles e intangibles que permiten alinear sus objetivos institucionales al crecimiento de todos los actores de su comunidad. Esta práctica, al estar constituida al interior de la universidad, requiere limitar los recursos que se encuentran asociadas a su accionar. Adicionalmente, para el ejercicio de competencias académicas, se buscó una optimización de recursos, en función de resultados más significativos.

4.1. RECURSOS

4.1.1. Aula Virtual de Aprendizaje. Como principal recurso no solo del programa RISA-SEA, sino del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia de la UIS, se encuentra la plataforma web (Moodle), que es un apoyo tecnológico para el desarrollo del proceso de aprendizaje de las áreas de conocimiento de su plan de estudios, que provee servicios como correo electrónico, listas de distribución y tableros de discusión, chat, tablón de mensajes, trabajos en grupo, entre otros.³⁵ Este aula de aprendizaje se encuentra ubicado en el siguiente enlace: <https://tic.uis.edu.co>, y en él se publica el material de apoyo de cada curso, los productos o trabajos, se logra la interacción con los tutores y demás compañeros, además de permitir al estudiante llevar seguimiento de sus notas y avance del plan de estudios.

³⁵ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Recursos del Programa Académico de Gestión Empresarial. [En línea]. (Recuperado en 21 febrero 2019). Disponible en <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/academia/institutoProyeccionRegionalyEducacionDistancia/programasAcademicos/gestionEmpresarial/recursos.jsp>

Esta plataforma puede ser utilizada desde cualquier dispositivo electrónico que cuente con servicio de internet, además de poder observar las tutorías grabadas, descargar en cualquier momento el material de apoyo, o productos presentados a lo largo del semestre académico. Esta es una herramienta que ha tenido varias modificaciones a lo largo del tiempo en pro de cumplir con las necesidades identificadas por los tutores, estudiantes y personal administrativo. El programa RISA-SEA, por medio de esta, comparte material complementario vía foro académico, que está diseñado para formular o solucionar dudas con respecto al curso y crear un espacio en el cual los mismos participantes sean quienes se aporten y transformen conocimiento. Otra de las ventajas de la plataforma es que los orientadores tienen la información actualizada acerca de productos y tutorías grabadas, con el fin de despejar las dudas que los estudiantes tengan, y poder estar en contexto de las necesidades de estos últimos.

Se evidencia que los orientadores no están al tanto de los beneficios de la plataforma y no están haciendo uso de ella para poder transmitir la información a todos los estudiantes del curso, sino solo a quienes buscan ayuda directamente al orientador. Entre los beneficios de la enseñanza entre pares es la confianza que se genera entre los participantes, y para esto es indispensable que se muestre a la comunidad interesada, los aportes y resultados del grupo, por tanto, mostrar el material de apoyo incluso a quienes no lo han solicitado previamente despertará el interés por ser parte del proyecto.

4.1.2. WizIQ. Es un *software* de aula virtual para clases en línea interactivas en vivo. Es una réplica digital de un aula tradicional o sala de capacitación. Los instructores enseñan y los participantes aprenden en tiempo real, cara a cara, pero a través de dispositivos de tecnología con acceso a internet. El aula o el elemento básico de la sala de reuniones (pizarra) permanece intacto. La lluvia de ideas, la ideación y las discusiones suceden en tiempo real. Las pruebas se dan y se toman antes y después de la sesión. Los informes están listos justo después de que

termine la sesión.³⁶ Este recurso tecnológico es de los más importantes para los programas virtuales del IPRED, ya que, además de mantener la dinámica de educación a distancia, brinda la oportunidad a los estudiantes que por algún motivo no pueden estar conectados a la hora citada, ya que permite ver la grabación de la tutoría en cualquier momento o dispositivo electrónico.

Para el programa RISA-SEA representa beneficios como colaboración en tiempo real entre el orientador y el estudiante, fácil manejo del *software*, lo cual no implica capacitación compleja y de considerable asignación de horas, además de generar un manejo de horarios dinámicos acorde a la escasez de tiempo característica de los estudiantes de educación a distancia.

4.1.3. Sala SAVIA. Esta sala se encuentra ubicada en el tercer piso del edificio de Administración II de la Universidad Industrial de Santander sede Bucaramanga, que cuenta con equipos de cómputo para uso de los estudiantes del IPRED, red de internet, además de equipos de multimedia que favorecen el desarrollo de las actividades académicas de los participantes de las diferentes carreras a distancia. Algo que se evidencia en el desarrollo de la práctica empresarial es el aumento del uso de la sala SAVIA por el grupo RISA-SEA. Se solicita el uso de ella en los momentos que no hubiera tutorías programadas, debido a la disponibilidad de equipos de cómputo y sistema de proyección, facilita las actividades de orientación, además de poder hacer uso de ella al cierre del CENTIC.

4.1.4. CENTIC. Es Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación de la UIS, ubicado en la sede principal en Bucaramanga, que está compuesto por 4 pisos con veintisiete aulas de informática, además de cabinas multimedios para video clases, salas de videoconferencias, fuera de zonas de descanso e

³⁶ WIZIQ. Virtual Classroom software for live interactive online classes. [En línea]. (Recuperado en 10 octubre 2019). Disponible en <https://www.wiziq.com/virtual-classroom/>

información.³⁷ Este edificio, con aproximadamente 4533 metros cuadrados, ofrece a los estudiantes del Instituto de Proyección y Educación a Distancia la facilidad de trabajar directamente en el aula virtual de aprendizaje, puesto que cada alumno cuenta con un equipo de cómputo. Esto permite que la dinámica de los encuentros presenciales vaya acorde al aprovechamiento de las TICS que promueve el IPRED, razón por la cual los encuentros presenciales de los programas de Tecnología empresarial y Gestión Empresarial se llevan a cabo en este edificio.

Se observa que estas salas solo están siendo usadas para los encuentros dirigidos por los tutores, mas no por los monitores del RISA-SEA, lo que lo convierte en un recurso que no está siendo aprovechado. El tener un encuentro con un orientador par en un ambiente con todos los recursos electrónicos necesarios, y con un clima agradable y tranquilo, llama la atención de los estudiantes e invita a continuar asistiendo y divulgar la información a sus demás compañeros.

4.1.5. Horas de orientadores. La Vicerrectoría Académica de la UIS otorga el pago de 600 horas semestrales con el fin de contratar los servicios de auxiliares estudiantiles que apoyen las funciones del Programa RISA-SEA. Estos estudiantes reciben un auxilio económico de un salario mínimo legal vigente por cada 120 horas, el pago se realiza mensualmente promediando el tiempo legalizado, que debe ser monitoreado previamente por la persona designada por la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. La metodología de administración de las horas es administrada por cada orientador, lo cual puede ocasionar que, al finalizar el periodo académico, se tengan aun horas sin legalizar; por tanto, es importante que se creen talleres

³⁷ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. CENTIC. El Centro de Tecnologías de Información y Comunicación de la UIS, se convierte en el primer edificio de estas características en Colombia y uno de los primeros en América Latina. [En línea]. (Recuperado en 13 octubre 2019). Disponible en https://www.uis.edu.co/recursos_centic/informacion_general.html

grupales que agrupen varios estudiantes promoviendo el mejor uso de estas horas, contrario a donde se hicieran orientaciones unipersonales. Otra de las ventajas que tendría el programar inicialmente en estos encuentros masivos es tener control sobre las horas disponibles semanalmente para encuentros solicitados por los estudiantes, con el propósito de abarcar la carga horaria a uso exclusivo de brindar apoyo a los alumnos que requieran la ayuda del RISA-SEA.

4.1.6. Biblioteca. Esta nace simultáneamente con la Universidad Industrial de Santander en el año 1948, y actualmente se encuentra dentro del campus principal de la universidad. En ella se encuentra disponible material bibliográfico actualizado en todas las áreas de conocimiento, no solo en formato impreso, sino en colecciones electrónicas de alta calidad, que tiende a proyectarse como un sistema conectado a la red mundial de información. La misión de la biblioteca es ser un centro integral de información capaz de satisfacer y anticiparse a las necesidades de documentación de la comunidad universitaria, académica e investigativa, mediante la prestación de servicios de adquisición, procesamiento, recuperación y diseminación de información con criterios de calidad.³⁸

La biblioteca, a pesar de ser uno de los recursos más importantes y destacados de la universidad, no es tan popular entre los estudiantes del IPRED, por disponibilidad horaria; sin embargo, el RISA-SEA debe integrar a los estudiantes con el campus y todos los beneficios que la universidad otorga, a pesar de que no pasan tanto tiempo en ella como un estudiante presencial. La biblioteca no solo cuenta con material físico, sino con acceso a bases de datos digitales útiles en la formación en el ámbito empresarial, que desafortunadamente no suelen ser de común búsqueda en los estudiantes de educación virtual. Otra ventaja es la opción de préstamos de libros que contrarrestaría el inconveniente de cruces de horario, ya que tienen la opción de llevarlo y devolverlo en cierto tiempo. La mayoría de los

³⁸ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Biblioteca Central. Descripción Servicios Biblioteca. [En línea]. (Recuperado en 13 octubre 2019). Disponible en <http://tangara.uis.edu.co/>

cursos tienen un texto guía que no siempre puede ser visto en línea, por lo cual este recurso de préstamo de libros suele ser la solución. A cada orientador se le hace entrega del texto guía, con el fin de ir de la mano con la información suministrada por el tutor, además de familiarizar a los estudiantes sobre lo práctico que este texto suele ser en el desarrollo de los productos.

4.1.7. Planta física en general. La Universidad Industrial de Santander cuenta con un campus central muy amplio, conformado por aulas de clase, laboratorios, biblioteca, auditorios, espacios deportivos, entre muchos otros. Sin embargo, la universidad no solo se caracteriza por estos, ya que a lo largo del tiempo ha venido abasteciéndose de lugares al aire libre propicios para llevar a cabo encuentros no solo de descanso y esparcimiento, sino académicos, ya que cuentan con tomas de corriente para conectar equipos de cómputo, mesas e incluso tableros acrílicos con luz led, con el fin de que los estudiantes tengan un sitio agradable para afianzar los conocimientos y salir de la rutina de un aula de clases convencional. Se presta el servicio de parqueaderos para los estudiantes, beneficio necesario para los alumnos del IPRED, pues, por los horarios de encuentros presenciales entre semana (6:00 p. m. a 10:00 p. m.) y los sábados (6:00 a. m. a 6:00 p. m.), es difícil encontrar este servicio por fuera del campus, además de estar cerca de una estación de transporte masivo.

La UIS tiene como objetivo, con estos beneficios y comodidades ofrecidos al cuerpo estudiantil, una reducción en los niveles de deserción, y más si se habla de los estudiantes del IPRED, por tratarse de una comunidad que en su mayoría son cabeza de familia, laboran, cuentan con tiempo escaso y pocos servicios de Bienestar Institucional.

4.2. ACTORES

4.2.1. Estudiante de Trabajo Social. Los estudiantes de Trabajo Social realizaban acompañamiento a los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. Se consideraban parte del programa RISA-SEA, en el cual realizaban su práctica profesional. Esta incluía actividades relacionadas con el seguimiento a estudiantes y docentes, verificación de la apertura de los cursos, actividad de los mismos y acompañamiento psicológico emocional a los usuarios que lo requirieran. Otra de sus funciones era confirmar que las calificaciones de los productos se realizaran de acuerdo con lo estipulado, y en caso de presentarse anomalías, reportarlas a la coordinación y lograr contacto con el tutor del curso.

A pesar de que actualmente no se cuente con este practicante de Trabajo Social, muchas dificultades de los estudiantes que contactan el programa RISA-SEA, no son solo por problemas de tiempo, conocimiento, o de habilidades digitales, sino por problemas personales que requieren de un acompañamiento que brinde ayuda psicosocial, labor que puede ser cubierta por este practicante, además de elaborar estrategias que generen retención estudiantil en los programas empresariales que ofrece el IPRED.

4.2.2. Profesional administrativa. Profesional vinculada por el IPRED, y adscrita a los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, se encargaba de coordinar el programa RISA-SEA, seleccionar los orientadores, realizarles la inducción, hacer seguimiento al trabajo desarrollado por los mismos, formular y ejecutar acciones de mejora para el programa RISA-SEA. Esta profesional realizaba el proceso de selección de los orientadores y llevaba el control de horas de cada uno de ellos.

Esta persona, a pesar de que no era designada para las labores del grupo RISA-SEA, era la persona que manejaba el sistema de información académico en donde se podía evidenciar cuales estudiantes estaban a puertas de la deserción, quienes llevaban 2 semestre continuos sin matricular, y demás casos acordes al reglamento estudiantil de la Universidad. Además, realizaba sus labores de consejera académica, brindando a los alumnos orientación frente a los diferentes temas de esta índole. Muchas veces la falta de conocimiento del reglamento de la universidad, hace que los estudiantes no estén al tanto de la situación que presentan como la deserción por no matricular, y al momento que van a realizar la solicitud nuevamente es que se enteran de que ya están PFU, Por Fuera de la Universidad.

A partir del año 2018, el profesional fue reasignado y sus tareas fueron designadas a los estudiantes del programa de Gestión Empresarial, que estuvieron interesados en realizar práctica empresarial.

4.2.3. Secretaria de coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. La persona que se encuentra en este cargo es de vital importancia ya que es quien tramita las necesidades del grupo RISA-SEA ante las diferentes dependencias de la universidad como por ejemplo la contratación de los orientadores, la solicitud de útiles, papelería, equipos de cómputo, asignación de espacios, entre otros; Además es la persona que hacía de puente entre los docentes, la coordinación de salas del CENTIC, y demás funcionarios de la universidad con el fin de facilitar los trámites necesarios para el adecuado funcionamiento del programa RISA-SEA.

Actualmente, el cargo de secretaria de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial fue eliminado ya que la persona paso al cargo de secretaria del IPRED, lo cual ocasiona un gran vacío, debido a que se requiere de una persona que tenga conocimiento y contacto con las demás dependencias de la

universidad, con el fin de servir de canal de comunicación entre ellas y el IPRED. Además de tener conocimiento sobre los procesos administrativos de la universidad

4.2.4. Coordinadora de los programas de Gestión Empresarial y Tecnología Empresarial. Es la persona encargada de dictar los lineamientos para la puesta en marcha del programa RISA- SEA., trabaja para brindar y proteger los recursos y espacios necesarios para el desarrollo de las estrategias que se llevan a cabo, identifica puntos críticos que dan origen a líneas de trabajo, realiza el seguimiento al cumplimiento de actividades, recibe y traslada opiniones y sugerencias de estudiantes y docentes, en relación al alcance del programa RISA- SEA, interviene, avala y comunica las estrategias que se originan en el programa RISA-SEA. Labores realizadas durante el primer semestre del año 2018.

4.2.5. Auxiliares Administrativas. Ellos cumplían labores como el alimentar la base datos con los avances y respuestas ante los trabajos de grado montados a la plataforma, correcciones de los evaluadores, aprobaciones, y subir lo archivos correspondientes. Los auxiliares administrativos de los programas de Tecnología empresarial y Gestión Empresarial, son quienes enviaban comunicaciones masivas de la coordinación por correo electrónico, información sobre la sobrepermanencia académica remitida por el profesional administrativo, y suministran la información de los estudiantes a la coordinación del RISA-SEA con el fin de ser contactados e indagar sobre los motivos que intervienen con sus actividades académicas. En el último periodo, era la auxiliar administrativa quien se encargaba de canalizar los mensajes de los profesores al informar de casos particulares de algunos estudiantes que requerían de apoyo académico, y poder transmitir esta información al programa RISA-SEA.

El apoyo de esta auxiliar se hace indispensable teniendo en cuenta que es la persona que está permanentemente en la oficina de los programas de Tecnología

Empresarial y Gestión Empresarial, por tanto, ya sea por medio telefónico, electrónico o personal, es quien podrá atender la solicitud de los estudiantes o profesores de la manera más oportuna, logrando así convertirse en un canal de comunicación entre las personas encargadas del RISA-SEA y los estudiantes.

4.2.6. Orientadores. Son estudiantes de semestres superiores que tienen conocimiento y habilidades en algunas materias que sean similares a las cursadas de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. Estos, a cambio de un incentivo económico cancelado por la universidad, disponen entre 60 a 120 horas para apoyar a los estudiantes de estos programas despejando dudas y reforzando conocimientos, cumpliendo con la dinámica de enseñanza entre pares. Una de las situaciones observadas durante la práctica empresarial, es que había falencias en cuanto a la selección de estos orientadores, ya que en ocasiones estos estudiantes podían presentar vacíos en las materias en las cuales daban orientación por el hecho de que el enfoque que cada programa académico da a las materias puede ser distinto, o, por otro lado, si tenían amplio conocimiento en una materia, no podían sustituir en caso de peripencia a otro orientador. Uno de los requisitos más importantes para ocupar este cargo era mantener un promedio general igual o superior a 3.8. Sin embargo, esto no asegura que tenga habilidades en todas las asignaturas ofertadas por el programa RISA-SEA.

4.3. PROCESOS

4.3.1. Selección de orientadores. La convocatoria inicia con el envío de correos electrónicos por parte de la coordinadora de los programas de Gestión Empresarial y Tecnología Empresarial, a los estudiantes de tercer nivel en adelante de los programas del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, además se comunicaba a través de afiches a los estudiantes de carreras presenciales de la UIS.

Entre los requisitos se encuentran:

- Tener un promedio general igual o superior a 3.8
- Habilidades para explicar la materia para la cual se encontraba la vacante de orientador (solo una por convocatoria)
- Destrezas para utilizar la plataforma de aprendizaje virtual
- Capacidad para aprender rápidamente y con autonomía
- Proactivo
- Disponibilidad de 120 horas al semestre incluyendo sábados y noches
- No recibir otros beneficios de los otorgados por la Universidad (residencias, comedores, o becas para descuento de matrículas)

En este correo electrónico, se solicita el envío de la hoja de vida, junto con el certificado de notas del último semestre culminado, posteriormente la profesional administrativa cita para entrevista a los estudiantes que cumplieran con el perfil. En esta entrevista se revisaba varios factores como los compromisos que cada uno tenía, con el fin de evaluar la disponibilidad horaria, la destreza para comunicarse, el manejo del tema, la explicación de la metodología de enseñanza entre pares, el interés que cada uno demostraba por ello, entre otros. Ya cuando se tenían elegidos los estudiantes idóneos para esta tarea, se procede a llenar la documentación requerida por la vicerrectoría de investigación y extensión, y así proceder al inicio de las actividades.

4.3.2. Acompañamiento de orientadores. Este proceso ha estado a cargo de la Coordinación del Programas, de la Profesional Administrativa y las estudiantes en práctica. Se citaban de forma trimestral a los orientadores para evaluar el uso dado a las horas disponibles, los temas abordados, y la socialización de estrategias o actividades a desarrollar durante lo restante del semestre, y así, poder realizar acciones correctivas en caso de ser necesario.

4.3.3. Escuela de tutores pares. Este proceso estaba a cargo del Sistema de Apoyo a la Excelencia Académica SEA, el cual consistía en una escuela dirigida

por profesores de la universidad que compartían estrategias de enseñanza, y tácticas de identificación de falencias de aprendizaje en los estudiantes que acuden a una orientación por parte de otro estudiante. Uno de los objetivos de la escuela era disminuir los índices de deserción estudiantil en la universidad en general ya que no solo los orientadores del RISA-SEA eran los asistentes, sino estudiantes de diferentes programas académicos.

