

**DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CONCERTACIÓN,
FIRMA Y DESARROLLO DE CONVENIOS DEL PROGRAMA DE
MODALIDAD VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.**

CRISTHIAN FELIPE JARAMILLO BRAVO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2016**

**DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CONCERTACIÓN,
FIRMA Y DESARROLLO DE CONVENIOS DEL PROGRAMA DE
MODALIDAD VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.**

CRISTHIAN FELIPE JARAMILLO BRAVO

Trabajo de grado en la modalidad de pasantía como requisito para optar al
título de Administrador de Empresas

**ASESOR ACADÉMICO
Esp. WILSON REVELO**

**UNIVERSIDAD DE ÑARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2016**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo, son responsabilidad exclusiva del autor.

“Artículo 1ro del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanada del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño”

NOTA DE ACEPTACION:

JURADOS

Fabio Ibarra

Julio Garzón

San Juan de Pasto, 25 de Febrero de 2016

Dedico este triunfo a mis padres que me acompañaron en cada paso para el desarrollo de este logro y a mis hermanos que han servido como ejemplo y apoyo; esta victoria es para ustedes con mucho cariño.

AGRADECIMIENTOS

A mi padre Hugo Jaramillo, quien ha sido una de las personas más importantes en el cumplimiento de mis metas y objetivos, brindándome siempre su mano como apoyo para sostenerme sobre él cuando fue necesario, a mi madre Beatriz Bravo, quien siempre ha estado en todas las dificultades y circunstancias brindándome su comprensión y cariño.

A mis hermanos y hermanas quienes me inspiran a seguir adelante y cumplir mis objetivos.

A la Universidad de Nariño por acogerme durante este tiempo y haberme dado la oportunidad de formarme tanto intelectual como personalmente, a su equipo docente, quienes compartieron sus saberes, las cuales se convirtieron en las herramientas primordiales, para mi desempeño como administrador de empresas.

A mis compañeros quienes han recorrido junto a mí, este proceso de formación buscando alcanzar el mismo objetivo.

A la modalidad virtual de la Universidad de Nariño, y en especial al doctor Carlos Guaz-Mayan y el equipo de trabajo por brindarme la oportunidad de crecer en el ámbito académico, laboral y personal.

Finalmente, y no menos importante al asesor Wilson Revelo, por haberme colaborado y brindado los espacios necesarios, lo cual contribuyo al éxito de este trabajo de pasantía.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	14
CAPITULO I	15
1. ASPECTOS GENERALES	15
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.2 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.3 LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN	15
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.5 OBJETIVOS	16
1.6 JUSTIFICACIÓN	17
1.7 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	18
2. MARCOS DE REFERENCIA	20
2.1 MARCO TEÓRICO	20
2.2 MARCO CONTEXTUAL	32
2.3 MARCO LEGAL	38
2.4 MARCO CONCEPTUAL	40
3. PROCESO METODOLÓGICO	47
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
3.2 MÉTODO	47
3.3 PARADIGMA	47
3.4 ENFOQUE	47
3.5 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	47
3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA	48
CAPITULO II	49
4. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL PROGRAMA DE MODALIDAD VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.	49
CAPITULO III	51
5. IMPLEMENTACIÓN CICLO PHVA (PDCA) PARA LA CONCERTACIÓN, FIRMA Y DESARROLLO DE CONVENIOS DEL PROGRAMA DE MODALIDAD VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.	51
6. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	53
6.1 CONCERTACIÓN.	53
6.2 FIRMA	55
6.3 DESARROLLO	57
6.4 EVALUACIÓN	58

CAPITULO IV	59
7. DESARROLLO DE MAPAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	59
7.1 CONCERTACIÓN, FIRMA, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE CONVENIOS.	59
CAPITULO V	63
8. INDICADORES DE GESTIÓN	63
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	66

LISTADO DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diagrama de procesos.....	30
Figura 2. Misión del Servicio	30
Figura 3. DIAGRAMA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ANTIGUOS	50
Figura 4. Ciclo PHVA	51
Figura 5. Concertación.....	59
Figura 6. Firma.....	60
Figura 7. Desarrollo	61
Figura 8. Evaluación	62

LISTADO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Símbolos para diagramar.....	32
Tabla 2. Procedimientos Ciclo PHVA.....	52
Tabla 3. Indicadores de Gestión	63

RESUMEN

El presente informe, se desarrolla a partir de la pasantía realizada en la Modalidad Virtual de la Universidad de Nariño, donde se propone el desarrollo de un mapa de procesos y procedimientos para la firma de los convenios realizados entre la Universidad de Nariño Modalidad Virtual y los entes académicos, productivos y gubernamentales del departamento, debido a que dicha modalidad adolece de los mapas mencionados y es oportuno su realización para que de esta manera se tenga en claro el cómo llevar a cabo dichas actividades.

