

**Estrategias para mejorar la comunicación interna y proyección a socios internacionales de
la Dirección Nacional de Relaciones Internacionales USTA- Bogotá**

Daniela Segura Bastidas

Tutor

Fabio Alejandro Bastidas Mahecha

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

Noviembre 2021

**Estrategias para mejorar la comunicación interna y proyección a socios internacionales de
la Dirección Nacional de Relaciones Internacionales USTA- Bogotá**

Daniela Segura Bastidas

Tutor

Fabio Alejandro Bastidas Mahecha

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

Noviembre 2021

Resumen

El presente plan de mejora, elaborado con base en la experiencia de la pasantía realizada en la Dirección Nacional de Relaciones Internacionales de la Universidad Santo Tomás, a partir de un análisis DOFA, busca principalmente optimizar y agilizar procesos aplicados al área de Movilidad Entrante, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes de las universidades socias que realizan un intercambio académico en la USTA. Adicionalmente, tiene el propósito de promover la imagen de la DRI en redes sociales, especialmente en Instagram, con formatos de actualidad, como los reels o lives, que son llamativos para el público objetivo del departamento.

Este plan de mejora consta tres partes: a. Elaboración de matriz de seguimiento a estudiantes entrantes del período 2022-1, b. Socialización de horarios de las asignaturas a estudiantes entrantes antes de vacaciones 2021-2. c. Estrategia para Instagram enfocada en Lives y Reels. Las anteriores acciones realizadas se desarrollaron en los meses de octubre a diciembre, teniendo en cuenta la conveniencia y pertinencia de cada una en el desarrollo de las actividades del departamento.

Se pudo evidenciar que, con la matriz se generó una mejoría en el seguimiento a los procesos de inscripción de los estudiantes, con los formatos reel y lives se experimentó una audiencia más activa e interesada por el contenido, y finalmente, se espera que la socialización de los horarios sea de gran utilidad, tanto para los estudiantes como para los miembros del equipo de la DRI.

Agradecimientos

Quiero agradecer a mi mamá por su incondicional apoyo en el desarrollo de mi vida profesional y personal, gracias a ella logré alcanzar mis metas propuestas, siendo una guía de perseverancia y búsqueda de la excelencia en todos los retos que se me han presentado a lo largo de mi carrera profesional. También quisiera agradecer a mi papá, por los conocimientos que me brindó cuando tenía inquietudes sobre finanzas y economía. También, quiero agradecer a los demás miembros de mi familia que me brindaron su mano para salir adelante y cumplir con mis sueños profesionales.

Por otro lado, quiero agradecer a la Universidad Santo Tomás por ser el lugar de aprendizaje y experiencia universitaria, que enriqueció mis conocimientos sobre los Negocios Internacionales, dónde conocí excelentes docentes que guiaron mi camino de la mejor manera, al igual que mis compañeros que formaron parte del equipo de trabajo durante estos 5 años, con quienes aprendí a desarrollar habilidades de comunicación y liderazgo, construyendo una red de apoyo para el aprendizaje.

Finalmente, gracias a mi tutor por guiarme en esta etapa final del pregrado en Negocios Internacionales, y ayudarme a culminar satisfactoriamente este proceso de crecimiento profesional.

Introducción

La Dirección Nacional de Relaciones Internacionales de la Universidad Santo Tomás que busca apoyar los procesos de movilidad realizados por los estudiantes, docentes, investigadores, administrativos, y egresados, con el fin de ayudar al posicionamiento y reconocimiento de la Universidad a nivel mundial, estableciendo alianzas con otras universidades y empresas para fomentar la cooperación con convenios bilaterales o multilaterales, o formando parte de redes como PILA, ODUCAL, eMovies, entre otras.

En esa línea, no solo se busca que los estudiantes tomasinos realicen movilidad, sino también atraer alumnos de las universidades socias a conocer la Universidad Santo Tomás, brindando una experiencia de calidad, como es característico del Primer Claustro Universitario de Colombia.

Con el fin de promover una excelente imagen de la USTA, es ideal que los estudiantes entrantes gocen de una excelente atención y experiencia universitaria, siendo portadores de una excelente vivencia internacional, dando visibilidad y ayudando a la construcción de la Universidad como un referente de excelencia internacional.

Tabla de Contenido

1. La Empresa	8
1.1. Aspectos Generales.	8
1.1.1. Misión	9
1.1.2. Visión	9
1.2. Ubicación Geográfica.	10
1.3. Estructura Organizativa	10
1.4. Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.	10
1.4.1. Análisis DOFA	11
2. Planteamiento de Plan de Mejora respecto a las Prácticas Profesionales	13
2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	13
2.2. Importancia, limitaciones y alcances	14
2.3 Objetivos	14
2.3.1. General	14
2.3.2 Específicos	15
3. Contenido del Plan de Mejora	16
3.1 Propuesta de Mejora.	16
3.2 Conclusiones.	20
4. Bibliografía	22
5. Anexos	23
5.1 Seguimiento práctica profesional.	23
5.1.1. Actividades realizadas	23
5.2.1. Cumplimiento de objetivos y actividades	23
5.2.1.1 Agosto.	23
5.2.1.2 Septiembre.	24
5.2.1.3 Octubre.	25
5.2.1.4 Noviembre y diciembre.	25

