

**PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PARA LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: SIDIFAE**



**WILSON EDUARDO RODRIGUEZ RICO
CARLOS ARTURO GAMBA PENAGOS**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C., JUNIO de 2008**

**PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PARA LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: SIDIFAE**



**WILSON EDUARDO RODRIGUEZ RICO
CARLOS ARTURO GAMBA PENAGOS**

**Trabajo de grado para optar al título de
PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DIRECTOR
INGENIERO: JOSE GREGORIO MEDINA CEPEDA**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C., AGOSTO de 2009**

Nota de aceptación

Firma del Presidente del Jurado:

Firma del Jurado:

Firma del Jurado:

Bogotá, Agosto de 2008

*A mi esposo y a mis padres,
que con su paciencia y apoyo,
me dieron la fuerza y la motivación
para alcanzar este logro de gran trascendencia en mi vida.*

Wilson

*Todos mis esfuerzos y mis frutos en la realización de este trabajo
son dedicados a mis padres y, en especial,
a Dios que me iluminó y me fortaleció
en el camino para lograr mi meta.*

Carlos

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron o participaron en la realización de esta investigación:

En especial, gracias a los directivos, funcionarios y docentes de la Universidad por sus enseñanzas, aportes y dedicación a lo largo de nuestra carrera.

A nuestro director ingeniero José Gregorio Medina Cepeda, un reconocimiento por su apoyo en la elaboración en este proyecto .

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	19
1. TÍTULO	21
1.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	21
1.2 SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN	21
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	22
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
3. JUSTIFICACIÓN	24
4. OBJETIVOS	25
4.1 OBJETIVO GENERAL	25
5. MARCO TEÓRICO	26
5.1 ANTECEDENTES	26
5.2 LOS SISTEMAS: TIPOLOGÍAS Y PROPIEDADES	27
5.2.1 Propiedades de los Sistemas	28
5.3 TEORIA DE LA INFORMACION DOCUMENTAL	30
5.3.1 Estructura de una base de datos	31
5.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	31
5.5 MODELO CLÁSICO DE LOS SISTEMAS DOCUMENTALES	32
5.5.1 Características Básicas del Análisis Sistemático	33
5.6 LA CALIDAD	34
5.7 TEORÍA DE LA CALIDAD	36
5.7.1 Requisitos para los sistemas actuales	37
5.8 SISTEMA DE CALIDAD TOTAL	37
5.8.1 Teoría de Sistemas de Calidad	38
5.8.2 Características del Sistema de Calidad Total	38

5.9 ACREDITACIÓN	41
5.9.1 Etapas de la Acreditación Institucional	42
5.9.2 Criterios considerados en la acreditación institucional	42
5.10 LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN	45
5.11 ISO: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN	46
5.11.1 Normas fundamentales de la ISO 9000:2000	47
5.11.2 Bases de la norma ISO 9001:2000	48
5.12 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	49
5.13 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	51
6. HIPÓTESIS.....	55
6.1 HIPÓTESIS GENERAL	55
6.2 HIPÓTESIS DE PRIMER GRADO	55
6.3 HIPÓTESIS DE SEGUNDO GRADO	55
6.4 HIPÓTESIS DE TERCER GRADO	56
7. DISEÑO METODOLÓGICO.....	57
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	57
7.2 ESTUDIO EXPLORATORIO	57
7.3 ESTUDIO DESCRIPTIVO	57
7.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	58
7.5 FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	58
7.5.1 Fuentes Primarias	58
7.5.2 Fuentes Secundarias	58
7.6 POBLACIÓN Y MUESTRA	59
7.6.1 Población	59
7.6.2 Muestra	59
7.7 RESULTADOS ESPERADOS	60
7.8 COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE RESULTADOS	60
8. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DINÁMICO DE INFORMACIÓN.....	61
SIDIFAE.....	61

8.1 ESTRUCTURA MÓDULO 1: INTERACCIÓN ESTUDIANTES PROFESORES	63
8.2 ESTRUCTURA MÓDULO 2: INFORMACIÓN FAE	64
8.2.1 ¿De qué manera se divulga esta información?	64
8.3 ESTRUCTURA MÓDULO 3: MATRIZ DE COMUNICACIÓN FAE	64
8.4 DEFINICION DE LOS DOCUMENTOS DEL SIDIFAE	66
8.5 DESCRIPCION DE LOS FORMATOS	67
8.5.1 Formato de descripción de procesos	67
8.5.2 Formato de procedimientos y actividades	67
8.5.3 Formato de Flujograma de Columna	67
8.5.4 Formato de Reporte	68
8.5.5 Formato Base de Inscripción	68
8.5.6 Formato Formulario de Inscripción	68
8.5.8 Formato de Convocatoria	69
8.5.9 Formato Carta De Compromiso	69
8.6 CODIFICACION DE CODUMENTOS	69
8.7 SIMBOLOGÍA BÁSICA UTILIZADA	71
8.8 DESARROLLO DEL MODULO II : INFORMACION FAE	72
8.8.1 Horarios Docentes	72
8.8.2 HORARIO DE ATENCIÓN ESTUDIANTES Y TUTORIAS	72
8.8.3 Carga Académica	72
8.8.4 Investigaciones En Curso	73
8.8.5 Programación De Preparatorios	73
8.8.6 Directorio de Profesores	73
8.9 DESARROLLO DEL MODULO III : MATRIZ DE COMUNICACIÓN FAE	74
8.9.1 KOMUNIQUESE	74
8.9.2 EMPRESALLE	81
8.9.3 Muestras y Ferias Empresariales (Expounisalle)	88
8.9.4 Seminarios y Simposios	100
8.9.5 CONFERENCIAS	106

8.9.6 Visitas Portuarias	112
8.9.7 Centro de Desarrollo de Empresas de Familia CEDEF	119
9. CONCLUSIONES	126
BIBLIOGRAFÍA.....	129

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Documentación del sistema de gestión de calidad	53
Tabla 2. Tabla De Codificación	70

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Elementos de la Calidad	35
Figura 2. Modelo ISO de un sistema de gestión de calidad	50
Figura 3. Organigrama del sistema dinámico de información de la Facultad de Administración de Empresas SIDIFAE	65
Figura 4. Simbología utilizada	71

GLOSARIO

Los siguientes conceptos actúan como base ideal para la comprensión de las aproximaciones teóricas que fundamentan este documento.

ACREDITACIÓN: la acreditación es el procedimiento mediante el cual un organismo autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad (como realizar pruebas de ensayo y calibración, prestar servicios de inspección y certificación de productos y prestar servicios de sistemas de calidad y de personal). Para otorgar dicho reconocimiento, los Organismos de Acreditación comprueban, mediante evaluaciones independientes e imparciales, que las entidades evaluadoras de la conformidad estén debidamente preparadas para cumplir con su labor y poder facilitar las actividades comerciales tanto nacionales como internacionales.

ACTUALIZACIÓN: actualizar la información, los datos, la lista entre otras.

ADMINISTRACIÓN: proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajen juntas para lograr propósitos eficientemente seleccionados.

APRENDIZAJE: El acto mediante el cual las personas adquieren aptitudes, conocimientos y habilidades cuyo resultado es un cambio relativamente permanente de sus conductas¹.

¹ KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz. Administración una perspectiva global. Editorial Mc Graw Hill , 11° Edición: México. 1998.

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD: conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio que satisfará los requisitos dados sobre calidad².

CALIDAD: conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas³.

CALIDAD TOTAL: es cuando en la organización, los integrantes se encuentran cumpliendo exactamente con todos los requisitos establecidos y normalizados hacia la búsqueda del Cero Defecto, para brindarle satisfacción total al cliente⁴.

CARGO: conjunto de tareas y responsabilidades reconocidas, normales y periódicas que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

CODIFICACIÓN: La codificación de caracteres es el método que permite convertir un carácter de un lenguaje natural (alfabeto o silabario) en un símbolo en otro sistema de representación, como un número o una secuencia de pulsos eléctricos en un sistema electrónico, aplicando normas o reglas de codificación.

CONTROL: acción de comprobar que las actividades se realicen como fueron previstas.

DATOS: valores que se obtienen al observar directamente los resultados de una variable en la muestra o población. Pueden ser numéricos o cualitativos.

² CROSBY, Philip. Gestión de calidad y competitividad. Editorial Mc Graw Hill: Madrid. 1997.

³ SENLLE, Andrés. Normas para la calidad en la práctica calidad total y normalización. Ediciones Gestión: Barcelona. 2000.

⁴ ISHIKAWA, kaoru. ¿que es el control total de calidad? Editorial Norma:Barcelona. 1991.

DIAGNÓSTICO: es una descripción de la situación o hecho actual del objeto⁵.

EFICACIA: capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”.

EFICIENCIA: capacidad para reducirla mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “hacer las cosas bien”.

FACULTAD: en las Instituciones de Educación Superior con organización tradicional no departamental, cada una de las dependencias en que se cursan ciertos estudios superiores, especialmente de tipo científico o humanista como ciencias químicas, filosofía, letras, etc.

FORMATO: documento impreso o electrónico, diseñado e instituido por el Instituto, con espacios en blanco para que el responsable de llenarlo inserte los datos que dejen plasmadas la información o evidencia decisiva en el procedimiento. Sirve de guía para recopilar, permite la presentación uniforme y la lectura ágil y es vehículo para la entrega original, oficial y legal de la información.

GUÍA OPERATIVA: documento que describe de manera secuencial los pasos a seguir para la operación de un sistema de información.

INFORMACIÓN DOCUMENTAL: La información documental tiene como finalidad informar al usuario sobre el funcionamiento del archivo y la organización de sus fondos documentales. Asesora sobre las fuentes más apropiadas para el estudio del tema de investigación elegido por el usuario, tanto dentro de los fondos del archivo como en otros archivos.

⁵ MENDEZ, Carlos E. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación. Editorial Mc Graw Hill Tercera Edición: Colombia. 2005.

ISO: son también las siglas de la Organización Internacional para la Estandarización con sede en Ginebra Suiza. Fundada en 1947 con el propósito de la estandarización avanzada alrededor del mundo, esta organización está compuesta por 130 países miembros. Cada país está representado por sus respectivos estándares nacionales y participan en el desarrollo de estándares para facilitar el comercio o intercambio de bienes y / o servicios en el mercado mundial, cubriendo no sólo las actividades económicas, sino también las áreas de tecnología y ciencia⁶.

MANUAL: es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

NORMAS: reglas a seguir para llevar a cabo una metodología, proceso o procedimiento.

OBJETIVOS: son los fines que se esperan lograr en un tiempo determinado; Deben ser medibles, verificables y de fácil comprensión.

OBSERVACIÓN: es advertir los hechos como se presentan, de una manera espontánea, y consignarlos por escrito⁷.

ORGANIGRAMA: gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.

⁶ ISO. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN. Disponible en línea: www.iso.org

⁷ MENDEZ. Op. Cit.

PROCEDIMIENTO: es la descripción de las actividades que se desarrollan dentro de un proceso e incluyen el que, el cómo y a quien corresponde el desarrollo de la tarea, involucrando el alcance, las normas y los elementos técnicos entre otros⁸.

PROCESO: es un conjunto de fases o etapas secuenciales e interdependientes que agregan valor a unos elementos de entrada para suministrar un resultado a un usuario externo o interno.

PRODUCTIVIDAD: es buscar eficiencia, eficacia, y rentabilidad en las operaciones de la empresa⁹.

RESPONSABILIDAD: se refiere a las obligaciones asignadas a las personas en el desarrollo de las funciones del cargo.

RESPONSABLE: Persona que cumple funciones de responsabilidad, por su nivel jerárquico o por delegación.

SERVICIO: En economía y en marketing (mercadotecnia) un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

Al proveer algún nivel de habilidad, ingenio y experiencia, los proveedores de un servicio participan en una economía sin las restricciones de llevar inventario pesado o preocuparse por voluminosas materias primas. Por otro lado, su

⁸ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill 5° Edición México. 2000.

⁹ Según Guillermo Linares Vélez (2000),

inversión en experiencia requiere constante inversión en mercadotecnia y actualización de cara a la competencia, la cual tiene igualmente pocas restricciones físicas.

SISTEMA DE CALIDAD: Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad¹⁰.

TRAZABILIDAD: La trazabilidad es un conjunto de medidas, acciones y procedimientos que permiten registrar e identificar cada producto desde su origen hasta su destino final. Consiste en la capacidad para reconstruir la historia, recorrido o aplicación de un determinado producto, identificando:

- Origen de sus componentes.
- Historia de los procesos aplicados al producto.
- Distribución y localización después de su entrega.

¹⁰ SENLLE. Op. Cit.

INTRODUCCIÓN

Para los autores de este trabajo de grado representa una gran responsabilidad ser parte activa del proceso de desarrollo institucional de la Universidad de La Salle, así que aquí se presentan todos los aspectos pertinentes que continúan de manera particular una iniciativa ya planteada, aparte de ser muestra de la forma en que los estudiantes se involucran y cooperan para lograr un fin común.

Este trabajo tiene como eje central la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle, explicando la forma en que dentro del contexto universitario se puede desarrollar un proceso para el diseño e implementación de un sistema de Información que no sólo sirva para el mejoramiento y consolidación de la calidad sino que esté en línea con lo que promulgan los principios del Proyecto Educativo Universitario Lasallista (PEUL).

La Universidad de La Salle tiene como misión la búsqueda, conservación y desarrollo del saber humano, particularmente el científico y tecnológico, en beneficio del crecimiento integral del hombre dentro de nuestra cultura nacional, y para esto se debe desarrollar un estudio basado en la optimización del Manual de Procesos y Procedimientos así como el desarrollo del Sistema Dinámico de Información SIDIFAE de la Facultad de Administración de Empresas y de esta manera dar continuidad a la acreditación.

Dada la complejidad de la labor a realizar, el grupo de estudiantes comprometidos en la labor descrita en este documento, complementa la primera etapa de promoción de las ventajas de un sistema de información a través de la estructuración como tal del sistema IDIFAE en busca de optimizar los procesos de

comunicación y contribuir en la eficiencia y el mejoramiento continuo de las diferentes áreas de la Facultad.

Este enfoque permite una delimitación adecuada del proceso mencionado y deja abierta la puerta para una pronta implementación por parte del personal indicado.

1. TÍTULO

Propuesta de una Estructura de Información y Comunicación para la Facultad de Administración de Empresas: SIDIFAE

1.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Según las líneas de la Universidad de La Salle, el anteproyecto se enfocará por la línea de investigación del desarrollo institucional.

1.2 SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Plan de desarrollo empresarial en el área de Administración.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Partiendo de la promoción y divulgación de las ventajas y beneficios explicados en el proyecto de investigación titulado “*Los sistemas de información como herramienta de apoyo en la gestión de la Facultad de Administración de empresas*” que hace parte de la propuesta de promoción, diseño y estructuración de un sistema de información para la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle, y en busca de un mejoramiento continuo al interior de la Facultad y de la Universidad, se propone llevar a cabo el diseño, estructuración y desarrollo del Sistema Dinámico de Información que de ahora en adelante se conocerá como SIDIFAE.

Con el apoyo de la Facultad de Administración de empresas se lleva a cabo la previa convocatoria y selección de cuatro estudiantes para que se encarguen del desarrollo de este proyecto, el cual inicia con las necesidades identificadas dentro la Facultad, además de incluir los nuevos proyectos que se están desarrollando; posteriormente, se realizó la recolección de información, el diagnóstico, la estructuración de los procesos y procedimientos y así poder construir el SIDIFAE, complementando el proyecto de investigación ya mencionado.

Actualmente la Facultad de Administración de Empresas está en el proceso de acreditación lo cual exige una actualización continua de todas sus áreas, mediante el desarrollo de proyectos como el SIDIFAE que permiten evaluar su efectividad y calidad definiendo nuevos planes de mejoramiento para alcanzar los objetivos propuestos por la Universidad de La Salle.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo desarrollar una propuesta para el Sistema Dinámico de Información de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle -SIDIFAE-?

3. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de grado se encuentra plenamente justificado en el hecho de que forma parte de una propuesta integral para la promoción, diseño y desarrollo de un sistema de información para la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle.

En este sentido, la finalidad particular de este proyecto es aportar, modificar y desarrollar procesos documentales en la Facultad a través del sistema SIDIFAE; de tal manera que los cambios de cada actividad o fase de trabajo desarrollada permitan, tanto a los responsables como a los usuarios, controlar su ejecución, permitiendo de esta forma realizar un seguimiento más efectivo y aportar de una manera positiva cambios que ayuden al proceso de la acreditación de la Facultad de Administración de Empresas.

Otra razón que justifica el desarrollo de este proyecto es que es indispensable la presentación de la información bajo un formato normalizado, el análisis de contenidos sobre técnicas estandarizadas, los sistemas de clasificación acordes con las necesidades de los usuarios de la Universidad que van a hacer uso de la información ya procesada, estos son elementos relevantes en el proceso de control y la actualización de las herramientas de acreditación de la Institución educativa.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una propuesta sobre la estructura para el manejo de la información de la Facultad de Administración de Empresas de La Universidad de La Salle con el fin de optimizar los procesos de comunicación y contribuir en la eficiencia y el mejoramiento continuo de las diferentes áreas de la Facultad.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los requerimientos y las especificaciones de cada proceso mediante una participación activa de los funcionarios que permita identificar cuales son los puntos críticos del manejo de la información.
- Realizar un levantamiento de los procesos que involucre al personal administrativo y docente de la Facultad para identificar los procesos y estructuras de datos actuales con el fin de realizar un análisis objetivo.
- Definir la presentación y comunicación del Sistema Dinámico de Información de la Facultad de Administración de Empresas.

5. MARCO TEÓRICO

En este reconocimiento teórico se exponen los aspectos fundamentales que soportan la aproximación hecha en el trabajo de grado titulado “Los Sistemas de Información Como Herramienta de Apoyo en la Gestión de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad De La Salle” con miras a respaldar la estructuración de del Sistema Dinámico de Información de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle -SIDIFAE.

5.1 ANTECEDENTES

Los primeros Manuales de Procesos y Procedimientos elaborados en la Universidad de La Salle, datan en Septiembre de 1997, con el profesor de la Facultad de Administración de Empresas José Bernal, estudiantes practicantes y algunos miembros de la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad llevaron a cabo la primera elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos. Posteriormente, durante los años 2000 y 2002 se han efectuado actualizaciones sobre estos manuales utilizando un modelo de formato más completo y realizado por la Dependencia de Proyecto de Archivo.

La última actualización de estos manuales se efectuó durante la primera mitad de 2005, en donde dos estudiantes practicantes de la Facultad de Administración de Empresas bajo la supervisión de la Vicerrectoría Administrativa y de la Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano.

El proceso de acreditación se inicio a finales del 2003 y en el 2004 se tramito la documentación para solicitar el registro calificado con el programa y se entrego el

8 de Mayo de 2004. Paralelamente se fue asiendo la auto evaluación del programa con fines de acreditación y el documento se entrego al CNA (Centro Nacional de Acreditación), el 6 de Octubre de 2004, a partir de esa fecha la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle, viene desarrollando planes de mejoramiento orientados a la superación de las debilidades observadas en la autoevaluación y ratificada por los pares colaborativos. En Julio del año 2005 la Universidad de La Salle inicio su proceso de Autoevaluación con fines de acreditación institucional, para lo cual es de vital importancia el desarrollo de este instrumento.

Asimismo, se cuenta como referencia con la Tesis de Grado de Hernán Darío Pardo del año 2006, titulada “Propuesta para la actualización del manual de procesos y procedimientos de la Universidad de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle”.