Ésta herramienta permitirá a los colaboradores tanto nuevos como antiguos guiarse para desarrollar sus actividades con mayor eficiencia, de igual manera permitirá una apropiación a las tareas inherentes a cada cargo, lo anterior en función de una adecuada gestión para una mejora en la calidad del servicio prestado; por otra parte permitirá un control continuo por parte de los directivos de la Universidad de Nariño.

Todo lo anterior, tiene como fin fomentar una constante retroalimentación en todos los sentidos; el compromiso, la responsabilidad y la calidad en la prestación del servicio, permitiendo así un crecimiento general y finalmente mejorando la imagen que la población perciba hacia la Modalidad Virtual.

ABSTRACT

The following report is based on the work carried out in the Virtual Medium of the Universidad de Nariño, where is proposed the development of a process map and procedures for the signing of agreements made between the Virtual Medium of the university, academic entities, productive and government agencies of the department, regarding that this method suffers the absence of maps and it is appropriated the implementation of them for knowing how to carry out such activities.

This tool will guide both new and old employees to develop their activities with higher efficiency; likewise it is going to allow an appropriation of tasks in each position. It is based on the proper management for an improvement in the quality of the service offered. On the other hand, it is going to allow a continuous monitoring by the managers of the Universidad de Nariño.

All the previous is based on the aim of promoting feedback in all the cases, commitment, responsibility and the quality of the service, allowing in this way a general growth and finally an improvement in the image of the Virtual Medium by the community.

INTRODUCCION

El presente trabajo titulado “diseño de procedimientos para la concertación, firma y desarrollo de convenios del programa de modalidad virtual de la universidad de Nariño.” es desarrollado como propuesta de pasantía con el fin de optar por el título de Administrador de empresas. El proyecto se enfoca en un plan de diseño de procedimientos los cuales están dirigidos al impulso y mejoramiento del programa de Modalidad Virtual de la Universidad de Nariño, la cual es un programa alternativo presentado por la Universidad de Nariño como un proyecto estratégico de innovación y cultural apuntando hacia los siguientes años. Este programa virtual busca conformar un espacio desde donde la universidad pueda contribuir, por una parte, siendo la principal, “a modificar la forma de elaboración, adquisición y transmisión del saber y el conocimiento, y, de otra a ampliar el acceso a la educación superior”¹ bajo nuevas políticas y enfoque académicos y organizacionales, lo anterior buscando el pro de la regionalización y las ventajas que esta conlleva tanto para la sociedad como para los entes gubernamentales, productivos y académicos. Para lo anterior es trascendental realizar un estudio de los proyectos, investigaciones y estudios que se llevaran a cabo, tanto para tener claro los objetivos y metas, como la financiación para el desarrollo de cada uno.

A razón de lo anterior en el presente informe se desarrolla el siguiente contenido:

En primer lugar los aspectos generales de la investigación, en donde se presenta el tema a desarrollar, el título del estudio, la línea del tema, los objetivos, la justificación del proyecto y la delimitación del problema.

De manera continua se presenta el marco de referencia, dentro de éste se desarrolla el marco de contexto tanto externo como interno, también se desarrollan los marcos teórico, legal y conceptual.

Seguidamente se desarrolla el proceso metodológico, y se presenta en él, el tipo de investigación, las fuentes de información y la población muestra.

¹ Campus Virtual, Universidad de Nariño. 2005. Nuestra Identidad. San Juan de Pasto, Colombia.

CAPITULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Reestructuración de procesos.

1.2 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño de procesos y procedimientos para la concertación, firma y desarrollo de convenios del programa de modalidad virtual de la universidad de Nariño.

1.3 LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dinámica empresarial.

1.3.2 SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo y fortalecimiento empresarial.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La propuesta de una reestructuración de procesos, surge a partir de analizar la situación actual de tipo administrativo bajo la cual se rige el programa, por lo cual se opta como pertinente definir procedimientos claros, ya que no se encuentra un manual de procesos establecido dentro de la Universidad de Nariño Modalidad Virtual, aunque sí bien se han venido desarrollando un sin número de convenios y programas académicos e investigativos, los anteriores se han desplegado siguiendo un patrón de forma empírica, en donde unos convenios se desarrollan afrontados de diferente forma a algunos de sus similares y de la misma manera en programas ofrecidos a la comunidad, pudiendo ser la falta de un manual de procesos, la causa de la baja demanda educativa e investigativa.