Índice de Figuras

Figura 1 Principales funciones realizadas por la DRI	8
Figura 2 Organigrama DRI	10
Figura 3 DOFA - DRI	11
Figura 4 Plan Live Movilidad Entrante	19
Figura 5 Actividades realizadas	23
Figura 6 Convenciones Matriz Movilidad Entrante 2022-1	25
Figura 7 Comunicación Live	26
Figura 8 Alcance Reels	27

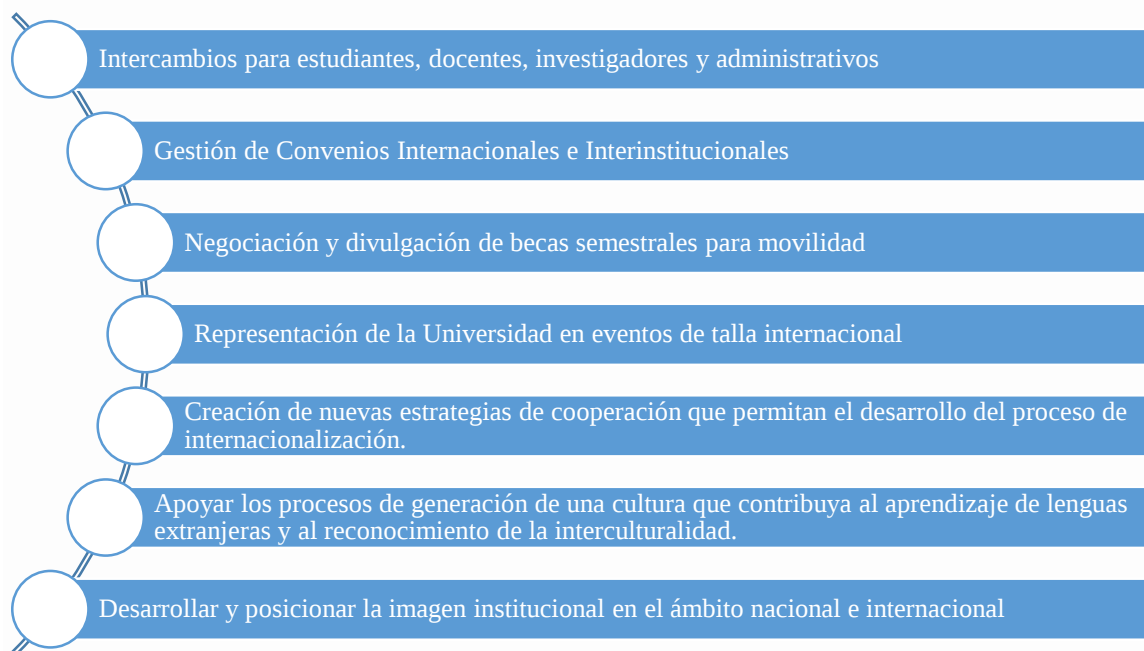
1. La Empresa

1.1. Aspectos Generales.

La Dirección Nacional de Relaciones Internacionales- DRI:

es un departamento que depende de la Rectoría General de la Universidad Santo Tomás, el cual apoya la movilidad de los estudiantes, profesores, investigadores, administrativos y egresados, con el fin de incrementar la visibilidad de la Universidad como Institución de Educación Superior de Alta Calidad a nivel internacional. (Dirección Nacional de Relaciones Internacionales, s.f.)

Figura 1 Principales funciones realizadas por la DRI



Nota: Adaptado de la página web de la Dirección Nacional de Relaciones Internacionales (s.f.) <https://relacionesinternacionales.usta.edu.co/index.php/dri/quienes-somos-orii>

1.1.1. Misión

La misión de la DRI es:

El proceso de internacionalización de la Universidad Santo Tomás incorpora la dimensión global e intercultural en el desarrollo de sus tres funciones sustantivas (investigación, proyección social y docencia) y en la gestión misma de la institución, con el fin de apoyar la formación integral del estudiante y la incorporación de la USTA en redes académicas y científicas globales. (Dirección Nacional de Relaciones Internacionales, s.f.)

1.1.2. Visión

La visión contemplada por la DRI es:

En el año 2023 el proceso de internacionalización en la Universidad Santo Tomás se encontrará articulado a las actividades académicas, científicas y de proyección social, contribuyendo de forma determinante a la calidad de sus programas académicos y a la excelencia de sus egresados. (Dirección Nacional de Relaciones Internacionales, s.f.)

1.1.3. Valores

Se resaltan los siguientes valores en la DRI.