5.2 LOS SISTEMAS: TIPOLOGÍAS Y PROPIEDADES

Existe una gran diversidad de sistemas y una amplia gama de tipologías para clasificarlos, de acuerdo con ciertas características básicas.

En cuanto a su constitución, los sistemas pueden ser físicos o abstractos:

- Sistemas físicos o concretos: compuestos de equipos, maquinarias y objetos y elementos reales. En resumen, están compuestos de hardware.
- Pueden describirse en términos cuantitativos de desempeño.
- Sistemas abstractos: compuestos de conceptos, planes, hipótesis e ideas.
- Los símbolos representan atributos y objetos que muchas veces sólo existen en el pensamiento de las personas. En resumen, cuando se componen de software.

En cuanto a su naturaleza, los sistemas pueden ser cerrados o abiertos:

- *Sistemas cerrados*: no presentan intercambios con el ambiente que los rodea pues son herméticos a cualquier influencia ambiental. Los sistemas cerrados no reciben ninguna influencia del ambiente ni influyen en este. No reciben ningún recurso externo ni producen algo para enviar afuera. Los autores han denominado sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es totalmente determinista y programado, y operan con muy pequeño intercambio de materia y energía con el ambiente.

- *Sistemas abiertos*: presentan relaciones de intercambio con el ambiente a través de entradas (insumos) y salidas (productos). Los sistemas abiertos intercambian materia y energía con el ambiente continuamente. Son eminentemente adaptativos, pues para sobrevivir deben readaptarse constantemente a las condiciones del medio. Mantiene un juego recíproco con las fuerzas del ambiente y la calidad de su estructura se optimiza cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza, aproximándose a una operación adaptativa. La adaptación es un proceso continuo de aprendizaje y auto organización.

5.2.1 Propiedades de los Sistemas. Aquí se pueden identificar nueve propiedades fundamentales.

1. Homeostasis y entropía: la homeostasis es la propiedad de un sistema que define su nivel de respuesta y de adaptación al contexto. Es el nivel de adaptación permanente del sistema o su tendencia a la supervivencia dinámica. Los sistemas altamente homeostáticos sufren transformaciones estructurales en igual medida que el contexto sufre transformaciones, ambos actúan como condicionantes del nivel de evolución.

La entropía de un sistema es el desgaste que el sistema presenta por el transcurso del tiempo o por el funcionamiento del mismo. Los sistemas altamente entrópicos tienden a desaparecer por el desgaste generado por el proceso sistémico.

2. Permeabilidad de un sistema: mide la interacción que este recibe del medio, se dice que a mayor o menor permeabilidad del sistema el mismo será más o menos abierto.

3. Centralización y descentralización: se dice que es centralizado cuando tiene un núcleo que comanda a todos los demás, y estos dependen para su activación del primero, ya que por sí solos no son capaces de generar ningún proceso por el contrario los sistemas descentralizados son aquellos donde el núcleo de comando y decisión está formado por varios subsistemas. En dicho caso el sistema no es tan dependiente sino que puede llegar a contar con subsistemas que actúan de reservas que solo se ponen en funcionamiento cuando falla el sistema que debería actuar en dicho caso.

4. Adaptabilidad: es la propiedad que tiene un sistema de aprender y modificar un proceso, un estado o una característica de acuerdo a las modificaciones que sufre el contexto. Esto se logra a través de un mecanismo de adaptación que permita responder a los cambios internos y externos a través del tiempo. Para que un sistema pueda ser adaptable debe tener y fluido intercambio con el medio en el que se desarrolla.

5. Mantenibilidad: es la propiedad que tiene un sistema de mantenerse en funcionamiento. Para ello utiliza un mecanismo de mantenimiento que aseguren que los distintos subsistemas están balanceados y que el sistema total se mantiene en equilibrio con su medio.

6. Estabilidad: se dice que es estable cuando se mantiene en equilibrio a través del flujo continuo de materiales, energía e información la estabilidad ocurre mientras los sistemas pueden mantener su funcionamiento y trabajen de manera efectiva.

7. Armonía: es la propiedad de los sistemas que mide el nivel de compatibilidad con su medio o contexto. Un sistema armónico es aquel que sufre modificaciones en su estructura, proceso o características en la medida que el medio se lo exige y es estático cuando el medio también lo es.

8. Optimización y Sub-optimización: optimización modificar el sistema para lograr el alcance de los objetivos. Sub-optimización es el proceso inverso, se presenta cuando el sistema no alcanza sus objetivos por las restricciones del medio y los mismos son excluyentes, en dicho caso se deben restringir los alcances de los objetivos o eliminar los de menor importancia si estos son excluyentes con otros más importantes.

9. Éxito: el éxito de los sistemas es la medida en que los mismos alcanzan sus objetivos. La falta de éxito exige una revisión del sistema ya que no cumplen con los objetivos propuestos para el mismo, de modo que se modifique dicho sistema de forma tal que pueda alcanzar los objetivos determinados.

5.3 TEORIA DE LA INFORMACION DOCUMENTAL

Los cambios generados en la sociedad generalmente son motivados por fenómenos como la globalización y complementados por la aparición de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación que exigen tener herramientas y bases teóricas para construir procesos encaminados al éxito y la calidad de una empresa.

Los sistemas de información documental son programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos. Estos sistemas se diferencian en aspectos fundamentales de los de gestión de bases de datos convencionales.

5.3.1 Estructura de una base de datos. Actualmente se tiende a adoptar una concepción muy superficial de base de datos y se concibe como una colección de datos grabados en un soporte legible por ordenador, que exista con el propósito de proveer información a otras aplicaciones o a usuarios finales.

La estructura de una base de datos consiste en agrupar en unidades de tratamiento denominadas registros, que a su vez, están organizadas en zonas denominadas campos. Los objetos materiales o conceptuales de los que trata una base de datos se denominan entidades, y así a cada entidad del mundo real corresponde un registro en el mundo simbólico de las bases de datos, donde aquellas entidades están representadas mediante un modelo simplificado: el registro.

5.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Los sistemas automatizados de gestión de documentos administrativos suelen recibir el nombre de sistemas ofimáticos, y están orientados a las necesidades de gestión de documentos propios de las empresas. Suelen consistir en extensiones de los sistemas de gestión de bases de datos convencionales, es decir, en sistemas relacionales.

El tipo de documentos que gestionan, por más que sean vitales para la empresa, no necesitan el análisis ni la indización que, en cambio, necesitan los documentos técnicos o científicos.

El modelo relacional se desarrolló, en realidad, para gestionar datos, no tanto para gestionar objetos más complejos, como documentos, pero aún así puede gestionarlos siempre que sean muy estructurados, como suelen ser los administrativos.

La clase de documentos que puede gestionarse con estos sistemas acostumbra a poseer un pequeño conjunto de atributos que basta para permitir su manejo con eficacia. Estos atributos suelen ser el autor del documento, el destinatario, la fecha de emisión, etc. Estos atributos son evidentes y objetivos. Si se someten a una gestión de tipo archivístico pueden ser objeto de una clasificación jerárquica en el cuadro de clasificación general de todas las series documentales de la empresa.

5.5 MODELO CLÁSICO DE LOS SISTEMAS DOCUMENTALES

La documentación científico-técnica, también llamada informativa y cognitiva, requiere para su gestión sistemas muy especializados que permiten recuperar información a partir del análisis y la descripción del contenido o materia del documento.

Los sistemas documentales se basan en una estructura menos formalizada que los sistemas ofimáticos. La estructura clásica incluye cuatro elementos principales: un modelo de registro textual estructurado en campos de extensión variable; la inversión de términos que conduce a la creación de un fichero invertido; uno o más diccionarios que controlan la indexación (diccionario de palabras vacías, de sinónimos, de palabras autorizadas, etc.); un sistema de recuperación basado en el álgebra de Boole para realizar operaciones lógicas con conjuntos de documentos y otro sistema complementario de recuperación basado en comparaciones, proximidad, etc. de cadenas de caracteres.

En este sentido, un sistema documental clásico intenta proporcionar herramientas para gestionar información no estructurada, es decir, cuyos atributos no son deducibles sin una operación compleja de análisis intelectual, ni posee propiedades repetitivas, como un impreso de oficina, sino que su estructura es sumamente variable de un documento a otro.

5.5.1 Características Básicas del Análisis Sistemático. Las principales características de la moderna teoría de la administración basada en el análisis sistemático son las siguientes:

- Punto de vista sistemático: la moderna teoría visualiza a la organización como un sistema constituido por cinco partes básicas: entrada, salida, proceso, retroalimentación y ambiente.
- Enfoque dinámico: el énfasis de la teoría moderna es sobre el proceso dinámico de interacción que ocurre dentro de la estructura de una organización.
- Multidimensional y multinivelado: se considera a la organización desde un punto de vista micro y macroscópico. Es micro cuando es considerada dentro de su ambiente (sociedad, comunidad, país); es macro cuando se analizan sus unidades internas.
- Multimotivacional: un acto puede ser motivado por muchos deseos o motivos. Las organizaciones existen porque sus participantes esperan satisfacer ciertos objetivos a través de ellas.

- Probabilístico: la teoría moderna tiende a ser probabilística. Con expresiones como "en general", "puede ser", sus variables pueden ser explicadas en términos predictivos y no con certeza.
- Multidisciplinaria: busca conceptos y técnicas de muchos campos de estudio. La teoría moderna presenta una síntesis integradora de partes relevantes de todos los campos.
- Descriptivo: buscar describir las características de las organizaciones y de la administración. Se conforma con buscar y comprender los fenómenos organizacionales y dejar la escogencia de objetivos y métodos al individuo.
- Multivariable: tiende a asumir que un evento puede ser causado por numerosos factores interrelacionados e interdependientes. Los factores causales podrían ser generados por la retroalimentación.
- Adaptativa: un sistema es adaptativo. La organización debe adaptarse a los cambios del ambiente para sobrevivir. Se genera como consecuencia una focalización en los resultados en lugar del énfasis sobre el proceso o las actividades de la organización.

5.6 LA CALIDAD

La calidad es un término que se encuentra en diversos contextos y busca transmitir la imagen de algo mejor, es decir, una idea de excelencia. Este concepto representa la forma en que deben hacerse las cosas para que predomine la preocupación por satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar cada día los procesos y sus resultados. Actualmente la concepción de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora

continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

Figura 1. Elementos de la Calidad



Fuente: Autores

Los objetivos que fundamentalmente justifican el interés de las empresas por la calidad son: en primer lugar, buscar la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas; en segundo lugar orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten y finalmente motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad¹¹.

En el sector industrial el interés por la calidad se inició sobre todo como una estrategia defensiva de muchas empresas para resolver sus problemas de competitividad de productos, sus dificultades de producción internas y sobre todo con la idea de que podía servir para reducir costos. Es por esta razón por la que en la actualidad hay quienes todavía identifican la calidad con la reducción de costos¹².

¹¹ UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE. Curso de Calidad. Elche, España. 2001.

¹² IVANCOVICH, Jhon. *Gestión, Calidad y Competitividad*. Bogotá: Mc. Graw Hill, 1997.

Superada la fase defensiva en el sector industrial, el interés asegurarse unos niveles determinados de productividad y competitividad que posibilitaran la supervivencia de la empresa. Desde esta perspectiva la calidad no solo afecta a los aspectos estrictamente técnicos de los productos o de los servicios, también se nota su efecto en las relaciones de la empresa con sus clientes y en lo que éstos esperan de las empresas.

Actualmente para muchas compañías, la preocupación por la calidad se traduce en una estrategia con la que competir en su mercado; la calidad se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos. La empresa que desea ser líder debe saber qué espera y necesita su clientela potencial, tiene que producir un buen producto, debe cuidar las relaciones con sus clientes y, para lograrlo, es común que hoy las empresas vinculen su estrategia de mercadeo a su sistema de calidad.

Aunque el término de calidad sea utilizado por un sinnúmero de personas, cabe notar que éste no es entendido por todo el mundo por igual. Para el experto, productor o proveedor de un servicio, calidad significa fundamentalmente qué y cómo es ese producto (es decir, la efectividad). En otros términos, lo que el cliente realmente "se lleva". Para el cliente, en cambio, lo importante es para qué le sirve y si respondió a sus necesidades y expectativas, lo que podemos definir como su satisfacción o utilidad. Para el empresario, lo importante es la relación coste-beneficio o, en otros términos, la eficiencia que se alcanza.

5.7 TEORÍA DE LA CALIDAD

Con tantos factores involucrados en la administración de la calidad y con las demandas del mercado, es esencial que una organización tenga un sistema claro y bien estructurado que determine, documente, coordine y mantenga todas las

actividades claves que son necesarias para asegurar las acciones de calidad en todas las operaciones pertinentes de la organización.

5.7.1 Requisitos para los sistemas actuales. En sus términos más simples, el concepto fundamental del pensamiento de la calidad moderna se puede describir de la siguiente manera: "la calidad debe diseñarse y construirse dentro de un producto; no puede ser puesta ahí por convencimiento o inspección". Sin embargo, en términos sistemáticos el dar un significado operacional a este concepto mediante la aplicación de las muchas técnicas nuevas y poderosas de calidad y confiabilidad de formas realmente efectivas se ha convertido en un reto muy grande.

El reto sistemático que debe resolverse es muy grande, en parte, debido a que el logro de la calidad depende de las interacciones hombre –máquina – información, en todas las áreas funcionales de una compañía. Con mucha frecuencia, se ha subestimado la magnitud del requisito de sistema para implementar principios y técnicas adecuados de calidad. Por lo general, la introducción de las técnicas de calidad, en su mayor parte, no ha tenido coordinación con el sistema de toma de decisiones de la administración.

5.8 SISTEMA DE CALIDAD TOTAL

Un sistema de calidad total es la estructura funcional de trabajo acordada en toda la compañía, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la compañía, de la mejor forma y la adecuada práctica para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y costos de esta.

El sistema de calidad total es el fundamento del control total de la calidad, y provee siempre los canales apropiados a lo largo de los cuales el conjunto de actividades esenciales relacionadas con la calidad del producto debe fluir. Junto con otros sistemas, constituye la línea principal del flujo del sistema total del negocio. Los requisitos de calidad y los parámetros de la calidad del producto cambian, pero el sistema de calidad permanece fundamentalmente el mismo.

5.8.1 Teoría de Sistemas de Calidad. Un Sistema de Gestión de Calidad, es la colección de medidas que la organización toma para asegurar que se cumplen consecuentemente los requerimientos del cliente.

El estándar ISO 9001 proporciona una guía para la implementación de sistemas de calidad, así como diversos análisis para evaluar dichos sistemas. Sin embargo más que ser un estándar, tiende a ser un compromiso.

En general, el sistema de calidad está condicionado por:

- Organización con la que se cuenta.
- Tipo y naturaleza del producto o servicio.
- Medios materiales y humanos.
- Exigencias de mercado o clientes.

5.8.2 Características del Sistema de Calidad Total. Hay cuatro características del sistema de calidad total que son de particular importancia:

- La primera y más importante, representa un punto de vista para la consideración sobre la forma en que la calidad trabaja en realidad en una compañía y cómo puede tomarse las mejores decisiones. Este punto de vista es sobre las actividades principales de calidad como procesos continuos de

trabajo. Comienza con los requisitos del cliente y termina con éxito sólo cuando el cliente está satisfecho con la forma en que el producto o servicio de la empresa satisface estos requisitos.

- La segunda característica para el sistema de calidad técnico es que representa la base para la documentación profunda y totalmente pensada, no simplemente un grueso libro de detalles, sino la identificación de las actividades clave y duraderas de las relaciones integradas persona – máquina – información que hacen viable y comunicable una actividad particular en toda la organización.
- Como tercera, el sistema de calidad es el fundamento para hacer que el alcance más amplio de las actividades de calidad de la compañía sea realmente manejable, porque permite a la administración y empleados de la fábrica y compañía poner sus brazos alrededor de sus actividades de calidad, requisitos del cliente, satisfacción del cliente.
- La cuarta característica de un sistema de calidad total consiste en que es la base para la ingeniería de mejoras de tipo de magnitud sistemática en todas las principales actividades de calidad de la compañía. Ya que un cambio en una porción clave del trabajo de calidad en cualquier parte de las actividades cliente a cliente de la compañía tendrá un efecto tanto sobre todas las demás porciones del trabajo como sobre la efectividad total de la actividad, el sistema de calidad total proporciona el marco y disciplina de forma que estos cambios individuales puedan prácticamente tener un proyecto de ingeniería por su grado de mejora de la actividad de calidad total misma.

La Gestión de Calidad Total es entendida como un conjunto de técnicas de organización orientadas a la obtención de los niveles más altos de calidad en una empresa. Estas técnicas se aplican a todas las actividades de la organización, lo

que incluye los productos finales, los procesos de fabricación, la compra y manipulación de los productos intermedios, todos los procesos de negocio asociados a la venta y a todos los clientes (internos y externos). La Calidad Total puede entenderse como una estrategia de gestión de toda la empresa, a través de la cual se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general, por medio de la utilización eficiente de los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnologías, sistemas productivos y otros.

Se hace referencia a Control de la Calidad cuando lo que interesa es comprobar la conformidad del producto con respecto a las especificaciones de diseño del mismo. El objetivo de las acciones de control de la calidad consiste en identificar las causas de la variabilidad para establecer métodos de corrección y de prevención y para lograr que los productos fabricados respondan a las especificaciones de diseño.

Ahora bien, se sabe que evitar vender un producto, porque es de baja calidad, no es suficiente y que prevenir los errores determinando las fuentes de ese error no basta para mejorar el producto. La alternativa es incorporar la calidad a todas las fases del proceso e implicar a todos los profesionales que intervienen en ellos, buscando mejorar los procesos; esto conduce a hablar de Calidad Total.

Los principios de la Calidad Total incluyen: ejemplaridad de la dirección, preocupación por la mejora continua, adhesión de todos los profesionales, cambio en la cultura de la organización para introducir y compartir los valores de la preocupación por la mejora, evaluación y planificación de la calidad, rápida circulación de la información, incorporación del punto de vista del cliente, e importancia del cliente interno¹³.

¹³ Ibid.

5.9 ACREDITACIÓN

La acreditación es el reconocimiento que hace el Estado a los programas de educación superior que cumplen con la calidad académica para ser impartidos a los futuros profesionales.

El Consejo Nacional de Acreditación la define como “acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento dado por los pares académicos a la comprobación que efectúa una institución, sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social”¹⁴. Se constituye en un proceso a través del cual las instituciones de manera voluntaria, deciden demostrar su excelencia haciendo uso legítimo de la autonomía garantizada por la Constitución y la ley.

En calidad de proceso, la acreditación tuvo su origen en los lineamientos dados a través de la Constitución Política, planteando que la educación es un derecho de la persona, un servicio público con función social que busca facilitar el acceso a la cultura, al conocimiento, la ciencia, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura. En consecuencia, la educación por tratarse de un derecho de la persona y dada su naturaleza de servicio público cultural, es inherente a la finalidad del Estado y es una obligación asegurar su prestación eficiente -como lo define el artículo 365- y ejercer la inspección y vigilancia de la enseñanza -como lo define el artículo 189, numeral 21- con garantía de la autonomía universitaria. Al Estado también le corresponde regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, el cumplimiento de sus fines y la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos -como lo define el artículo 67-.

¹⁴ CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para la acreditación Institucional. Disponible en línea: www.cna.gov.co

El desarrollo legal de estos ordenamientos constitucionales se observa en la ley 30 de 1992 mediante la cual se instaura la organización del servicio público de la educación superior, de manera particular en los artículos 3, 6, 27, 31 (literal h) y 32 donde se hace referencia a la responsabilidad del Estado para velar por la calidad y ejercer la inspección y vigilancia de la Educación Superior. Igualmente, se establecen los objetivos de la Educación Superior y sus instituciones en el contexto de la formación integral de los colombianos con miras a mejorar las condiciones de desarrollo y avance científico y académico del país.

