



**DIRECCIÓN DE PROYECCIÓN SOCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

CARRERA:

TÉCNICO BILINGÜE PARA CALL CENTER

NOMBRE DE LA MEMORIA:

**ASISTENCIA ADMINISTRATIVA ESCUELA DE FORMACION
PROFESIONAL UNIVO - INSAFORP**

RESPONSABLES:

**YESSENIA LILIANA MARTINEZ NAVARRO U20220151
CARLA JULISSA QUINTANILLA MONDRAGÓN U20220291
ERICK JESUS ANDRADES RODRIGUEZ U2022060**

CICLO:

02-2023

LUGAR Y FECHA DE ENTREGA:

CIUDAD UNIVERSITARIA UNIVO, QUELEPA, 16 DE ENERO DEL 2024

Contenido

1. INTRODUCCION:	3
2. DESARROLLO:	4
3. LOGROS ALCANZADOS:	6
4. LOGROS EN CUANTO A LA FORMACION PROFESIONAL:	7
5. LIMITACIONES ENCONTRADAS:	7
6. CONCLUSIONES:	8
7. RECOMENDACIONES:	8
8. LUGAR Y EJECUCION DEL PROYECTO:	8
9. DATOS DE LA ACTIVIDAD MEDIO AMBIENTAL	9
.....	9
II. ANEXOS:	11

MEMORIA DE LABORES

1. INTRODUCCION:

La memoria de labores documenta el impacto y desarrollo del proyecto de servicio social llevado a cabo por la Universidad de Oriente y La Escuela de Formación Profesional UNIVO-INSAFORP, en colaboración con estudiantes de la carrera Técnico Bilingüe para Call Center. Este proyecto, con fecha de ejecución desde el 19 de septiembre hasta el 16 de diciembre de 2023, se enfocó en brindar apoyo administrativo a la Escuela de Formación Profesional UNIVO-INSAFORP, ubicada en la ciudad de San Miguel.

El objetivo fundamental de esta iniciativa fue optimizar y facilitar el funcionamiento del flujo de información de los cursos para los beneficiarios, mediante la participación activa de los estudiantes voluntarios en actividades administrativas esenciales. Se llevo a cabo bajo la supervisión del personal de administración de la institución, se buscó mejorar la eficiencia en el apoyo administrativo, con la expectativa de proporcionar a los voluntarios una valiosa experiencia práctica en administración y atención al cliente.

El proyecto fue de beneficio para la institución como para población involucrada, ya que se alivió la carga laboral del personal administrativo, permitiéndoles enfocarse más en su labor educativa. Se logro lo que al principio los voluntarios esperaban, mejorar la calidad de la enseñanza, organizar los registros de información personal de los beneficiarios, brindar una mayor conexión con el cliente y proporcionara un respiro en la carga de trabajo a la institución. La expectativa era que los voluntarios obtuvieran una experiencia práctica valiosa, desarrollando habilidades administrativas, trabajando en equipo y adquiriendo conocimientos en los ámbitos administrativo y educativo.

2. DESARROLLO:

Durante la ejecución del proyecto, se llevaron a cabo una serie de actividades diseñadas para abordar los problemas identificados y alcanzar los objetivos propuestos en el Plan de Trabajo de Servicio Social. A continuación, se detallan con precisión las acciones realizadas y se evalúa su contribución al cumplimiento de los objetivos establecidos:

1. Proporcionar información sobre cursos:

- **Actividad:** Se establecieron estudiantes voluntarios en las oficinas para atender a las personas interesadas en obtener información sobre los cursos promocionados.
- **Evaluación:** Esta actividad facilitó un acceso más directo a la información, contribuyendo a la promoción eficaz de los cursos y generando un aumento en las inscripciones.

2. Proceso de Inscripción:

- **Actividad:** Se llevó a cabo el proceso de inscripción, asegurando que cada ficha se completara de manera correcta, siguiendo las indicaciones y lineamientos proporcionados.
- **Evaluación:** La correcta ejecución de este proceso garantizó la recopilación precisa de información, mejorando la eficiencia en los registros y contribuyendo al objetivo general de desarrollar procesos administrativos eficientes.

3. Convocatoria por llamadas telefónicas:

- **Actividad:** Se realizaron llamadas telefónicas para convocar a los participantes, proporcionando fechas de inicio de cursos según las indicaciones proporcionadas por el encargado.
- **Evaluación:** Esta actividad logró una comunicación efectiva con los participantes, asegurando una asistencia oportuna a los cursos y mejorando la coordinación de fechas y horarios.