- Trabajo en equipo
- Sinergia

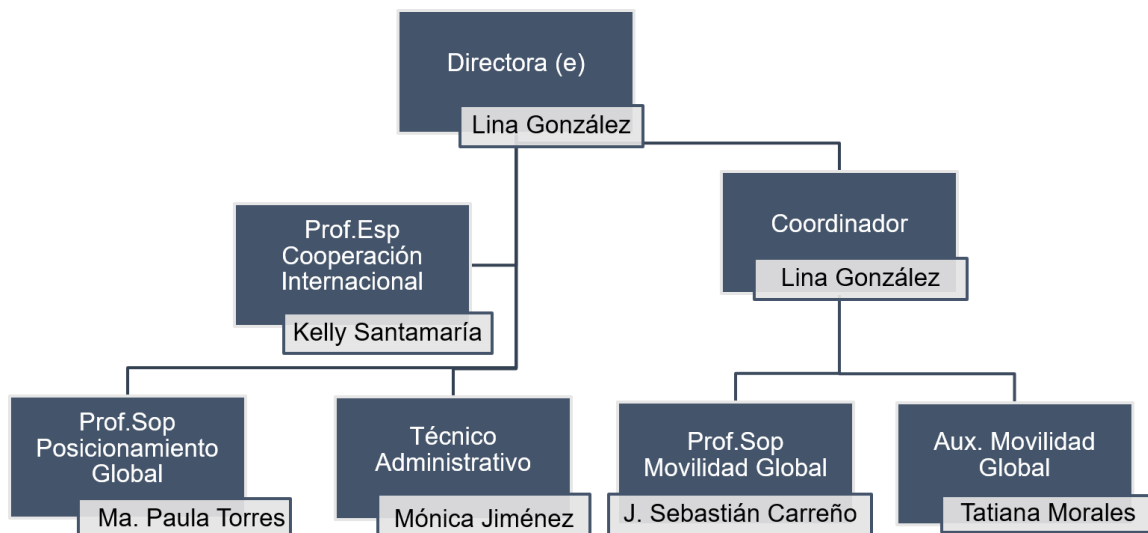
1.2. Ubicación Geográfica.

La **Dirección Nacional de Relaciones Internacionales** se encuentra ubicada en la Calle 52 No. 7-11 en el piso 3 del Edificio Santo Domingo de la Universidad Santo Tomás sede principal (Bogotá D.C., Colombia)

1.3. Estructura Organizativa

La Dirección Nacional de Relaciones Internacionales se conforma de la siguiente manera:

Figura 2 Organigrama DRI



1.4. Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

Las funciones de la práctica profesional desarrolladas en la DRI, se enfocaron principalmente en Movilidad Entrante y apoyo a la Directora Nacional, dentro de las cuales se pueden mencionar:

- Recepción virtual de los estudiantes de Movilidad Entrante 2021-2, apoyando la inscripción en SAC, reuniones para guiar el ingreso a SAC y Moodle, inscripción de materias, soporte para dudas en general, por ejemplo, respecto a

InterActin, SAC, Moodle, horarios, modalidad PMT, entre otras; seguimiento al proceso de cada estudiante y, en algunos casos, cancelación de movilidad.

- Diligenciamiento de matrices para realizar seguimiento a los procesos de movilidad entrante, para los semestres 2021-1, 2021-2 y 2022-1.
- Diligenciamiento de cuadros maestros para generación de estadísticas de Movilidad Global 2021-2, y reportes para facultades con los históricos de internacionalización según el programa.
- Seguimiento y validación del proceso de movilidad entrante en la plataforma InterActin.
- Apoyo en funciones de la Dirección, como con la Red de Universidades Católicas Colombianas.

1.4.1. Análisis DOFA

Teniendo en cuenta las funciones anteriormente descritas, se identificaron las siguientes Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.

Figura 3 DOFA - DRI

FORTALEZAS

- Equipo sólido, con funciones claras
- Comunicación directa con la jefe directa
- Trabajo integrado que permite conocer sobre todas las dependencias de la dirección y así mismo participar e involucrase
- Reuniones en equipo en temas de importancia, lo que permite que todos tengan claridad de la información
- Capacitaciones en todas las dependencias
- Equipo capacitado para realizar las funciones con excelencia
- Comunicación con los demás miembros del equipo, lo que facilita resolver dudas e inquietudes

DEBILIDADES

- Pocas reuniones con jefe directa que a veces afectan el desarrollo de actividades más eficientemente.
- El trabajo desde casa disminuye la calidad de la transmisión de la información.
- Uso de WhatsApp personal para la comunicación con los estudiantes entrantes.
- El ingreso a la mitad del proceso de recepción de movilidad entrante, lo que imposibilita conocer el origen de solicitudes.
- Capacitaciones sin orden cronológico.
- Falta de divulgación de los horarios de grupo por programa a los estudiantes de movilidad entrante, lo que genera dobles procesos y cancelaciones.
- Matrices con información insuficiente en cuanto a fechas y motivos de cambios y/o cancelaciones.

OPORTUNIDADES

- Inmersión y conocimiento de acuerdos y programas que benefician a la Universidad
- Colaboración con redes nacionales e internacionales para movilidad saliente y entrante
- Aprendizaje de otras redes y alianzas para procesos internos
- Colaboración con otros departamentos de la Universidad: Líderes de internacionalización por facultad y división.