5.9.1 Etapas de la Acreditación Institucional. La evaluación de la calidad, con fines de acreditación de una institución de educación superior, incluirá los siguientes momentos:

- Autoevaluación, a cargo de la institución
- Evaluación externa, realizada por pares académicos.
- Evaluación final, a cargo del Consejo Nacional de Acreditación.
- Reconocimiento público de la calidad, por parte del Ministro de Educación Nacional.

5.9.2 Criterios considerados en la acreditación institucional. En vista de que la institución de educación superior es una organización social que cumple funciones esenciales para la sociedad en la cual está inscrita, no es posible establecer una separación absoluta entre las consideraciones de tipo técnico y las de tipo ético. Los siguientes criterios, además de guiar el análisis y servir de pautas orientadoras del proceso de acreditación institucional, son pautas axiológicas de calidad y han sido tenidos en cuenta en la formulación de los aspectos que se

consideran a propósito de los distintos temas relativos al proceso de evaluación. Entre estos criterios se encuentran¹⁵:

- **Idoneidad.** Es la capacidad que tiene la institución de cumplir a cabalidad con las tareas específicas que se desprenden de la misión, de sus propósitos y de su naturaleza, todo ello articulado coherentemente en el proyecto institucional.
- **Pertinencia.** Es la capacidad de la institución para responder a necesidades del medio, necesidades a las que la institución no responde de manera pasiva, sino proactiva.
- **Responsabilidad.** Es la capacidad existente en la institución para reconocer y afrontar las consecuencias que se derivan de sus acciones. Tal capacidad se desprende de la conciencia previa que se tiene de los efectos posibles del curso de acciones que se decide emprender.
- **Integridad.** Es un criterio que hace referencia a la rectitud como preocupación constante de una institución o programa en el cumplimiento de sus tareas.
- **Equidad.** Es la disposición de ánimo que moviliza a la institución a dar a cada quien lo que merece. Expresa de manera directa el sentido de la justicia con que se opera; hacia dentro de la institución, por ejemplo, en el proceso de toma de decisiones, en los sistemas de evaluación y en las formas de reconocimiento del mérito académico.
- **Coherencia.** Es el grado de correspondencia entre las partes de la institución y entre éstas y la institución como un todo. Es también la adecuación a los propósitos institucionales de las políticas y de los medios disponibles.

¹⁵ Ibid.

- **Universalidad.** Hace referencia, de una parte, a la dimensión más intrínseca del quehacer de una institución que brinda un servicio educativo de nivel superior; esto es, al conocimiento humano que, a través de los campos de acción señalados en la ley, le sirve como base de su identidad.
- **Transparencia.** Es la capacidad de la institución para hacer explícitos, de manera veraz, sus condiciones internas de operación y los resultados de ella.
- **Eficacia.** Es el grado de correspondencia entre los propósitos formulados y los logros obtenidos por la institución.
- **Eficiencia.** Es la medida de cuán adecuada es la utilización de los medios de que dispone la institución para el logro de sus propósitos.

Dentro de los Lineamientos para la Acreditación, los criterios que se acaban de enunciar son una expresión de la postura ética del Consejo Nacional de Acreditación frente al tema de la acreditación y, en una perspectiva más amplia, en relación con el cumplimiento de la función social de la educación superior y con el logro de altos niveles de calidad por parte de instituciones y programas académicos de ese nivel. Por otra parte, el Consejo Nacional de Acreditación, al desarrollar y aplicar su modelo, se inspira en los enunciados de corte axiológico - valores y principios éticos- contenidos en la Constitución Política y se compromete con los mandatos de la Carta en materia del derecho a la educación y a la cultura, y con los grandes objetivos de la Educación Superior. En consecuencia, el Consejo resalta en la esencia de la educación superior un proceso de formación y espacio de búsqueda y transmisión del conocimiento que debe desenvolverse en un ambiente de convivencia, de paz y de libertad, y dentro de un marco participativo y democrático.

5.10 LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

Las Instituciones Educativas, al igual que organizaciones de calidad, buscan mejorar permanentemente sus procesos, crecer, lograr los objetivos que se proponen, alcanzar las metas trazadas, satisfacer a sus clientes y ser cada vez mejores.

Ya que la naturaleza de una Institución Educativa es la formación de sus estudiantes, todos los procesos que allí se llevan a cabo, deben estar enfocados a su satisfacción. Se deben encaminar todos los esfuerzos de la Institución a que él pueda cumplir con su papel, a que sienta pasión por lo que hace y que su deseo de mejorar se convierta en su principal motivación para el aprendizaje. El estudiante deberá llegar a ser el gerente de su proceso de crecimiento personal en todos los aspectos: humano, intelectual, social, espiritual, físico, afectivo y moral¹⁶.

La Institución debe proveer los medios y el ambiente para que los estudiantes puedan cumplir con su rol, a través de poseer procesos pedagógicos que motiven el aprendizaje constante y continuo.

La educación debe tener en cuenta las diferencias individuales, es decir, no todos los estudiantes tienen las mismas aptitudes y habilidades, no todos aprenden de la misma forma, no todos han tenido el mismo aprestamiento. Por consiguiente, la Institución educativa debe buscar los medios y procedimientos para llegar a cada uno de ellos, y explotar su potencia. El educador deberá ayudar a cada estudiante a descubrir sus habilidades y potencialidades para canalizarlas adecuadamente¹⁷.

¹⁶ PROYECTO EDUCATIVO LÍDERES SIGLO XXI. Guía Práctica para la Implementación del Mejoramiento de la Calidad en la Educación, guía 1 “Conceptos Básicos Sobre Calidad” , Bogotá: MEALS de Colombia, 1999.

¹⁷ Ibid.

El maestro es uno de los agentes más importantes en el proceso de enseñanza. El educador debe convertirse en un orientador del aprendizaje y de la formación de sus estudiantes. Debe tener conciencia de su papel de liderazgo que implica convertirse en ejemplo permanente para sus estudiantes y en el “gerente” de su trabajo. La Institución debe diseñar mecanismos que permitan conocer sus necesidades y satisfacerlas con el objeto de facilitarle y cooperarle en el logro de su trabajo.

5.11 ISO: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN

La organización Internacional para la estandarización (International Organization for Standardization ISO) tuvo sus inicios en 1926 cuando 22 países se reunieron para fundar la Federación Internacional de los Comités Nacionales de Normalización, ISA (International Standardizing Associations). Este organismo fue sustituido en 1947 por la ISO, cuya sede está situada en Ginebra. Cada país miembro está representado por uno de sus institutos de normalización, y se compromete a respetar reglas establecidas por la ISO relativas al conjunto de las normas nacionales¹⁸.

La ISO es un organismo consultivo de las Naciones Unidas. Hoy en día es un organismo de alcance mundial encargado de coordinar y unificar las normas nacionales, agrupando a 146 países. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. Todos los trabajos realizados por dicha organización resultan acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales.

¹⁸ ISO. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN. Disponible en línea: www.iso.org

La ISO estipula que sus estándares son producidos de acuerdo a los siguientes principios¹⁹:

1. Consenso: son tenidos en cuenta los puntos de vistas de todos los interesados, fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de consumidores, laboratorios de análisis, gobiernos, especialistas y organizaciones de investigación.
2. Aplicación Industrial Global: soluciones globales para satisfacer a las industrias y a los clientes mundiales.
3. Voluntario: la estandarización internacional es conducida por el mercado y por consiguiente basada en el compromiso voluntario de todos los interesados del mercado.

5.11.1 Normas fundamentales de la ISO 9000:2000. La familia de las Normas ISO es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que ha obtenido una reputación mundial como base para establecer Sistemas de Gestión de Calidad²⁰.

- *ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.* Establece un punto de partida para comprender las Normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de Normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.
- *ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.* Esta es la Norma de Requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del

¹⁹ Ibid.

²⁰ ISSO. Comité técnico. ISO/TC 176/N613. Selección y Uso de la Tercera Edición de las Normas ISO 9000., Octubre 2000.

cliente y los reglamentarios aplicables, para así conseguir la satisfacción del cliente.

- *ISO 9004 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la Mejora del Desempeño.* Esta Norma proporciona ayuda para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La Norma ISO 9004 abarca tanto la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad como su eficacia.
- *ISO 19011 Directrices para la Auditoría Ambiental y de la Calidad.* Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores.

5.11.2 Bases de la norma ISO 9001:2000. El diseño y la implementación del sistema de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. La guía de interpretación de la norma NTC-ISO 9001:2000 es aplicable a todo tipo de organización que provea servicios educativos, ya sea de gestión estatal o privada, dentro del sistema formal o a través de educación o capacitación no formal, y bajo cualquier modalidad de enseñanza. En cada uno de estos casos, el máximo responsable de la organización educativa puede tomar la decisión estratégica de administrar sistemáticamente las actividades que afectan la calidad de la educación que presta y la satisfacción de sus clientes. Para hacerlo deberá tener en cuenta entre otros, los objetivos específicos del servicio que presta así como el propósito y los intereses de la organización a la cual pertenece. Por esto es de vital importancia

que la organización educativa adecue estos requisitos a sus prácticas habituales, de tal manera que diseñe un Sistema de Gestión de Calidad a la medida²¹.

Esta norma internacional promueve la adopción de un Enfoque Basado en Procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Una ventaja del Enfoque Basado en Procesos es el control continuo que proporcionan sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

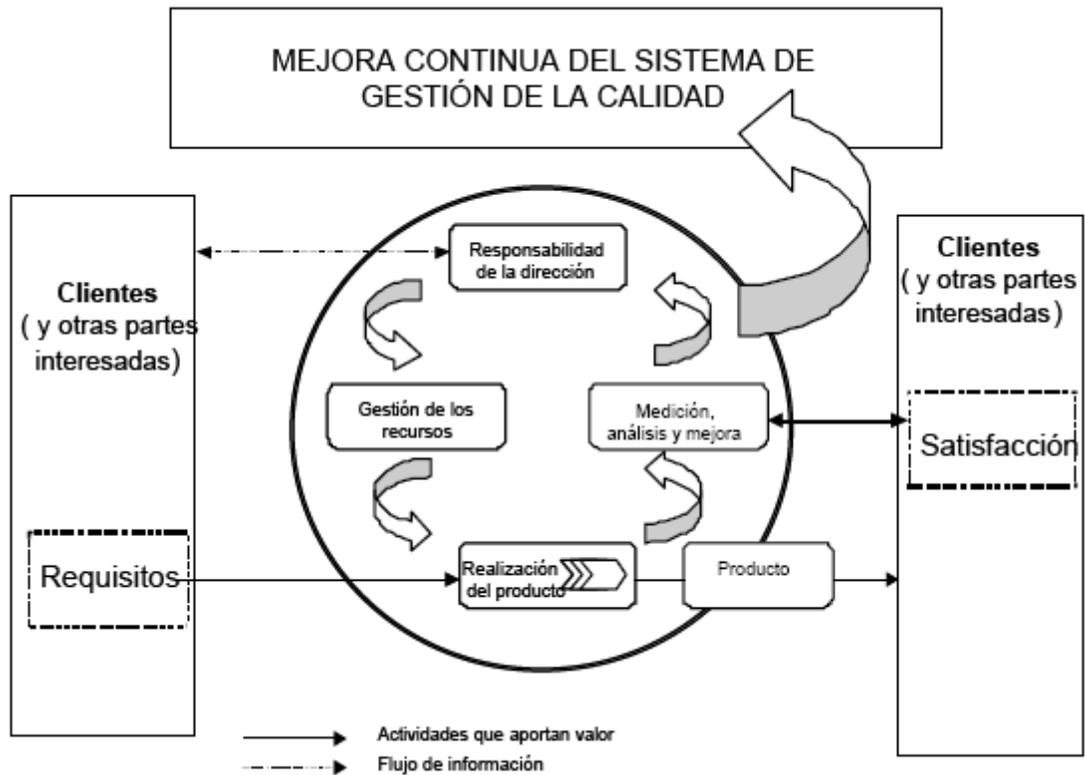
5.12 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Una ventaja del Enfoque Basado en Procesos es el control continuo que proporcionan sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Dentro del contexto de la Norma ISO 9001:2000, el Enfoque Basado en Procesos incluye los procesos necesarios para la realización del producto y los otros procesos necesarios para implementación eficaz del Sistema de Gestión Calidad.

Este modelo ISO de un Sistema de Gestión presenta de manera general los vínculos entre los de la requisitos exigidos por la Norma. También se aprecia que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

²¹ Guía de interpretación de la norma NTC-ISO 9001 para la educación. Disponible en línea: www.normas9000.com

Figura 2. Modelo ISO de un sistema de gestión de calidad



Fuente: norma ISO 9001:2000

Uno de los ocho principios de Gestión de la Calidad sobre los que se basa la serie de normas ISO 9001:2000 se refiere al “Enfoque Basado en Procesos”. La Norma ISO 9001:2000 define un proceso como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”²².

La Norma ISO 9001:2000 enfatiza la importancia para una institución educativa de identificar, implementar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia de los procesos que son necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, y para

²² ISO Comité Técnico ISO/TC 2/N 544R. Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los Sistemas de Gestión de la Calidad, Mayo 2001.

gestionar las interacciones de esos procesos con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

Otro principio de gestión de calidad importante que está vinculado con un enfoque basado en procesos es el enfoque de sistema para la gestión el cual establece que “identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”²³. Dentro de este contexto, el Sistema de Gestión de Calidad comprende un número de procesos interrelacionados.

5.13 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas. El manual de procesos y procedimientos no es sólo una recopilación de procesos, contiene además un orden de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el propicio funcionamiento de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida de forma clara la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilitando y promoviendo tareas de auditoría, evaluación y control interno y su vigilancia.

Básicamente, permite conocer el funcionamiento interno en lo pertinente a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Sirve además para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema y para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente, constituyendo una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

²³ Ibid.

Estos manuales deben caracterizarse por estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador; también por estar elaborados mediante una metodología normatizada que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización o institución.

Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización.

Ver Tabla 1 (página siguiente)

Tabla 1. Documentación del sistema de gestión de calidad

DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN
Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	Constituye la máxima expresión de la dirección de la organización educativa, con relación a cuales son sus directrices respecto a la calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, las cuales se constituyen en líneas rectoras del accionar de la organización educativa.
Manual de Calidad	Constituye el documento esencial del Sistema de Gestión de Calidad. Una de sus funciones es la de especificar para cada organización educativa particular cómo se han interpretado e implementado los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
Procedimientos documentados requeridos en la Norma ISO 9001:2000	Este tipo de documentos deben proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad. Estos deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
Registros requeridos por la Norma ISO 9001:2000	Este tipo de documentos deben proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad. Estos deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
Manual de Procesos, Documentos y Registros	Incluye todos los procesos, documentos y registros, necesitados por la organización para poder desarrollar satisfactoriamente el Sistema de Gestión de Calidad.

Fuente: Normas ISO 9000:2001

La existencia del manual de procesos en la configuración de una organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización. Entre las funciones básicas de un manual de procesos y procedimientos se identifican:

- El establecimiento de objetivos
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.

- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

Es indispensable recoger la información sobre el medio que rodea la institución, las necesidades y expectativas de la Comunidad Educativa y el concepto que de la institución tiene sus clientes o relacionados, con el fin de identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que se le presentan para iniciar el proceso de mejoramiento.

El conocimiento de las necesidades y expectativas de los diferentes clientes, permite conocer como la institución está siendo percibida por cada uno de ellos y poder enfocar las estrategias y acciones para lograr el mejoramiento y satisfacción de los clientes.

6. HIPÓTESIS

6.1 HIPÓTESIS GENERAL

Al estructurar un Sistema Dinámico de Información de la Facultad de Administración de Empresas SIDIFAE se garantiza una alta eficiencia de la información y de la gestión laboral promoviendo un servicio académico de calidad a los miembros de la comunidad universitaria.

6.2 HIPÓTESIS DE PRIMER GRADO

Estructurar de manera eficiente el desarrollo de las funciones del SIDIFAE y la prestación de un servicio de información ágil y eficiente a la comunidad estudiantil depende del desarrollo de los procesos y procedimientos del mismo.

6.3 HIPÓTESIS DE SEGUNDO GRADO

Definir claramente los procedimientos para alcanzar la eficiencia. Prestar un óptimo servicio de información depende en gran medida de la organización interna del Sistema Dinámico de Información de la Facultad de Administración de Empresas.

Utilizar estándares de calidad permite el mejoramiento en la ejecución de los procesos del SIDIFAE así como la utilización de formatos adecuados.

6.4 HIPÓTESIS DE TERCER GRADO

La utilización de altos estándares de calidad en el desarrollo de los procesos del Sistema Dinámico de Información de la Facultad promueve una alta eficiencia informativa y laboral del mismo.

Cuando se minimizan las fallas producidas en la ejecución de los procesos de comunicación del SIDIFAE a través de sistemas de control se garantiza la prestación de un excelente servicio de información a la comunidad universitaria.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio parte de la observación e información proporcionada por los actores involucrados definiéndolo como tipo de estudio exploratorio y descriptivo. Con la observación se puede ejecutar un diagnóstico que permita llevar a cabo el análisis de los procesos y procedimientos comunicativos del Sistema Dinámico de Información de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle.

7.2 ESTUDIO EXPLORATORIO

Su finalidad es captar una perspectiva del problema, identificando las diferentes relaciones entre las variables que se establecen y así construir un marco teórico y práctico, además se consigue información a través de los múltiples actores que intervienen en el estudio por medio de relatos para sintetizar la experiencia.

7.3 ESTUDIO DESCRIPTIVO

Es un estudio descriptivo que busca las características, actitudes y conducta de personas o grupos dentro de una situación a investigar. Se selecciona una serie de cuestiones como los procesos, medios, canales, control que permita formular preguntas específicas de acuerdo al objeto de estudio.

7.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Con la intención de llegar a demostrar las hipótesis planteadas y así mismo formular de manera lógica un procedimiento sólido por medio de la observación y descripción que permitiera cumplir con los objetivos propuestos y dar una respuesta eficiente al problema planteado.

7.5 FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

7.5.1 Fuentes Primarias. Como técnica para la recolección de datos utilizamos la observación directa y las entrevistas que básicamente consisten en celebrar reuniones individuales o grupales a los actores que intervienen en la investigación y donde se les cuestiona orientadamente para obtener la información.

Las entrevistas individuales permiten reunir información precisa en la que se puede plantear cambios, variaciones, omisiones o formalizar las estructuras. Las entrevistas se realizan a los diferentes cargos académicos y administrativos.

7.5.2 Fuentes Secundarias. Las fuentes de información secundaria que se utilizarán para el proyecto son:

Archivo de la Universidad de La Salle: Registro histórico de los manuales de procedimientos existentes.

Instituciones: ICONTEC entidad que formula los lineamientos para elaborar la propuesta del Sistema Dinámico de Información de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle .

Textos: Referentes a la Administración, control de calidad, sistemas de información, talento humano, manuales de calidad, ISO 9000 y planeación organizacional.

Documentos: Instrumentos que contienen datos relacionados o información relevante con la investigación (actas de reuniones, circulares, oficios, etc.).

Internet: Hoy en día es una de las herramientas más utilizadas y ágiles para encontrar información.

7.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

7.6.1 Población. La población objeto de estudio corresponde al personal docente y administrativo de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle .

7.6.2 Muestra. La muestra de esta investigación es igual a la población pues el estudio se debe aplicar a la totalidad de los cargos académicos y administrativos de la Facultad.

Cargos Académicos: Secretarios académicos, Coordinador de investigación y trabajo de grado, coordinador del CEDEF, Coordinador de Autoevaluación y Acreditación, Coordinador de Proyección Social, Coordinador de Mercadeo.

7.7 RESULTADOS ESPERADOS

Al realizar este proyecto se pretende generar un sistema de comunicación en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle que este totalmente formalizado y actualizado.

La expectativa de este proyecto es que la Facultad de Administración de Empresas tenga una herramienta que permita mejorar los procesos comunicativos y que genere respuestas ágiles proporcionando un mejor funcionamiento de los procesos tanto académicos, administrativos y de interacción de la comunidad universitaria.

Se espera también la aplicación de las pantallas de información de los cuales se desarrollo un menú inicial susceptible de cambios de acuerdo a las necesidades que se presenten y así prestar un óptimo servicio al cliente de acuerdo a sus necesidades de información, además de plantearse como una herramienta en los procesos de mejoramiento y gestión de la Facultad de Administración de Empresas.

7.8 COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE RESULTADOS

El Sistema Dinámico de Información de la Facultad de Administración de Empresas SIDIFAE de la Universidad de La Salle será presentado por medio impreso y magnético ante el Decano, los Secretarios Académicos, los Coordinadores de Área y Secretarías que actualmente hacen parte de la Facultad y será sustentado en privado por los evaluadores del presente proyecto.

8. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DINÁMICO DE INFORMACIÓN SIDIFAE

Partiendo de la información inicial obtenida a partir del diagnóstico que se hizo en el trabajo de grado ya citado, se procedió a realizar una entrevista formal a cada funcionario encargado de las actividades que componen el SIDIFAE en esta entrevista se describe sus objetivos, su alcance, documentos, bases de autocontrol y los procedimientos entre otras, adicionalmente cada encargado entrega una copia de los documentos que actualmente maneja con el fin de modificarlos y estandarizarlos de acuerdo a las necesidades del usuario.

Paso siguiente a este, y con base en la información entregada por cada responsable, el grupo se encarga de realizar la estructuración de procesos y procedimientos, flujograma de columna y el diseño de formatos; posteriormente se realiza una segunda entrevista para que el responsable verifique con el grupo de trabajo si los pasos y tiempos descritos son los correctos, de esta manera se realizan los ajustes que sean necesarios para terminar el levantamiento del proceso.

Finalmente al tener compilada la información de cada una de las unidades de trabajo se procede a alimentar la estructura general del SIDIFAE y así mismo a realizar los cambios necesarios para que el sistema como tal sea funcional y organizado permitiendo ajustes o modificaciones futuras para su mejoramiento. Para darle seguimiento al protocolo se realizó una presentación formal del proyecto Sistema Dinámico de Información de la Facultad de Administración de Empresas SIDIFAE al EDIFAE constituido por el Decano de la Facultad, el Secretario Académico, Coordinador de cada una de las áreas de la Facultad y el Director del Proyecto; las sugerencias expuestas por el EDIFAE se toman en

cuenta para realizar los últimos ajustes y se realiza la entrega oficial del trabajo de grado en el primer semestre del 2008 lo cual concluye la primera fase del SIDIFAE y dando inicio para el desarrollo de la segunda fase del proyecto que será realizado de forma conjunta con estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas y de la Facultad de Diseño y automatización para el desarrollo del software y una tercera fase desarrollada por otro grupo de estudiantes la cual comprende la implementación del sistema SIDIFAE y su funcionamiento.

➤ **CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS DEL SIDIFAE**

El procedimiento que se realizó para conocer los pasos y características de los procesos del SIDIFAE fue por medio de una entrevista individual con un soporte de grabación de audio para cada entrevistado.

Las entrevistas se realizaron con el fin de:

- Establecer las tareas y responsabilidades de los funcionarios.
- Conocer las condiciones de cada puesto y proceso.
- Conocer los puestos de cada dependencia.
- Recolectar y seleccionar la información para los Formatos de Descripción de Procesos.
- Recolectar y seleccionar la información para el Formato de Procedimientos y actividades.
- Establecer el Formato de Flujoograma de Columna.

➤ **INDICADORES DE CONTROL Y EVALUACION DE PROCEDIMIENTOS**

Una vez que se hizo el levantamiento de los procesos del SIDIFAE se procedió a analizar y detectar los riesgos de control interno que existen en cada una de las unidades y así mismo una estricta revisión interna de las actividades.

Este control interno está incluido inicialmente en el Formato de Descripción de Procesos FDP-01, el cual establece el objetivo, alcance, referencias, documentos y bases de autocontrol del proceso; el Formato de Procedimientos y Actividades FPA-02, establece paso a paso el procedimiento, la dependencia responsable y el tiempo de cada actividad; el Formato de Flujograma de Columna FFC-03, presentarme forma gráfica el proceso y definiendo que tipo de actividad es y cual es la ruta de cada actividad. (Ver anexo A Formatos para la descripción y diagramación de los procesos).

De acuerdo a las necesidades de la Facultad identificadas por el Decano, los procesos de comunicación se dividieron por módulos de la siguiente manera:

- ✓ MÓDULO 1 : Interacción Estudiantes Profesores
- ✓ MÓDULO 2 : Información FAE
- ✓ MÓDULO 3 : Matriz de Comunicación FAE

8.1 ESTRUCTURA MÓDULO 1: INTERACCIÓN ESTUDIANTES PROFESORES

En este módulo, como su nombre lo indica, comprende a las actividades que realizan conjuntamente los estudiantes y los profesores. El módulo uno está comprendido por proyección social, visitas a empresas, viajes profesionales, prácticas empresariales, muestras y ferias empresariales, seminarios y simposios, conferencias, visitas portuarias y CEDEF, estas unidades integran básicamente actividades de participación activa de estudiantes, con la guía de los docentes y que están enfocadas al apoyo de las asignaturas académicas; adicionalmente Proyección social y el CEDEF tienen como objetivo el brindar un medio y apoyo para que los estudiantes presenten su proyecto de grado de acuerdo a las opciones que presentan estas dos unidades del módulo.

8.2 ESTRUCTURA MÓDULO 2: INFORMACIÓN FAE

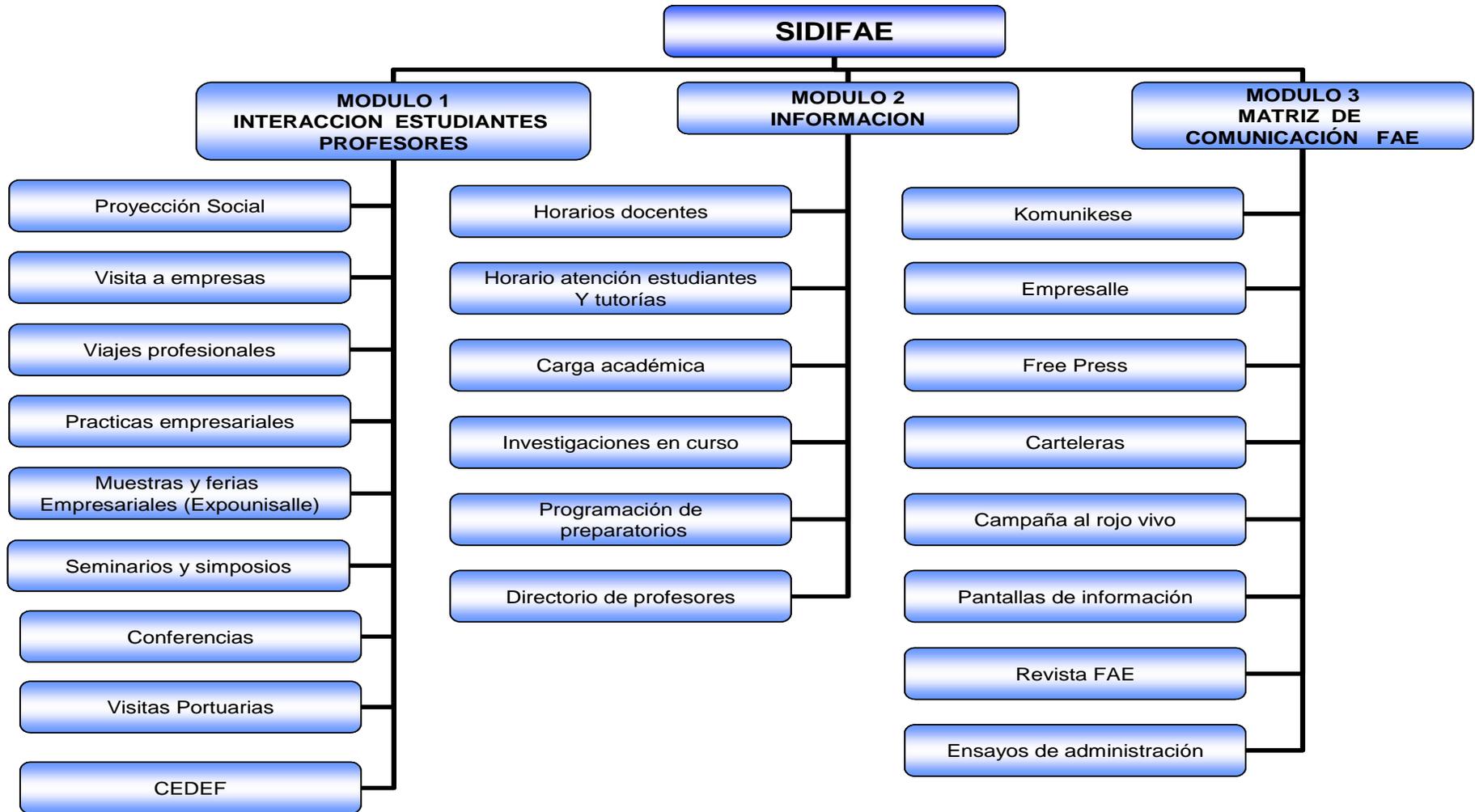
En el módulo dos se encuentra información básica e importante para los estudiantes, la cual es consultada diariamente en forma de horarios de docentes, horario de atención de estudiantes y tutorías, carga académica, investigaciones en curso, programación de preparatorios, directorio de profesores.

8.2.1 ¿De qué manera se divulga esta información? Esta información, será divulgada a partir de la puesta en marcha de la fase tres correspondiente a la implementación del SIDIFAE; por medio de pantallas de consulta que se instalarán y se ubicarán estratégicamente en la Universidad de la Salle, para que sea allí donde se realicen estas aclaraciones y se de la información requerida a la persona que lo necesite.

8.3 ESTRUCTURA MÓDULO 3: MATRIZ DE COMUNICACIÓN FAE

Este módulo está conformado por herramientas de comunicación como Komuníquese, Empresalle, free press, carteleras, campaña al rojo vivo, pantallas de información, revista FAE y ensayos de administración, las cuales permitirán que tanto estudiantes como docentes participen en estos medios y se divulguen en la Universidad. Este módulo también tiene como objetivo incentivar la cultura de escribir y presentar los diferentes puntos de vista de los integrantes de la comunidad universitaria.

Figura 3. Organigrama del sistema dinámico de información de la Facultad de Administración de Empresas SIDIFAE



8.4 DEFINICION DE LOS DOCUMENTOS DEL SIDIFAE

La elaboración cuidadosa de los manuales de procesos, su adecuada divulgación y control facilitan el éxito de la empresa en sus diferentes actividades, independientemente de que su elaboración sea en libros ó que su consulta se efectúe por pantalla. Este manual tiene por objetivo establecer normas, reglas y procedimientos para las actividades del sistema dinámico de información de la Facultad de Administración de empresas de la Universidad de La Salle.

De igual manera se presenta con la finalidad de servir de apoyo y orientación a los funcionarios de la Facultad de Empresas de la Universidad de La Salle, en todas sus gestiones administrativas, por otro lado buscamos dar una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por esto es importante aclarar que un manual jamás puede considerarse como concluido y completo, ya que debe evolucionar paralelamente con la organización en este caso con la Facultad.

Gestionar o administrar la información se ha vuelto cada vez más necesario para las organizaciones, debido a que la información se ha considerado un recurso organizacional necesario y estratégico para la toma de decisiones, el alcance de los logros y la supervivencia de las organizaciones en un entorno cada vez más exigente.

Igualmente involucra a todos los funcionarios que interactúan en la Universidad, para que de esta manera refresquen los objetivos, funciones y procedimientos por los cuales son responsables. El manual debe ser modificado cuando hay un problema o un resultado no deseado o cuando se crea que el sistema mejorará con un cambio.

Seguidamente presentamos la definición de los documentos utilizados, su codificación de acuerdo a cada área y la simbología básica utilizada para los diagramas de procesos.

8.5 DESCRIPCION DE LOS FORMATOS

A partir de las necesidades que se presentaron en el desarrollo del Sistema Dinámico de Información SIDIFAE, se desarrollo por parte del grupo investigador el siguiente volumen de formatos para los diferentes programas de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle.

8.5.1 Formato de descripción de procesos. Este formato es la guía para todo usuario donde se plasman todos los pasos que se deben tener en cuenta para cada actividad a desarrollar, cabe señalar que este documento no reemplaza a lo sugerido previamente por el personal docente de la Facultad, sino que representa un complemento del mismo que debe ser considerado a la par, y que analiza los avances y rezagos más destacados en la planeación.

8.5.2 Formato de procedimientos y actividades. En este formato se describen los objetivos de cada programa, el alcance, las referencias, es decir a donde va enfocada cada actividad, documentos de control que son las herramientas que se aplican a cada programa, por último las bases de autocontrol que son la forma en que cada área controla que se realice y se cumpla a cabalidad los objetivos planteados.

8.5.3 Formato de Flujograma de Columna. En el formato de Flujograma de Columna se representa gráficamente las distintas operaciones que componen los diferentes procedimientos, estableciendo la secuencia cronológica, se incluyen los funcionarios, departamentos, áreas y tiempos de ejecución que intervienen en este proceso.

8.5.4 Formato de Reporte. A partir de las proposiciones del Doctor Eduardo Posada, se diseñó para cada programa un reporte donde se incluye información básica para la toma de decisiones, esta información se presenta con base en la realización de una actividad o tarea determinada en cada área con el fin de tener control de las diferentes actividades.

8.5.5 Formato Base de Inscripción. En el formato de inscripción se diligencia la información básica del estudiante, con el fin de crear una base de datos en la cual el docente encargado tenga un control general de los participantes de cada programa.

8.5.6 Formato Formulario de Inscripción. Con el fin de controlar el número de estudiantes y/o asistentes inscritos en los diferentes programas, se diseñó un formato de control que servirá posteriormente para la elaboración del reporte correspondiente, contiene información básica como nombres apellidos, e-mail, etc., a diferencia del anterior formato, este formulario de diligencia en forma individual para cada estudiante.

8.5.7 FORMATO DE SEGUIMIENTO. Como su nombre lo indica, el formato de seguimiento tiene como finalidad llevar con un orden cronológico de todo el proceso que el estudiante de una actividad determinada desarrolla a lo largo de la misma, incluye entre otras nombre del proyecto, directores de proyecto, fechas de entregas evaluaciones entre otras etc.

8.5.8 Formato de Convocatoria. Este formato fue diseñado con base al documento original que aporta el departamento de Programa de Extensión Social a este proyecto, básicamente contiene datos como descripción del programa ofrecido, fechas límites de inscripción y personas responsables entre otras de las diferentes propuestas que se desarrollan en este programa.

8.5.9 Formato Carta De Compromiso. Este formato se diseñó con el fin de que cada estudiante postulado se comprometiera a desarrollar a cabalidad todo el proceso propuesto por este programa, con el fin de asumir las respectivas responsabilidades que este requiera.

8.5.10 Formato de Presentación Candidatos a Comisiones. Basados en un documento diseñado previamente por la Vicerrectoría Académica se procede a definir este formato con la ayuda de las secretarías de la Facultad de Administración de Empresas, el formato que cada docente debe diligenciar con datos exactos de las actividades a desarrollar en los determinados simposios conferencias etc., a las que se han postulado los docentes, este documento es requisito fundamental para la aprobación por parte de la Vicerrectoría Académica.

8.6 CODIFICACION DE CODUMENTOS

De acuerdo con los documentos diseñados para cada área se procede a realizar la codificación de estos teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- Proceso
- Dependencia
- Número asignado de formato

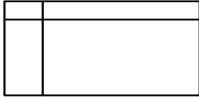
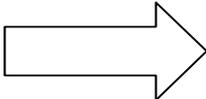
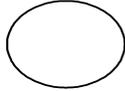
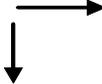
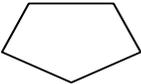
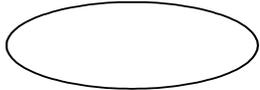
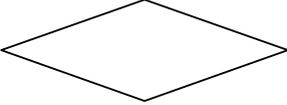
Tabla 2. Tabla De Codificación

MODULO III															
KOMUNIQUESE	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">CODIFICACION</th> <th style="text-align: center;">TIPO DE DOCUMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KM-FDP-01</td> <td>Komuniquese Formato de Descripción de Procesos 01</td> </tr> <tr> <td>KM-FPA-02</td> <td>Komuniquese Formato de Procedimientos y Actividades 02</td> </tr> <tr> <td>KM-FFC-03</td> <td>komuniquese Formato Flujograma de Columna 03</td> </tr> <tr> <td>KM-FIA-01</td> <td>Komuniquese Formato Inscripción de Artículos 01</td> </tr> <tr> <td>KM-FS-01</td> <td>Komuniquese Formato de Seguimiento 01</td> </tr> <tr> <td>KM-FR-01</td> <td>Komuniquese Formato de Reporte 01</td> </tr> </tbody> </table>	CODIFICACION	TIPO DE DOCUMENTO	KM-FDP-01	Komuniquese Formato de Descripción de Procesos 01	KM-FPA-02	Komuniquese Formato de Procedimientos y Actividades 02	KM-FFC-03	komuniquese Formato Flujograma de Columna 03	KM-FIA-01	Komuniquese Formato Inscripción de Artículos 01	KM-FS-01	Komuniquese Formato de Seguimiento 01	KM-FR-01	Komuniquese Formato de Reporte 01
	CODIFICACION	TIPO DE DOCUMENTO													
	KM-FDP-01	Komuniquese Formato de Descripción de Procesos 01													
	KM-FPA-02	Komuniquese Formato de Procedimientos y Actividades 02													
	KM-FFC-03	komuniquese Formato Flujograma de Columna 03													
	KM-FIA-01	Komuniquese Formato Inscripción de Artículos 01													
	KM-FS-01	Komuniquese Formato de Seguimiento 01													
KM-FR-01	Komuniquese Formato de Reporte 01														
EMPRESALLE	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>EMP-FDP-01</td> <td>Empresalle Formato de Descripción de Procesos 01</td> </tr> <tr> <td>EMP-FPA-02</td> <td>Empresalle Formato de Procedimientos y Actividades 02</td> </tr> <tr> <td>EMP-FFC-03</td> <td>Empresalle Formato de Flujograma de Columna 03</td> </tr> <tr> <td>EMP-FIA-01</td> <td>Empresalle Foramto de Inscripción de Artículos 01</td> </tr> <tr> <td>EMP-FS-01</td> <td>Empresalle Formato de Seguimiento 01</td> </tr> <tr> <td>EMP-FR-01</td> <td>Empresalle Formato de Reporte 01</td> </tr> </tbody> </table>	EMP-FDP-01	Empresalle Formato de Descripción de Procesos 01	EMP-FPA-02	Empresalle Formato de Procedimientos y Actividades 02	EMP-FFC-03	Empresalle Formato de Flujograma de Columna 03	EMP-FIA-01	Empresalle Foramto de Inscripción de Artículos 01	EMP-FS-01	Empresalle Formato de Seguimiento 01	EMP-FR-01	Empresalle Formato de Reporte 01		
	EMP-FDP-01	Empresalle Formato de Descripción de Procesos 01													
	EMP-FPA-02	Empresalle Formato de Procedimientos y Actividades 02													
	EMP-FFC-03	Empresalle Formato de Flujograma de Columna 03													
	EMP-FIA-01	Empresalle Foramto de Inscripción de Artículos 01													
	EMP-FS-01	Empresalle Formato de Seguimiento 01													
	EMP-FR-01	Empresalle Formato de Reporte 01													
Fuente : Resultado de esta investigación															

Fuente: Autores

8.7 SIMBOLOGÍA BÁSICA UTILIZADA

Figura 4. Simbología utilizada

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	ALMACENAMIENTO: Cuando se almacena ó archiva para ser utilizado posteriormente.
	TRANSPORTE: Se emplea si es necesario trasladar un documento a otro lugar.
	CONECTOR: Significa que el output de esta parte del flujoograma servira como input del siguiente.
	SENTIDO DE FLUJO: Indica la dirección que sigue el flujo.
	CONECTOR DE PAGINA: Se emplea para una pagina con otra.
	TERMINAL: Indica la aparición ó terminación del procedimiento Se escribe la palabra inicio ó fin.
	OPERACION: Se utiliza para representar una actividad. Se usa para describir el trabajo de añadir información a cualquier documento ó registro existente.
	INSPECCION: Se emplea en aquellos pasos donde es necesario hacer una revisión u observación de los documentos, ya sea en terminos de cantidad ó calidad sin ser cambiados.
	DECISION O ALTERNATIVA: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles cambios alternativos, como en el caso de las atribuciones. Incluye una pregunta clave.
	DOCUMENTO: Indica la utilización de un formato oficio ó cualquier documento que se produce en la misma dependencia donde se realiza todo el proceso.