A pesar de que es notable no solo el esfuerzo del programa y el valor que conlleva, para los orientadores del RISA-SEA, el tomar este curso era de cierta forma contraproducente para el programa por varias razones, ya que en el momento en que eran elegidos, iniciaban la escuela de tutores la cual distribuía sus encuentros a lo largo del semestre, los horarios en los que se llevaban a cabo eran más acordes a los estudiantes diurnos, y no a los estudiantes del IPRED que cuentan con diferentes compromisos inaplazables a lo largo del día, y por otro lado por ser actividades solicitadas por el programa RISA-SEA eran descontados de las 120 horas, quedando así menos tiempo disponible para poner en práctica el objetivo inicial de apoyo a los estudiantes. Sumado a esto, se identificó que muchos de los orientadores que asistieron a la escuela, en el siguiente semestre no continuaron con el rol de orientadores por diferentes razones como carga horaria, culminación de carrera, motivos personales, entre otros. Esto, dificulta el plan de trabajo que se establece inicialmente al seleccionar un estudiante y capacitarlo en función del programa, puesto que no hay opción de retenerlo para el semestre siguiente.

4.3.4. Acompañamiento de estudiantes. Este proceso se encontraba a cargo de la profesional administrativa y tenía el objetivo de realizar seguimiento a la presentación de productos de los estudiantes de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. Cuando por medio de la plataforma se evidenciaba quienes llevaban más de un producto sin presentar, se enviaba inicialmente un correo electrónico dando información general sobre el programa RISA-SEA y solicitando

que se comuniquen ya sea con el grupo o el tutor con el fin de estar al día o indicar los inconvenientes por los cuales se estaba presentando la situación. Al no tener respuesta alguna o ir aumentando el número de productos sin presentar, se realizaba una llamada telefónica, y como última instancia se citaba ya sea con la profesional administrativa o con la practicante de trabajo social. Se evidencia que la no presentación de productos no era el único inconveniente ya que el problema incluso de muchos estudiantes, era que no se conectaban a la plataforma durante muchos días seguidos, cabe recordar, que esta metodología de estudio requiere un tiempo mínimo de conexión semanal con el fin de llevar a cabo adecuadamente el método de aprendizaje; por tanto, este proceso paso a manos de los practicantes de Gestión Empresarial, pero con algunas falencias, ya que a pesar que se lograba contacto no solo con los estudiantes de primer semestre, no era posible atender los inconvenientes que estuvieran por fuera de los temas académicos, es decir, temas que deberían ser tratados por un profesional de psicología o trabajo social.

5. INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA RISA – SEA DESDE LAS PROFESIONALES EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Esta práctica empresarial partió de un análisis del programa RISA- SEA, desde la visión que las autoras han desarrollado en su proceso de formación académica en el programa de Gestión Empresarial. Las estrategias que se desarrollaron estuvieron enfocadas al mejoramiento de la propuesta de apoyo e implementación que desde el programa RISA- SEA se llevaban a cabo.

Figura 2. Relación de competencias entre la práctica y el perfil del gestor empresarial



5.1. DISEÑO DE MODELO DE NEGOCIOS

Se analizó el programa RISA - SEA a partir de las dinámicas de sus similares, para comprender los factores que lo identificarán como un programa competitivo.

- El SAE, Sistema de Acompañamiento al Estudiante, de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS).
- SIMUS, Sistema de Mentores de la Universidad de Sevilla.
- Veleró, de la Universidad de La Laguna.
- Mentores, de la Universidad de Burgos.









Adicional se identificaron con la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial los siguientes puntos críticos:

- Estrategias de gestión del talento humano a implementar para consolidar el equipo de trabajo del programa RISA- SEA.
- Existe un bajo conocimiento acerca del programa RISA- SEA.
- El alcance de las orientaciones
- Actividades para desarrollar en horarios pertinentes
- Taller de EXCEL. Manejo e Introducción al Procesamiento y Análisis de Datos
- Bajo rendimiento en las asignaturas de Estadística Aplicada a los Negocios e Investigación de Operaciones
- Las asignaturas asociadas a la línea de trabajo de grado inciden significativamente en los niveles de sobrepermanencia en el programa de Gestión Empresarial
- Para las actividades de seguimiento, se deben estrechar lazos colaborativos con los docentes.
- EMPRENDEDORES: Excelentes productos, bajas competencias orales
- Logística

5.2. GESTIÓN DE MODELOS DE NEGOCIO

Se desarrolló un modelo CANVAS, que facilitara la lectura del RISA-SEA como modelo de negocio.

Figura 3. Modelo CANVAS programa RISA-SEA

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación Con El Cliente	Segmento de Clientes
 <ul style="list-style-type: none"> Docentes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. Administrativos de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. Estudiantes de las escuelas de Economía e Ingeniería Industrial Empresas privadas 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar Gestionar Realizar las estrategias que satisfagan la propuesta de valor. 	<p>Trabajamos por y para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Retener Integrar Seguir y Acompañar <p>A todos los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresaria</p> 	<p>Asistencia personal</p> 	<p>Aproximadamente ...</p> <p>700 estudiantes matriculados en los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.</p> 
<p>Recursos Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> Orientadores Monitores Practicante de Trabajo Social Líder de equipo Coordinadora de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. CENTIC Sala SAVIA Biblioteca 		<p>Canales de Comunicación</p> <p>On- Line</p> 		
<p>Estructura de Costos</p> <ul style="list-style-type: none"> Talento Humano prorratedo de los espacios físicos utilizados en la Universidad Industrial de Santander 		<p>Fuentes de Ingresos</p> <ul style="list-style-type: none"> Sostenibilidad a partir del número de asistentes a las estrategias presenciales individuales o colectivas (talleres, orientaciones). Material de apoyo recolectado y publicado. 		

5.2.1. FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS. Se determinaron las siguientes generalidades:

- Producto: Estrategias de apoyo y seguimiento

- Mercado objetivo: Comunidad estudiantil de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.
- Demanda: Asignaturas con alta probabilidad de pérdida o cancelación.
- Oferta: 920 horas para el desarrollo de estrategias que incidan satisfactoriamente en la misión del RISA- SEA.
- Demanda insatisfecha: Asignaturas que presentan menor cantidad de puntos críticos, pero que inciden en el adecuado desarrollo de las asignaturas y/o en la obtención de las competencias asociadas a ellas.
- Precio: La inversión en tiempo que el estudiante desee realizar.
- Canal de distribución: Directo. Del programa RISA- SEA, al estudiante del programa de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.
- Estrategias de publicidad: Reconocimiento y posicionamiento de la marca RISA-SEA.
- Estrategias de promoción: Piezas gráficas y comunicaciones, que aumenten o creen la demanda de las estrategias en el mercado objetivo.

5.2.2. ETICA EMPRESARIAL. Se llevaron a cabo procesos y relacionamientos ajustados a posturas coherentes que identificaran valores morales de una organización estudiantil que se encuentra al servicio de los estudiantes. Tales como:

- Compañerismo
- Respeto
- Empatía
- Responsabilidad (Individual y colectiva)
- Honestidad
- Constancia
- Integridad

5.2.3. TALLER DE LENGUAJE. Se llevaron a cabo construcciones comunicativas significativas, evidenciadas en el desarrollo de los siguientes capítulos. Además, se determinó un lenguaje autónomo, efectivo y crítico.

Figura 4. Isologo programa RISA-SEA



5.2.4. MERCADEO VENTAS Y PUBLICIDAD. Se gestionó la renovación de la imagen del programa RISA-SEA, en virtud de que está respondiera a la personalidad que se busca posicionar, se anexa Manual de Identidad Corporativa (Anexo A). En este se logra determinar factores cruciales a la hora de llamar la atención de los estudiantes como:

- Marca. Isologo (Figura 4), Isotipo, Logotipo, Extensión
- Colores corporativos
- Aplicaciones
- Tipografía

5.2.5. PENSAMIENTO CIENTÍFICO Y COMUNICACIÓN DIGITAL. El uso de tecnologías de la información y la comunicación fueron pilar de la práctica, se evidenció la baja lectura de los correos electrónicos del programa, y se demostró que las comunicaciones vía WhatsApp con todos los actores del programa eran mucho más eficientes. Además, se definió que las comunicaciones debían tener un componente gráfico para que llamaran la atención, visualmente no se vieran repetitivos con solo texto y su lectura fuera más ligera.

5.2.6. ASOCIACIONES EMPRESARIALES. Se realizaron alianzas estratégicas con empresas del sector privado, por medio de las cuales se obtiene 6 refrigerios semanales durante el periodo comprendido entre el 17 de agosto y 14 de diciembre del año 2018; además, de la inclusión de 4 estudiantes orientadores en la ruta de transporte de una de estas empresas. (ANEXO C)

5.2.7. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA. Se reconoció el valor de las experiencias anteriores a esta práctica y se diseñó una estrategia para que estas habilidades fueran documentadas y sirvieran de apoyo a los siguientes integrantes del equipo y a la comunidad estudiantil. Esto se evidencia en la inclusión de la pestaña Programa RISA-SEA, en la página del IPRED, donde se identifica lo que es el programa, sus objetivos, sus integrantes y el material de apoyo que se ha construido.

5.2.8. GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL. La combinación entre lo aprendido en el proceso de formación académica, el entender para qué le servía al programa y el aplicarlo en el desarrollo de las estrategias establecidas, consolidó

la integralidad y competencia que requería la práctica; se evaluaron puntos críticos como el cuello de botella de la línea de trabajo de grado, se realizaron ejercicio de comparación de experiencias entre las orientaciones que se brindaban, se dio apertura a proyectos innovadores (talleres de lenguaje para trabajo de grado, ruletas económicas, taller de matemáticas)

5.2.9. GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LIDERAZGO ORGANIZACIONAL. Las decisiones que se tomaron durante la práctica respondieron a los procesos que buscaban una ventaja competitiva para los integrantes del equipo frente a similares ofertas laborales y para los estudiantes que podían encontrar una respuesta o solución, en tiempos más competitivos, frente a los mecanismos tradicionales.

5.2.10. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. Las estrategias comunicativas se ajustaron a procesos asertivos y sinérgicos, que permitieron desarrollar interacciones bidireccionales efectivas, donde la percepción de las necesidades encontraba una ruta de trabajo para satisfacerlas, la comprensión de los procesos, facilitaba la consecución de objetivos individuales y colectivos, la integración psicológica, logro involucrarse con la humanidad con la que se interactuaba y generar redes de apoyo que mejoraran las condiciones de bienestar.

5.2.11. GESTIÓN DE LA CALIDAD. Asumir la calidad como filosofía de trabajo, dio como resultado un grupo empoderado de cada uno de sus roles, la satisfacción de un trabajo que puede compartirse con la comunidad y una experiencia enriquecedora, al llevar las competencias académicas a las laborales eficientemente.

5.2.12. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Siendo este el principal insumo de la práctica, se promovieron condiciones de bienestar, espacios de relacionamiento y

apoyo social, adicionalmente se determinaron los perfiles profesionales de los roles del líder de equipo, monitor y orientador.

6. ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO DE LOS ESTUDIANTES DE TECNOLOGÍA EMPRESARIAL Y GESTIÓN EMPRESARIAL

Para el desarrollo de las estrategias de seguimiento y acompañamiento se partió de la identificación y comprensión de los factores que desde la Coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial se consideraban estratégicos:

6.1. BAJO CONOCIMIENTO ACERCA DEL PROGRAMA RISA-SEA

Por esta razón se decide gestionar y compartir con toda la comunidad educativa la pieza grafica publicitaria de información general del programa RISA-SEA (Figura 5)

Además, se les solicitó a los orientadores que asistieran a una de las tutorías presenciales para cada uno de los grupos matriculados en las asignaturas del programa de Gestión Empresarial y realizaran la presentación propia y del programa RISA-SEA, con el objetivo de que los estudiantes los identificaran y en caso de omisión de las comunicaciones electrónicas, se contara con una personal (Fotografías 1 y 2).

Adicional, se desarrolló la misma presentación en un video que fue compartido por los foros comunicémonos de las asignaturas que orientaban, indiferente que fueran del programa de Tecnología Empresarial o Gestión Empresarial. Anexo B y Anexo C.

Figura 5. Pieza publicitaria de información general del programa RISA-SEA

01 RISA
Es una iniciativa desarrollada en el marco del sistema de apoyo a la excelencia académica.

02 NUESTRO PROPÓSITO
Establecer estrategias que contribuyan al mejoramiento académico (individual y colectivo) para disminuir los índices de deserción y sobrepermanencia de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial

03 CUENTE CON NOSOTROS
Si necesita apoyo para responder satisfactoriamente con alguna asignatura, no dude en contactarnos.

04 DATOS DE CONTACTO
Tel. 6340000 Ext. 2634
Cel. 318 6903822
empresarial3@uis.edu.co

Logos: SEA (Sistema de apoyo a la excelencia académica), RISA (Retención, Integración, Seguimiento y Acompañamiento), Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, IPRED (Instituto de Investigación en Pedagogía, Psicología y Educación), Universidad Industrial de Santander.

Fotografía 1. Presentación de forma personal de los orientadores a los cursos asignados



Fotografía 2. Presentación de forma personal de los orientadores a los tutores



6.2. DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN HORARIOS PERTINENTES

La mayoría de la población estudiantil de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial trabaja o se encuentra en búsqueda de trabajo, en horarios tradicionales.

Los horarios que se establezcan para las orientaciones o talleres no deben contraponerse a los horarios de las clases magistrales sean estas virtuales o presenciales.

Por esta razón, se establece que las actividades deben desarrollarse los lunes y viernes en horario de seis de la tarde a diez de la noche, así los estudiantes que se encuentren en cualquiera de las dos modalidades: distancia o virtual, y en cualquiera de las dos jornadas, nocturna o sabatina, pueden asistir sin ningún tipo de contraposición.

6.3. EL ALCANCE DE LAS ORIENTACIONES

Los orientadores no suplen las explicaciones de los docentes, no deben centrarse en el desarrollo de productos particulares o exclusivos para entregar, sino deben partir de una extrapolación genérica de un ejercicio desarrollado y preferiblemente diseñado por ellos mismos que evidencie un lenguaje sencillo y práctico y un paso a paso que pueda apoyar al estudiante de forma presencial o virtual. Para motivar el trabajo colaborativo y optimizar los recursos asignados, se deben brindar espacios académicos que promuevan la integración de los estudiantes.

A razón de lo anterior, se establece que las asignaturas de matemáticas, Contabilidad, Estadística, Pensamiento Científico y Comunicación Digital y Taller de Lenguaje pueden tener horarios fijos para su acompañamiento. Se decidió

entrar en diálogo directo con los docentes de las asignaturas para contar con su aval y se reciben sugerencias para el desarrollo de las actividades.

Para el adecuado desarrollo de las orientaciones, se decide que los orientadores deben asistir como mínimo a una clase de la asignatura asignada y desarrollan un material de apoyo con bibliografías y ejercicios que son similares, pero que no deben responder a las solicitudes específicas del docente. Se establece que el objetivo es que el estudiante cuente con una hoja de ruta virtual y física que le permita llegar al conocimiento, pero el alcance que este obtenga es independiente y debe ser un auténtico reflejo del grado de aprendizaje obtenido por el estudiante. Gracias al liderazgo, cantidad, calidad y compromiso del trabajo desarrollado, se decide elevar la solicitud a la coordinación para la creación de la pestaña del programa RISA-SEA, en la página del IPRED (Figuras 6,7 y 8)

Figura 6. Pestaña programa RISA-SEA en la página del IPRED

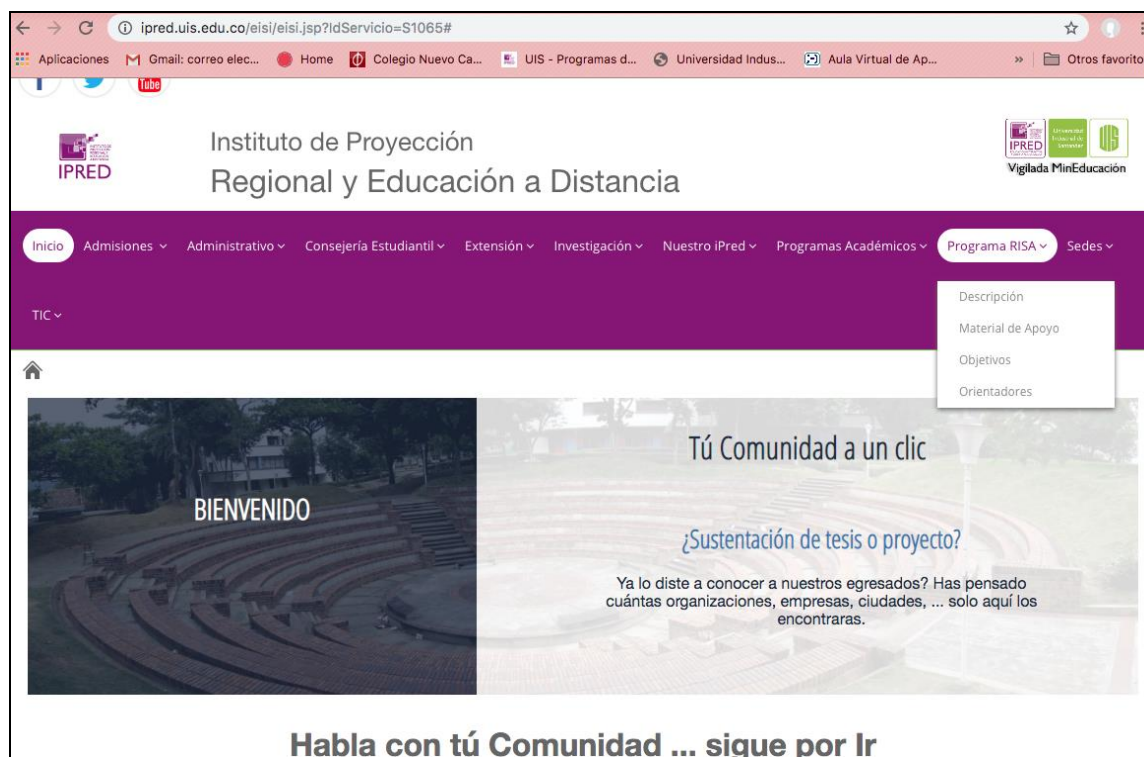
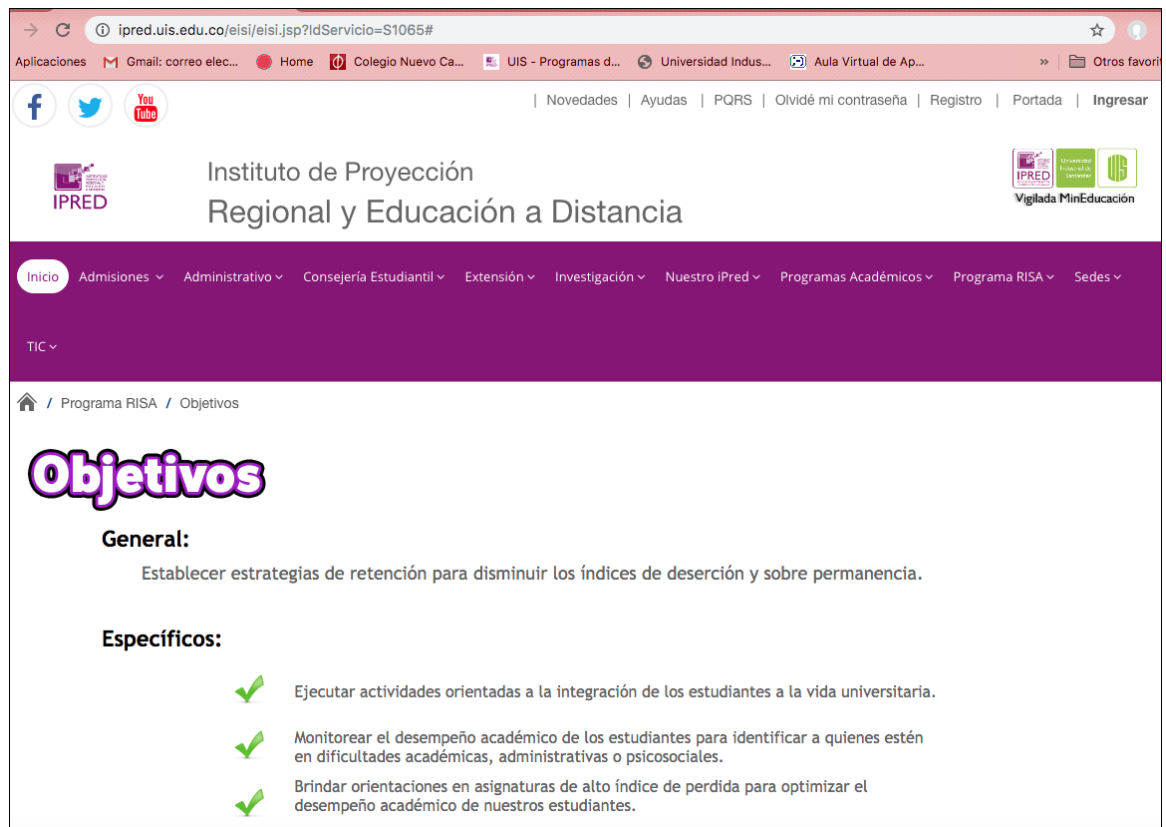


Figura 7. Pestaña Objetivos Programa RISA-SEA en la página del IPRED



Y además se puede acceder al material desarrollado (guías, presentaciones, videos, talleres) de las principales asignaturas trabajadas durante la práctica por medio de la pestaña de material de apoyo (Figura 9)

Figura 8. Directorio de orientadores en la página del IPRED

Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia

Inicio Admisiones Administrativo Consejería Estudiantil Extensión Investigación Nuestro IPred Programas Académicos Programa RISA Sedes

TIC

Programa RISA / Orientadores

Orientadores

Auxiliar Orientador **Javier Vargas Triana**

Matemáticas I
Matemáticas II
Matemáticas Aplicadas

Estudiante de octavo semestre de Ingeniería de Sistemas, tengo 22 años. Soy una persona que si puedo ayudar a alguien lo hago con el mayor de los gustos. Además, de trabajar en equipo, de aprender nuevas cosas y compartir de ello. Empiezo este semestre como orientador, con ganas de que resulte muy bien para todos.