4. Recolección de firmas de asistencia:

- **Actividad:** Se llevó a cabo la recolección de firmas de asistencia durante la ejecución de los cursos. seguido de un seguimiento telefónico a los participantes ausentes.
- **Evaluación:** Estas acciones permitieron un control más efectivo de la asistencia.

5. Seguimiento telefónico:

- **Actividad:** Seguido de la recolección de firmas de asistencia se realizó un seguimiento telefónico a los participantes ausentes.
- **Evaluación:** Se logro un acercamiento con los participantes abordando el problema identificado de las ausencias y mejorando la participación a los estudiantes.

6. Promoción de cursos en sedes universitarias UNIVO:

- **Actividad:** Se promocionaron los cursos mediante la entrega de brochures en sedes de la Universidad de Oriente, explicando las generalidades de cada curso, horarios y requisitos para la inscripción.
- **Evaluación:** La promoción directa contribuyó a un aumento en la visibilidad de los cursos, atrayendo a un mayor número de participantes interesados.

7. Organización de documentos:

- **Actividad:** Se llevó a cabo la organización alfabética de fichas de inscripción, seguida del sellado y firma del director para respaldo documental.
- **Evaluación:** Esta actividad garantizó la integridad y accesibilidad de la documentación, mejorando la eficiencia en la gestión administrativa y facilitando futuras consultas.

8. Escaneo de documentos:

- **Actividad:** Se escanearon las fichas y otra documentación para un respaldo electrónico.
- **Evaluación:** Se logro mantener un registro digital ordenado para futuros procesos que la institución considere necesarios.

Las actividades implementadas demostraron una contribución significativa al logro de los objetivos propuestos. Se observó una mejora en la eficiencia de los procesos administrativos, una mayor participación de los beneficiarios, y una atención más efectiva a las necesidades identificadas, en general la ejecución del proyecto se alineó exitosamente con la planeación propuesta en el Plan de Trabajo de Servicio Social, proporcionando beneficios notorios a la institución y la comunidad atendida.

3. LOGROS ALCANZADOS:

El proyecto de servicio social que se ejecutó en el periodo comprendido del 19 de septiembre al 16 de diciembre, se logró:

- Alcanzar el desarrollo de habilidades y conocimiento puestos en práctica durante el desarrollo del proyecto.
- La satisfacción de la institución donde ejecutamos la labor social.
- Se logró un trabajo satisfactorio para la comunidad al trabajar en colaboración con el equipo administrativo.
- La contribución a una mejora continua en cuanto a la optimización administrativa de documentos.
- Una mejora en atención y asesoramiento a las personas interesadas en los cursos.
- Se logró brindar apoyo satisfactorio con el fin de reducir la carga laboral de la planta administrativa.

4. LOGROS EN CUANTO A LA FORMACION PROFESIONAL:

Durante el servicio social, los alumnos aprendieron a trabajar en equipo, desarrollar habilidades de comunicación efectiva y gestionar conflictos de manera pacífica. Además, fortalecieron sus capacidades para resolver problemas de forma creativa y eficiente, así como para demostrar empatía y comprensión hacia las necesidades de los demás.

La experiencia también les brindó la oportunidad de reflexionar sobre la realidad social del país, permitiéndoles tener una comprensión más profunda de los desafíos y dificultades que enfrentan las personas en la comunidad. Como resultado, desarrollaron una mayor conciencia social y sensibilidad hacia las diferentes realidades existentes en el país.

En resumen, el servicio social les ha proporcionado habilidades prácticas, fortalecimiento de su capacidad de análisis y reflexión, y una sensibilidad creciente hacia las necesidades de la sociedad.

5. LIMITACIONES ENCONTRADAS:

Durante el desarrollo del proyecto, se encontró un pequeño obstáculo que consistía en la falta de celulares suficientes para la cantidad de trabajo telefónico que debía realizarse. Sin embargo, más allá de esta limitación, no se identificaron obstáculos significativos que dificultaran el desarrollo del proyecto. Por el contrario, el personal de la institución brindó la capacitación necesaria para realizar las labores, proporcionando retroalimentación cuando era necesario y facilitando todas las herramientas y recursos requeridos para llevar a cabo las actividades de forma efectiva.

Destacando el papel del personal de la institución, se puede resaltar su compromiso y apoyo constante para garantizar que el proyecto se desarrollara de manera exitosa. Su disposición para brindar las facilidades necesarias fue fundamental para superar cualquier inconveniente y permitir que los participantes pudieran llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva.