8.8 DESARROLLO DEL MODULO II : INFORMACION FAE

El Modulo II tiene como objetivo presentar la informar básica a todos los integrantes de la comunidad universitaria, presenta de forma ágil y oportuna datos de primera necesidad. El desarrollo de los formatos de procesos de esta unidad se realizo anteriormente en el Manual de Procesos y Procedimientos de la Facultad, sin embargo; estos hacen parte fundamental del SIDIFAE y bajo las actualizaciones realizadas al manual se tomo la información para complementar el Sistema Dinámico de Información, por este motivo solo se describirá cada uno de los elementos que lo conforman.

8.8.1 Horarios Docentes. En este ítem encontraremos los docentes que dictan clase en la Facultad de administración de Empresas, con sus nombres y apellidos completos, los días de la semana con la materia, el salón de clase asignado y las horas en que están en la Universidad.

8.8.2 HORARIO DE ATENCIÓN ESTUDIANTES Y TUTORIAS. Aquí se especifica las horas que los docentes disponen para atención de estudiantes, según la materia dictada para aclarar sus inquietudes o profundización de temas así mismo en el caso de que los estudiantes estén desarrollando su trabajo de grado, se le hará una revisión a su proyecto para así mismo sugerir y pedir cambios sobre el mismo, para tal fin los docentes manejan una bitácora de registro de asistencia y el tiempo dedicado a los estudiantes.

8.8.3 Carga Académica. Esta información es suministrada por la Vicerrectora Académica y esta diseñado un programa que asigna esta carga.

8.8.4 Investigaciones En Curso. Referente a este tema no hay mas que un registro que manejan las secretarias de la Facultad para un control interno, pero en si las investigaciones que se están llevando a cabo no son conocidas por la comunidad universitaria, cuando el conocimiento de estas podría ser de gran utilidad para los estudiantes de último semestre para la propuesta de su trabajo de grado, o por qué no, para el interés de los demás estudiantes.

8.8.5 Programación De Preparatorios. El área de exámenes preparatorios en este momento es manejado por el Profesor Avendaño, el cual maneja un listado de inscritos de egresados no graduados que estén interesados en optar por la presentación de exámenes preparatorios los cuales consisten en presentar una prueba oral de conocimientos de las cinco áreas: Administración, mercados, Recursos humanos, producción y finanzas, ante un jurado evaluador que determina si el estudiante aprobó en esta área determinada, el estudiante realiza su inscripción y el director le suministra un material de estudio, cuando el estudiante se siente capacitado para la presentación del examen programa la fecha de su preparatorio el cual generalmente se esta en un tiempo aproximado de dos semanas.

8.8.6 Directorio de Profesores. Se busca compilar los nombres de los docentes con sus teléfonos de ubicación, su dirección e-mail, y la ubicación de su cubículo dentro de un mapa de la distribución de la sala de profesores

Esta información se tomo de la última actualización que se realizo al manual de procesos y procedimientos de la tesis de grado.

8.9 DESARROLLO DEL MODULO III : MATRIZ DE COMUNICACIÓN FAE

El modulo III corresponde básicamente a los canales de comunicación en los cuales pueden participar los estudiantes activos y egresados, los docentes, personal administrativo y todos aquellos integrantes de la comunidad Lasallista que deseen aportar su ingenio a cada proyecto. Gran parte de la Matriz de Comunicación FAE esta integrada por proyectos nuevos que aun están en sus primeras etapas de desarrollo sin embargo; la información suministrada para el desarrollo de esta depende de los lineamientos de cada proyecto y con la característica de poder modificarlos de acuerdo a las necesidades que se presenten.

8.9.1 KOMUNIQUESE. El KOMUNIKESE es un boletín que tiene como fin publicar periódicamente las actividades que realiza la Facultad además de brindar información de gran valor no solo por su contenido y su construcción que busca la agilidad y eficacia de la comunicación de los diversos temas que aborda.

Este boletín virtual esta destinado a todos los docentes de la Facultad con el objetivo de que se informen sobre los eventos y acontecimientos más relevantes que organizan los diferentes miembros de la Facultad de Administración de Empresas durante un periodo de tiempo corto.



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE DESCRIPCION DE PROCESOS**

PROCESO: KOMUNIKESE

KM-FDP-01

Emisión:

Código:

**Dependencia Responsable:
SIDIFAE**

OBJETIVO: Establecer y mantener un medio de comunicación con o entre los docentes, personal administrativo y los estudiantes de la Facultad activos y egresados.

ALCANCE: Informar de las principales actividades que realiza la Facultad de Administración de Empresas

REFERENCIAS: Vicerrectoría Académica aprobó su nombre y circulación.
Publicaciones similares dentro y fuera de la Universidad.

DOCUMENTOS:

KM-FIA-01 Komuniquese Formato de Descripción de Procesos 01
KM-FS-01 Komuniquese Formato de Seguimiento 01
KM-FR-01 Komuniquese Formato de Reporte 01

BASES DE AUTOCONTROL: Responsabilidad asignada por la decanatura.

ULTIMO CAMBIO:

REVISADO POR:

APROBADO POR :

Ing. José Gregorio Medina Cepeda

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR,WR,CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES**

DEPENDENCIA : SIDIFAE		Compilo y aprobo	KM-FPA-02
PROCESO: KOMUNIKESE			
OBJETIVO: Realizar el proceso para la publicación virtual del boletín de la Facultad de Administración de Empresas		Emisión:	Hoja: 1
		Actual: <input checked="" type="checkbox"/>	De: 1
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO MAXIMO
1	Selección de temas (Salle, Gestión Administrativa, Educación)	Coordinador KOMUNIKESE	5 Dias H
2	Escritura del articulo	Coordinador KOMUNIKESE y docentes de la Facultad de Administración de Empresas	5 Dias H
3	Corrección de estilo	Comité de redacción	5 Dias H
4	Montaje de articulos en formato HTML		5 Dias H
5	Aprobación	Decanatura	5 Dias H
6	Distribución por correo electronico	Coordinador KOMUNIKESE y Secretario Academico	1 Dia H
TIEMPO TOTAL			26 Dias H

ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR: Ing. José Gregorio Medina Cepeda	APROBADO POR:
-----------------------	--	----------------------

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE FLUJOGRAMA DE COLUMNA

FLUJOGRAMA DE COLUMNA

KM-FFC-03

DEPENDENCIA : SIDIFAE

Hoja: 1

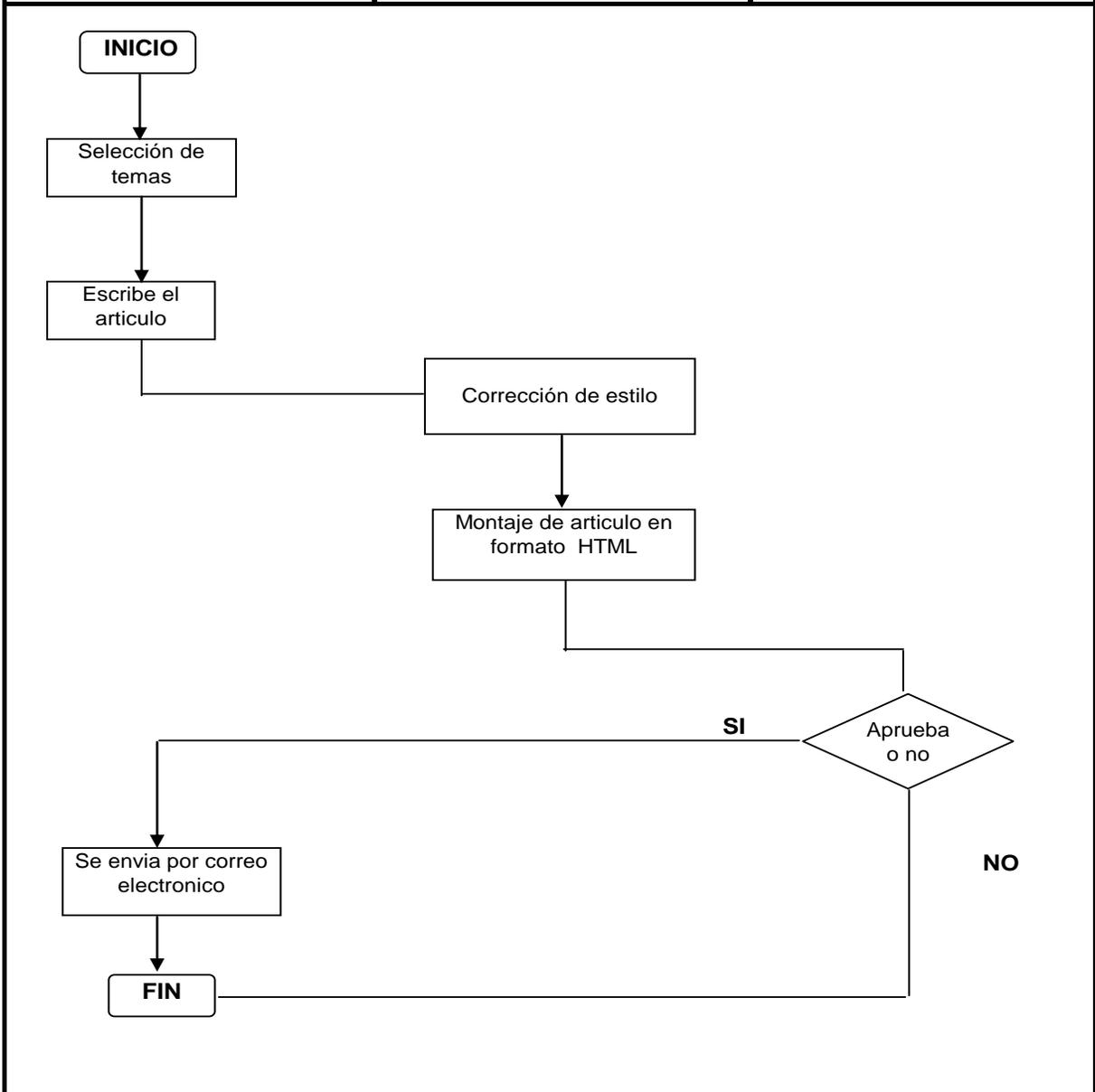
PROCESO : KOMUNIKESE

De: 1

Coordinador Komunikese

Comité de redacción

Decanatura



ULTIMO CAMBIO:

REVISADO POR:
Ing. José Gregorio Medina Cepeda

APROBADO POR:

Elaborado por : OL, LR, WR,CG



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
KOMUNIQUESE
FORMATO DE REPORTE

DOCENTE ENCARGADO	FECHA			KM-FR-01
	DD	MM	AAAA	

AÑO 2008

	ESTUDIANTES		DOCENTES	
	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE
ARTICULOS				
ADMINISTRACION				
FINANZAS				
TALENTO HUMANO				
MERCADOS				
INVESTIGACION				

HISTORICO

AÑO 2007

	ESTUDIANTES		DOCENTES	
	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE
ARTICULOS				
ADMINISTRACION				
FINANZAS				
TALENTO HUMANO				
MERCADOS				
INVESTIGACION				

GRAFICAS

FECHA	REVISO	APROBO	SIDIFAE
--------------	---------------	---------------	----------------

Elaborado por: OL, LR, CG, WR

8.9.2 EMPRESALLE. Inicialmente Empresalle nace como una necesidad para publicar opiniones, información, actividades de estudiantes y docentes, principalmente acerca de la situación actual empresarial de Colombia y el mundo.

Empresalle tiene como política la participación activa de la comunidad universitaria e incentivar la lectura y escritura en los neolasallista y por supuesto en todos los miembros de la Universidad.

Básicamente Empresalle se inspiró en los principios Lasallistas que son la formación integral, armónica a partir del proyecto de vida de cada quien, buscando un desarrollo del comportamiento responsable y honesto y afianzando los conocimientos en el desarrollo de sus habilidades profesionales.



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES**

DEPENDENCIA : SIDIFAE		Compilo y aprobo	EMP-FPA-02
PROCESO: EMPRESALLE			
OBJETIVO: Presentar una publicación semestralmente a manera de boletín informativo donde actualice a estudiantes, docentes y personal de la FAE.		Emisión:	Hoja: 1
		Actual: <input type="checkbox"/>	De: 1
		<input checked="" type="checkbox"/>	
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO MAXIMO
1	Cronograma de publicaciones para un año	Dirección / Coordinación General	7 Dias H
2	Apertura convocatoria de artículos		20 Dias H
3	Recepción de artículos		
4	Selección de articulos	Comité editorial	3 Dias H
5	Artículos para correcciones	Autores	2 Dias H
6	Revisión de artículos para promedio de palabras	Dirección / Coordinación General	2 Dias H
7	Corrección final de estilo	Coordinación editorial OMAP (Medios udiovisuales y	3 Dias H
8	Diseño gráfico	Coordinación editorial OMAP (Medios udiovisuales y	5 Dias H
9	Selección de fotografías	Dirección / Coordinación General Comité editorial	2 Dias H
10	Cotización para tiraje	Almacen y suministros	1 Dias H
11	Proceso de impresión	CMYK (proveedor)	3 Dias H
12	Distribución	Dirección / Coordinación General	7 Dias H
TIEMPO TOTAL			55 Dias H

ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR: Ing. José Gregorio Medina Cepeda	APROBADO POR:
OBSERVACIONES:		

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR, WR,CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE FLUJOGRAMA DE COLUMNA**

FLUJOGRAMA DE COLUMNA

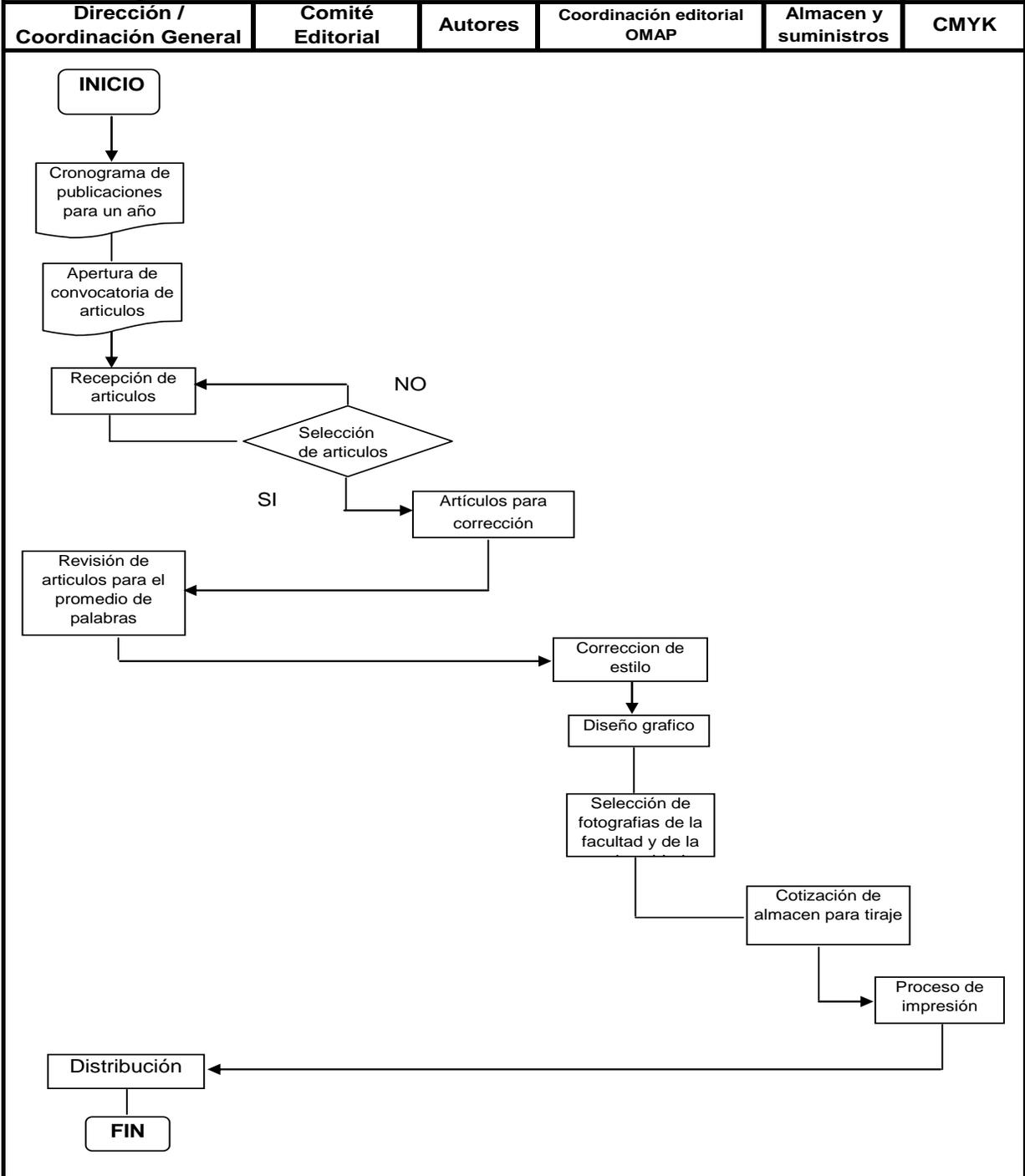
EMP-FFC-03

DEPENDENCIA : SIDIFAE

Hoja: 1

PROCESO : EMPRESALLE

De: 1



ULTIMO CAMBIO:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Ing. José Gregorio Medina Cepeda

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
EMPRESALLE
FORMATO DE REPORTE**

DOCENTE ENCARGADO	FECHA			EMP-FR-01
	DD	MM	AAA	

REPORTE

	AÑO 2008		AÑO 2007		AÑO 2006	
	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE
PUBLICACIONES						

	AÑO 2008		AÑO 2007		AÑO 2006	
	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE
AREAS DE PUBLICACIÓN						
FINANZAS						
MERCADEO						
TALENTO HUMANO						
ADMINISTRACION						
INVESTIGACION						

GRAFICAS						
----------	--	--	--	--	--	--

FECHA	REVISO	APROBO	SIDIFAE
--------------	---------------	---------------	----------------

ELABORADO POR: OL, LR, CG, WR

8.9.3 Muestras y Ferias Empresariales (Expounisalle). La Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle dio origen a uno de sus mayores eventos en el año de 1985 denominado Expounisalle donde se vinculaba a empresarios de diferentes sectores de la economía nacional y se dio la oportunidad a los estudiantes de la Facultad de mostrar sus microempresas o proyectos de negocios a toda la comunidad educativa en stand previamente ubicados en el pabellón Lasallista.