Contacto Teléfono: **316 7331388**
E-mail: **javiervargastriana@gmail.com**

Figura 9. Material de apoyo disponible en la página del IPRED

Inicio Admisiones Administrativo Consejería Estudiantil Extensión Investigación Nuestro IPred Programas Académicos Programa RISA Sedes

TIC

Programa RISA / Material de Apoyo / Material de Apoyo / Estadística

Estadística I y II

Fuentes Alternativas . . . Descargar **Tamaño de la muestra . . . Descargar**

Material de Apoyo

- Administración Financiera
- Contabilidad
- Costos
- Estadística
- Matemáticas I
- Matemáticas II
- Matemáticas Aplicadas
- Matemáticas Financieras
- Taller de Lenguaje

tema	Fuentes
Identificación y clasificación	<ul style="list-style-type: none"> http://www.ansipolis.com/que-es-estadistica-1.html#volumen4 http://www.ansipolis.com/que-es-estadistica-1.html#volumen4 http://www.ansipolis.com/que-es-estadistica-1.html#volumen4
Variables y clasificación	<ul style="list-style-type: none"> http://www.compendioweb.com/estadistica/que-es-estadistica-1.html#volumen4 http://www.compendioweb.com/estadistica/que-es-estadistica-1.html#volumen4 http://www.compendioweb.com/estadistica/que-es-estadistica-1.html#volumen4
Posición, tipo de población y muestra	<ul style="list-style-type: none"> http://www.compendioweb.com/estadistica/que-es-estadistica-1.html#volumen4 http://www.compendioweb.com/estadistica/que-es-estadistica-1.html#volumen4
Presentación de datos estadísticos	<ul style="list-style-type: none"> http://www.compendioweb.com/estadistica/que-es-estadistica-1.html#volumen4 http://www.compendioweb.com/estadistica/que-es-estadistica-1.html#volumen4
Métodos de muestreo	<ul style="list-style-type: none"> http://www.compendioweb.com/estadistica/que-es-estadistica-1.html#volumen4

¿CÓMO DETERMINAR EL TAMAÑO DE UNA MUESTRA?

Determinar el tamaño de la muestra que se va a seleccionar es un paso importante en cualquier estudio de investigación de mercados, se debe justificar convenientemente de acuerdo al planteamiento del problema, la población, los objetivos y el propósito de la investigación.

¿De qué depende el tamaño muestral?

El tamaño muestral depende de decisiones estadísticas y no estadísticas, pueden influir por ejemplo la disponibilidad de los recursos, el presupuesto o el equipo que estará en campo.

Antes de calcular el tamaño de la muestra necesitamos determinar varias cosas:

Tamaño de la población. Una población es una colección bien definida de objetos o individuos que tienen características similares. Habitamos de dos tipos: población objetivo, que suele tener ciertas características y también es conocida como la población total; la población accesible es la población sobre la que los investigadores aplicaran sus conclusiones.

Margen de error: intervalo de confianza. El margen de error es una estadística que expresa la cantidad de error de muestra asociado al los resultados de una encuesta, es decir, es la medida estadística del número de veces de cada 100 que se espera que los resultados se encuentren dentro de un rango específico.

Nivel de confianza. Son intervalos aleatorios que se usan para acotar un valor con una determinada probabilidad. Por ejemplo, un intervalo de confianza de 95% significa que los resultados de una acción probablemente cubrirán las expectativas el 95% de las veces.

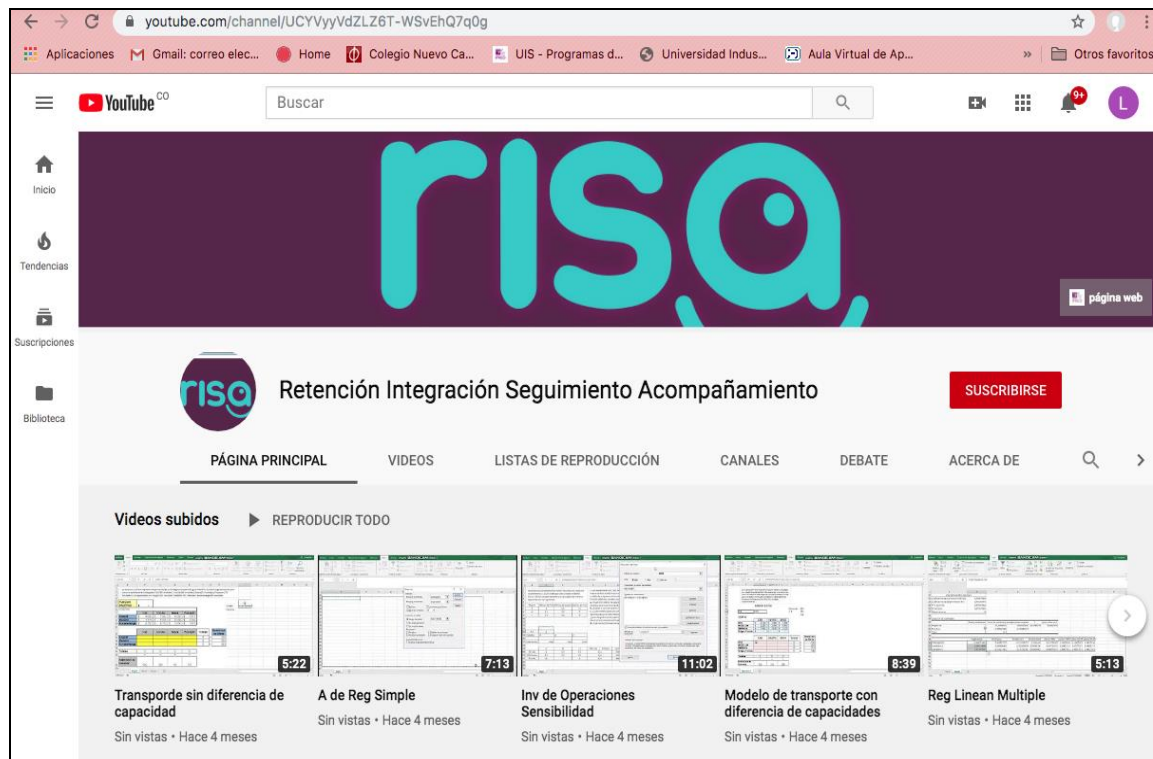
La desviación estándar. Es un índice numérico de la dispersión de un conjunto de datos (la población). Muestra mayor o menor dispersión estadística, mayor es la dispersión de la población.

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA DESCONOCIENDO EL TAMAÑO DE LA POBLACIÓN

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se desconoce el tamaño de la población es la siguiente:

También se dio apertura el canal de YouTube del programa RISA-SEA, en la dirección <https://www.youtube.com/channel/UCYVyyVdZLZ6T-WSvEhQ7q0g>, asociado a la página del IPRED (Figura 10).

Figura 10. Página de YouTube del programa RISA-SEA



Todo, estandarizado bajo proformas ajustadas al manual de identidad corporativa del programa RISA-SEA, que buscan dar valor a la identidad y valor a la marca y su personalidad.

Para apoyar el trabajo presencial, se procedió a dar trámite para la asignación de los materiales y espacios físicos para el desarrollo de las actividades, y se extendió una invitación a los estudiantes a través de los foros comunicuémonos de las asignaturas pertinentes en la plataforma Moodle, vía correo electrónico y en los

grupos estudiantiles de WhatsApp, acompañada de una pieza gráfica (Figuras 11, 12 y 13).

Figura 11. Invitación digital para orientación virtual y presencial

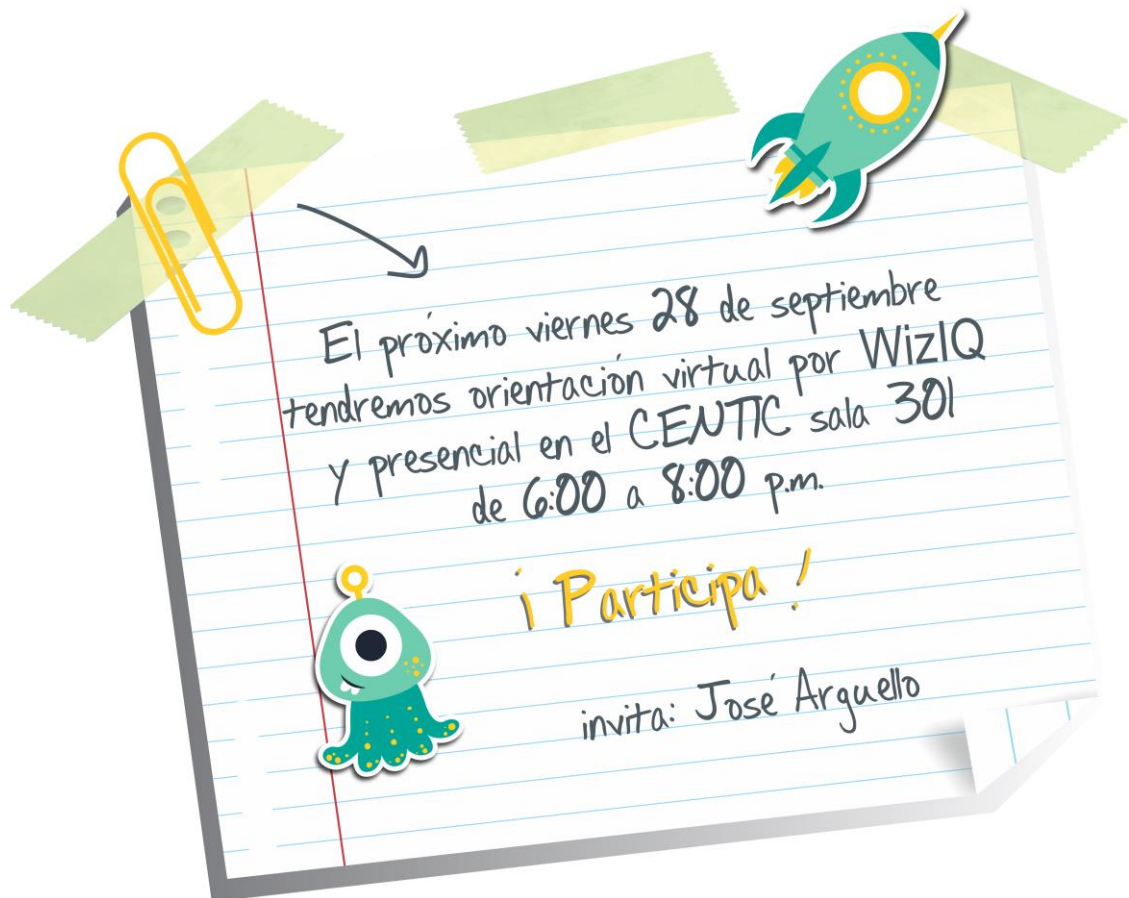


Figura 12. Invitación digital para taller de lenguaje

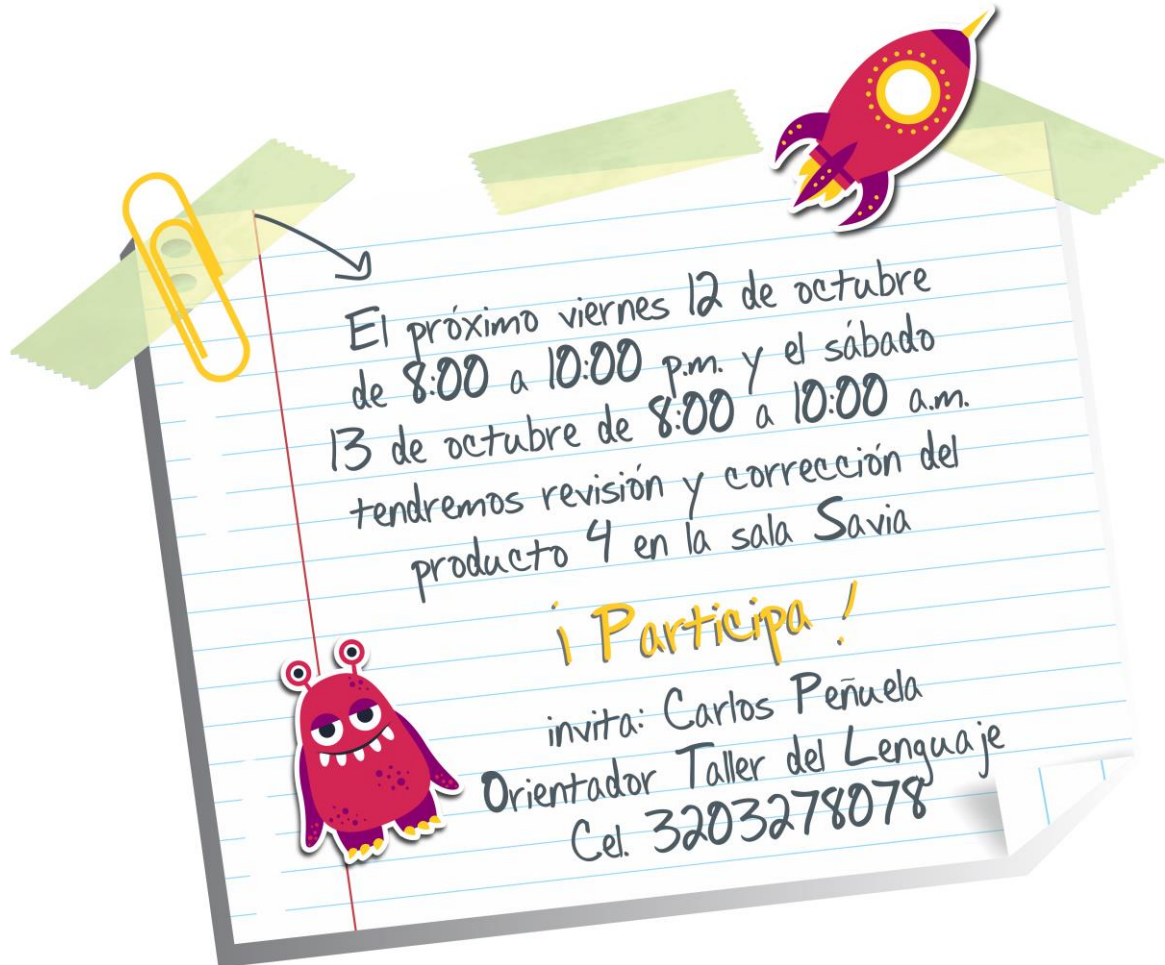


Figura 13. Invitación digital para taller de matemática



6.3. TALLER DE EXCEL. MANEJO E INTRODUCCIÓN AL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Entre los programas de Economía y Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, existía un acuerdo de cooperación para el desarrollo de un taller certificado. El grupo EMAR de la escuela de Economía suministraba el material y el programa RISA-SEA, la

logística y el tallerista que lo desarrollaba. Parte de la logística requería la divulgación del taller que se realizó con una pieza grafica (Figura 14).

Figura 14. Convocatoria digital para taller de Excel nivel I

Taller Excel Nivel I
Manejo e introducción al procesamiento y análisis de datos

Estudiantes:
I y II nivel de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial

Objetivo: Crear un espacio para que los estudiantes adquieran conocimientos sobre el manejo de herramientas informáticas básicas que les faciliten su desempeño en asignaturas del plan de estudios en las que sea importante el manejo de datos.

Fechas: Viernes

Septiembre	Octubre	Noviembre
14 Y 28	5 12 19 26	2 9 16 23

Hora: 6:00 pm a 8:00 p.m. **Lugar:** Centic sala 301

Certificación: Asistencia mínima al 80% de las sesiones, subir la solución de las actividades desarrolladas en las 3 sesiones de reforzamiento y hacer la debida sustentación del proyecto.

Inscripciones abiertas hasta el 12 de septiembre en el siguiente link: bit.ly/talleresEMARLAB

Invita:

Esta se divulgó de forma virtual a todos los estudiantes de ambos programas vía correo electrónico y se expuso en las redes sociales de ambos programas. De forma física, se imprimieron afiches en papel adhesivo en tamaño afiche (35 cm x 50 cm), y se expusieron en puntos estratégicos al interior de la universidad: Primer piso del CENTIC, entrada de la Biblioteca, Cartelera del edificio de Bienestar, Cafetería, Cartelera de la escuela de Economía, en el IPRED y en la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

A los estudiantes que cumplieron con el perfil solicitado se les envió vía correo electrónico y WhatsApp el siguiente mensaje (Cuadro 1):

Cuadro 1. Mensaje de confirmación de aceptación al taller de Excel

EXCEL BASICO

¡Hola Buenos Días!

Desde la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, agradecemos y apoyamos su empeño en fortalecer sus competencias académicas. Su inscripción ha culminado con éxito, por esta razón le confirmamos por medio del presente que el curso de Excel Básico para los estudiantes de Primer y Segundo nivel, comienza hoy 14 de septiembre en el horario de seis a ocho pm, en el CENTIC, sala 301.

Contamos con su asistencia.

Cordialmente

Esta primera experiencia permitió identificar que:

- La población matriculada al curso pertenecía exclusivamente a los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.
- El material proporcionado podría ajustarse para satisfacer las necesidades de aplicación en asignaturas como matemáticas de primer nivel y contabilidad.
- Los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial manifestaron la necesidad de contar con un proceso de aprendizaje continuo de esta herramienta, vital en el ejercicio de las competencias del Tecnólogo en Gestión Empresarial o Profesional en Gestión Empresarial.

Se concluyó:

- Elevar y dar trámite ante la Vicerrectoría de Investigación y Extensión de la Universidad el aval del Consejo de Escuela para el desarrollo y certificación del Taller de Excel Nivel 1, por parte de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.
- Se desarrolló el material que respondiera a un taller que permitiera la adopción de las habilidades en el uso de la herramienta en mención y el uso práctico aplicado a las necesidades de las asignaturas de matemáticas de primer nivel y contabilidad.
- Se certifica al 32,14 % de los estudiantes inscritos en el taller, es decir, 9 estudiantes de los programas de Tecnología empresarial y Gestión empresarial.
- El 54 % de los estudiantes asistieron a los talleres, pero no completaron el 80 % de la asistencia. Se evidencia que las mayores faltas estuvieron en las últimas sesiones, esto debido a la continua reprogramación de horarios por cese de actividades académicas en la universidad ajenas al programa.
- Se evidencio gran diferencia de días entre los talleres, lo cual perjudica el desarrollo continuo de la temática propuesta. Mas sin embargo esta situación se presentó debido a la anormalidad académica presentada en el segundo semestre del año 2018 en las universidades públicas a nivel nacional.
- Se recomienda el uso primordial de video beam en los talleres con el fin que los participantes puedan usar el 100 % de sus pantallas, mientras ven proyectadas las indicaciones dadas por el encargado del taller.