6. CONCLUSIONES:

En conclusión, el servicio social no sólo equipó a los futuros profesionales de habilidades fundamentales como el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, sino que también les brindó la oportunidad de cultivar una perspectiva más profunda sobre los desafíos administrativos. Este proceso no solo mejoró sus habilidades prácticas y capacidad de resolución de problemas en la optimización y flujo de documentos, sino que también nutrió una mayor conciencia social y una mayor empatía hacia las diversas realidades que existen dentro de la institución donde se ejecutó el proyecto. Además, estos logros reflejan un compromiso destacado con el servicio social y sus impactos positivos.

7. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda contar con más herramientas tecnológicas que permitan un mejor y más efectivo desempeño de cada una de las diferentes labores a realizar.
- Se recomienda que la institución delegue un área específica a cada estudiante en servicio social para que se ejecute de manera efectiva.
- Se recomienda respetar los horarios establecidos entre los estudiantes y la institución según lo acordado al principio en cuanto a sus actividades asignadas.

8. LUGAR Y EJECUCION DEL PROYECTO:

Nombre de la institución: Escuela de formación profesional UNIVO-INSAFORP.

Dirección: 7° Avenida Norte #201 San Miguel.

Teléfono: 2661-8207 Ext. 111.

Persona Responsable de supervisar al estudiante en la institución: Licdo. José Argelio Ayala Flores.

Periodo: 19 de septiembre al 16 de diciembre del 2023.

9. DATOS DE LA ACTIVIDAD MEDIO AMBIENTAL



DIRECCIÓN DE PROYECCIÓN SOCIAL SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL

ACTIVIDAD AMBIENTAL (Artículo 39 Ley de Medio ambiente)

FACULTAD: Ciencias y Humanidades.

CARRERA: Técnico Bilingüe para Call Center.

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:

Erick Jesús Andrades Rodríguez U20220660

Carla Julissa Quintanilla Mondragón U20220291

Yessenia Liliana Martínez Navarro U20220151

NOMBRE DEL PROYECTO: Jornada de limpieza.

LUGAR DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO: Centro Escolar Cantón Hacienda Nueva, Concepción Batres, Usulután.

FECHA: 12 de enero del 2024.

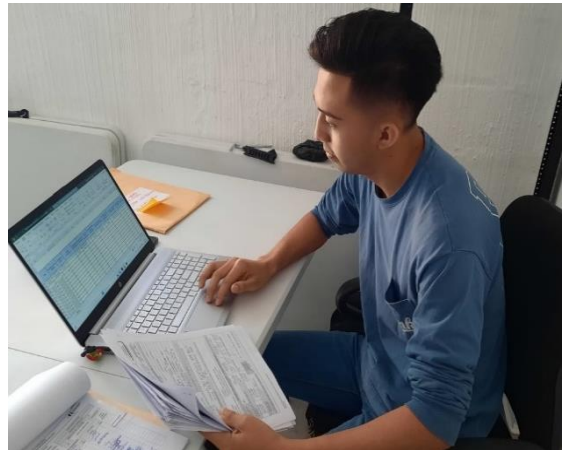
JUSTIFICACIÓN: La jornada de limpieza realizada en el terreno baldío del centro escolar se llevó a cabo con el propósito de mejorar el entorno inmediato de la institución. Esta iniciativa no solo promovió la salud y seguridad de la comunidad educativa al eliminar desechos y objetos peligrosos, sino que también fomentó el sentido de pertenencia y responsabilidad entre los miembros. La acción no solo tuvo un impacto estético positivo, sino que también contribuyó a la conciencia ambiental al destacar prácticas sostenibles y resaltar el compromiso del centro escolar con la mejora continua. En resumen, la jornada de limpieza no solo transformó el terreno baldío, sino que también dejó una huella duradera en la actitud y valores de la comunidad educativa hacia el cuidado del entorno y el respeto al medio ambiente.