AMENAZAS

- Demora en los trámites con otros departamentos o unidades de la Universidad: Departamento de Humanidades, sindicatura, registro y control y DUAD.
- Ausencia (renuncia) de un miembro del equipo, lo que aumenta la carga para las demás dependencias
- Transición de la virtualidad a la presencialidad, lo que genera incertidumbre y duda por parte de los estudiantes que quieren venir a estudiar a la universidad.
- Algunos de los estudiantes de movilidad entrante no leen los mensajes a través de canales de comunicación establecidos como WhatsApp y correo electrónico, generando malentendidos y dificultando los procesos de seguimiento.

2. Planteamiento de Plan de Mejora respecto a las Prácticas Profesionales

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

De acuerdo a las debilidades y amenazas anteriormente mencionadas, se formulará una solución que permita agilizar los siguientes procesos de Movilidad Entrante:

- Dobles procesos y cancelaciones: originadas por el conocimiento de los horarios de las clases con poca anterioridad al inicio de clases (1 semana antes), pues se presentaban cruces con los trabajos o clases en universidades de origen.
- Información incompleta en las matrices de movilidad entrante: Estas matrices contienen la información necesaria de consulta para hacer seguimiento a los estudiantes, sin embargo, se presentan casos donde la información es insuficiente, respecto a novedades como modificaciones de horario, tipo de modalidad, o cancelaciones, dificultando hacer un correcto seguimiento. Adicionalmente, estas matrices son la base para la elaboración de cuadros maestros semestrales, por lo que al tener una matriz que contenga información requerida por los cuadros maestros, agilizará su elaboración y unificará el tipo de información.
- Canales de comunicación no efectivos: El seguimiento y acompañamiento a los estudiantes se realiza a través de WhatsApp y correo electrónico, sin embargo, se evidenció que los alumnos no están pendientes de la información suministrada, o no tienen clara la cadena para solicitar ayuda en sus trámites y procesos.
- Uso de redes sociales para potencializar la imagen de la DRI: Generación de una estrategia en Instagram principalmente para atraer a los estudiantes de movilidad entrante con formatos llamativos.

2.2. Importancia, limitaciones y alcances

La importancia de la solución radicará en la comunicación tanto interna como externa de la DRI, fortaleciendo la imagen proyectada a los estudiantes, especialmente, de movilidad entrante. Esto favorecerá la percepción de agilidad y eficiencia de la Dirección, así como la satisfacción de los estudiantes de intercambio.

Las principales limitaciones están enmarcadas en las fechas y en lograr parametrizar los horarios de la forma más eficiente y oportuna tanto para los estudiantes, como para los profesionales de movilidad global, sin incurrir en más procesos que aumenten la carga de movilidad entrante. Otra limitación se da por la dependencia de otros departamentos de la Universidad, como Registro y Control, pues es difícil coordinar los tiempos requeridos para la divulgación de los horarios

Adicionalmente, el alcance del plan de mejora en cuanto a los horarios será limitado en tiempo, pues se está trabajando en una nueva versión de la plataforma, la cual incluirá mejoras como mostrar los grupos y horarios de las materias.

2.3 Objetivos

2.3.1. General

Mejorar y optimizar la planeación de los procesos de comunicación interna y externa de movilidad entrante, con el fin de tener información clara y unificada, haciendo uso de: matrices con la información requerida; estrategias llamativas en Instagram; y una recepción de estudiantes más efectiva a partir del periodo 2022-1.

2.3.2 Específicos

- Realizar un formato de matriz donde se especifiquen motivos y fechas de los procesos realizados, con el fin de tener una trazabilidad y mejorar el seguimiento a los estudiantes.
- Realizar un proceso de “inducción” en los primeros días de diciembre con los estudiantes de movilidad entrante, para que tengan conocimiento de las generalidades y de los horarios de grupo por programa, con el fin que tengan el tiempo suficiente para proyectar las asignaturas que van a tomar con la Universidad Santo Tomás.
- Establecer una estrategia de comunicaciones que consista: por un lado, en mejorar el alcance de las redes con vídeos formato Reels o Lives que sean más llamativos para el público objetivo. Por otro lado, elegir un canal de comunicación principal, y realizar un seguimiento de la recepción de la información, para saber si los estudiantes están al tanto de los pasos a seguir con su movilidad.

3. Contenido del Plan de Mejora

A continuación, se evidencia el plan de ejecución para las propuestas de mejora, llevadas a cabo de la mano con la Directora Nacional y con los profesionales de movilidad global de la DRI. Para llevarlo a cabo se plantearon las siguientes etapas:

- Observación: en los meses de agosto y septiembre, se analizan las funciones realizadas en la DRI para reconocer aquellos procesos que puedan mejorarse.
- Planeación: en los meses de octubre y en la primera mitad de noviembre se planean las actividades y objetivos del plan de mejora, con ayuda del equipo y de la Directora.
- Ejecución: en la segunda mitad de noviembre y en los primeros días de diciembre se lleva a cabo la ejecución del plan de mejora aplicable a la movilidad entrante 2022-1.