- Se sugiere generar un video tutorial por cada lección, con el fin de que los participantes puedan consultar nuevamente algunas inquietudes al momento de desarrollar los talleres de refuerzo.
- Es oportuno que el desarrollo del taller se lleve a cabo desde el inicio de semestre con el fin de no cruzarse con semanas de parciales y productos finales ya que puede ocasionar la ausencia de los estudiantes.

6.4. BAJO RENDIMIENTO EN LAS ASIGNATURAS DE ESTADÍSTICA APLICADA A LOS NEGOCIOS E INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES

En trabajo conjunto con los docentes de las asignaturas se determina que una de las principales causas de conflicto para el desarrollo eficiente de las asignaturas es la falta de habilidades para el manejo de Excel por parte de los estudiantes, lo que limita el tiempo de las explicaciones y detiene el proceso de aprendizaje, pues los docentes deben dedicar tiempo considerable a la enseñanza del uso de la herramienta aparte del que requiere en si la asignatura. Se plantea el desarrollo de un taller para el uso de la herramienta dirigido a optimizar las habilidades que requieren estas asignaturas. Se hace divulgación del taller adjuntando la siguiente pieza gráfica (Figura 15):

Figura 15. Convocatoria digital para taller de Excel. Investigación de operaciones y estadística aplicada a los negocios

Taller de Excel 

Investigación de Operaciones y Estadística
Aplicada a los Negocios

Estudiantes:
VII y VIII nivel de Gestión Empresarial

Objetivo: Crear un espacio para que los estudiantes adquieran conocimientos sobre el manejo de herramientas informáticas básicas que les faciliten su desempeño en las asignaturas de Investigación de Operaciones, y Estadística Aplicada a los Negocios

Fechas: Viernes

Septiembre	Octubre	Noviembre
14 Y 28	5 12 19 26	2 9 16 23

Hora: 8:00 pm a 10:00 p.m.

Lugar: Sala Savia, Edificio Administración II

Inscripciones abiertas hasta el 12 de septiembre en el siguiente link
goo.gl/forms/FhAZJt9thaOpvt2

Invita:   

Esta se divulgo de forma virtual a todos los estudiantes de VII y VIII nivel del programa de Gestión Empresarial vía correo electrónico y se expuso en las redes sociales del programa.

De forma física, se imprimieron afiches en papel adhesivo en tamaño afiche (35 cm x 50 cm), y se expusieron en puntos estratégicos al interior de la universidad: Primer piso del CENTIC, entrada de la Biblioteca, Cartelera del edificio de Bienestar, Cafetería, Cartelera de la escuela de Economía, En el IPRED y en la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

A los estudiantes que cumplieron con el perfil solicitado se les envió vía correo electrónico y WhatsApp el siguiente mensaje:

Cuadro 2. Mensaje de confirmación de aceptación al taller de Excel, Investigación de operaciones y estadística aplicada a los negocios

EXCEL OPERACIONES Y ESTADISTICA APLICADA

¡Hola Buenos Días!

Desde la coordinación del programa de Gestión Empresarial, agradecemos y apoyamos su empeño en fortalecer sus competencias académicas. Su inscripción ha culminado con éxito, por esta razón le confirmamos por medio del presente que el curso de Excel para las asignaturas de Investigación de Operaciones y Estadística Aplicada a los Negocios para los estudiantes de Séptimo y Octavo nivel, comienza hoy 14 de septiembre en el horario de ocho a diez pm, en la sala Savia, del edificio de Administración II.

Contamos con su asistencia.

Cordialmente

Esta primera experiencia permitió identificar un mejor proceso de aprendizaje por parte de los estudiantes asistentes al taller, reflejado en una optimización de las notas en las asignaturas en mención. Adicional se desarrolló el material de apoyo, incluido en este trabajo de grado, que permite a las futuras experiencias retomar y renovar un proceso satisfactorio.

Se concluyó que era pertinente elevar y dar trámite ante la Vicerrectoría de Investigación y Extensión de la Universidad el aval del Consejo de Escuela para el desarrollo y certificación del Taller de Excel Nivel 3, por parte de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

El 78 % de los estudiantes inscritos al taller (18 estudiantes), superaron el 80 % de participación en las 10 sesiones, y obtuvieron resultados satisfactorios y

sobresalientes dentro de las asignaturas de Estadística Aplicada a los Negocios e Investigación de Operaciones.

6.5. LAS ASIGNATURAS ASOCIADAS A LA LÍNEA DE TRABAJO DE GRADO INCIDEN SIGNIFICATIVAMENTE EN LOS NIVELES DE SOBUPERMANENCIA EN EL PROGRAMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Existe un número de estudiantes significativo que integra los niveles de sobrepermanencia, debido a causas relacionadas con la entrega, aprobación, corrección y sustentación de los documentos que deben entregarse para evaluación y aprobación por parte del comité de trabajo de grado. Se identifica que incluso en la asignatura de Investigación Empresarial, existen estudiantes que al aprobar la asignatura con el 70 % de las asignaciones, resta importancia a la producción de la ficha sobre el tema de trabajo de grado, que tiene un peso del 30 %, entonces al aprobar la asignatura, limitan la comprensión de la incidencia que estas últimas dos entregas tiene en el desarrollo de los siguientes semestres.

En análisis con la coordinación del programa se pudo determinar los siguientes puntos críticos:

- No se evidencia por una parte de los estudiantes un sentido de apropiación y comprensión de la incidencia de la asignatura Investigación Empresarial en la obtención del título como profesional en Gestión Empresarial. Se diseñó como estrategia de comunicación y alerta la intervención del líder del programa RISA-SEA, en una de las tutorías presenciales, en los diferentes grupos que se encuentran matriculados en Investigación Empresarial, con el fin de hacer un llamado de atención acerca del proceso, aclarar dudas y motivar al desarrollo y apropiación del tema y modalidad de trabajo de grado, además de exponer los canales de comunicación que el programa brinda y establecer contacto directo con los estudiantes. Adicional a esto se gestionó el diseño de unos cabezotes para los cursos en la

plataforma y se envió por correo electrónico a los estudiantes matriculados según asignatura, las siguientes piezas graficas (Figuras 16, 17, 18 y 19):

Figura 16. Cabezote curso de Investigación Empresarial



Figura 17. Cabezote curso Plan de Investigación Empresarial



PLAN DE INVESTIGACIÓN EMPRESARIAL

Ya tienes identificado el tema y la modalidad de trabajo de grado. Despierta tu espíritu investigador y con disciplina, perseverancia, responsabilidad y optimismo, construye el plan de trabajo de grado. Es el segundo paso y también requiere aprobación por parte del Comité de Trabajo de Grado.

! Cada vez, más cerca !

Gestión Empresarial | IPRED | Universidad Industrial de Santander



Figura 18. Cabezote curso Trabajo de Grado I



TRABAJO DE GRADO 1

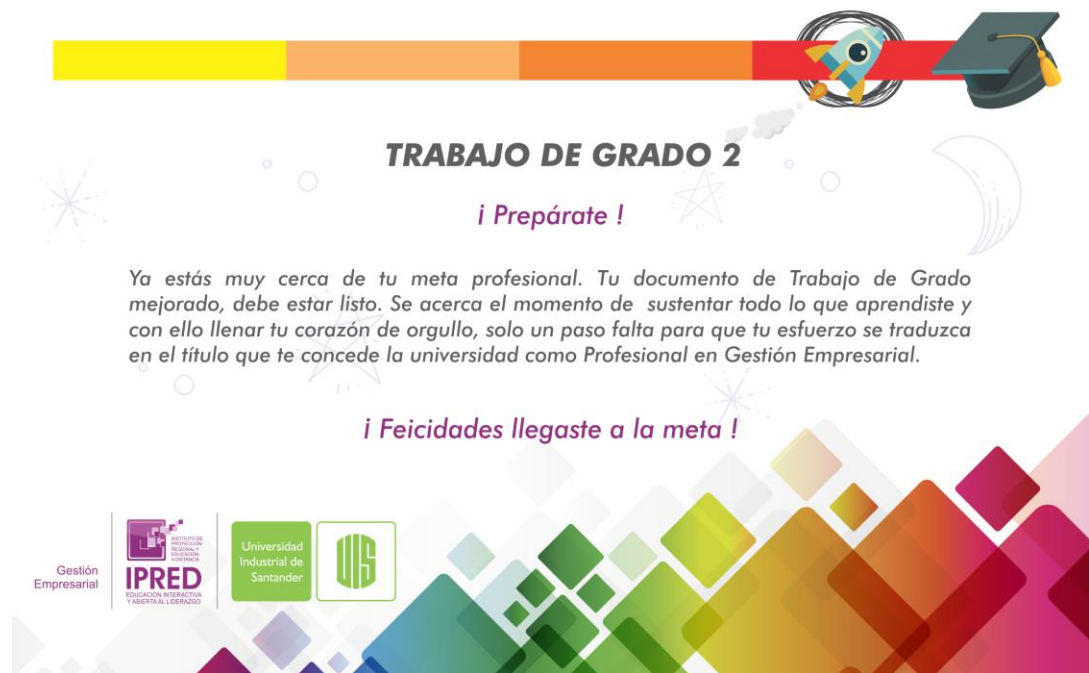
Este es el momento de utilizar todos los conocimientos adquiridos aplicando el método científico a procesos de estudio y decisión, diagnostica problemas y necesidades, recoge y analiza información como fundamento para plantear soluciones a problemas y necesidades específicos.

! Lo tienes de un hilo !

Gestión Empresarial | IPRED | Universidad Industrial de Santander

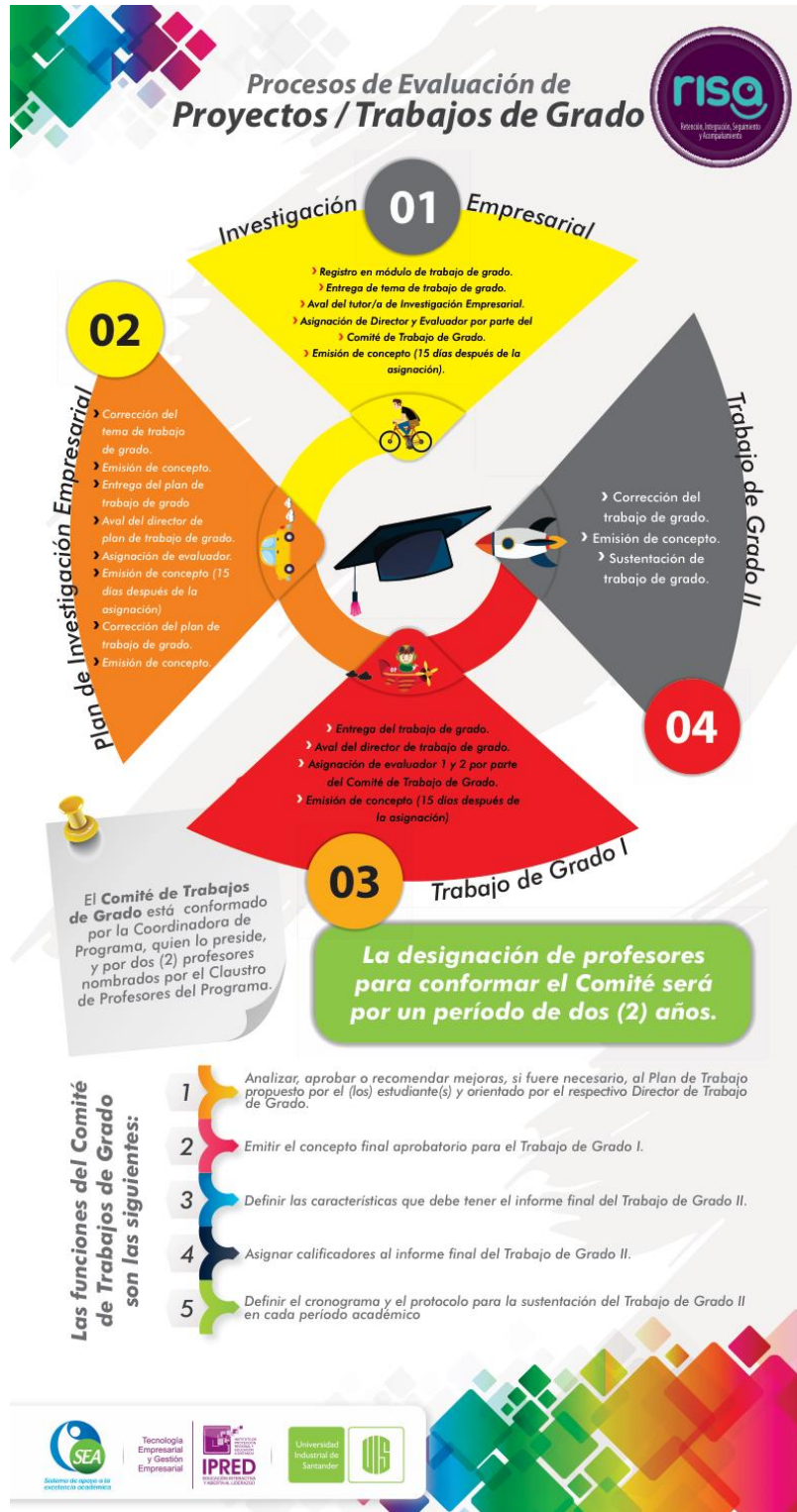


Figura 19. Cabezote curso Trabajo de Grado II



- Los estudiantes manifiestan un desconocimiento o falta de claridad acerca de los procesos de evaluación de los proyectos o trabajos de grado, a pesar de que se encuentran expuestos en los guiones de aprendizaje de las asignaturas en mención. Se decidió gestionar una pieza grafica que incluyera la información más representativa y que permitiera el reconocimiento de los procesos y funciones del comité de trabajo. Como resultado se compartió vía correo electrónico con los estudiantes matriculados en cualquiera de las cuatro asignaturas de la línea: Investigación Empresarial, Plan de Investigación Empresarial, Trabajo de Grado I y Trabajo de Grado II y en las redes sociales del programa, la infografía procesos de evaluación (Figura 20).

Figura 20. Infografía procesos de evaluación de proyectos / trabajos de grado



- El comité de trabajo de grado manifiesta que algunos de los documentos entregados muestran una baja calidad de forma y que no responde a los estándares de producciones académicas desarrolladas para estos fines. Como respuesta se decide dar inicio al Taller de Lenguaje para la Elaboración de Documentos de Trabajo de Grado, esto con el objetivo de desarrollar competencias que faciliten la producción escrita de los documentos presentados por los estudiantes. Se hace divulgación del taller adjuntando la siguiente pieza gráfica del taller (Figura 21).

Esta se divulgó de forma virtual a todos los estudiantes de VII, VIII, IX y X nivel del programa de Gestión Empresarial vía correo electrónico y se expuso en las redes sociales del programa.

Figura 21. Divulgación digital Taller de Lenguaje para la elaboración de documentos de trabajo de grado

Taller de Lenguaje para la elaboración de documentos de Trabajo Grado

Estudiantes:
Gestión Empresarial VII, VIII, IX y X
Investigación Empresarial, Plan de Investigación Empresarial y Trabajo de Grado

Objetivo:
Brindar acompañamiento para la producción de textos que sustenten la presentación del tema, plan o trabajo de grado.

Fechas: Viernes

Septiembre	Octubre	Noviembre
28	5, 12, 19, 26	2, 9, 16, 23, 30

Horario: 6:00 a 8:00 p.m. **Lugar:** CENTIC

Atención personalizada para revisión y apoyo de 8:00 a 10:00 p.m.
Lugar: Sala Savia
Edificio Administración II

Inscripciones abiertas hasta el 27 de septiembre en el siguiente link
goo.gl/forms/KPvvpV99exb8bq12

Invita: Gestión Empresarial, IPRED, Universidad Industrial de Santander

De forma física, se imprimieron afiches en papel adhesivo en tamaño afiche (35 cm x 50 cm), y se expusieron en puntos estratégicos al interior de la universidad: Primer piso del CENTIC, entrada de la Biblioteca, Cartelera del edificio de Bienestar, Cafetería, Cartelera de la escuela de Economía, En el IPRED y en la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. A los estudiantes que cumplieron con el perfil solicitado se les envió vía correo electrónico y WhatsApp el siguiente mensaje (Cuadro 3):

Cuadro 3. Mensaje de confirmación de aceptación al taller de lenguaje para la elaboración de documentos de trabajo de grado

¡Hola Buenos Días!
Desde la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, agradecemos y apoyamos su empeño en fortalecer sus competencias académicas. Su inscripción ha culminado con éxito, por esta razón le confirmamos por medio del presente mensaje que el curso de Taller de Lenguaje para la elaboración de documentos de Trabajo de Grado para los estudiantes de séptimo a décimo nivel, comienza hoy 28 de septiembre en el horario de seis a ocho pm, en el CENTIC, sala 209.
Contamos con su asistencia.
Cordialmente

Esta primera experiencia permitió desarrollar un material de apoyo, incluido en esté trabajo de grado, que permite a las futuras experiencias retomar y renovar un proceso satisfactorio.

Se concluyó que era pertinente elevar y dar trámite ante la Vicerrectoría de Investigación y Extensión de la Universidad el aval del Consejo de Escuela para el

desarrollo y certificación del Taller de Refuerzo para la Línea de Investigación, por parte de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

- Entre la mayoría de actores involucrados en la consecución de los trabajos de grado existe un ambiente que presenta fallas comunicativas, lo que genera una situación de inconformismo y desorientación por parte de los estudiantes, al no tener una interpretación clara y fluida entre los directores de trabajo de grado y el comité de trabajo de grado.

Como respuesta a esto se da origen al Rol de Monitor, que como se evidencia en el capítulo cinco: Perfiles profesionales y académicos para el programa RISA-SEA, sus objetivos y actividades tienen como misión ser el punto de información y acuerdo entre los diferentes actores. En la práctica nos acompañó la docente Marcela Patricia Arenas, a la que se le asignó una cuenta de correo institucional para estos fines y se le compartió las bases de datos que nutre la auxiliar administrativa de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, con la información del avance de los estudiantes matriculados en dichas asignaturas.

- A parte de la información que se origina desde los docentes que tienen a su cargo la asignatura de Investigación Empresarial y los directores de los trabajos de grado; acerca de las fechas en las que sesiona el Comité de Trabajo de Grado y las implicaciones temporales que representan para la entrega de documentos y sustentaciones, no existe otro mecanismo de información y alerta. Por lo que se decidió gestionar una pieza gráfica que contuviera el calendario trimestral y la información pertinente al tema, la pieza que se compartió vía correo electrónico con todos los estudiantes matriculados en las asignaturas pertenecientes a línea de trabajo de grado (Figura 22)

Figura 22. Calendario trimestral de comité de trabajo de grado



6.6. PARA LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, SE DEBEN ESTRECHAR LAZOS COLABORATIVOS CON LOS DOCENTES

Por esta razón se decide gestionar y compartir la siguiente pieza gráfica (Figura 23):

Figura 23. Comunicados docentes – Programa RISA-SEA



APRECIADO PROFESOR

Si en sus cursos ha identificado estudiantes que no entregaron productos en las fechas establecidas, o presentan baja actividad en la plataforma MOODLE...

...CUENTE CON NOSOTROS

Escríbanos al correo empresarial3@uis.edu.co relacionando el nombre del estudiante, código y curso. Usted y nosotros un solo equipo.