Para el año de 1989 la Feria empresarial comenzó a ser organizada por la Sociedad de Administradores SADESALLE quienes realizaron un convenio con la corporación de ferias y exposiciones S.A. CORFERIAS quienes asesoraron eficientemente en cuanto a la organización y distribución de los stands para dar una mayor importancia y reconocimiento al evento.

Se debe tener en cuenta que en los últimos años la feria ha presentado dificultades, es el caso específico de Exposalle 2002 evento que no llenó las expectativas de algunas de las empresas participantes y de los mismos estudiantes de la Universidad.

Para el año 2003 EXPOUNISALLE, adquirió un nuevo nombre al pasar de ser conocida como EXPOSALLE a EXPOUNISALLE, por tal motivo también se dio un nuevo enfoque al evento, ya que, pasó de ser conocida como feria comercial a exposición empresarial, esta nueva visión de la feria tenía como misión fortalecer el acercamiento a las diferentes empresas participantes con stand y como patrocinadoras con la comunidad educativa especialmente con todos aquellos estudiantes de la Facultad con aspiración de formar microempresa.

EXPOUNISALLE 2004 fue un evento que se organizó teniendo en cuenta cada uno de los pasos del proceso administrativo lo cual permitió muy buenos resultados para sus organizadores, ya que, lograron la integración de cada uno de los miembros de la Facultad y en general de la comunidad educativa quien demostró gran interés por el evento.

EXPOUNISALLE 2005 denominada empresarismo y TLC, fue un evento de gran importancia para la Universidad y en su organización se logró un importante convenio entre las Facultades de Ingeniería quienes participaron activamente en el evento con stand especializados y conferencias que motivaron a toda la comunidad educativa en general quienes encontraron complemento en las diversas actividades que se desarrollaron.

Es importante tener en cuenta que la feria en sus inicios a dado la oportunidad a los estudiantes y egresados de mostrar sus productos junto a empresas de gran reconocimiento que se hacen presentes en el evento.

➤ **OBJETIVOS**

- ✓ Brindar un espacio que posibilite la interacción de empresas de la comunidad universitaria y de particulares, que permita poner en práctica de manera eficaz la mezcla de marketing generando competitividad de un mercado global.
- ✓ Convocar a empresas y/o proyectos de la comunidad universitaria y de diversos sectores de la economía nacional y extranjera a participar en la XXII Muestra empresarial Expounisalle 2006: mercados globales.
- ✓ Promover la participación activa de la comunidad Lasallista como visitantes en la XXII Muestra empresarial Expounisalle 2006 : Mercados Globales para generar un espacio de formación integral.

- ✓ Utilizar diversos canales de comunicación para dar a conocer la XXI Muestra empresarial Expounisalle 2006 Mercados globales a la comunidad en general.
- ✓ Desarrollar actividades de tipo académico que permitan conocer la importancia de incursionar en un mercado global.
- ✓ Desarrollar actividades de esparcimiento que permitan la integración de toda la comunidad Lasallista y demás participantes.
- ✓ Generar un flujo de visitantes externos para la XXII Muestra empresarial Expounisalle 2006 mercados globales, que le permita a las empresas participantes capturar clientes.
- ✓ Conformar comités de apoyo con los estudiantes de la facultad de administración de empresas con el fin de lograr la calidad y efectividad requeridas para el evento que permitan la formación de alianzas estratégicas y convenios para la permanencia y competitividad de las empresas en el mercado.

➤ **MISION**

La XXII Muestra Empresarial Expounisalle 2006 Mercados Globales es un evento que ofrece la oportunidad de presentar proyectos de la comunidad universitaria junto a empresas de reconocida trayectoria en diversos sectores de la economía nacional y extranjera, con el fin de lograr una interacción que permita el adecuado manejo de las diferentes herramientas de mercadeo para que las empresas sean competitivas en un mercado globalizado.

Asimismo, se desarrollan diversas actividades que permiten el desarrollo integral de las personas participantes en el evento, teniendo como base los principios

éticos y morales que contribuyen a la construcción de una sociedad mas justa y humana.

➤ **VISION**

Expounisalle debe ser un evento que sirva como plataforma para el crecimiento de los proyectos de la comunidad Lasallista y empresas participantes en el evento, esto a través del desarrollo de ruedas de negocios, conferencias, paneles, etc.



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE DESCRIPCION DE PROCESOS

PROCESO: EXPOUNISALLE		EXP-FDP-01
Emisión:	Código:	Dependencia Responsable: SIDIFAE

OBJETIVO: Brindar un espacio que posibilite la interacción de empresas de la comunidad universitaria y de particulares, que permita poner en practica de manera eficaz la mezcla de marketing generando competitividad en un mercado global

ALCANCE: Convocar a empresas y / o proyectos de la comunidad universitaria y de diversos sectores de la economía nacional y extranjera.

REFERENCIAS: Corporación de ferias y exposiciones S.A. CORFERIAS

DOCUMENTOS:
EXP-FS-01 Expounisalle Formato de seguimiento 01
EXP-FR-01 Expounisalle Formato de Reporte 01

BASES DE AUTOCONTROL:

ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR :
	Ing. José Gregorio Medina Cepeda	

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES**

DEPENDENCIA : SIDIFAE		Compilo y aprobo	EXP-FPA-02
PROCESO: EXPOUNISALLE			
OBJETIVO: Brindar un espacio que posibilite la interacción de empresas de la comunidad univarsitaria y particulares, que permita poner en practica la mezcla de marketing.		Emisión:	Hoja: 1
		Actual: <input checked="" type="checkbox"/>	De: 3
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO MAXIMO
1	Convocar, seleccionar, capacitar e incentivar a estudiantes de la Facultad de Administracion de empresas a formar parte de los comités de apoyo al evento asesorados por los coordinadores de área de la Facultad	Comité organizador y docentes	3 Dias H
2	Consultar fuentes primarias y secundarias para consolidar bases de datos con empresas que cumplan el perfil y se adecuen al eje tematico del evento	Comité organizador y de mercadeo	3 Dias H
3	Invitar a la comunidad universitaria lasallista a participar en cad auna de las actividades que se desarrollan através de diversos medios de comunicación	Comité organizador y logistica	10 Dias H
4	Solicitar al almacen y suministro la asignación de la oficina de expounisalle con la dotación necesaria para su funcionamiento	Director de la muestra y comité organizador	3 Dias H
5	Solicitar al almacen y suministro el diseño de los logos que identificarán al evento y la publicidad impresa del mismo		3 Dias H
6	Consolidar una base de datos de empresas para ser invitadas al evento como patrocinadoras en cada una de las actividades realizadas		5 Dias H
7	Realizar la venta de los stands disponibles a diferentes sectores de la economia nacional lo cual llame la atención de los asistentes al evento.	Comité organizador y mercadeo	5 Dias H
8	Invitar a diferentes entidades publicas y privadas de la localidad de la candelaria a participar en el evento como visitantes de la muestra empresarial a traves de una invitación personalizada.	Comité organizador y logistica	5 Dias H
TIEMPO TOTAL			73 Dias H

ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR: Ing. José Gregorio Medina Cepeda	APROBADO POR:
-----------------------	--	----------------------

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES**

DEPENDENCIA : SIDIFAE		Compilo y aprobo	EXP-FPA-02
PROCESO: EXPOUNISALLE			
OBJETIVO: Brindar un espacio que posibilite la interacción de empresas de la comunidad univarsitaria y particulares, que permita poner en practica la mezcla de marketing.		Emisión:	Hoja: 2
		Actual: <input checked="" type="checkbox"/>	De: 3
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO MAXIMO
9	Establecer contacto con diferentes emisoras, programas de televisión y medios escritos que cuenten con franjas dirigidas a jóvenes para promocionar la muestra empresarial y cada una de las actividades que se desarrollarán durante la semana	Comité organizador y de logistica	5 Dias H
10	Contactar personas que cumplan con el perfil y que cuenten con un excelente manejo del eje temático planteado para dictar conferencias durante la semana en la cual se llevará a cabo el evento.	Comité académico, comité organizador y docentes de la Facultad	5 Dias H
11	Realizar cotizaciones y buscar patrocinios que permitan el montaje y desarrollo de un desfile de modas en la plazoleta Nuevo Milenio.		8 Dias H
12	Cotizar y seleccionar un espacio para la realización de la fiesta de la facultad de administración de empresas y diseñar las boletas para el ingreso	Director de la muestra y comité organizador	8 Dias H
13	Crear una base de datos con los nombres de cada uno de los colegios de a localidad de la Candelaria para invitar a los grados decimo y once a participar de la muestra empresarial	Comité organizador y comité de logistica	3 Dias H
14	Realizar cotizaicones para adecuar el recinto de stand que cuenten con una infraestructura acorde con las necesidades de los expositores y que brinden un mejor costo-beneficio	Director de la muestra y comité organizador	3 Dias H
TIEMPO TOTAL			73 Dias H

ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR: Ing. José Gregorio Medina Cepeda	APROBADO POR:
-----------------------	--	----------------------

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES**

DEPENDENCIA : SIDIFAE		Compilo y aprobo		EXP-FPA-02
PROCESO: EXPOUNISALLE		Emisión:		Hoja: 3
OBJETIVO: Brindar un espacio que posibilite la interacción de empresas de la comunidad univarsitaria y particulares, que permita poner en practica la mezcla de marketing.		Actual:	X	De: 3
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE		TIEMPO MAXIMO
15	Cotizar y seleccionar una empresa que ofrezca el servicio de animacion e iluminacion, con el fin de brindar un ambiente agradable a expositores y visitantes al recinto ferial.	Director de la muestra y comité organizador		3 Dias H
16	Realizar las cotizaciones necesarias para el desarrollo del coctel de inauguración de la muestra empresarial y el diseño de las invitaciones personalizadas.			1 Día H
17	Contactar a un grupo que amenice el coctel de inauguración y adecuar un espacio de acuerdo a los requerimientos para su presentación a la cual tendrá acceso toda la comunidad universitaria	Decano de la Facultad de Administración de Empresas y comité organizador		2 Dias H
18	Hacer entrega de cada uno de los espacios que la universidad presta para hacer de la muestra empresarial una realidad.	Directo de la muestra y comité organizador		1 Día H
TIEMPO TOTAL				73 Dias H

ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR: Ing. José Gregorio Medina Cepeda	APROBADO POR:
-----------------------	--	----------------------

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO FLUJOGRAMA DE COLUMNA**

FLUJOGRAMA DE COLUMNA

EXP-FFC-03

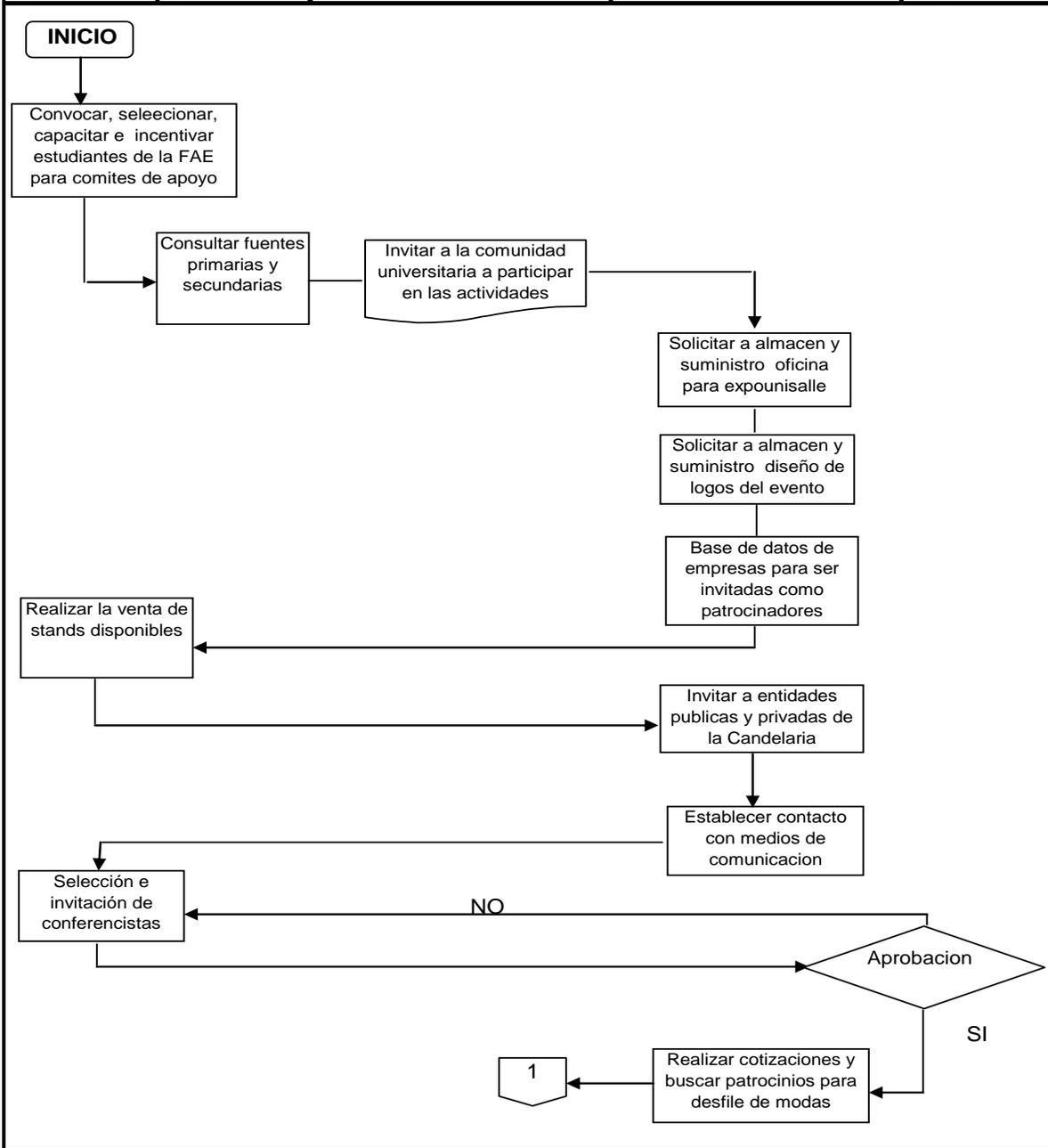
DEPENDENCIA : SIDIFAE

Hoja: 1

PROCESO : EXPOUNISALLE

De: 2

Comité organizador y docentes	Comité organizador y mercadeo	Comité organizador y logística	Director de la muestra y Comité organizador	Decano FAE y Comité organizador
--------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	--	--



ULTIMO CAMBIO: **REVISADO POR:** **APROBADO POR:**
 Ing. José Gregorio Medina Cepeda

Elaborado por : OL, LR, WR, CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO FLUJOGRAMA DE COLUMNA**

FLUJOGRAMA DE COLUMNA

EXP-FFC-03

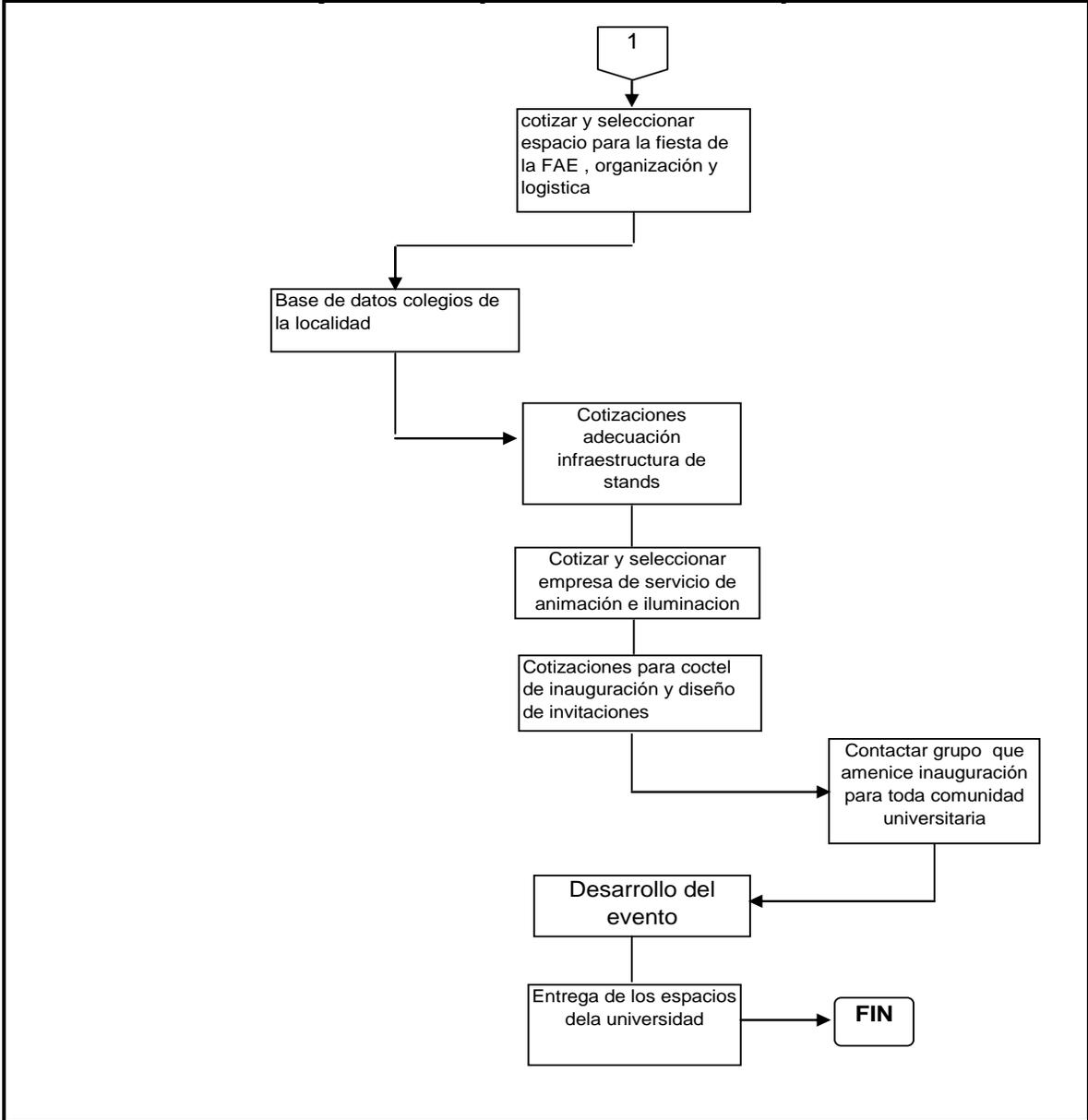
DEPENDENCIA : SIDIFAE

Hoja: 2

PROCESO : EXPOUNISALLE

De: 2

Comité Organizador y Docentes	Comité Organizador y Mercadeo	Comité Organizador y Logística	Director de la muestra y Comité Organizador	Decano FAE y Comité Organizador
--------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	--	--



ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR: Ing. José Gregorio Medina Cepeda	APROBADO POR:
-----------------------	--	----------------------

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
EXPOUNISALLE
FORMATO DE REPORTE**

DOCENTE ENCARGADO	FECHA			EXP-FR-01
	DD	MM	AAA	

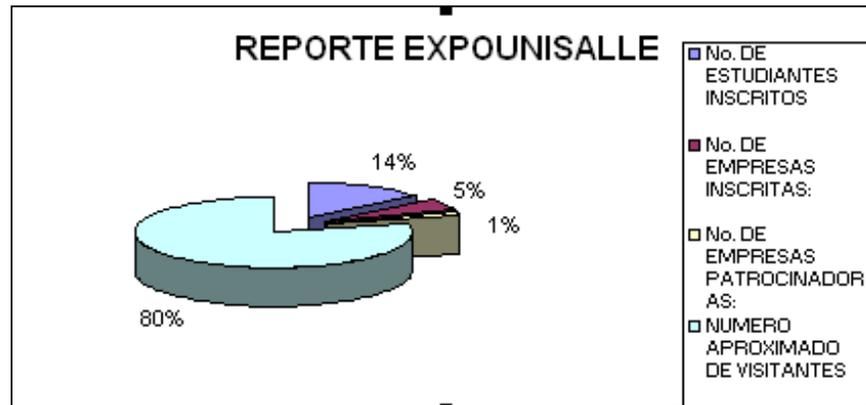
REPORTE

DE: _____ AL _____ DE 2.008

ESTUDIANTES
EMPRESA PUBLICA
EMPRESA PRIVADA
PATROCINADORES

ANO 2008		ANO 2007		ANO 2006	
NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE

GRAFICAS



FECHA	REVISO	APROBO	SIDIFAE
-------	--------	--------	----------------

Elaborado por: OL, LR, CG, WR

8.9.4 Seminarios y Simposios. Estos seminarios y simposios conllevan a la discusión de problemas y situaciones que han sido objeto de investigación de campo, laboratorio o bibliográfica, con el propósito de analizar o interpretar críticamente los hechos de un área determinada y desarrollar habilidades para analizar, organizar y presentar en forma oral o escrita un tema.