3.1 Propuesta de Mejora.

La propuesta de mejora consiste en tres partes: en primer lugar, se propone una nueva matriz con mayor información y practicidad, en segundo lugar, se plantean reuniones por facultad en diciembre para socializar los horarios de grupo por programa y canal de comunicación elegido para transmitir información de interés a los estudiantes, y finalmente se realiza una propuesta para redes sociales con el fin de atraer más seguidores.

Esta propuesta se sustenta en la importancia de fortalecer la comunicación y la sinergia interna en la DRI, con el fin de proyectar un servicio sólido y más efectivo para los estudiantes de movilidad entrante, pues para poder tener una presencia internacional fortalecida y consolidada, es necesario primero solucionar errores que le restan efectividad a los procesos,

para luego poder ofrecer un servicio de calidad a los estudiantes de las universidades socias. Esto es vital, pues afecta directamente la reputación de la Dirección y de la Universidad Santo Tomás, por lo que tener procesos internos más efectivos, ayudará a mejorar la experiencia de los estudiantes de intercambio.

Como lo plantea Cue (2015) los componentes de una estrategia internacional son:

- Habilidad específica: consiste en saber cuál es la fortaleza básica con la cual compite en el mercado internacional
- Diversidad de sus operaciones: se debe analizar cuál nicho de mercado es el más fuerte, con el fin de que este se convierta en una ventaja sobre la competencia
- Asignación de recursos: es importante priorizar las operaciones más relevantes en el momento de asignar recursos
- Sinergia: definido como el todo es más que la suma de las partes.

De acuerdo a los componentes citados anteriormente, en el caso particular de la DRI, lo más importante es lograr sinergia entre los profesionales que componen la Dirección, para esto, deben implementarse mejoras en la comunicación interna, con el fin de evitar malentendidos, dobles procesos, desconocimiento, y en general, errores que podrían evitarse al tener funciones y responsabilidades claras, distribuidas equitativamente entre los miembros del equipo.

Para lograr esto, en el caso puntual de este plan de mejora, se aborda principalmente los procesos de movilidad entrante, donde se han presentado dificultades debido a que ha habido una rotación de profesionales recientemente, lo que causó que no hubiese continuidad a un proceso de entrenamiento y capacitación a los miembros del equipo. Con el propósito de trabajar sinérgicamente y tener claridad en las funciones y actividades a realizar, se plantea la propuesta

de tener una matriz que tenga la información necesaria y concisa sobre los estudiantes de movilidad entrante, y que los miembros del equipo al consultarla no necesiten involucrar tiempo haciendo búsqueda de información adicional, logrando que fuese una fuente de consulta unificada.

En línea con lo anterior, la Gerencia de Multinacionales ha sido un pilar para comprender cómo mejorar actividades que se llevan a cabo dentro de la DRI, por ejemplo, la coordinación e integración de actividades, a través de la planeación estratégica, realizando reuniones de equipo para tener claras las funciones que realiza cada miembro, estableciendo líneas de trabajo y fechas límite para cumplir los logros propuestos, que además permitirá realizar una evaluación con el fin de controlar las acciones de mejora aplicables a un próximo semestre.

Teniendo en cuenta que, desde una mirada de los negocios internacionales, es muy importante llevar a cabo una planeación y estudio inicial, con el fin de implementar las estrategias más adecuadas que tengan un verdadero impacto en aspectos a mejorar, este proyecto tiene como punto de partida la observación y análisis de las tareas diarias, las dinámicas del equipo, los procesos llevados a cabo, la relación con actores externos como los estudiantes y otras dependencias, para que en segunda instancia se realice una lluvia de ideas sobre las posibles acciones de mejora a implementar.

La planeación tiene un rol muy importante para cumplir el objetivo enfocado en Instagram, ya que como explica Hill (1992) “el propósito de cada plan y de todos los derivados, es facilitar el logro de objetivos y propósitos de la empresa”. Esto se evidencia al momento de proponer la estrategia del Live para movilidad entrante, dónde se plantean objetivos SMART, acciones para poder cumplirlos, un guion basado en preguntas frecuentes y en la estrategia de caja de preguntas en las historias de Instagram. Adicionalmente, para hacer los reels, hay una

reunión dónde se analiza el formato, la pertinencia y el mensaje que se busca transmitir. A continuación, se puede observar el plan para realizar el Live.

Figura 4 *Plan Live Movilidad Entrante*

Tema: Movilidad Entrante
Tipo: Sesión de preguntas
Fecha: Miércoles 17 noviembre
Horario: 2 pm
Duración: 30 minutos
Prueba: Viernes 12
Quién: Tatiana Morales y Daniela Segura Bastidas

Logros

Específico: Live de movilidad entrante que busca aumentar el porcentaje de progreso en InterActin de los estudiantes ya inscritos, y por otro lado, aumentar el número de estudiantes para movilidad entrante.