CONTACTO

Tel. 6340000 Ext. 2634
Cel. 318 6903822



Se generó una matriz de seguimiento que se alimentaba con la información que los docentes proporcionaban vía mail y telefónica de esta manera (Tabla 1):

Tabla 1. Matriz de seguimiento de estudiantes por solicitud de los docentes

Asignatura:	Costos
Grupo:	D1/DN1
Docente:	Dora Arias Gongora
E-mail:	dora.ariasuis@gmail.com

Estudiante	E-mail	Número de Contacto	Acción	Fecha	Detalle	Seguimiento
Adriana Patricia Rivera Cardona	adryrivera120@hotmail.com	3158006655	Mensajería Instantánea	may-08	Se enfermó al inicio del semestre, causándole un atraso en el desarrollo de sus asignaturas. Se le sugirió escribirle al docente para ampliar el plazo de entrega de los productos pendientes y apoyarse en el orientador de la materia para solucionar dudas y avanzar satisfactoriamente.	Remitido con Jean Carlos Palencia
Leidy Tatiana Márquez Pineda	leidyandreagalvis@gmail.com	3183899431	Mensajería Instantánea	may-08	El número registrado en el sistema no corresponde al estudiante	
Diana Marcela Figueroa Caro	dianitacaro52@gmail.com	3145057856	Mensajería Instantánea	may-08	Cancelación del semestre	
María Angélica Quintero Romero	mariangel.970502@gmail.com	3219242048	Mensajería Instantánea	may-08	Cancelación de la asignatura	
Jazdan Rodríguez Rodríguez	ajazdan@hotmail.com		Envío de correo	may-08	No responde	
Sergio Andrés Serrano Lobo	SASLOBO@HOTMAIL.COM	6964695	Mensajería Instantánea	may-08	Cancelación de la asignatura	
Walter Andrés Hernández González	andreshernandezgo@hotmail.com	3157089773	Mensajería Instantánea	may-08	Ha presentado una mayor carga laboral, causándole un atraso en el desarrollo de sus asignaturas. Se le sugirió escribirle al docente para ampliar el plazo de entrega de los productos pendientes y apoyarse en el orientador de la materia para solucionar dudas y avanzar satisfactoriamente.	Remitido con Jean Carlos Palencia

Esta matriz iniciaba con una identificación de matrícula y/ o estado de matrícula del estudiante, de encontrarse activo, se procedía a revisar en la plataforma la

fecha del último ingreso y se enviaba uno de los siguientes correos electrónicos, según correspondía (Cuadro 4 y 5):

Cuadro 4. Mensaje para estudiante que no se conecte en plataforma. Opción 1

Cordial Saludo,

El presente mensaje es para poner en conocimiento que, a través del sistema se ha identificado que hace aproximadamente 30 días usted no ingresa a la plataforma Moodle. Es por eso que, se agradece que dé a conocer si existe alguna situación (interna o externa) que le haya impedido realizar oportunamente su participación en los cursos matriculados en el programa de Tecnología Empresarial. Se le sugiere que se comuniquen de forma urgente con el propósito de revisar el caso e identificar estrategias que le permitan completar satisfactoriamente sus procesos académicos.

Cordialmente

Cuadro 5. Mensaje para estudiante que no se conecte a plataforma. Opción 2

Cordial saludo,

Se ha identificado que hace aproximadamente 40 días no ingresa a la plataforma Moodle. Por tal motivo, se agradece que brinde conocimiento sobre si existe alguna situación particular que le haya impedido participar en los cursos matriculados en su programa académico. Se le sugiere analizar su situación académica y establecer si la cancelación de semestre podría ser una alternativa para garantizar que más adelante pueda retomar sus estudios y evite así quedar en condición PFU (por fuera de la Universidad) por bajo rendimiento académico. Es nuestro interés apoyarlo en su proceso y estamos atentos a conocer su situación para brindarles las orientaciones del caso.

Cordialmente,

Si no se tenía respuesta se procedía a realizar una llamada telefónica que comenzaba alineada a la siguiente presentación (Cuadro 6):

Cuadro 6. Guion de llamada telefónica a estudiante por no conexión a plataforma

¡Hola buenas tardes!

Soy Pepa del programa RISA, hacemos parte del programa de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, uno de sus docentes nos ha comentado que quizá esté presentando algún tipo de dificultad que no le ha permitido mantener un adecuado desempeño académico, quisiera saber si ¿lo podemos apoyar de forma académica o administrativa?

Si la respuesta NO amerita una incapacidad médica o una calamidad doméstica, se sugiere (Cuadro 7):

Cuadro 7. Guion de llamada telefónica a estudiante si no era por incapacidad o calamidad

Mi sugerencia es que revises primero la disposición de tiempo que tienes para el desarrollo de tus actividades, seguidamente evalúes la posibilidad de ponerte al día con los pendientes, si es así escríbele directamente a los docentes por la plataforma solicitando ampliar el plazo para ponerte al día con los productos pendientes, si necesitas apoyo para nivelarte académicamente me avisas y con mucho gusto te asignamos orientador por asignatura para que te apoye en tu nivelación, si sientes que realmente estás muy complicada de tiempo, otra opción es solicitar la cancelación de la asignatura, que tiene dos puntos a comprender el primero es que el promedio al finalizar el semestre no se afecta pues solo se saca con las materias cursadas a totalidad, el segundo que el próximo semestre te toca ponerte pilas para que no te

Si la respuesta Sí amerita una incapacidad médica o una calamidad doméstica, se sugiere (Cuadro 8):

Cuadro 8. Guion de llamada telefónica a estudiante si es por incapacidad o calamidad

¡Listo! Entonces por favor envíanos un correo explicando tu situación (SI CORRESPONDE)

adjuntado las imágenes que corresponden a la incapacidad a los correos:

marodvil@saber.uis.edu.co,

marodvil@uis.edu.co

empresarial3@uis.edu.co

Si la respuesta permite apoyar para presentar una propuesta de realizables al docente tenemos (Cuadro 9):

Cuadro 9. Comunicación de apoyo para presentar propuesta de realizables al docente

Entonces en resumen las fechas serían, por ejemplo:

**11 de mayo producto 5*

**18 de mayo producto 3 y 4*

**25 de mayo producto 6*

**1 de junio producto 7 y 2*

**3 de junio producto 8 y 1*

**13 de junio examen*

Es importante que asistas a las tutorías, no podemos comenzar del 1 hacia adelante porque entonces las clases y las orientaciones dadas por la docente no sería pertinentes a las entregas, y la idea es que estés a la par de tus compañeros y termines al día con ellos en todas las actividades

Por favor, no te desanimes y métele la ficha, a finalizar este proceso, como te lo dije telefónicamente no es el momento para desistir yo sé que las fechas se ven estrechas, pero tienes a tu favor que es la única asignatura que estás viendo y te puedes concentrar solamente en ella. Como dice la canción.... la tienes de un pelito y cae

Avísame la fecha de grado, créeme que sentiremos tu felicidad como nuestra y tendremos el corazón lleno de orgullo por que el esfuerzo y dedicación de este mes se verá reflejado en un diploma con tu nombre de la mejor universidad del oriente colombiano.

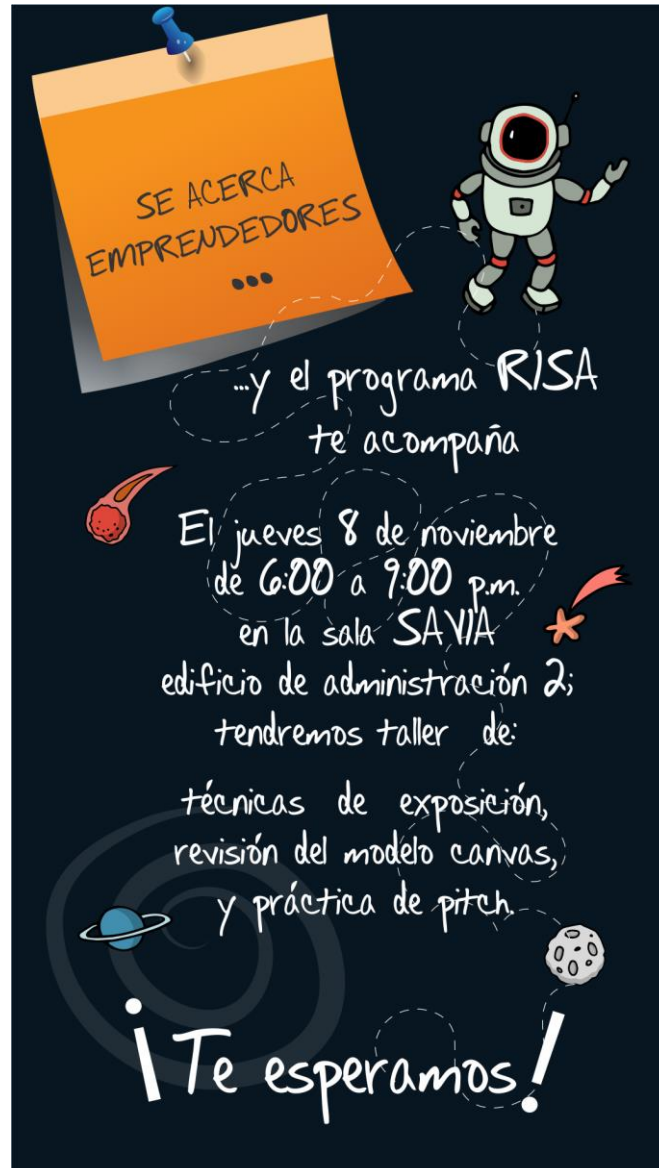
Esta a su vez servía en caso de que la comunicación se pudiera establecer vía WhatsApp y el contacto personal con los estudiantes permite una experiencia gratificante, al ver como superan las adversidades y al final cumplen sus propósitos. Adicional, la experiencia también reveló la necesidad del acompañamiento por parte de un practicante de Trabajo Social, pues se identificaron situaciones de complejidad, para las cuales las competencias del Gestor Empresarial, se encontraban limitadas.

6.7. EMPRENDEDORES: EXCELENTES PRODUCTOS, BAJAS COMPETENCIAS ORALES

Partiendo de la experiencia laboral y académica de la líder del equipo como monitora de la asignatura Gestión de Modelos de Negocios, y con el aval de la Coordinadora del Programa, se abre un espacio de acompañamiento para que los estudiantes de esta asignatura, reciban un taller teórico práctico, acerca de técnicas de exposición, oralidad y validación del modelo CANVAS (Figura 24).

Esta experiencia, permitió identificar que es una necesidad de la mayoría de expositores en el encuentro Emprendedores, y que la parte de técnicas de exposición y oralidad, pueden extrapolarse en experiencias futuras, a todas las asignaturas que incluyan participación en el evento insignia de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

Figura 24. Invitación taller de técnicas de exposición, revisión del modelo CANVAS, y practica de pitch.



6.8. LOGÍSTICA

Con el objetivo de optimizar la asistencia de los estudiantes que se convocaban, realizar procesos continuos y seguros, y promover la integración y el bienestar de los integrantes del programa RISA-SEA, se establecieron los siguientes horarios:

Los estudiantes de séptimo u octavo nivel; los viernes de seis de la tarde a ocho de la noche; podían asistir el taller de lenguaje para trabajo de grado y de ocho de la noche a diez de la noche, el taller para estadística aplicada a los negocios e investigación de operaciones.

Los estudiantes de primer nivel: los viernes de seis de la tarde a ocho de la noche; podían asistir el taller de Excel fundamentos y de ocho de la noche a diez de la noche, al taller de matemáticas.

De ocho a diez de la noche el orientador de lenguaje, brindaba atención personalizada para la revisión de los documentos de la línea de trabajo de grado. Y de seis a ocho de la noche el orientador de matemáticas, nivelaba de forma personal a los estudiantes en los que evidenciara vacíos académicos específicos, en el desarrollo del taller.

7. DEFINICIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A IMPLEMENTAR PARA CONSOLIDAR EL EQUIPO DE TRABAJO DEL PROGRAMA RISA- SEA.

El primer paso para consolidar el equipo RISA- SEA, es comprender las necesidades genéricas existentes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

Estas necesidades se pueden identificar en una reunión de empalme y reconocimiento liderada por la coordinación del programa, que a su vez extrapola las necesidades de los docentes que puedan considerarse pertinentes al alcance del RISA- SEA.

El líder del equipo, que debe exponer su experiencia estudiantil y la de sus compañeros, partiendo de la imparcialidad y ajustándose a la reglamentación existente para temas relacionados a libertad de cátedra, deberes y derechos de los estudiantes para la modalidad que se esté cursando, entre otros que puedan ser pertinentes.

Si existe la posibilidad de mantener las condiciones asociadas a la disponibilidad de tiempo y el nivel matriculado, es deseable contar con orientadores que continúen con el proceso o hubiesen participado de la experiencia en el anterior semestre. En el rol de Orientador o Líder de Equipo, para optimizar procesos de apropiación de actividades y enriquecimiento de las construcciones colectivas. La integración de estos actores, permite realizar un trabajo constructivo y un diseño de estrategias que faciliten e integren los intereses particulares en una visión compartida.

Para esta práctica se llevaron a cabo dos experiencias la primera desarrollada en el segundo semestre de 2018, que denominaremos de aquí en adelante así:

2018:II. Y la segunda en el primer semestre de 2019, que denominaremos de aquí en adelante así: 2019:I. Para ambas experiencias la vicerrectoría académica, suministro los recursos económicos y la logística para la contratación de 600 horas, que pueden ser distribuidas dependiendo de las estrategias que se diseñen.

Existen tres ejes fundamentales para el desarrollo de las estrategias asociadas al talento humano del programa RISA- SEA: la convocatoria, la selección y el proceso de integración y creación colectiva, los cuales se desarrollarán a continuación.

7.1. ESTRATEGIA COMUNICATIVA CONVOCATORIA

En la experiencia 2018:II, el equipo iniciaba con la participación de un orientador en el área de lenguaje con una asignación de 120 horas; producto de la convocatoria y estrategia del semestre anterior. Con 480 horas disponibles y la acumulación de experiencias se decide abrir convocatoria para cubrir cinco vacantes, divididas así:

- Matemáticas; 120 horas.
- Estadística; 120 horas
- Taller De Excel; 120 horas
- Matemáticas y Administración Financiera; 60 horas.
- Contabilidad y Costos; 60 horas.

Se realiza la solicitud de los orientadores ante la vicerrectoría académica, según Proforma (Figura 25 y 26):

Figura 25. Proforma solicitud de orientadores ante la vicerrectoría académica. Parte 1

**PROGRAMAS DE TECNOLOGÍA EMPRESARIAL Y GESTIÓN EMPRESARIAL
CONVOCATORIA AUXILIARES ORIENTADORES
PROGRAMA DE SEGUIMIENTO ACADÉMICO RISA**

La Coordinación de los Programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial invita a los estudiantes de la Universidad que cumplan con el perfil descrito a continuación a presentar su aspiración para desempeñarse como auxiliares orientadores:

PERFIL

- Haber cursado y aprobado el segundo nivel del programa o carrera en la cual esté matriculado.
- Tener un promedio ponderado igual o superior a tres, ocho (3.8).

Habilidades Para Explicar	Disponibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ○ Taller de Lenguaje I (Tecnología Empresarial) ○ Taller de Lenguaje II (Tecnología Empresarial) ○ Taller de Lenguaje (Gestión Empresarial) ○ Trabajo de Grado (Gestión Empresarial) 	120 Horas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Matemáticas I (Tecnología Empresarial) ○ Matemáticas II (Tecnología Empresarial) ○ Matemáticas Aplicadas (Gestión Empresarial) 	120 Horas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Matemáticas Financiera (Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial) ○ Administración Financiera (Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial) 	60 Horas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Contabilidad (Tecnología Empresarial) ○ Contabilidad Empresarial (Gestión Empresarial) ○ Costos (Tecnología Empresarial) ○ Costos Para La Gerencia (Gestión Empresarial) 	60 Horas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Estadística I (Tecnología Empresarial) ○ Estadística II (Tecnología Empresarial) ○ Estadística Aplicada(Gestión Empresarial) ○ Excel 	2 Orientadores Cada Uno Con 120 Horas

Figura 26. Proforma solicitud de orientadores ante la vicerrectoría académica. Parte 2

- Destrezas para utilizar herramientas de comunicación web 2.0
- Capacidad para aprender rápidamente y con autonomía.
- Capacidad para trabajar concentrado y con precisión.
- Responsable y cumplidor de las actividades asignadas.
- Facilidad de expresión oral y escrita
- Orientación al servicio
- Proactivo
- No recibir otros beneficios de los otorgados por la Universidad (residencias, comedores, o becas para descuento de matrículas).

ACTIVIDADES A REALIZAR

- Realizar apoyo académico a los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial con dificultades para adaptarse a la metodología de aprendizaje y cumplir con sus compromisos académicos.
- Ejecutar acciones de seguimiento y acompañamiento dirigidas a los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial en riesgo de desertar.
- Desarrollar actividades de orientación a estudiantes en las temáticas de las asignaturas anteriormente mencionadas.
- Realizar contacto en línea con estudiantes virtuales.
- Presentar informes del seguimiento y orientación realizado a los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.
- Asistir y participar de manera activa en los espacios de formación y trabajo propuestos por la Coordinación de Programa.

NUMERO DE AUXILIARES REQUERIDOS

- 6 Auxiliares.

DISPONIBILIDAD DE TIEMPO REQUERIDA

- Las horas al semestre indicadas en el perfil, incluyendo espacios sábados y noches de miércoles y jueves.

DURACIÓN DE LA VINCULACIÓN

Segundo semestre académico de 2018. (Agosto 1 - Diciembre 9)

Figura 27. Proforma solicitud de orientadores ante la vicerrectoría académica. Parte 3

RESPONSABILIDAD EN EL SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL AUXILIAR

Ing. Margarita Rodríguez Villabona

RECEPCIÓN DE HOJAS DE VIDA

Los interesados deben remitir la hoja de vida al correo marodvil@uis.edu.co antes del lunes 30 de julio de 2018.

REVISIÓN DE HOJAS DE VIDA

Revisión de cumplimiento de requisitos lunes 30 de julio.

ENTREVISTAS

Entrevistas martes 31 de julio de 2018 de 2 a 5 pm.

PUBLICACION DE RESULTADOS

Miércoles 1 de agosto de 2018.

Se extrapolaron los ítems pertinentes a requerimientos, cualidades y cumplimiento de la normativa universitaria, de la propuesta diseñada en la convocatoria anterior, gestionada por la profesional administrativa Claudia Calderón, que, en su momento, ejecutó las funciones del líder de equipo (Figura 28):

Figura 28. Pieza publicitaria convocatoria orientadores 2017

BUSCAMOS ORIENTADORES

Para el programa de seguimiento académico RISA de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial

VACANTES
2 Auxiliares

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Remitir la hoja de vida al correo empresarial3@uis.edu.co antes del lunes 24 de julio de 2017.

- Haber cursado y aprobado el segundo nivel del programa o carrera en el cual esté matriculado.
- Tener un promedio ponderado igual o superior a tres,ocho (3.8).
- Habilidades para explicar matemáticas / matemáticas financieras.
- Destrezas para utilizar herramientas de comunicación web 2.0
- Capacidad para aprender rápidamente y con autonomía.
- Responsable y cumplidor de las actividades asignadas.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Orientación al servicio.
- Proactivo.
- Disponibilidad de 120 horas al semestre, incluyendo sábados y noches de miércoles y jueves.
- No recibir otros beneficios de los ortogados por la universidad (Residencias, comedores o becas para descuento de matrículas).

Logos: SEA (Sistema de apoyo a la excelencia académica), Universidad Industrial de Santander (VIGILADA MINEDUCACIÓN), IPRED (Instituto de Promoción y Registro de la Universidad Industrial de Santander).