Los participantes se subdividen en grupos para realizar trabajos que luego presentan en plenaria. Además de los trabajos en grupos, los participantes pueden investigar y presentar trabajos especiales, para un seminario se requiere bastante tiempo. No permite trabajo con tipos heterogéneos y necesita de coordinadores muy competentes.

En cambio los simposios son una reunión de especialistas en una materia para tratar y discutir sobre algo concreto relacionado con su especialidad, la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle proporciona la infraestructura para el desarrollo de estas actividades con la participación de la comunidad Universitaria en beneficio del afianzamiento del conocimiento recibido en la aulas de clase.

	UNIVERSIDAD DE LA SALLE FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS FORMATO DE DESCRIPCION DE PROCESOS	
	PROCESO: SEMINARIOS Y SIMPOSIOS	
	SYS-FDP-01	
Emisión:	Código:	Dependencia Responsable: SIDIFAE

OBJETIVO: Establecer y mantener un medio de comunicación y herramienta de formación para estudiantes, docentes, comunidad universitaria y personas externas a la Universidad.

ALCANCE: Informar de los principales temas de actualidad a toda la comunidad universitaria y demás interesados.

REFERENCIAS:
 Actividades similares dentro y fuera de la Universidad.

DOCUMENTOS:

BASES DE AUTOCONTROL:

ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR :
	Ing. José Gregorio Medina Cepeda	

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES**

DEPENDENCIA : SIDIFAE		Compilo y aprobo	SYS-FPA-02
PROCESO: SEMINARIOS Y SIMPOSIOS			
OBJETIVO: Establecer y mantener un medio de comunicación y herramienta de formación para estudiantes, docentes, comunidad universitaria		Emisión:	Hoja: 1
		Actual: <input type="checkbox"/> X	De: 1
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO MAXIMO
1	Necesidad del espacio academico	Docente Asignatura académica	5 Dias H
2	Definir el tema a desarrollar		1 Dias H
3	Plan del evento		3 Dias H
4	Aprobación del decano	Decanatura	5 Dias H
5	Selección del conferencista	Docente Asignatura académica	5 Dias H
6	solicitud al conferencista via telefonica, e-mail		1 Dia H
7	Confirmar asistencia del conferencista		1 Dia H
8	Confirmar fecha de seminario		1 Dia H
9	Separa auditorio	Secretaria auxiliar	1 Dia H
10	Informar a porteria para asignar parqueadero al ponente	Docente Asignatura académica	1 Dia H
11	Desarrollo de estrategia de comunicación y participacion		30 Dias H
12	Acto protocolario por las directivas de la Facultad	Decanatura	1 Día H
13	Desarrollo del evento	Docente Asignatura académica	1 Día H
14	Informe del evento a decanatura y coordinacion de area		1 Día H
TIEMPO TOTAL			57 Dias H

ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	Ing. José Gregorio Medina Cepeda	

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE FLUJOGRAMA DE COLUMNA**

FLUJOGRAMA DE COLUMNA

SYS-FFC-03

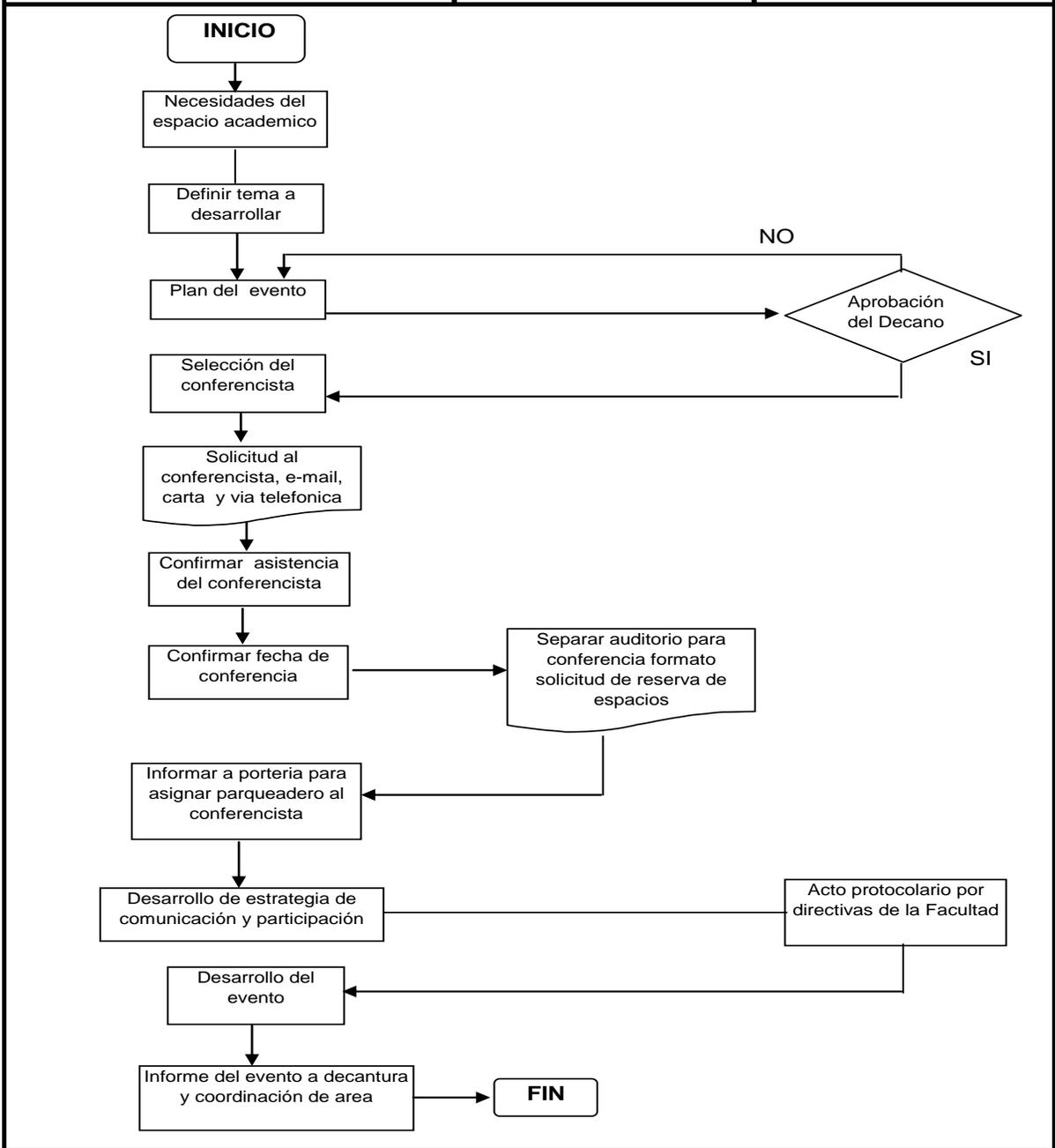
**DEPENDENCIA : SIDIFAE
PROCESO : SEMINARIOS Y SIMPOSIOS**

Hoja: 1
De: 1

Asignatura Académica

Secretaria Auxiliar

Decanatura



ULTIMO CAMBIO:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Ing. José Gregorio Medina Cepeda

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SEMINARIOS Y SIMPOSIOS
FORMATO DE SEGUIMIENTO

DOCENTE ENCARGADO												SYS-FS-01
No.	APELLIDO	NOMBRE	E-MAIL	TELEFONO	CELULAR	ESTUDIANTE	DOCENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	ASISTENTE EXTERNO	TIPO DE EVENTO	FECHA	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
FECHA			REVISO			APROBO			SIDIFAE			

ELABORADO POR: OL, LR, WR, CG



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SEMINARIOS Y SIMPOSIOS
FORMATO DE REPORTE

DOCENTE ENCARGADO	FECHA			SYS-FR-01
	DD	MM	AAA	

REPORTE

DE: _____ AL _____ DE 2.008

SEMINARIOS
ENCUENTROS
SEMINARIOS ACADEMICOS
SIMPOSIOS

NUMERO	PORCENTAJE

SEMINARIOS
ENCUENTROS
SEMINARIOS ACADEMICOS
SIMPOSIOS

ESTUDIANTES		DOCENTES		PERSONAL ADMINISTRATIVO		ASISTENTE EXTERNO	
NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE

GRAFICAS

FECHA	REVISO	APROBO	SIDIFAE

Elaborado por: OL, LR, CG, WR

8.9.5 CONFERENCIAS. Esta actividad es considerada como herramienta para el espacio académico de todas las asignaturas de la Facultad de Administración de Empresas a través de un experto en la materia ya sea económica, administrativa, industrial etc., se presentan eventos al público en este caso la comunidad universitaria previamente programados por el responsable de este departamento.



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE DESCRIPCION DE PROCESOS

PROCESO: CONFERENCIAS

CF-FDP-01

Emisión:

Código:

Dependencia Responsable:
SIDIFAE

OBJETIVO: Establecer y mantener un medio de comunicación con o entre los docentes, personal administrativo y los estudiantes de la Facultad activos y egresados.

ALCANCE: Informar de las principales temas de actualidad a toda la comunidad universitaria

REFERENCIAS:

Actividades similares dentro y fuera de la Universidad.

DOCUMENTOS:

CF-FI-01

Conferencias Formato Inscripcion 01

CF-FR-01

Conferencias Formato de Reporte 01

BASES DE AUTOCONTROL:

ULTIMO CAMBIO:

REVISADO POR:

APROBADO POR :

Ing. José Gregorio Medina Cepeda

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES**

DEPENDENCIA : SIDIFAE		Compilo y aprobo	CF-FPA-02
PROCESO: CONFERENCIAS			
OBJETIVO: Establecer y mantener un medio de comunicación con o entre los docentes, personal administrativo y los estudiantes de la Facultad.		Emisión:	Hoja: 1
		Actual: <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> X De: 1
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO MAXIMO
1	Necesidades del espacio academico	Docente de Asignatura académica	5 Dias H
2	Selección del conferencista		1 Dias H
3	Solicitud al conferencista via telefonica, e-mail o carta.		3 Dias H
4	Confirmar asistencia del conferencista		5 Dias H
5	Confirmar fecha de conferencia		5 Dias H
6	Separar auditorio para conferencias	Secretaria Auxiliar	1 Dia H
7	Informar a porteria para asignar parqueadero del conferencista	Docente de Asignatura académica	1 Dia H
8	Invitar a estudiantes y docentes		1 Dia H
9	Acto protocolario por las directivas de la Facultad	Decanatura	1 Dia H
10	Desarrollo del evento	Docente de Asignatura académica	1 Dia H
			TIEMPO TOTAL
			24 Dias H

ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	Ing. José Gregorio Medina Cepeda	

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO FLUJOGRAMA DE COLUMNA

FLUJOGRAMA DE COLUMNA

CF-FFC-03

DEPENDENCIA : SIDIFAE

Hoja: 1

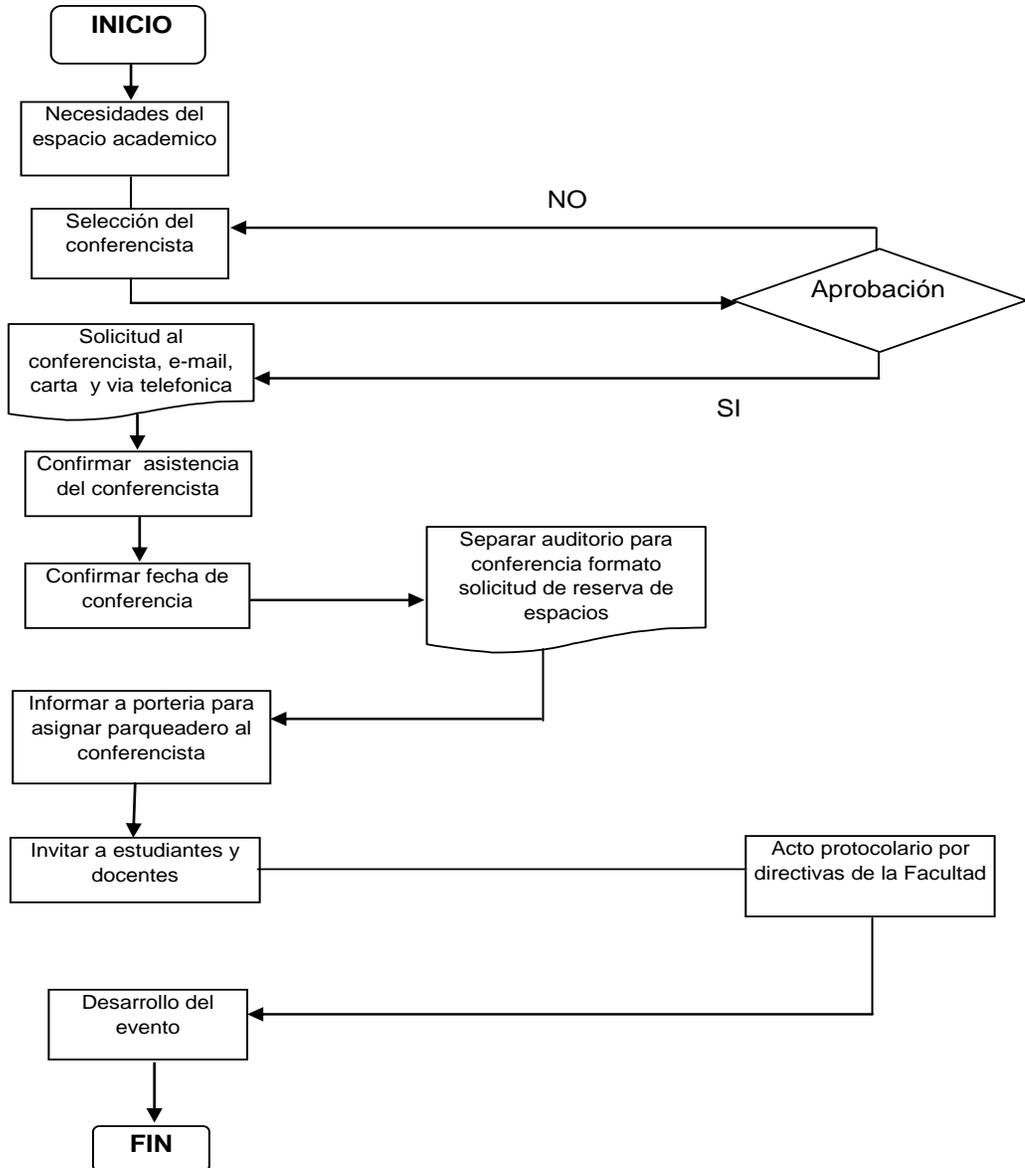
PROCESO : CONFERENCIAS

De: 1

Asignatura Académica

Secretaria Auxiliar

Decanatura



ULTIMO CAMBIO:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Ing. José Gregorio Medina Cepeda

Elaborado por: OL, LR, WR, CG



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CONFERENCIAS
FORMATO BASE DE INSCRIPCION

DOCENTE ENCARGADO

										CF-FI-01
No.	APELLIDO	NOMBRE	E-MAIL	TELEFONO	CELULAR	TEMA CONFERENCIA	AREA ACADEMICA	FECHA		
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										

FECHA	REVISO	APROBO	SIDIFAE

ELABORADO POR: OL, LR, CG, WR



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CONFERENCIAS
FORMATO DE REPORTE

DOCENTE ENCARGADO	FECHA			CF-FR-01
	DD	MM	AAA	

REPORTE

DE: _____ AL _____ DE 2.008

	AÑO 2008																																																
	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">NUMERO</th> <th style="width: 50%;">PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	NUMERO	PORCENTAJE																																														
NUMERO	PORCENTAJE																																																
CONFERENCIAS FINANZAS ADMINISTRACION MERCADOS TALENTO HUMANO INVESTIGACION																																																	
HISTORICO																																																	
	<table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">AÑO 2007</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">AÑO 2006</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">AÑO 2005</th> </tr> <tr> <th style="width: 16.6%;">NUMERO</th> <th style="width: 16.6%;">PORCENTAJE</th> <th style="width: 16.6%;">NUMERO</th> <th style="width: 16.6%;">PORCENTAJE</th> <th style="width: 16.6%;">NUMERO</th> <th style="width: 16.6%;">PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	AÑO 2007		AÑO 2006		AÑO 2005		NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE																																				
AÑO 2007		AÑO 2006		AÑO 2005																																													
NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE																																												
CONFERENCIAS FINANZAS ADMINISTRACION MERCADOS TALENTO HUMANO INVESTIGACION																																																	

FECHA	REVISO	APROBO	SIDIFAE
--------------	---------------	---------------	----------------

Elaborado por: OL, LR, CG, WR

8.9.6 Visitas Portuarias. Esta actividad se esta realizando desde hace un par de años teniendo éxito en el aumento de la asistencia de alumnos, docentes y otros miembros de la comunidad universitaria, adicionalmente tiene como objeto el aprendizaje y la experiencia de entidades y empresas que son importantes en algunos sectores de la economía colombiana y extranjera, además, de encontrarse en una inigualable posición geográfica.



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE DESCRIPCION DE PROCESOS

PROCESO: VISITAS PORTUARIAS

VP-FDP-01

Emisión:

Código:

Dependencia Responsable:
SIDIFAE

OBJETIVO: Brindar la oportunidad de una visita académica guiada a los diferentes puertos y entidades que tienen gran importancia económica y geográfica.