Medible: Se busca alcanzar la totalidad de estudiantes inscritos y/o nominados en vivo (51 al 9/11/2021) y en diferido a 1 estudiante por universidad invitada al live.

Alcanzable: Live dirigido a los estudiantes interesados e inscritos en proceso de movilidad, y adicionalmente, a futuros estudiantes que quisieran realizar su intercambio en la USTA

Relevante: Es importante que los estudiantes puedan resolver sus dudas, con el fin de brindarles una experiencia satisfactoria en la USTA.

Oportuno: Dado que estamos en campaña para recibir a los estudiantes de movilidad entrante y que el periodo de vacaciones en la USTA empieza en diciembre hasta enero, es importante que los estudiantes puedan resolver sus inquietudes a tiempo y dar inicio a su semestre oportunamente.

Finalmente, es importante hacer uso de las herramientas brindadas por las redes sociales, en especial aquellas dirigidas al público joven estudiantil al cual apunta principalmente la DRI. Instagram abarca una gran cantidad de este target, pues como muestra Torres (2017) para el 2017 el 73% de los usuarios tenía entre 15 y 35 años. De acuerdo a Shahzeidi (2021) el formato reel es muy llamativo y el algoritmo de esta red social busca recomendar contenido a cada usuario

según sus gustos e intereses personales, con el fin de encontrar una audiencia potencial, en este tipo de formato, prima que los vídeos sean tendencia y usen música.

3.2 Conclusiones.

La Dirección Nacional de Relaciones Internacionales es un departamento en el cual se presentan aprendizajes todos los días, donde se debe tener un orden en los procesos meticoloso, con el fin de cumplir de la mejor manera los objetivos y metas propuestas, y al mismo tiempo satisfacer las necesidades de los estudiantes, en este caso, de movilidad entrante. Es muy importante generar experiencias de valor, pues es la imagen de la DRI y de la Universidad ante las instituciones socias, lo cual es la base para mantener relaciones de calidad donde se buscan beneficios mutuos.

El propósito principal de este Plan de Mejora es agilizar y optimizar los procesos en los que más se observaron debilidades internas, que podían optimizar la experiencia de los estudiantes entrantes y generar fidelización y satisfacción, por ejemplo, al tener claridad sobre los horarios, o al poder hacer un seguimiento según las características específicas de cada estudiante, teniendo claras cuáles son las necesidades y cómo actuar frente a las situaciones presentadas. Para lograr lo anterior, es importante promover una comunicación entre los miembros del equipo de Movilidad Global, dónde todos tengan conocimiento e información unificada, evitando malentendidos o dobles procesos.

Este aspecto se vio mejorado gracias a la matriz del 2022-1, que cuenta no solo con las casillas de información necesarias y frecuentemente usadas como consulta para realizar seguimiento a los estudiantes, sino también con convenciones de colores que ayudan a identificar visualmente con mayor facilidad el estado en el que se encuentra el estudiante, lo que permite tener trazabilidad y realizar acciones para lograr formalizar la inscripción en la USTA.

Por otro lado, al ser un departamento que trabaja por la internacionalización de los estudiantes, docentes, administrativos, investigadores, entre otros, es de vital importancia mantener una imagen sólida. Actualmente, las redes sociales son una herramienta que ayuda hacer visible la propuesta de valor y cumplir la función de un canal de comunicación para el target específico al cual uno espera llegar. Es por esto que el trabajo realizado en Instagram con las propuestas de Lives y reels, se busca informar a los estudiantes especialmente, pero también utilizar formatos novedosos que llaman la atención, entretienen, y a su vez hacen llegar un mensaje. Además, favoreciéndose de los algoritmos de Instagram, que recomiendan el contenido a público potencial, pues se basa en sus históricos de engagement, como se pudo observar en uno de los reels realizados, donde se alcanzaron más de 1000 vistas, a comparación de otros formatos que no lograban esta meta.

Para concluir, la DRI es un lugar de aprendizaje, donde se busca mejorar día a día los procesos y las experiencias para todos los stakeholders, como son los estudiantes, docentes, administrativos, equipo de trabajo, demás departamentos que intervienen en los procesos de internacionalización, entre otros. Es por esto que mejorar la coordinación y comunicación interna cobra gran relevancia, ya que, al fortalecer procesos de la Dirección, ayuda a consolidar la proyección hacia los demás actores. Específicamente en Movilidad Entrante, entender los requerimientos de los estudiantes y coordinadores de las universidades socias es clave para lograr retención y conversiones exitosas, entendidas como movilidades finalizadas.

4. Bibliografía

Borgeon, M., & Cellich, C. (2019). *Global trade strategies: Interacting with trade institutions and businesses*. Business Expert Press.

Cue, A. (2015). *Negocios Internacionales en un mundo globalizado*. Grupo Editorial Patria. México.

Dirección Nacional de Relaciones Internacionales. (s.f.). *Quiénes somos*. Tomado de: <https://relacionesinternacionales.usta.edu.co/index.php/dri/quienes-somos-orii>

Hill, M. (1992). *Biblioteca Práctica de Negocios: Tomo I Administración Moderna*. McGraw Hill. México.