Y se gestiona la pieza publicitaria, que apoyo la divulgación de la convocatoria (Figura 29):

Figura 29. Pieza publicitaria convocatoria orientadores 2018

CONVOCATORIA ORIENTADORES

Programa de seguimiento académico **RISA** de **Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial**

Competencia en	Disponibilidad
 <p>Matemáticas I Matemáticas II Matemáticas Aplicadas</p>	120 Horas
 <p>Matemáticas Financiera Administración Financiera</p>	60 Horas
 <p>Contabilidad Costos Costos para la Gerencia</p>	60 Horas
 <p>Estadística I Estadística II Estadística Aplicada Excel</p>	2 Orientadores Cada Uno Con 120 Horas

VACANTES
5 Orientadores

IMPORTANTE

- Haber cursado y aprobado el segundo nivel del programa o carrera en el cual esté matriculado.
- Tener un promedio ponderado igual o superior a tres, ocho (3,8).
- Destrezas para utilizar herramientas de comunicación Web 2.0
- Capacidad para aprender rápidamente y con autonomía
- Responsable y cumplidor de las actividades asignadas
- Facilidad de expresión oral y escrita
- Orientación al servicio
- Proactivo
- Disponibilidad sábados y noches de miércoles y jueves.
- No recibir otros beneficios de los otorgados por la universidad (Residencias, comedores o becas para descuento de matrículas)

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
Enviar hoja de vida con el certificado de notas del último nivel cursado al correo marodvil@uis.edu.co hasta el domingo 29 de julio de 2018




Pasada revisión y aprobación por parte de la coordinación del programa, se realiza el 24 de julio de 2018, la difusión digital y física de esta pieza.

La difusión digital se realizó por correo electrónico a todos los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial y en las redes sociales de ambos programas. Se solicitó a las secretarías y auxiliares administrativas de las escuelas de Economía y Matemáticas, hacer difusión a todos los estudiantes de la pieza vía correo electrónico y se contó con el apoyo de estudiantes con características de influenciadores, que pertenecieran a agremiaciones donde se pudieran identificar los perfiles.

De forma física, se imprimieron afiches en papel adhesivo en tamaño tabloide (42 cm x 28 cm), y se expusieron en puntos estratégicos al interior de la universidad: Primer piso del CENTIC, entrada de la Biblioteca, Cartelera del edificio de Bienestar, Cafetería, Cartelera de las escuelas de: Matemáticas, Ingeniería Industrial y Economía, En el IPRED y en la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

Para la experiencia 2019:I, se llevó a cabo el mismo procedimiento comunicativo, para cubrir una única vacante, correspondiente a las competencias asociadas a Contabilidad, Costos, Métodos y Tiempos. Esta se realizó el 15 de febrero de 2019 y se acompañó de la siguiente pieza publicitaria (Figura 30):

Figura 30. Pieza publicitaria convocatoria orientadores 2019

CONVOCATORIA ORIENTADOR
Programa de seguimiento académico RISA de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial

Competencia en: Contabilidad, Costos, Métodos y Tiempos

¡¡¡ IMPORTANTE!!!

- Haber cursado y aprobado el segundo nivel del programa o carrera en el cual esté matriculado.
- Tener un promedio ponderado igual o superior a tres, ocho (3,8).
- Destrezas para utilizar herramientas de comunicación web 2.0
- Capacidad para aprender rápidamente y con autonomía.
- Responsable y cumplidor de las actividades asignadas.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Orientación al servicio.
- Proactivo
- Disponibilidad, 120 horas, sábados en jornada diurna, lunes a viernes en jornada nocturna.
- No recibir otros beneficios de los otorgados por la universidad (residencias, comedores o becas para descuento de matrículas).

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
Enviar hoja de vida con certificado de notas del último nivel cursado al correo risaempresarial@gmail.com hasta el miércoles 20 de febrero de 2019

Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial | IPRED | Universidad Industrial de Santander

7.2. ESTRATEGIA DE SELECCIÓN

En la experiencia 2018:2, se realizó una matriz de identificación de nodos de trabajo (Tabla 2).

Esto, permitió organizar las hojas de vida según la pertinencia de las asignaturas que fueran a orientar y el nivel académico en el que se encontraran. Se recibieron un total de 18 hojas de vida, con las cuales se nutrió la matriz de hojas de vida de postulantes (Tabla 3).

Tabla 2. Matriz de identificación de nodos de trabajo

Nodos	Materias	Intensidad Horaria	Nivel
1	Matemáticas I	120	1 Tecnología Empresarial
	Matemáticas II		2 Tecnología Empresarial
	Matemáticas Aplicadas		1 Gestión Empresarial
2	Matemáticas Financieras	60	3 Tecnología Empresarial y 4 Gestión Empresarial
	Administración Financiera		5 Tecnología Empresarial y 5 Gestión Empresarial
3	Contabilidad /Contabilidad Empresarial	60	1 Tecnología Empresarial y 2 Gestión Empresarial
	Costos		4 Tecnología Empresarial
	Costos para la Gerencia		7 Gestión Empresarial
4	Estadística I	2 x 120	3 Tecnología Empresarial
	Estadística II		4 Tecnología Empresarial
	Estadística Aplicada		2 Gestión Empresarial
	Excel		Transveral
5	Taller de Lenguaje I	120	1 Tecnología Empresarial y 1 Gestión Empresarial
	Taller de Lenguaje II		2 Tecnología Empresarial
	Investigación Empresarial		7 Gestión Empresarial
	Plan de Investigación Empresarial		8 Gestión Empresarial
	Trabajo de Grado I		9 Gestión Empresarial
	Trabajo de Grado II		10 Gestión Empresarial

Tabla 3. Matriz de hojas de vida de postulantes a orientadores

Código de Asignación	Nombre	Programa	Nivel	Prom	Celular	Correo Electronico	Obser
100	Luis Fernando Santiago Perez	Ingeniería Mecanica	9	3,49	3183246599	luis.2398@hotmail.com	
101	Haasbleidy Andrea Camacho Villamizar	Tecnología Empresarial	6	3,60	3168212942	andreasbleidy@gmail.com	
102	Jordan Alexis Pinzon Aguillon	Economía	7	4,00	3128372966	jordan.pinzon.a@gmail.com	
103	Sandra Viviana Palacio Martínez	Gestión Empresarial	8	3,60	3176811092	sandraviviana982@hotmail.com	
104	Jennifer Arciniegas Diaz	Gestión Empresarial	8	3,85	3186903822	jenny.slad3221@hotmail.com	
105	Ruben Dario Rios Mercado	Ingeniería Industrial	10	3,99	3163651787	RUBEN.RIOS@correo.uis.edu.co	
106	Carlos Esteban Ramirez Parada	Economía	7	3,93	3102262753	carlosesteban79@gmail.com	
107	Yesica Yohana Perea Caceres	Ingeniería Industrial	9	4,20	3177165181	johannita_941016@hotmail.com	
108	Rubi Maria Suarez Perez	Tecnología Empresarial	3	4,41	3144877767	suarezrubi24@gmail.com	
109	Nelcy Gutierrez Alvarez	Tecnología Empresarial	4	4,50	3186754977	nelcygutierrezalvarez@hotmail.com	S.Alberto
110	Heriberto Benites Gomez	Economía	5	4,11	3172747479	eri_95c@hotmail.com	
111	Yemerson Hernandez Martinez	Gestión Empresarial	7	3,97	3203217693	yenfer.hdz@gmail.com	
112	Jesus David Hernandez Serrano	Matemáticas	10		3172288274	jesushese_1116@hotmail.com	
113	Harold Yesid Salazar Portilla	Ingeniería Industrial	9	3,53	3205608530	salazarpor92@gmail.com	
114	Luis Ernesto Paez Ortiz	Ingeniería de Sistemas	9	4,18	3017797607	netopaez97@hotmail.com	
115	Jose Hilario Arguello Lamus	Economía	5	4,04	3163351775	jose.arguello.lamus@gmail.com	
116	Daniela Ordoñez Ruiz	Ingeniería de Petroleos	10	4,00	3187482728	daniru_96@hotmail.com	
117	María Daniela Quintero Gonzalez.	Ingeniería Industrial	8	4,11	3023279806	mdqg09@gmail.com	

Nota 1: La primera selección se realiza dando cumplimiento a los requisitos solicitados en la convocatoria.

100	Promedio menor que 3.8	112	Sin información de Promedio
101			
103		109	Fuera de la ciudad
113			

Realizando cruce de ambas matrices, se obtuvo los siguientes resultados (Tabla 4):

Tabla 4. Cruce de matriz de identificación de nodos y matriz de hojas de vida

Nota 2: Para el Nodo 1 se requiere un nivel igual o superior a TERCERO.			
Nota 3 : El Nodo 1 lo constituyen matemáticas, con preferencia de los programas de Gestión Empresarial o Economía, que han compartido la literatura de las asignaturas citadas.			
Código de Asignación	Nombre	Programa	Nivel
102	Jordan Alexis Pinzon Aguillon	Economía	7
106	Carlos Esteban Ramirez Parada	Economía	7
110	Heriberto Benites Gomez	Economía	5
115	Jose Hilario Arguello Lamus	Economía	5
Nota 4: Para el Nodo 2 se requiere un nivel igual o superior a Sexto.			
Nota 5 : Al incluirse en el Nodo 2 asignaturas específicas de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, se da preferencia a estudiantes de los citados programas.			
Código de Asignación	Nombre	Programa	Nivel
111	Yemerson Hernandez Martinez	Gestión Empres	7
Nota 6: Para el Nodo 3 se requiere un nivel igual o superior a OCTAVO.			
Nota 7 : Al incluirse en el Nodo 3 la asignatura de Costos para la Gerencia, con preferencia de los programas de Gestión Empresarial o Economía.			
Código de	Nombre	Programa	Nivel
104	Jennifer Arciniegas Diaz	Gestión Empres	8
Nota 8: Para el Nodo 4 se requiere un nivel igual o superior a QUINTO.			
Código de Asignación	Nombre	Programa	Nivel
102	Jordan Alexis Pinzon Aguillon	Economía	7
105	Ruben Dario Rios Mercado	Ing Industrial	10
106	Carlos Esteban Ramirez Parada	Economía	7
107	Yesica Yohana Perea Caceres	Ing Industrial	9
110	Heriberto Benites Gomez	Economía	5
114	Luis Ernesto Paez Ortiz	Ing de Sistemas	9
115	Jose Hilario Arguello Lamus	Economía	5
116	Daniela Ordoñez Ruiz	Ing de Petroleos	10
117	María Daniela Quintero Gonzalez.	Ing Industrial	8

Vía telefónica se realizó la asignación de entrevista para el martes 31 de julio de 2018, a los perfiles que se ajustan a las necesidades planteadas, definiendo la siguiente agenda:

Tabla 5. Programación de entrevistas para el perfil de orientador

Código de Asignación	Nombre	Programa	Celular	Hora	Correo Electronico
116	Daniela Ordoñez Ruiz	Ing de Petroleos	3187482728	1:00	daniru_96@hotmail.com
108	Rubi Maria Suarez Perez	Tec Empresarial	3144877767	1:20	suarezrubi24@gmail.com
115	Jose Hilario Arguello Lamus	Economia	3163351775	1:40	jose.arguello.lamus@gmail.com
104	Jennifer Arciniegas Diaz	Gestión Empresarial	3186903822	2:00	jenny.slad3221@hotmail.com
105	Ruben Dario Rios Mercado	Ing Industrial	3163651787	2:20	rubenrios565@gmail.com
107	Yesica Yohana Perea Caceres	Ing Industrial	3177165181	2:40	johannita_941016@hotmail.com
110	Heriberto Benites Gomez	Economia	3172747479	3:00	eri_95c@hotmail.com
111	Yemerson Hernandez Martinez	Gestión Empresarial	3203217693	3:20	yenfer.hdz@gmail.com
114	Luis Ernesto Paez Ortiz	Ing de Sistemas	3017797607	3:40	netopaez97@hotmail.com
102	Jordan Alexis Pinzon Aguillon	Economia	3128372966	4:00	jordan.pinzon.a@gmail.com
117	María Daniela Quintero Gonzalez.	Ing Industrial	3023279806	4:20/ Se encuentra en Bogotá	mdqg09@gmail.com
106	Carlos Esteban Ramirez Parada	Economia	3102262753	Incapacitado	carlosesteban79@gmail.com

La entrevista fue desarrollada por la Coordinadora del Programa Ingeniera Margarita Rodríguez, la Profesional de la Subdirección Académica, psicóloga Nancy Ramírez y la líder del equipo RISA-SEA Laura Puerto. Para estas entrevistas se definieron los siguientes parámetros de evaluación:

- A. Conocimientos / habilidades para el monitoreo, seguimiento y acompañamiento académico: Capacidad para el cumplimiento de lineamientos metodológicos, trabajo en equipo, actitud proactiva, propositiva y comprometida; con orientación al servicio capaz de

comprender las situaciones de los estudiantes y orientarlos de forma efectiva. (30 puntos).

- B. Habilidades sociales: Capacidad para escuchar, expresar pensamientos, interactuar y entablar una conversación, generar empatía, dar orientaciones y comprender las situaciones de los estudiantes. (25 puntos)
- C. Actividad actual y disponibilidad de tiempo: Carga académica (horas/créditos) disponibilidad noches y sábados (25 puntos)
- D. Situación socioeconómica: Composición y dinámica familiar, ingresos – familiares y/o personales (20 puntos)

De acuerdo con lo expresado y observado en cada uno de los candidatos, a continuación, se presentan los puntajes totales obtenidos (Tabla 6).

Tabla 6. Puntajes de aspirantes en la entrevista

#	Nombre Candidato	A	B	C	D	Puntaje
		-30	-25	-25	-20	Total
1	Daniela Ordoñez Ruiz	30	20	15	15	80
2	Rubi María Suárez Pérez	15	10	20	20	70
3	José Hilario Arguello Llamu	30	25	20	20	95
4	Jennifer Arciniegas Díaz	30	20	25	20	95
5	Rubén Darío Ríos Mercado	NA	NA	NA	NA	NA
6	Yesica Yohana Perea Cár	30	20	20	20	90
7	Heriberto Benitez	25	20	20	20	85
8	Yemerson Hernández	20	10	20	20	90
9	María Daniela Quintero Go	25	20	20	20	85
10	Jordán Alexis Pinzón Aguil	30	25	25	20	100

A la entrevista solo faltó el aspirante Luis Ernesto Páez Ortiz. Y el estudiante Rubén Darío Mercado fue descartado de la convocatoria, al expresar abiertamente que parte de su sustento económico se encontraba relacionado con la elaboración de trabajos y talleres para estudiantes de diferentes universidades, lo que lo ubicó en una posición contraria a los valores morales que se buscan en los integrantes del equipo RISA-SEA.

Tabla 7. Aspirantes seleccionados para los perfiles de orientadores del programa RISA-SEA

Nodos	Materias	Seleccionado	Programa	Nivel	Prom	Puntaje Obtenid
1	Matemáticas I	Jordan Alexis Pinzon Aguillon	Economia	7	4,00	100
	Matemáticas II					
	Matemáticas Aplicadas					
2	Matemáticas Financieras	Heriberto Benites Gomez	Economia	5	4,11	85
	Administración Financiera					
3	Contabilidad /Contabilidad Empresarial	Yesica Yohana Perea Caceres	Ing Industrial	9	4,20	90
	Costos para la Gerencia					
4	Estadística I	Jose Hilario Arguello Lamus y Jennifer Arciniegas Diaz	Economia	5	4,04	95
	Estadística II					
	Estadística Aplicada		G.Empresa	8	3,85	95
	Excel					

Se toma del proceso de selección de orientadores anterior el correo de oficialización a los seleccionados (Figura 31).

Los formatos de transferencia electrónica y ARL, son elaborados y solicitados por el SEA para la gestión de contratación y el formato de información incluye datos importantes que nutren la matriz de control del SEA y el directorio de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial (Figura 32).

Figura 31. Correo de oficialización de orientadores seleccionados

Cordial saludo

Es un placer darle la bienvenida a conformar el grupo de orientadores del programa de seguimiento académico RISA, ustedes fueron seleccionados para orientar las siguientes asignaturas:

Notas	Materias	Seleccionado	Cedula	Código	Programa	Correo Electronico	Celular
1	Matemáticas I	Jordan Alexis Pinzon Aguilan	1098753545	2152858	Economía	jordan.pinzon.a@gmail.com	3128372966
	Matemáticas II						
	Matemáticas Aplicadas						
2	Matemáticas Financieras	Heriberto Benites Gomez	1098718043	2182821	Economía	erl_35c@hotmail.com	3172747479
	Administración Financiera						
3	Contabilidad (Contabilidad Empresarial)	Yesica Yohana Peres Caceres	1102375213	2122657	Ingeniería Industrial	johannita_340216@hotmail.com	3177165183
	Costos						
	Cursos para la Gerencia						
4	Estadística I	Jose Hilario Arqueño Lamus y Jennifer Arceñas Díaz	1101691432	210327	Economía	jose.arqueño.lamus@gmail.com	3163351775
	Estadística II						
	Estadística Aplicada						
	Excel						
5	Taller de Lengua I	Carlos Peñuela	1098786283	2141924	Licenciatura en Español y Literatura	carlospenueala@gmail.com	3203278078
	Taller de Lengua II						
	Investigación Empresarial						
	Plan de Investigación Empresarial						
	Trabajo de Grado I						
	Trabajo de Grado II						

Es muy grato conformar equipo con estudiantes de sus calidades y cualidades.

Para realizar el proceso de nombramiento, requiero que me envíe por este medio antes de mañana a las seis de la tarde. los siguientes documentos:

1. Copia Carnet estudiantil
2. Copia documento de identidad
3. Copia del polígrafo de notas del último semestre cursado
4. Formato de transferencia electrónica (adjunto)
5. Formato ARL (adjunto)
6. Pantallazo de la respectiva inscripción a la convocatoria de las auxiliaturas: en el Modulo de "Estudiantes" de la pagina de la Universidad.
7. Formato información. (adjunto)

Agradezco su atención y quedo atenta de aclarar sus comentarios.

Laura Puerto

Figura 32. Formato de transferencia electrónica

INFORMACIÓN	
Nombre Del Estudiante:	_____
No. Documento De Identidad:	_____
Código Estudiantil:	_____
Semestre O Nivel:	_____
Promedio Ponderado:	_____
Correo Electrónico:	_____
No De Celular:	_____
Programa En El Cual Está Matriculado:	_____
Programa Al Cual Se Presenta Para La Auxiliatura:	
Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial	
Asignaturas A Apoyar:	_____
Cuenta Bancaria:	_____
Entidad Bancaria:	_____
Periodo: Segundo 2018	
No De Horas:	_____

La información y documentación requerida fue organizada y entregada de forma física y general, por la líder de equipo, el día dos de agosto de 2018, a la persona que se encontraba en el cargo de secretaria del programa de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, ella fue la encargada de finalizar el trámite ante el estamento correspondiente.

Para cada semestre se debe llevar a cabo el proceso completo en cuanto a gestión administrativa, incluso para aquellos orientadores que continúan en el proceso, por esta razón para la experiencia 2019:I, para la vacante que se encontraba disponible se llevó a cabo el mismo procedimiento, a excepción de que

no se contó con el acompañamiento de la psicóloga Nancy Ramírez, ni con un rol que lo relevara en sus funciones.

7.3. ESTRATEGIA DE INTEGRACIÓN Y CREACIÓN COLECTIVA

Como parte de la estrategia como preparación a la primera reunión se solicita al administrador de la plataforma, la inclusión de los estudiantes orientadores, con su respectivo rol a los cursos en la plataforma Moodle, además vía correo electrónico se comparten los guiones de aprendizaje de las asignaturas a orientar.

La primera reunión, la realizó el líder de equipo y rigió por el siguiente orden luego del saludo de bienvenida:

7.3.1. Reconocimiento del RISA-SEA. Se comparte la información general del programa, basados en la identidad manejada hasta el momento (misión, visión, objetivos).

El programa RISA-SEA, está enfocado en disminuir la deserción y sobrepermanencia estudiantil en los programas académicos de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial a través de la Retención Integración, Seguimiento y Acompañamiento académico a los estudiantes.