ALCANCE: Informar de las principales actividades que realiza la Facultad de Administración de Empresas

REFERENCIAS: Actividades similares dentro y fuera de la Universidad.
Publicaciones similares dentro y fuera de la Universidad.

DOCUMENTOS:

- VP-FI-01 Visitas Portuarias Formato de Inscripción 01
- VP-FCC-01 Visitas Portuarias Formato Carta de Compromiso 01
- VP-FS-01 Visitas Portuarias Formato de Seguimiento 01
- VP-FR-01 Visitas Portuarias Formato de Reporte 01

BASES DE AUTOCONTROL:

ULTIMO CAMBIO:

REVISADO POR:

APROBADO POR :

Ing. José Gregorio Medina Cepeda

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL,LR,WR,CG



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FORMATO DE PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES**

DEPENDENCIA : SIDIFAE		Compilo y aprobo	VP-FPA-02
PROCESO: VISITAS PORTURARIAS			
OBJETIVO: Brindar la oportunidad de una visita academica guiada a los diferentes puertos y entidades que tienen gran importancia economica.		Emisión:	Hoja: 1
		Actual: <input checked="" type="checkbox"/>	De: 1
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO MAXIMO
1	Realizar cronograma	Profesor Area de Mercadeo	1 Día H
2	Contacto con agencia de viajes especializada		5 Dias H
3	Diseño de cronograma de la visita	Agencia de viajes	5 Dias H
4	Aprobación	Decanatura y Profesor area de mercadeo	14 Dias H
5	Promoción del evento	Agencia de viajes	
6	Inscripción y firma acta de compromiso	Profesor Area de Mercadeo	14 Dias H
7	Cierre de inscripciones		1 Día H
8	Reunión previa	Decanatura y Profesor area de mercadeo	1 Día H
9	Desarrollo del evento	Agencia de viajes	7 Dias H
10	Informe al Decano lista de asistentes	Profesor Area de Mercadeo	1 Día H
11	Expedición de certificados de asistencia		2 Dias H
12	Reunión evaluación del desarrollo del evento	Decanatura y Profesor area de mercadeo	1 Día H
TIEMPO TOTAL			52 Dias H

ULTIMO CAMBIO:	REVISADO POR: Ing. José Gregorio Medina Cepeda	APROBADO POR:
-----------------------	--	----------------------

OBSERVACIONES:

CONVENCIONES: DIA H : DIA HABIL , DIA C : DIA CALENDARIO

Elaborado por: OL,LR,WR,CG



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
VISITAS PORTUARIAS
FORMATO DE INSCRIPCION

DOCENTE ENCARGADO

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CODIGO	E-MAIL	FECHA			VP-FI-01
				DD	MM	AAAA	
				TELEFONO	CELULAR		FECHA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
FECHA				REVISO	APROBO	SIDIFAE	
DISEÑO: OL, LR, CG, WR							



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
VISITA PORTUARIA
FORMATO CARTA DE COMPROMISO**

DOCENTE ENCARGADO		FECHA			VP-FCC-01
		DD	MM	AAAA	
<p>Bogotá D.C.</p> <p>Doctor EDUARDO POSADA ZAMUDIO Decano Facultad de Administración de Empresas Universidad de La Salle Ciudad</p> <p>Yo, _____, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. _____ y código No. _____, estudiante de la Facultad de Administración de Empresas, por medio de la presente y en forma voluntaria, me comprometo a realizar las siguientes funciones-deberes en el desarrollo de las actividades durante el transcurso del viaje.</p> <p>Siendo este un proyecto de gran responsabilidad para la Facultad de Administración de Empresas y la Universidad de La Salle, en caso de incumplimiento, soy consciente de incurrir en falta académico-disciplinario de acuerdo con lo consagrado en el Reglamento Estudiantil Art. 82 " Realizar cualquier conducta que atente contra la misión, los principios y la ética de la profesión".</p> <p>Cordialmente;</p> <p>NOMBRE DEL ESTUDIANTE C.C.No. Código No.</p>					
FECHA	REVISO	APROBO	SIDIFAE		
ELABORO: OL, LR, CG, WR					



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
VISITAS PORTUARIAS
FORMATO DE SEGUIMIENTO

DOCENTE ENCARGADO :

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CODIGO	FECHA			VP-FS-01
			DD	MM	AAAA	
			FORMA DE PAGO			
CARTA DE COMPROMISO	CONTADO	FINANCIADO	PANAMA			
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
REVISO		APROBO			SIDIFAE	
ELABORADO POR: OL, LR, CG, WR						



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
 FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 VISITAS PORTUARIAS
 FORMATO DE REPORTE**

DOCENTE ENCARGADO	FECHA			VP-FR-01
	DD	MM	AAA	

REPORTE

DE: _____ AL _____ DE 2.008

ESTUDIANTES

AÑO 2008

INSCRITOS
 PANAMA
 PUERTOS COLOMBIANOS

NUMERO	PORCENTAJE

HISTORICO

AÑO 2007

AÑO 2006

AÑO 2005

INSCRITOS
 PANAMA
 PUERTOS COLOMBIANOS

NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE

GRAFICAS

FECHA	REVISO	APROBO	SIDIFAE
--------------	---------------	---------------	----------------

Elaborado por: OL, LR, CG, WR

8.9.7 Centro de Desarrollo de Empresas de Familia CEDEF. El Centro de Desarrollo de Empresas Familiares CEDEF nace en el año 2003 y es incluido en el plan de acciones de la Facultad de Administración de Empresas dentro de su plan de mejoramiento. En el plan de acciones 2003 – 2005 se presentó como un factor de gran importancia la construcción y consolidación del “ Centro de Desarrollo de Empresas de Familia” CEDEF y de la Facultad de Administración de la Universidad de La Salle, como una unidad académica e investigativa que procurará el conocimiento en la promoción y el apoyo de las empresas de familia en Colombia.

Para el año 2006 – 2010 se diseñó el plan estratégico que hoy se entrega a la Facultad de Administración de Empresas el cual recoge la experiencia de los años anteriores y además se le ha querido dar a la planeación un enfoque más estratégico, de verdadera proyección prospectiva, que potencie hasta sus más altos niveles la docencia, la investigación y la extensión.

Teniendo en cuenta la coyuntura actual tanto económica como social que presenta Colombia en la mayoría de sectores, exige la consolidación de un capital humano formado que posea mayores capacidades y visión para hallar la solución a la problemática actual, personas que desarrollen un amplio sentido del espíritu de liderazgo, creativas, capaces de analizar las condiciones del medio y de su entorno para detectar oportunidades que les permitan originar y fortalecer iniciativas e ideas empresariales innovadoras destinadas a mejorar su condición económica y la de la sociedad en general.

Por esta razón , se diseñaron proyectos que se agrupan en cuatro grandes ejes estratégicos : Asesoría y consulta empresarial y la Cátedra de Administración San Juan Bautista de la Salle, Consultorio social empresarial y Proyecto Lasallista de Economía Solidaria, la Incubadora de Empresas CEDEF y el Observatorio de Empresas de Familia, estructurados en un plan de desarrollo que es el resultado

de un trabajo de seis meses con docentes , estudiantes y directivos de la facultad de administración de empresas.

➤ **MISION**

El centro de Desarrollo de Empresas Familiares de la Universidad de La Salle CEDEF, fomenta el emprendimiento, la gestión de empresas de familia, la sostenibilidad y la extensión social; busca el desarrollo y consolidación en la practica del saber científico y tecnológico a través de la investigación, la consultaría y el servicio a la comunidad, para este efecto cuenta con profesores, asesores y estudiantes de excelente nivel académico y calidad humana, inspirados en los principios de Juan Bautista de La Salle.

➤ **VISION**

El Centro de Desarrollo de Empresas Familiares CEDEF de la Universidad de La Salle en el 2011 será reconocido en el medio académico, empresarial y gubernamental en los ámbitos nacional e internacional por su permanente búsqueda de nuevo conocimiento, la creación de nuevas empresas, la consolidación de una cultura de emprendimiento en la comunidad académica y el cumplimiento de su misión, que se traducirá en un aporte al desarrollo socioeconómico del país.

➤ **VALORES**

ALTRUISMO: Nuestra conducta, nuestras acciones, planes y proyectos, van dirigidos en forma exclusiva a la fundamentación, capacitación y desarrollo sostenido de los pequeños y medianos empresarios y de sus organizaciones

CONFIANZA Y TRANSPARENCIA: Nuestros actos y compromisos están revestidos de absoluta diafanidad y claridad, de tal forma que inspiren seguridad y credibilidad, a quienes servimos a nuestra entidad y a nuestro país.

SOLIDARIDAD: Estamos al lado de los pequeños y medianos empresarios, nos interesa conocer su realidad empresarial y contribuir al desarrollo y crecimiento de sus organizaciones.

TOLERANCIA: Respetamos las opiniones y acciones de los demás para interrelacionarnos en forma armónica en la búsqueda de un bienestar común.

LIDERAZGO: Somos promotores decididos del desarrollo de las pequeñas y medianas empresas de nuestro país, para el logro de su desarrollo sustentable.

INNOVACION: Fomentamos la creación de ambientes propicios en la búsqueda constante de nuevas soluciones a la problemática de los pequeños y medianos empresarios.

CALIDAD EN EL SERVICIO: Brindamos un servicio acorde con las expectativas y necesidades de los pequeños y medianos empresarios, dentro de los niveles máximos de competencia, agilidad y oportunidad.

INTEGRIDAD: Actuamos en concordancia con los principios de concordancia de transparencia, equidad y confiabilidad.

LEALTAD: Somos fieles a nuestros principios con fidelidad y eficacia en el desempeño y cumplimiento eficaz de nuestros deberes orientados al desarrollo de nuestra misión institucional.

➤ OBJETIVOS

- ✓ Afianzar la presencia de la Universidad en el ámbito de las empresas de familia.
- ✓ Participar en la búsqueda de soluciones a problemas socioeconómicos del país, especialmente en el campo de la creación y gestión de pequeñas y medianas empresas de familia.
- ✓ Promover la creación y el fortalecimiento de redes académicas nacionales e internacionales.
- ✓ Consolidar áreas académicas estratégicas de investigación en torno al tema de las empresas de familia.
- ✓ Acercarse a las comunidades menos favorecidas y compartir con ellas conocimientos que contribuyan a mejorar su calidad de vida.
- ✓ Adelantar actividades que contribuyan al desarrollo sostenible del país.

➤ SERVICIOS

- ✓ **ASESORIA Y CONSULTORIA EMPRESARIAL.** Desarrolla procesos de consultoría y asesoría en temas relacionados con la creación y gestión de empresas, adelantará investigación y apoyará la creación de empresas por parte de la comunidad, especialmente los estratos 1, 2 y 3 a partir de la capacitación y la asesoría orientada e impartida por profesores y estudiantes de últimos semestres de la facultad de administración de empresas de la Universidad de La Salle, en alianza con organizaciones, fundaciones entidades de gobierno distrital, departamental y nacional o cualquier otra dedicada al desarrollo de políticas de empleo y mejoramiento de condiciones socioeconómicas del país.

- ✓ **ASESORIA Y CONSULTORIA EMPRESARIAL – CATEDRA JUAN BAUTISTA DE LA SALLE.** Tienen por objeto el análisis, la investigación y la docencia de la realidad, problemáticamente y perspectivas de dichas comunidades y empresas desde todos los puntos de vista que se estimen relevantes, ocupándose de desarrollar el programa formativo y las tareas de investigación que contribuyan a mejorar la formación de los alumnos en esta materia. Se desarrolla con el concurso de los estudiantes de la Universidad de último semestre y de aquellos que han finalizado materias la Cátedra busca además que los estudiantes cuenten con

un espacio a través del cual puedan transmitir sus conocimientos y experiencias a comunidades y grupos sociales con necesidades fundamentales insatisfechas y que de este modo se conviertan en soporte importante para el desarrollo y la proyección social.

- ✓ **ASESORIA Y CONSULTORIA EMPRESARIAL-CONSULTORIO SOCIAL EMPRESARIAL Y PROYECTO LASALLISTA DE ECONOMIA SOLIDARIA.** Tienen como tareas fundamentales capacitar, asesorar y orientar a las comunidades en la conformación de proyectos de empresas de economía solidaria e involucrar a la población universitaria Lasallista en la filosofía de la economía solidaria.

Su objetivo es consolidar el consultorio socio empresarial ofreciendo servicios de asesoría y consultoría de calidad para empresas mipymes incluyendo las empresas de economía solidaria. Se desarrollara con base en tres componentes :

- Proceso conceptual y metodológico definido de asesoría y consultoría
- Definición de grupo interdisciplinario comprometido
- Evaluación de resultados por grupo

- ✓ **INCUBADORA DE EMPRESAS.** Promueve la creación de empresas estimulando la creatividad e iniciativa de los estudiantes de la Universidad a través de la investigación y el emprendimiento de nuevas iniciativas empresariales, las cuales serán apoyadas a través de seminarios, diplomados y programas especializados, así como con el apoyo de la unidad de emprendimiento que fomenta y apoya proyectos a financiar a través del fondo emprender.

Con el apoyo de una incubadora experta, se desarrollara un programa de incubación de empresas, dirigido a estudiantes, egresados y personal administrativo de la Universidad de La Salle, su estrategia esta orientado a desarrollar, validar e implementar un modelo de incubación empresarial, sus proyectos básicos son :

- Desarrollar el proyecto incubadora CEDEF
 - Implementación de los programas incubadora CEDEF
 - Investigaciones en creación de empresas, concursos de proyectos y banco de proyectos
 - Adelantar convenios internacionales, crear una RED en ejecución.
-
- ✓ **OBSERVATORIO DE EMPRESAS DE FAMILIA.** Apoyar el surgimiento de las empresas familiares, teniendo en cuenta la problemática actual de estas y del país. Este proyecto también esta orientado al aprovechamiento del espíritu investigativo para la creación y la gestión de empresas a partir de grupos interdisciplinarios con el fin de contribuir al desarrollo empresarial del país. En su implementación se trabajará en :
- Creación y consolidación del grupo de investigaciones en empresas de familia , reconocido por conciencias

- Organizar y mantener actualizados bases de datos sobre empresas de familia
- Conformar el banco de proyectos sobre empresas de familia
- Difundir el observatorio de empresas de familia a través de la página del CEDEF.

9. CONCLUSIONES

Dentro del cumplimiento del objetivo general de presentar una estructura para el manejo de la información de la Facultad de Administración de Empresas de La Universidad de La Salle, se ha logrado determinar que es factible optimizar los procesos de comunicación y contribuir en la eficiencia y el mejoramiento continuo de las diferentes áreas de la Facultad.

La situación evidenciada, específicamente en la Facultad de Administración de Empresas, se refiere a que después de la actualización del manual de procesos y procedimientos se pudo observar la existencia de nuevas unidades que precisaban de una organización y tenían como común denominador la información, por ende sus encargados realizaban los pasos de manera informal, pues no existe un manual que oriente el desarrollo de las actividades de manera efectiva, por lo tanto ninguna gestión sería eficiente.

Adicionalmente, se considera que el desarrollo de la tecnología ha conllevado a que los diversos sistemas de información se conviertan en elementos de importancia en la organización y por eso en la actualidad las instituciones de educación superior que no apliquen estas herramientas no se considerarán que estén a la vanguardia de la tecnología y es una clara desventaja con respecto a sus competidores.

Es muy importante tener en cuenta que el cúmulo de información que se genera dentro de una Facultad cualquiera, sumadas a las que se originan en su entorno ambiental, ahogarían al director-decano si no las recibiera debidamente clasificadas, resumidas, procesadas y seleccionadas. De allí la trascendental

importancia de los buenos sistemas de información, estructurados en forma tal que se definan claramente sus componentes, con la finalidad de generar reportes que al ser analizados conlleve a la mejor toma de decisiones.

Efectivamente la Facultad de Administración de Empresas de los 23 procesos existentes, 15 se encontraban desactualizados, por la incorporación de nueva tecnología, 6 actualizados, y 2 no existen, razón por la cual se necesitaba la actualización de los mismos con el fin de lograr la mejor productividad y eficiencia administrativa. Se logró aplicar un formato único con una metodología clara, precisa y ordenada para la descripción de los procesos y procedimientos académicos acordes a las necesidades de la Facultad de Administración de Empresas.

Debido a estos análisis se estructuro este Sistema de Información para que en un corto plazo se aplique en La Facultad de Administración de Empresas, este fue un trabajo muy interesante ya que la inquietud de las necesidades aunque eran sentidas por toda la comunidad universitaria, fue el Dr. Eduardo Posada quien finalmente propuso su desarrollo, trabajo desarrollado con los encargados de cada proceso los cuales pusieron de su parte el mayor interés por proporcionar la información y así mismo proponer mejoras y ajustes; como se menciona anteriormente este sistema esta sujeto a cambios, pues es una sistema totalmente flexible, también es configurable para cubrir las necesidades que la Facultad vaya teniendo a medida que se ponga en marcha el desarrollo del programa.

Por último estamos seguros que con este trabajo que fue desarrollado con información real y de primera mano, aportaremos de una u otra manera positivamente para el proceso de acreditación que esta desarrollando la Facultad, basados en que las organizaciones que instalan un Sistema de Información Dinámica, tiene una carta de presentación importante y diferenciadora para ganar otros mercados ya que cuando un producto es bueno el poder adquirirlo y

experimentarlo permite estar a la vanguardia en lo que a sistemas de información se refiere puesto que hoy en día ésta área está viajando a una velocidad casi imperceptible.

Como sugerencia final, esperamos que este proyecto no finalice con un trabajo de tesis, sino que se desarrolle la Fase dos, sugerimos que el paso siguiente sea el desarrollo del Software.

BIBLIOGRAFÍA

ANDREU Rafael, RICARDT Joan. Estrategia y Sistemas de Información. Mc Graw Hill Segunda Edición 1998. México.

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE. Curso de Calidad. Elche, España. 2001.

IVANNCOVICH, Jhon. Gestión, Calidad y Competitividad. Bogotá: Mc. Graw Hill, 1997.

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para la acreditación Institucional. Disponible en línea: www.cna.gov.co

PROYECTO EDUCATIVO LÍDERES SIGLO XXI. Guía Práctica para la Implementación del Mejoramiento de la Calidad en la Educación, guía 1 “Conceptos Básicos Sobre Calidad”, Bogotá: MEALS de Colombia, 1999.

ISO. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN. Disponible en línea: www.iso.org

ISSO. Comité técnico. ISO/TC 176/N613. Selección y Uso de la Tercera Edición de las Normas ISO 9000., Octubre 2000.

Guía de interpretación de la norma NTC-ISO 9001 para la educación. Disponible en línea: www.normas9000.com

ISO Comité Técnico ISO/TC 2/N 544R. Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los Sistemas de Gestión de la Calidad, Mayo 2001.

MENDEZ A. Carlos E. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación. Mc Graw Hill Tercera Edición 2005. Colombia.

PARDO Hernán Darío. Propuesta para la actualización del manual de procesos y procedimientos de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle. 2006 Colombia.

CHIAVENATO Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Mac Graw Hill 5° Edición 1999. México.

CHIAVENATO Idalberto. Administración de recursos humanos. Mc Graw Hill 5° Edición 2000. México.

KOONTZ Harold, WEIHRICH Heinz. Administración una perspectiva global, Mc Graw Hill , 11° Edición 1998. México.

CROSBY Philip B. Gestión de calidad y competitividad. Mc Graw Hill 1997. Madrid.

SENLE Andrés. Normas para la calidad en la practica calidad total y normalización. Ediciones Gestión 2000. Barcelona.

SENLE Andrés. ISO 9000 en empresas de servicios. Ediciones Gestión 2000. Barcelona.