Shahzeidi, A. (2021). *How to Use Instagram Reels to Grow and Boost Your Engagement*. UNUM Blog. Tomado de: <https://www.unum.la/blog/how-to-use-instagram-reels-to-grow-and-boost-your-engagement>

Torres, M. (2017). *Instagram y su uso como una herramienta de marketing digital en Chile*. Repositorio Universidad de Chile. Tomado de: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142530/Torres%20Carmona%2C%20Marcelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Xu, S., Cavusgil, S. T., & White, J. C. (2006). The Impact of Strategic Fit among Strategy, Structure, and Processes on Multinational Corporation Performance: A Multimethod Assessment. *Journal of International Marketing*, 14(2), 1–31. Tomado de: <http://www.jstor.org/stable/25049044>

5. Anexos

5.1 Seguimiento práctica profesional.

5.1.1. Actividades realizadas

Figura 5 Actividades realizadas

Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
✓ Inducción a las actividades a realizar ✓ Conocimiento general de las funciones que realiza la DRI ✓ Conocimiento del equipo ✓ Apoyo a funciones de Movilidad Entrante: • Pre- Inscripción e Inscripción de SAC • Apoyo a los estudiantes a través de WhatsApp y correo electrónico • Seguimiento a casos específicos de estudiantes • Seguimiento a través de InterActin • Inscripción de materias de la mano del departamento de Registro y Control ✓ Diligenciamiento de Matriz de Movilidad Entrante ✓ Capacitación para uso de herramientas como Canva, Zoom, MailChimp y gmail, y de plataformas como SAC e InterActin.	✓ Asistencia a reunión de Convocatoria PILA y relación de los estudiantes de Movilidad Entrante que hicieron uso del programa en 2021-2. ✓ Elaboración de una Guía para estudiantes sobre el proceso de inscripción en InterActin, en Español e Inglés para la convocatoria 2022-1. ✓ Elaboración de una Guía para estudiantes sobre el proceso de inscripción en InterActin, en Español e Inglés para la convocatoria 2022-1. ✓ Capacitaciones sobre Movilidad Saliente y Entrante, Comunicaciones, Cooperación y Convenios, PROMOUSTA, y tareas administrativas. ✓ Diligenciamiento de Cuadros Maestros de Movilidad Global para elaboración de estadísticas ✓ Apoyo en la Semana Internacional (28 sep- 1 de oct) ✓ Elaboración de "Reel" para promoción de la Semana Internacional ✓ Inicio planeación Plan de Mejora de la mano de la Directora y Tutor	✓ Apoyo a funciones de la Directora Nacional de Relaciones Internacionales • Elaborar presentación sobre la RUCC y apoyo con la gestión del correo electrónico de la red • Presentación Becas Expertos ✓ Reuniones de equipo para revisión de la Semana Internacional ✓ Definición del plan de mejora • Horarios • Matriz • Lives Instagram ✓ Elaboración matriz ajustada de movilidad entrante 2021-1 ✓ Elaboración de la matriz para movilidad entrante 2022-1, y ejecución de la misma ✓ Generación de propuestas para reels de Instagram ✓ Planeación del Live para movilidad entrante: • Tipo de live, objetivos, hora, fecha, encargados, guión, calendario para envío de mensajes de expectativa.	✓ Ejecución de la estrategia del Live • Elaboración de piezas gráficas, con colaboración de pasante de comunicaciones. • Envío de MailChimp, grupo de difusión de WhatsApp, publicación de historias y posts en Instagram. • Realización del live • Envío de mail post- live con la grabación del mismo para quienes no asistieron y nuevos nominados ✓ Validación de procesos en InterActin ✓ Corroborar alojamientos (telefónicamente y visitas) ✓ Elaboración de encuesta de satisfacción para estudiantes entrantes 2021-2 ✓ Elaboración de reportes estilo cuadro maestro para facultades ✓ Actualización del Factsheet de la DRI	✓ Ejecución de estrategia de envío de horarios para estudiantes entrantes 2022-1 ✓ Entrega de los procesos realizados a los miembros del equipo ✓ Finalización de procesos de Movilidad Entrante

5.2.1. Cumplimiento de objetivos y actividades

5.2.1.1 Agosto.

Se realizan todas las actividades propuestas por la directora, y se cumple con el objetivo de conocer y entender los procesos desarrollados dentro de la DRI y las funciones específicas en movilidad entrante.

5.2.1.2 Septiembre.

Se realizan las actividades propuestas por la directora, además de realizar un trabajo conjunto con el equipo de trabajo en capacitaciones o colaboración con el área de comunicaciones. En este mes se resalta el reel planeado, editado y publicado en el perfil de Instagram de la DRI, el cual superó las estadísticas de vídeos pasados, al ser un formato llamativo para la comunidad tomasina y en tendencia. A continuación, se adjunta las estadísticas del reel.