7.3.1.1. Misión. Somos un programa de retención académica orientado a promover la persistencia estudiantil, en cumplimiento con la política del Sistema de Excelencia Académica Universitaria (SEA): para los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

7.3.1.2. Objetivo general. Establecer estrategias de retención para disminuir los índices de deserción y sobrepermanencia estudiantil en los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

7.3.1.3. Objetivos específicos.

- Ejecutar actividades orientadas a la integración de los estudiantes con la vida universitaria.
- Sistematizar el desempeño académico de los estudiantes para identificar sus dificultades y fortalezas.
- Ofrecer orientación académica y administrativa al estudiante para optimizar su desempeño.


7.3.2. Entrega del material base en físico del rol orientador. Se realiza la entrega a cada orientador, de un folder con los siguientes documentos:

- Guiones de aprendizaje. Son los documentos en los cuales reposa toda la información y ruta de cada curso de modalidad virtual, en ellos se encuentra el plan de aprendizaje el cual está compuesto por cada unidad, con sus productos, objetivos, ponderación, y tiempo sugerido de dedicación. Además, explica a detalle cada unidad identificando material de apoyo, el paso a paso de cada producto y la agenda de cada tutoría con los puntos a tratar.
- Formato de reconocimiento de materias, según nodo. Es importante tener claridad acerca del impacto que los orientadores tienen respecto al número de estudiantes que se incluye en cada curso. Este es un punto muy importante, saber para cuando los estudiantes tienen programadas sus entregas, permite anticipar, motivar y realizar actividades que conlleven su adecuado seguimiento.
- Cronograma de actividades por materia, según nodo. Al comenzar a recolectar evidencias podremos hacer un análisis póstumo del impacto que obtuvo la estrategia que se está planteando y además permitiría al


programa contar con un material base, para ajustar y actualizar según las necesidades futuras. Ambos ítems incluidos en formato de reconocimiento de materias y cronograma de actividades (Figura 33)

Figura 33. Formato de reconocimiento de materias y cronograma de actividades

Tecnología
y Gestión
Empresarial



Universidad
Industrial de
Santander



Orientador: _____

Materia: _____

Grupo	Docente	No. Estudiantes	Horario de Tutoría	
			Día	Hora





Fechas de Entrega

Grupo	Producto 1	Producto 2	Producto 3	Producto 4	Producto 5

7.3.3. Confirmación de acceso a Moodle por parte de los orientadores. Se realizan las pruebas de ingreso a la plataforma y se lleva a cabo el traslado de fechas de la plataforma a los cronogramas de actividades entregados.

7.3.4. Coordinación de fechas para realizar el reconocimiento de las materias asignadas, según nodo. El reconocimiento consiste en asistir a una de las tutorías de cada materia, según nodo, para presentarse ante el docente y los estudiantes, identificar, dar apertura a los canales de comunicación, y generar una memoria de la percepción del modelo o estrategias pedagógicas utilizado por el docente a cargo. Esta información debe incluirse en el siguiente formato (Figura 34):

Figura 34. Formato de memorias

			
Orientador: _____			
Materia: _____			
MEMORIA 1			

7.3.5. Presaberes de los orientadores. Discusión acerca de los pre saberes que se deben considerar para que el estudiante aborde con facilidad el guion de aprendizaje. Se explica la metodología de estudio de los programas virtuales.

7.3.6. Guía Cero. Establecer los requerimientos para la elaboración de la guía cero, rol orientador. Cuyo contenido debe responder a las conclusiones de la discusión del punto anterior. Establecer en el cronograma la fecha de entrega de la guía cero.

Figura 35. Calendario de orientadores

Calendario 2018 - Segundo Semestre						
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
1 D	1 M	1 S	1 L	1 J	1 S	
2 L	2 J	2 D	2 M	2 V	2 D	
3 M	3 V	3 L	3 M	3 S	3 L	
4 M	4 S	4 M	4 J	4 D	4 M	
5 J	5 D	5 M	5 V	5 L	5 M	
6 V	6 L	6 J	6 S	6 M	6 J	
7 S	7 M	7 V	7 D	7 M	7 V	
8 D	8 M	8 S	8 L	8 J	8 S	
9 L	9 J	9 D	9 M	9 V	9 D	
10 M	10 V	10 L	10 M	10 S	10 L	
11 M	11 S	11 M	11 J	11 D	11 M	
12 J	12 D	12 M	12 V	12 L	12 M	
13 V	13 L	13 J	13 S	13 M	13 J	
14 S	14 M	14 V	14 D	14 M	14 V	
15 D	15 M	15 S	15 L	15 J	15 S	
16 L	16 J	16 D	16 M	16 V	16 D	
17 M	17 V	17 L	17 M	17 S	17 L	
18 M	18 S	18 M	18 J	18 D	18 M	
19 J	19 D	19 M	19 V	19 L	19 M	
20 V	20 L	20 J	20 S	20 M	20 J	
21 S	21 M	21 V	21 D	21 M	21 V	
22 D	22 M	22 S	22 L	22 J	22 S	
23 L	23 J	23 D	23 M	23 V	23 D	
24 M	24 V	24 L	24 M	24 S	24 L	
25 M	25 S	25 M	25 J	25 D	25 M	
26 J	26 D	26 M	26 V	26 L	26 M	
27 V	27 L	27 J	27 S	27 M	27 J	
28 S	28 M	28 V	28 D	28 M	28 V	
29 D	29 M	29 S	29 L	29 J	29 S	
30 L	30 J	30 D	30 M	30 V	30 D	

7.3.7. Actualización de la visión del programa RISA-SEA. Después de reconocer el contexto y obtener la motivación adecuada conjuntamente se construye una identidad de la cual todos se sientan partícipes y comprometidos.

Esta información debe incluirse en el formato de conformación de visión (Figura 36).

Figura 36. Formato de conformación de visión

Tecnología y Gestión Empresarial		Universidad Industrial de Santander	
			
<p>El programa RISA, está enfocado en disminuir la deserción y sobre permanencia estudiantil en los programas académicos de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial a través de la Retención Integración, Seguimiento y Acompañamiento académico a los estudiantes.</p>			
<p>MISIÓN</p>			
<p>Somos un programa de retención académica orientado a promover la persistencia estudiantil, en cumplimiento con la política del Sistema de Excelencia Académica universitaria (SEA): para los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.</p>			
<p>OBJETIVOS</p>			
<p>General:</p>			
<p>Establecer estrategias de retención para disminuir los índices de deserción y sobre permanencia estudiantil en los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.</p>			
<p>Específicos:</p>			
<ul style="list-style-type: none">• Ejecutar actividades orientadas a la integración de los estudiantes con la vida universitaria.• Sistematizar el desempeño académico de los estudiantes para identificar sus dificultades y fortalezas.• Ofrecer orientación académica y administrativa al estudiante para optimizar su desempeño.			
<p>VISIÓN</p>			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			

Se acordó que la creación del material sería diseñada por cada orientador, bajo la guía de la líder del equipo, para darle pertinencia a los requerimientos de las asignaturas sin contraponer los lineamientos establecidos por los docentes de cada asignatura, la media de entrega se estableció como una guía a la semana.

Esto sería reconocido con una ponderación de dos horas por material entregado y compartido en la plataforma, que actuaría además en dos ejes: el horizontal que garantizaría a los estudiantes de las asignaturas orientadas un material adicional para su apoyo y acompañamiento. Y en el vertical la verificación por parte del rol líder de la adecuada apropiación de los conocimientos por parte del rol orientador. Para mantener integrado el equipo y en construcción de soluciones colectivas, se decidió establecer horarios de orientación, talleres y seguimiento en común, así se tendría la oportunidad de reunir la mayor parte del equipo y conocer los avances y situaciones que la singularidad llevara al caso, para hacer más amenos estos encuentros, la líder del equipo gestionaba de forma particular los refrigerios para los orientadores, atendiendo además que en jornadas de incluso cuatro horas o más, este sería un pequeño reconocimiento al esfuerzo y dedicación, lo que reflejó un alto sentido de pertenencia hacia el equipo y un espacio de apoyo y crecimiento mutuo.

7.4. PROTOCOLO EN CASO DE CALAMIDAD DOMÉSTICA

En el transcurso de la experiencia 2018:II el padre de uno de los orientadores falleció, al ser este un hecho sin posibilidad de predicción, pero comprendiendo que como parte de un equipo; el apoyo y solidaridad deben distinguirse entre los integrantes, se realizaron las siguientes acciones, que pueden servir como base para experiencias futuras:

- Se comunicó a la coordinación del programa y a todos los miembros del equipo la situación.

- Cada uno desde la expresión de su sentimiento, comunico su sentido pésame.
- Las actividades que tenía asignadas el orientador fueron absorbidas y divididas por el resto del equipo, a favor de no alterar los tiempos y actividades ya planeadas y que este no incurriera en la necesidad de reprogramar sesiones o aplazar entregas, mientras daba tránsito a su situación personal.
- Se hizo entrega de una ofrenda de víveres al orientador, teniendo en cuenta que, para la situación estudiantil, este es un gesto de solidaridad y apoyo que es más pertinente que una ofrenda floral, que es lo que normalmente se acostumbra.

7.5. PROTOCOLO EN CASO DE NO CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR PARTE DEL ROL ORIENTADOR

Dado el caso que un orientador incumpla con los acuerdos pactados, no comunique las situaciones que estén llevando a cabo dicho incumplimiento, sus comunicaciones sean escasas o infructuosas y el seguimiento sea infructuoso. Se debe presentar un informe ante la coordinación del programa, explicando y argumentando la situación, este estamento será el encargado de citar a las partes, evaluar la situación y tomar las decisiones que se ajusten al caso.

Siendo el caso la solicitud de renuncia, el líder del equipo debe tener claro los perfiles pertinentes que no fueron asignados en la convocatoria inmediatamente anterior y que se ajustan a la vacante disponible, para cubrirla en el menor tiempo posible, mientras que se da el trámite de contratación y legalización del nuevo orientador, el líder debe asumir la orientación del nodo que se encontraba asignado, a fin de no alterar el cronograma de actividades y permitirle a los estudiantes seguir contando con el apoyo sin ningún tipo de interrupción.

Para las experiencias 2019:I se llevó a cabo el mismo proceso de integración; una primera reunión con todo el equipo, el establecimiento de jornadas comunes y la guía por parte del líder para la elaboración del material requerido a los orientadores de forma semanal.

Motivados por la experiencia de los semestres anteriores, donde la demanda de apoyo y orientación a las asignaturas de Estadística Uno, Estadística Dos y Estadística Aplicada; fue alta, se contrató orientador con una asignación de 120 horas, pero la circunstancias para la experiencia 2019-1, fueron diferentes y la demanda fue mínima. En contraposición la experiencia con Matemáticas Financiera y Administración Financiera, que tuvo una asignación de 60 horas, presento una demanda alta que agoto el recurso muy rápidamente. Con el objetivo de no afectar a los estudiantes usuarios del programa RISA-SEA, y gracias a que al interior del programa los orientadores son estudiantes destacados de sus programas de origen y apasionados por la causa, el traslado de orientadores entre asignaturas fue sencillo y enriquecedor, ya que permitió especialmente a los estudiantes del programa de economía, tener una visión holográfica de asignaturas que vieron en su escuela bajo una perspectiva diferente, y a los estudiantes usuarios siempre contar con el apoyo del programa RISA-SEA.

Las circunstancias anteriores permitieron concluir que una necesidad del programa RISA- SEA, es que sus orientadores y líder sean polivalentes, pues los óptimos resultados que se obtuvieron en esta experiencia se evidenciaron gracias a la integración que se mantuvo en el equipo y al sobreponer los valores colectivos sobre los individuales, la solidez, los rápidos tiempos de respuesta, las soluciones a circunstancias no programadas y la solidaridad para hacer de cada proceso una experiencia más significativa y con mejores estándares de calidad, se dio con la intervención transversal significativa de los procesos individuales. Para ejemplificar, se pueden citar algunas actividades:

- El orientador de lenguaje; colaboró con el equipo haciendo la revisión de estilos de las piezas publicitarias, correos y material de divulgación de todo el programa RISA- SEA.
- El orientador de mayores habilidades tecnológicas y audiovisuales, colaboró con la estandarización del material publicado y guiaba a sus compañeros en el desarrollo de orientaciones virtuales y brindó la capacitación en plataformas.
- Cuando se presentaron estudiantes de forma extemporánea a los talleres, el orientador que tuviera la mayor disposición de tiempo, se ofrecía, para que antes de la siguiente sesión, el estudiante se nivelara de forma personalizada y así permitirle un correcto avance al ritmo de sus pares.
- Entre todo el equipo, se revisaban los planes de estudio de los programas de origen, para hacer cruce de asignaturas y comprender que, aunque el enfoque es diferente en cada escuela (Ingeniería Industrial y Economía), las teorías son compartidas, esto con el fin de tener un lenguaje y una metodología que, al estudiante de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, le fuera lo más familiar y práctico posible.
- Se tuvo mesas de estudio para el desarrollo de los materiales solicitados, para guiar eficientemente los procesos.
- Se buscó generar empatía y apoyo por los procesos personales de cada orientador, la consecución de logros particulares (pasantías, reconocimientos, elecciones) se abordaban como parte del colectivo.

8. DISEÑO DE PERFILES PROFESIONALES Y ACADÉMICOS DEL PROGRAMA RISA-SEA

Para el funcionamiento del programa RISA- SEA se hizo necesario definir los perfiles de los actores que están en relación directa con el estudiante, por lo tanto, se presenta el perfil del Orientador, Estudiante en práctica de Trabajo Social, Monitor y Líder De Equipo. Esto con el fin de comprender el alcance de las acciones y objetivos de cada rol y no generar duplicidad de funciones.

Al interior de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, hay colaboradores que apoyan al programa RISA- SEA, desde sus actividades que están prioritariamente relacionadas con la parte administrativa; Control de matrículas, alimentación de bases de datos, asignación de espacios, comunicaciones, entre otras. Sus roles no se desarrollaron en este trabajo de grado, porque el alcance y la asignación de sus actividades no son competencia directa del programa RISA-SEA, y este, debe adaptarse al talento humano con el que se disponga, en cada experiencia.

Para efectos de calidad y constante mejoramiento del programa, se hace necesario elevar el promedio de los orientadores.

8.1. PERFIL DEL ORIENTADOR

8.1.1. Identificación del rol

Nombre: Orientador
Ciudad: Bucaramanga
Sede: Sede Bucaramanga Universidad Industrial de Santander
Supervisión Inmediata: Líder programa RISA- SEA.

Horario: 120 horas al semestre, distribuidas especialmente los lunes y viernes de seis de la tarde a diez de la noche.

8.1.2. Objetivo general del rol

El orientador que hace parte del programa RISA - SEA, tiene como objeto, aplicar la enseñanza entre pares con los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. El objetivo de este rol, es contribuir a contrarrestar la deserción y la sobrepermanencia estudiantil, partiendo de la construcción colectiva de conocimientos y proporcionando acompañamiento a los estudiantes en las áreas de conocimiento que se encuentren a su cargo.

8.1.3. Actividades

Principal: Brindar orientación y contribuir al refuerzo de conocimientos de los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, promoviendo la enseñanza entre pares.

Secundarias:

- Coordinar y promover encuentros presenciales o virtuales con los estudiantes que soliciten apoyo al programa RISA- SEA
- Diseñar y dirigir cursos cortos de apoyo académico.
- Crear material de apoyo académico, para ser compartido en la plataforma y que esté disponible para todos los estudiantes de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

8.1.4. Criterios de desempeño

- Cumple con la disponibilidad horaria requerida por el programa RISA-SEA.

- Maneja con propiedad los temas, y brinda orientación de manera clara sobre los mismos.
- El material de apoyo creado es sencillo y fácil de entender.
- Es puntual y objetivo con la entrega de los informes al líder del programa RISA- SEA.
- Participa activamente en las actividades que promueven la permanencia estudiantil organizadas por el IPRED.
- Realiza propuestas al líder de equipo que permiten mejorar la calidad del programa RISA-SEA.
- Maneja eficientemente los recursos virtuales del IPRED
- Maneja una comunicación asertiva entre los diferentes actores del programa RISA-SEA.

8.1.5. Educación

- Haber cursado y aprobado quinto nivel de la carrera en la cual esté matriculado.
- Tener un promedio ponderado igual o superior a 3,50 (tres, cinco, cero)
- Haber obtenido calificación igual o superior a 3,50 (tres, cinco, cero) en la asignatura en la cual aspira a ser Auxiliar Docente.

8.1.6. Habilidades y destrezas

Habilidades

- Mantener una comunicación asertiva con los demás actores
- Planificar procesos de aprendizaje mutuo
- Capacidad de aprender rápidamente y con autonomía
- Proactivo
- Interés por las actividades investigativas

- Liderazgo

Destrezas

- Manejo de recursos electrónicos
- Realizar cálculos numéricos o desarrollar escritos que se ajusten a las necesidades académicas.
- Manejo de herramientas ofimáticas
- Búsqueda de recursos bibliográficos

8.2. PERFIL DEL PRACTICANTE DE TRABAJO SOCIAL

8.2.1. Identificación del rol

Nombre:	Practicante de trabajo social
Ciudad:	Bucaramanga
Sede:	Sede Bucaramanga Universidad Industrial de Santander
Supervisión Inmediata:	Líder programa RISA-SEA.
Horario:	320 horas al semestre, tradicionalmente solicitadas en horario laboral, pero con acuerdo de flexibilidad horaria para desarrollar actividades los lunes y viernes de seis de la tarde a diez de la noche.

8.2.2. Objetivo general

El practicante de Trabajo Social que hace parte del programa RISA - SEA, tiene como objeto, realizar la identificación y acompañamiento a los problemas, interrelaciones y procesos sociales de los actores que intervienen en el programa RISA- SEA, con el fin de identificar alternativas de intervención profesional que

promuevan el bienestar humano, el cambio y la transformación hacia una sociedad más justa, democrática, participativa y respetuosa de los derechos humanos.

8.2.3. Actividades

Principal: Brindar orientación y asesoramiento profesional y vocacional. Promueve y participa en la organización, planificación orientación y asesoramiento profesional y vocacional de los estudiantes.

Secundarias:

- Interviene ante procesos emocionales o personales que dificulten los procesos académicos de los estudiantes.
- Desarrolla actividades que permitan promover el bienestar emocional de los estudiantes.
- Brinda acompañamiento a los estudiantes que se encuentren en una situación emocional que dificulte su proceso académico.

8.2.4. Criterios de desempeño

- Cumple con la disponibilidad horaria requerida por el programa RISA-SEA.
- Maneja con propiedad los temas y brinda orientación de manera clara sobre los mismos.
- Genera material de apoyo que promueve el bienestar emocional de los estudiantes y permite integrarlos a otras actividades universitarias, que desarrollan otras competencias diferentes a las académicas.
- Es puntual y objetivo con la entrega de los informes programados al líder del programa RISA-SEA.
- Participa activamente en las actividades que promueven la permanencia estudiantil organizadas por el IPRED.

- Realiza propuestas al líder de equipo que permitan mejorar la calidad del programa RISA-SEA.
- Maneja eficientemente los recursos virtuales del IPRED.
- Maneja una comunicación asertiva entre los diferentes actores del programa RISA-SEA.

8.2.5. Educación

Estudiante del programa de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander, que curse noveno nivel de su programa académico y mantenga un promedio general igual o superior a 3,8.

8.2.6. Habilidades y destrezas

Habilidades

- Mantener una comunicación asertiva con los demás actores
- Planificar procesos de aprendizaje mutuo
- Capacidad de aprender rápidamente y con autonomía
- Proactivo
- Interés por las actividades investigativas
- Liderazgo

Destrezas

- Manejo de recursos electrónicos
- Realizar cálculos numéricos o desarrollar escritos que se ajusten a las necesidades académicas.
- Manejo de herramientas ofimáticas
- Búsqueda de recursos bibliográficos

8.3. PERFIL DEL DOCENTE MONITOR

8.3.1. Identificación del rol

Nombre:	Monitor
Ciudad:	Bucaramanga
Sede:	Sede Bucaramanga Universidad Industrial de Santander
Supervisión Inmediata:	Líder programa RISA- SEA.
Horario:	120 horas al semestre, distribuidas especialmente los lunes y viernes de seis de la tarde a diez de la noche.