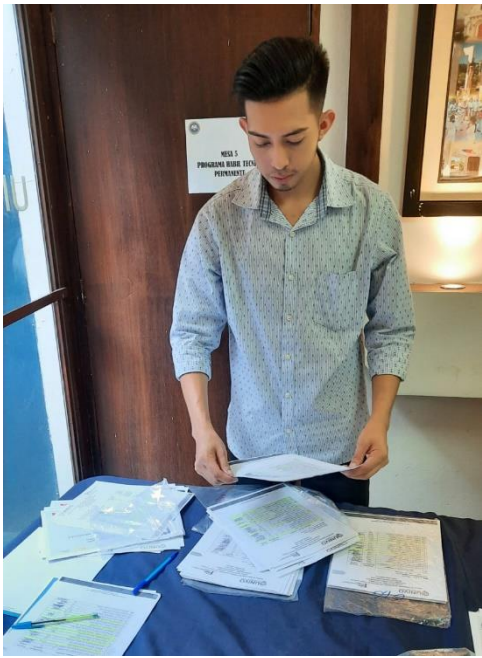
RECURSOS:

MATERIALES: Bolsas, Guantes, Rastrillos, Palas.

HUMANOS: 3 estudiante en Servicio Social

II. ANEXOS:















EL SUSCRITO DIRECTOR DE LA ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL UNIVO-
INSAFORP, DEL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL HACE CONSTAR QUE:

La Bachiller: **Yessenia Lilliana Martínez Navarro**, código **U20220151** inscrito en la carrera de **TECNICO BILINGÜE PARA CALL CENTER**, de la **FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**, de la **UNIVERSIDAD DE ORIENTE**, realizo su SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL, en el proyecto: "ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN LA ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL UNIVO-INSAFORP". Cubriendo un total de trescientas (300) horas.

Durante el proyecto cumplió con las siguientes actividades: Ordenar fichas 42 horas, Escanear documentos 49 horas, Llamadas telefónicas 91 horas, Fotocopia de documentos 7 horas, Llenado de fichas 21 horas, Sellado de fichas 7 horas, Atención al Cliente 7 horas, Clasificar fichas 63 horas, Brindar apoyo en la graduación 5 horas, Conteo de aprobados 8 horas en el periodo comprendido de 19 de septiembre al 21 de diciembre del año 2023.

Y para los usos legales correspondientes, se extiende, firma y sella la presente, en la ciudad de san Miguel, a los veintidós días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés.



Lic. José Argeto Ayala

Director de Escuela de Formación Profesional
UNIVO-INSAFORP





EL SUSCRITO DIRECTOR DE LA ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL UNIVO-
INSAFORP, DEL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL HACE CONSTAR QUE:

El Bachiller: **ERICK JESUS ANDRADES RODRIGUEZ**, código **U20220660** inscrito en la carrera de **TECNICO BILINGÜE PARA CALL CENTER**, de la **FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**, de la **UNIVERSIDAD DE ORIENTE**, realizó su SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL, en el proyecto: "ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN LA ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL UNIVO-INSAFORP". Cubriendo un total de trescientas (300) horas.

Durante el proyecto cumplió con las siguientes actividades: Llamadas y atención al cliente (168 horas) Ordenar fichas (77 horas) Escanear documentos (21 horas) Pasar asistencia (21 horas) Llenar fichas (7 horas) Apoyo en graduación (6 horas) en el periodo comprendido del 19 de septiembre al 16 de diciembre del año 2023.

Y, para los usos legales correspondientes, se extiende, firma y sella la presente, en la ciudad de San Miguel, a los diecinueve días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés.

Lic. José Argelio Ayala

Director Escuela de formación profesional
UNIVO-INSAFORP





UNIVO

EL SUSCRITO DIRECTOR DE LA ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL UNIVO-
INSAFORP, DEL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL HACE CONSTAR QUE:

La Bachiller: **CARLA JULISSA QUINTANILLA MONDRAGÓN**, código **U20220291**
inscrito en la carrera de **TECNICO BILINGÜE PARA CALL CENTER**, de la
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES, de la **UNIVERSIDAD DE ORIENTE**,
realizó su **SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL**, en el proyecto: "ASISTENCIA
ADMINISTRATIVA EN LA ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL UNIVO-
INSAFORP". Cubriendo un total de trescientas (300) horas.

Durante el proyecto cumplió con las siguientes actividades: Ordenar fichas
21 horas, Escanear documento 14 horas, Llamadas telefónicas 84 horas,
Llenado de fichas 42 horas, Clasificar fichas 105 horas, Organizar grupos 14
horas, Control de asistencia 14 horas, Brindar apoyo en la graduación 6 en
el periodo comprendido del 19 de septiembre al 16 de diciembre del año
2023.

Y, para los usos legales correspondientes, se extiende, firma y sella la
presente, en la ciudad de San Miguel, a los veintidós días del mes de
diciembre del año dos mil veintitrés.



Lic. José Argelio Ayala

Director Escuela de formación profesional
UNIVO-INSAFORP