Adicionalmente, se realizó envío de la convocatoria de movilidad entrante con la guía realizada en español y en inglés, con el objetivo de ofrecer información clara a los estudiantes interesados en estudiar en la universidad. Esto es importante, pues la DRI al ser un departamento que busca el posicionamiento de la Universidad Santo Tomás en el exterior en distintos ámbitos, debe buscar formas efectivas de transmitir información a los socios, de forma clara y entendiendo la diversidad de idiomas que se pueden encontrar, es relevante unificar las comunicaciones a inglés y español.

Finalmente, se inicia la planeación de la propuesta del plan de mejora con la ayuda del tutor y de Lina González. Se cumple con el objetivo de direccionar exitosamente el plan de mejora para definir las etapas a seguir.

5.2.1.3 Octubre.

En el mes de octubre, se diseñó la matriz de movilidad entrante 2022-1, incluyendo campos que se requieren en cuadros maestros y que son de consulta constante para realizar seguimiento con los estudiantes. Adicionalmente, se plantea organización por Universidad y convenciones de colores para identificar el estado del proceso en el que se encuentran los estudiantes, identificando cuáles son las necesidades o acciones a realizar.

Entre los campos se resalta: Nombre del estudiante, número de caso en la plataforma, datos de contacto, tipo de movilidad, convenio o red por el cual aplica, universidad de origen, facultad de destino, novedades y observaciones, y una checklist sobre plataformas de la USTA como SAC y Moodle que ya están habilitadas para el estudiante.

Adicionalmente, se emplearon las siguientes convenciones:

Figura 6 Convenciones Matriz Movilidad Entrante 2022-1

	Nominados
	Inscritos IN
	En revisión
	Cancela

5.2.1.4 Noviembre y diciembre.

En el mes de noviembre, se realizó un Live de Movilidad Entrante, enfocado en los estudiantes que realizarán el intercambio el semestre 2022-1, con el fin de solucionar dudas e inquietudes frecuentes. Se realiza el Live en esta fecha para poder lograr más inscripciones y

para agilizar los procesos que ya iniciaron, pues como la Universidad Santo Tomás tiene vacaciones en diciembre- enero, los estudiantes no podrán solicitar asistencia durante este período.

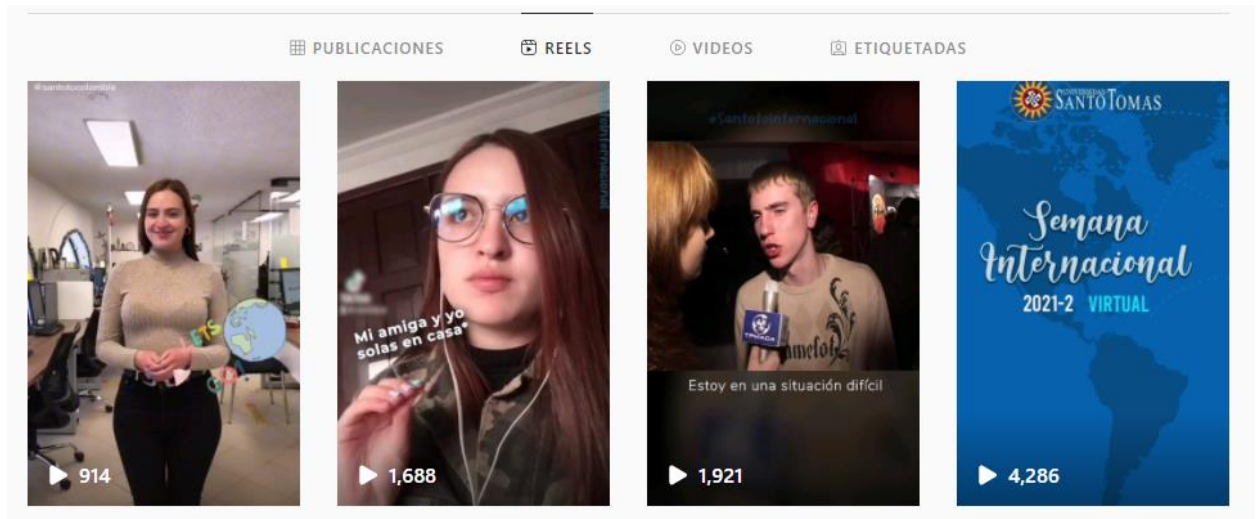
A continuación, se relacionan imágenes del mailing enviado a los estudiantes y socios, al igual que de algunas de las piezas usadas para Instagram.

Figura 7 Comunicación Live



En la siguiente figura, se pueden observar los diferentes reels realizados con algunas propuestas generadas para la DRI, con colaboración de María Paula Torres y Chari Ramos, encargadas de las comunicaciones en el departamento. Allí, se puede ver las vistas que se han generado en este formato llamativo para los estudiantes.

Figura 8 Alcance Reels



Por otro lado, la propuesta de los horarios estará disponible en la semana del 13 de diciembre, pues debido al cronograma del departamento de Registro y Control para publicar los horarios de grupos por programa, se imposibilita realizarlo con anterioridad.