8.3.2. Objetivo general

El docente monitor que hace parte del programa RISA-SEA, tiene como objeto orientar, realizar seguimiento y servir como puente comunicador, entre el Comité de Trabajo de Grado, los directores de los trabajos de grado y los estudiantes que se encuentre cursando Investigación Empresarial, Plan De Investigación, Trabajo de Grado I y Trabajo de Grado II. El objetivo de este rol, es contribuir a la disminución de la sobrepermanencia estudiantil en esta línea académica, permitir una mejor comprensión de los actores de este proceso y ser motivación y guía para que los estudiantes reflejen las competencias adquiridas en su proceso de formación académica en la modalidad de grado que estos hayan adoptado.

8.3.3. Actividades

Principal: Realizar el seguimiento al cumplimiento de las fechas establecidas por cada uno de los actores (estudiantes, directores de trabajo de grado, comité de trabajo de grado).

Secundarias:

- Orientar y apoyar a los actores mencionados en la interpretación y avance de las etapas y conceptos, desarrollados y emitidos por el comité de trabajo de grado.
- Identificar los puntos críticos genéricos que se presentan en el desarrollo de las etapas del trabajo de grado.
- Diseñar estrategias que permitan orientar a los estudiantes que se encuentran fuera de la ciudad, en el desarrollo de las etapas del trabajo de grado.

8.3.4. Criterios de desempeño

- Cumple con la disponibilidad horaria requerida por el programa RISA-SEA.
- Maneja con propiedad los temas relacionados con la construcción de las entregas de trabajo de grado y brinda orientación de manera clara sobre los mismos.
- El seguimiento que realiza es oportuno y pertinente.
- Es puntual y objetivo con la entrega de los informes programados al líder del programa RISA-SEA.
- Participa activamente en las actividades que promueven la permanencia estudiantil organizadas por el IPRED.
- Realiza propuestas al líder de equipo que permitan mejorar la calidad del programa RISA-SEA.
- Maneja eficientemente los recursos virtuales del IPRED.
- Maneja una comunicación asertiva entre los diferentes actores del programa RISA-SEA.

8.3.5. Educación

Profesional activo y vinculado a actividades misionales docentes en los programas de Tecnología Empresarial o Gestión Empresarial.

8.3.6. Habilidades y destrezas

Habilidades

- Mantener una comunicación asertiva con los demás actores
- Planificar procesos de seguimiento a los estudiantes matriculados en las asignaturas correspondientes a la línea de trabajo de grado.
- Capacidad de aprender rápidamente y con autonomía
- Proactivo
- Interés por las actividades investigativas
- Liderazgo

Destrezas

- Manejo de recursos electrónicos
- Revisión de producciones escritas para la línea de trabajo de grado.
- Manejo de herramientas ofimáticas
- Búsqueda de recursos bibliográficos

8.4. PERFIL DEL LIDER DE EQUIPO

8.4.1. Identificación del rol

Nombre: Líder programa RISA-SEA

Ciudad: Bucaramanga

Sede:	Sede Bucaramanga Universidad Industrial de Santander
Supervisión Inmediata:	Coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial
Horario:	320 horas al semestre, distribuidas especialmente los lunes y viernes de seis de la tarde a diez de la noche.

8.4.2. Objetivo general

El líder de equipo coordina, acompaña y administra los recursos asignados por la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial para el programa RISA- SEA. Diseña, lidera, controla y promueve las estrategias que se ajustan a los objetivos del programa RISA- SEA y el desarrollo creativo y de bienestar de los roles a su cargo. Es canal de comunicación directa entre todos los actores del programa, fomenta la integración universitaria y extrapola necesidades a partir de su rol estudiantil.

8.4.3. Actividades

Principales:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos del programa RISA-SEA.
- Dirigir, apoyar y revisar los materiales desarrollados al interior del programa, previa divulgación interna y externa.
- Presentar informes trimestrales de gestión y resultado a la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial y a los demás estamentos universitarios que lo requieran.
- Fomentar un ambiente de armonía y laboriosidad de todos los integrantes del programa RISA-SEA.

- Tener habilidad para seleccionar y adecuar métodos y medios de enseñanza que faciliten los procesos de aprendizaje.
- Apoyar la identificación de las asignaturas que presentan mayor complejidad o dificultad en los procesos de aprendizaje de los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.
- Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad y creatividad en los procesos de aprendizaje y comunicación del programa RISA-SEA.
- Establecer canales de comunicación entre los diferentes actores del programa RISA-SEA.

Secundarias:

- Coordinar y promover encuentros presenciales o virtuales con los estudiantes que soliciten apoyo al programa RISA-SEA.
- Estar continuamente disponible para atender las solicitudes de los estudiantes que se contacten con el programa RISA-SEA.

8.4.4. Criterios de desempeño

- Cumple con la disponibilidad horaria requerida por el programa RISA-SEA.
- Maneja con propiedad todos los temas relacionados a las asignaturas y la reglamentación estudiantil. Brinda orientación de manera clara sobre los mismos.
- Apoya las acciones orientadas al seguimiento estudiantil.
- Es puntual y objetivo con la entrega de los informes solicitados por la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial y demás estamentos universitarios que lo requieran.
- Participa activamente en las actividades que promueven la permanencia estudiantil organizadas por el IPRED.

- Realiza propuestas a la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial que permitan mejorar la calidad del programa RISA –SEA y de los programas académicos relacionados.
- Maneja eficientemente los recursos virtuales del IPRED.
- Maneja una comunicación asertiva entre los diferentes actores del programa RISA-SEA.

8.4.5. Educación

Estudiante del programa de Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, que curse noveno nivel de su programa académico, mantenga un promedio general igual o superior a 3,8, y que elija práctica empresarial como modalidad de trabajo de grado para cumplir con las actividades propuestas para el perfil.

8.4.6. Habilidades y destrezas

Habilidades

- Mantener una comunicación asertiva con los demás actores
- Planificar procesos de seguimiento y acompañamiento de los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.
- Capacidad de aprender rápidamente y con autonomía
- Proactivo
- Interés por las actividades investigativas
- Liderazgo

Destrezas

- Manejo de recursos electrónicos

- Gerenciales para la comprensión del programa RISA-SEA, como organización empresarial.
- Manejo de herramientas ofimáticas
- Búsqueda de recursos bibliográficos

9. CONCLUSIONES

El programa RISA-SEA brinda una experiencia de aprendizaje práctico a los profesionales en formación de Gestión Empresarial, aplicando las competencias que conforman el perfil profesional: Gestiona estratégicamente, lidera de forma prospectiva, organiza los procesos empresariales, estructura y gestiona modelos y proyectos de negocio, valora la cadena productiva, promueve la optimización e innovación empresarial, toma decisiones, optimiza la gestión con el uso de TIC y genera negocios en red.

Se puede afirmar que todas las empresas y organizaciones dependen de factores externos y/o superiores que limitan su accionar. Entre estos, el programa RISA-SEA no es la excepción: no es posible determinar un algoritmo definitivo que dé respuesta a todas las necesidades que este plantea en función de su público objetivo: los estudiantes de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial. Pero esta práctica es un insumo documentado de una experiencia satisfactoria que aspira a convertirse en facilitador de la toma de decisiones por parte de los futuros practicantes y la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial.

Se identificaron dos tipos de demandas por parte de los estudiantes de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial para el programa RISA-SEA. La primera, la que atiende a demandas constantes y que se enfoca a competencias y habilidades relacionadas con el pensamiento numérico, sistémico y lectoescritor, que se pueden estandarizar y llevar a la naturaleza de talleres, enriquecidos por los estudiantes orientadores con cada contratación. Y la segunda que deriva de la naturaleza de cada cohorte, por lo que cambia semestre a semestre y tienen un comportamiento único y unas características particulares; por esta razón, el servicio de orientaciones debe estar dispuesto a atender dicha demanda sin previa

categorización, lo que sugiere conformar equipos polivalentes que estén dispuestos a atender u optimizar los procesos que esta naturaleza demande.

La eficiencia de los canales de comunicación fue puesta a prueba durante el desarrollo de esta práctica. Se evidenció que desafortunadamente los correos electrónicos que remiten desde el IPRED y desde el programa de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial presentan una baja lectura. Debido a que la mayoría de los estudiantes estudian y trabajan, las llamadas telefónicas no deben contemplarse como una opción preferente. En cambio, los mensajes de WhatsApp y aquellos que incluyan imágenes tienen no solo una alta lectura, sino que además permite flexibilidad en los tiempos de respuesta entre el emisor y receptor del mensaje.

La solidez del equipo conformado para el programa RISA-SEA parte de la identificación mutua de valores éticos, políticos y profesionales que se trasladan a conversaciones constructivas que dan como resultado iniciativas y estrategias de mejoramiento individual y colectivo. Por esta razón, se hace necesario promover espacios de interacción y mantener una actitud empática y solidaria.

Para el caso del programa de Tecnología Empresarial, que se ofrece bajo la modalidad virtual, el programa RISA- SEA se convierte en epicentro de encuentro y reconocimiento presencial de los estudiantes matriculados, lo que facilita la interacción entre pares y la posibilidad de integrarse a la vida universitaria.

Las tutorías presenciales que se brindan para el programa de Gestión Empresarial son el escenario ideal para realizar el reconocimiento entre tutores, orientadores y estudiantes. Son espacios propicios para extender lazos comunicativos y reconocer de primera voz las necesidades que no logran trascender por falta de iniciativa comunicativa.

Promover estrategias que permitan al estudiante reconocerse como protagonista y gestor de su aprendizaje es una labor que requiere ser fortalecida para cultivar una cultura investigativa y constructivista.

El trabajo mancomunado entre tutores y orientadores permitió comprender que existen prerequisites asociados a habilidades ofimáticas y matemáticas que, de no cumplirse, dificultan el correcto avance de algunas asignaturas. Desde el programa RISA-SEA, se deben gestar espacios físicos y virtuales que acompañen y garanticen la adquisición de dichas habilidades y así contribuir a espacios de aprendizaje óptimos.

Existían diversas estrategias de acompañamiento enfocadas a los primeros niveles de formación académica de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial, pero desde la coordinación de programas se identificó como punto crítico la sobrepermanencia o deserción asociada a las asignaturas de la línea de trabajo de grado, comprendiendo que cada estudiante que no alcanza su titulación incide negativamente a nivel personal y de programa, desde el programa RISA-SEA, se diseñaron y desplegaron estrategias que buscaron apoyar positivamente este proceso, pero que deben ser fortalecidas y medidas numéricamente para realizar un correcto análisis de la situación identificada.

En esta práctica se buscó cambiar la imagen polarizada que se percibía entre docentes y orientadores. El que estos últimos asistieran al menos a una de las tutorías permitía identificar lineamientos de clase y estilos metodológicos que le brindarían al estudiante un desarrollo bien engranado y que satisficiera a todos los interesados. Además, no contraponer horarios, compartir recursos bibliográficos y tener objetividad en cada rol, permitió que los docentes se acercaran al programa con una perspectiva más amigable.

Este trabajo de grado y sus anexos evidencian un material desarrollado en cada estrategia, lo que le permitirá a la coordinación de los programas de Tecnología Empresarial y Gestión Empresarial diseñar una hoja de ruta para futuras experiencias.

Para la mayoría de los integrantes del equipo RISA- SEA, se logró una primera experiencia laboral, asociada a procesos educativos, que promovieron una visión holográfica de teorías compartidas.

BIBLIOGRAFÍA

ALZATE MEDINA, Gloria Mercedes y PEÑA BORRERO, Luis Bernardo. La tutoría entre iguales: una modalidad para el desarrollo de la escritura en la educación superior. [Base de datos en línea]. Octubre 03 de 2009. Universitas Psychologica, 9 (1), 1. (Recuperado en 15 febrero 2019). Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v9n1/v9n1a10.pdf>

BARRAGAN MORENO, Sandra Patricia. La Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano en el camino de la retención estudiantil: más cerca de la reducción del abandono estudiantil en la Tadeo. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, 2015. ISBN 978-958-725-178-4

BUSTOS MORALES, Ana Milena. Práctica empresarial como apoyo para la construcción de un programa que promueva la permanencia y graduación de los estudiantes de los programas ofrecidos en modalidades a distancia y virtual en el IPRED. Trabajo de Grado para optar el título de Profesional en Gestión Empresarial. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. Gestión Empresarial, 2017

CALDERON LOZANO, Claudia Patricia y AMAYA DURAN, Diana Elizabeth. Plan de seguimiento y retención de los estudiantes de los programas Tecnología y Gestión Empresarial del IPRED-UIS. Trabajo de Grado para optar el título de Profesional en Gestión Empresarial. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. Gestión Empresarial, 2012

CIVICUS. Seguimiento y Evaluación. [En línea]. p.3 (Recuperado en 19 enero 2019). Disponible en [https://www.civicus.org/documents/toolkits/Seguimiento %20y %20evaluacion.pdf](https://www.civicus.org/documents/toolkits/Seguimiento%20y%20evaluacion.pdf)

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A, 2000. p. 165. ISBN 958-41-0037-8

CRUZ CHIMAL, Javier y JIMENEZ PEREZ, Verónica. Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. [En línea]. 2013 (Recuperado en 23 enero 2019). Disponible en <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

ESPINOZA CLAVIJO, Tatiana. Modelo de gestión de proceso de talento humano en el marco de un sistema de gestión de calidad. Trabajo de Grado para optar el título de Especialista en Gerencia Integral de la Calidad. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, 2013

EL PENSANTE. El análisis de información. [En línea]. (Recuperado en 23 febrero 2019). Disponible en <https://educacion.elpensante.com/el-analisis-de-informacion/>

FARFÁN BUITRAGO, Dalsy Yolima y GARZON CASTRILLON, Manuel Alfonso. La gestión del conocimiento. Documento de investigación No. 29. Bogotá: Universidad del Rosario. Facultad de Administración, 2006, 8p.

GARCIA SANCHEZ, Estela y VALENCIA VELAZCO, María Lourdes. Planeación estratégica. Teoría y Práctica. Editorial Trillas, 2008. ISBN 607-17-1273-4

INSTITUTO TÉCNICO PROFESIONAL MARÍTIMO VALPARAÍSO. ¿Qué es la retención escolar? [En línea]. 2017 (Recuperado en 19 enero 2019). Disponible en <http://imaritimo.cl/la-retencion-escolar/>

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TOLUCA. ¿Qué es la tutoría? [En línea]. 2008 (Recuperado en 19 enero 2019). Disponible en <http://apolo.ittoluca.edu.mx/~tutorias/tutoria/tutorias.htm>

MEDINA BLANCO, Camilo y ARIZA TORES, Gineth Lorena. Implementación de un modelo econométrico de riesgo para el análisis de permanencia y deserción estudiantil en el programa de Diseño Industrial (2009-2012). Trabajo de Grado para optar el título de Diseñador Industrial. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, 2014

MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Deserción escolar. [En línea]. (Recuperado en 22 enero 2019). Disponible en <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-82745.html>

MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL DE COLOMBIA. ¿Qué es el SPADIES?. [En línea]. Recuperado en 15 febrero 2019). Disponible en <https://www.mineducacion.gov.co/sistemasinfo/spadies/Informacion-Institucional/254648:Que-es-el-SPADIES>

MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL DE COLOMBIA. SNIES - Sistema Nacional de Información de Educación Superior. [En línea]. Recuperado en 15 febrero 2019). Disponible en https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/w3-article-254675.html?_noredirect=1

MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Lineamientos para el acompañamiento a establecimientos educativos en el marco del mejoramiento de las practicas pedagógicas y el fortalecimiento institucional. [En línea]. SlideShare. 2009. (Recuperado en 22 enero 2019). Disponible en <https://es.slideshare.net/atherk/acompamamiento>

ORDOÑEZ LLANES, Juan; QUILES FERNANDEZ, Emma y NOGUERA I PIGEM, Elena. La tutoría entre iguales: una experiencia del grado de pedagogía de la Universidad de Barcelona. [Base de datos en línea]. Julio 21 de 2017. REDU: Revista de Docencia Universitaria 15 (2), 2. (Recuperado en 21 febrero 2019). Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6276896>

PINEDA BAEZ, Clelia y PEDRAZA ORTIZ, Alexandra. Programas exitosos de retención estudiantil universitaria: las vivencias de los estudiantes. [Base de datos en línea]. Agosto 10 de 2009. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 28 (1), 1. (Recuperado en 18 febrero 2019). Disponible en <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/88/181>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Gestionar. Diccionario de la Real Academia Española. [En línea]. (Recuperado en 24 enero 2019). Disponible en <http://dle.rae.es/?id=JAQijnd>

[TECNO SECUNDARIA. La memoria Técnica. \[En línea\]. Recuperado en 15 febrero 2019\). Disponible en https://www.tecnosecundaria.es/index.php/el-proceso-tecnologico/57-la-memoria-tecnica](https://www.tecnosecundaria.es/index.php/el-proceso-tecnologico/57-la-memoria-tecnica)

TINTO, Vicent. Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. [Base de datos en línea]. Revista de la Educación Superior, 71 (1), 1. (Recuperado en 22 enero 2019). Disponible en http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista71_S1A3ES.pdf

TORRADO ARENAS, Daniel Mauricio; MANRIQUE HERNANDEZ, Edgar Fabian y AYALA PIMENTEL, Jaime Otoniel. La tutoría entre pares: una estrategia de enseñanza y aprendizaje de histología en la Universidad Industrial de Santander. [Base de datos en línea]. Abril 21 de 2016. Revista Medicas UIS, 29 (1), 1.

(Recuperado en 22 enero 2019). Disponible en <https://dx.doi.org/10.18273/revmed.v29n1-2016008>

UCHA, Florencia. Evaluación. Definición ABC. [En línea]. 2009 (Recuperado en 26 enero de 2019). Disponible en <https://www.definicionabc.com/general/evaluacion.php>

UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER. Oficina de Desarrollo Académico. SAE. [En línea]. (Recuperado en 21 febrero 2019). Disponible en <http://desarrolloacademico.uts.edu.co/sae/>

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Biblioteca Central. Descripción Servicios Biblioteca. [En línea]. (Recuperado en 13 octubre 2019). Disponible en <http://tangara.uis.edu.co/>

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. CENTIC. El Centro de Tecnologías de Información y Comunicación de la UIS, se convierte en el primer edificio de estas características en Colombia y uno de los primeros en América Latina. [En línea]. (Recuperado en 13 octubre 2019). Disponible en https://www.uis.edu.co/recursos_centic/informacion_general.html

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Presentación Institucional. Historia. [En línea]. (Recuperado el 14 de enero de 2019). Disponible en http://www.uis.edu.co/webUIS/es/acercaUis/02-19%20WEB_HistoriaUIS.pdf

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Principios de la Universidad Industrial de Santander. [En línea]. (Recuperado el 14 de enero de 2019). Disponible en <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/acercaUis/principios.html>

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Recursos del Programa Académico de Gestión Empresarial. [En línea]. (Recuperado en 10 octubre 2019). Disponible en <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/academia/institutoProyeccionRegionalyEducacionDistancia/programasAcademicos/gestionEmpresarial/recursos.jsp>

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Sistema de Apoyo a la Excelencia Académica. [En línea]. (Recuperado en 15 febrero 2019). Disponible en <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/estudiantes/excelenciaAcademica/index.html>

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE VALENCIA. Principios de la integración educativa en el aula regular. [En línea]. 2018 (Recuperado en 19 enero 2019). Disponible en <https://www.universidadviu.com/principios-de-la-integracion-educativa-en-el-aula-regular/>

WIZIQ. Virtual Classroom *software* for live interactive online classes. [En línea]. (Recuperado en 10 octubre 2019). Disponible en <https://www.wiziq.com/virtual-classroom/>