De ésta forma y ante los inevitables retos del siglo XXI, se hace inminente el desarrollo de una buena articulación de procesos administrativos por parte del programa, en donde se tenga en claro el cómo afrontar la oferta educativa de nuevos programas académicos y hacer que estos sean atractivos para los entes productivos y la sociedad rural principalmente, generando de esta manera un punto de equilibrio más alto al que se ha venido presentando y de igual forma se pueda generar un desarrollo departamental a través de la regionalización de Nariño; lo anterior se afirma teniendo en cuenta que la oferta educativa universitaria no satisface la demanda educativa departamental, por tal motivo se enfoca la estrategia de educación virtual hacia lo rural, buscando como finalidad del programa virtual que los egresados de las instituciones educativas no migren de lo rural a lo urbano, sino todo lo contrario, que ellos desarrollen su formación de educación superior desde su entorno, permitiéndoles de esta manera identificar de primera mano las necesidades y oportunidades de generar valor agregado a productos que se comercializan en su región con el fin de generar crecimiento y desarrollo social y económico principalmente.

A razón de lo anterior y en bienestar de la comunidad, la universidad y la región, se promueve la virtualización de la universidad como una alternativa de solución, esto frente a la problemática de que la oferta universitaria en modo presencial no satisface las necesidades y la demanda presentada por el departamento, encontrándose también un sinnúmero de dificultades, entre ellos el abandono del sector rural y masificación de migración hacia la urbanidad, por lo cual es necesario un buen planteamiento y clara definición de procesos por parte de la Universidad de Nariño Modalidad Virtual, comprometiéndose a brindar programas académicos de calidad, y en ciclos propedéuticos, en donde se beneficie principalmente los sectores rurales y se haga un masivo aprovechamiento de las TIC's.

Finalmente es importante mencionar que sí bien el equipo de trabajo que conforma la modalidad virtual no es muy grande, con el compromiso del departamento, la universidad y el sector productivo, se podrán realizar proyectos importantes que generen desarrollo tanto de tipo económico como social dentro de la sociedad, es entonces indispensable formalizar todo tipo de alianzas estrategias, en donde se visualice el alcance del proyecto de educación virtual y se haga el mejor y máximo aprovechamiento del mencionado.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar procedimientos administrativos para la concertación, firma y desarrollo de convenios del programa de Modalidad Virtual de la Universidad de Nariño.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la aplicación de los procedimientos administrativos en el programa de Modalidad Virtual de la Universidad de Nariño.
- Plantear un ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) bajo el cual se rijan los procedimientos estipulados para el desarrollo de los convenios por parte de la modalidad virtual de la Universidad de Nariño.
- Diseñar un mapa de procesos y procedimientos para la concertación, firma y desarrollo de convenios llevados a cabo dentro de la modalidad virtual de la Universidad de Nariño.
- Diseñar indicadores de gestión que permitan visualizar el mejoramiento en el desarrollo de los procedimientos dentro de la modalidad virtual de la Universidad de Nariño.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Es La Universidad de Nariño dentro del programa Modalidad Virtual tiene la facultad de aunar la docencia, la investigación y la proyección social enfocada hacia el Plan de Desarrollo de la Universidad de Nariño 2008-2020, (Universidad de Nariño - Consejo Superior) “Pensar la Universidad y la región”; para el cumplimiento de dicho plan se direccionan los objetivos en ofrecer programas académicos de calidad para toda la comunidad y promover líneas investigativas teniendo en cuenta la repercusión de éstas en la sociedad.

La Universidad de Nariño acuerda:

“Adoptar el Proyecto Educativo Institucional –PEI- de la Universidad de Nariño El Consejo Superior de la Universidad de Nariño, en uso de la autonomía universitaria consagrada en el Artículo 69 de la Constitución Política y de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las que le confieren los Artículos 28 y 65 de la Ley 30 de 1992”²

La principal estrategia de la Universidad de Nariño Modalidad Virtual yace sobre las alianzas entre los sectores: gubernamental, productivo y académico; siendo entre los anteriores involucrados los de mayor participación: el estado, las empresas tanto públicas como privadas y la universidad.

Es importante para impulsar el proceso de crecimiento de la Universidad de Nariño Virtual crear permanentemente proyectos y/o convenios hacia los sectores aliados, siguiendo parámetros y requisitos específicos para cada uno de ellos.

² Consejo Superior , Universidad de Nariño Virtual.2013. ACUERDO No. 035. San Juan de Pasto, Colombia.

La Universidad de Nariño Virtual evalúa su correcta participación en la sociedad a partir de varios indicadores, entre ellos se destacan el número de estudiantes registrados en cada semestre.

Es por todo lo anterior indispensable la formalización de un proceso estándar para el desarrollo de los convenios que maneja la Universidad de Nariño desde la modalidad virtual, para de esta manera llevar un control que será clave para la visualización del buen funcionar por parte de la modalidad virtual, en donde se controle totalmente los programas con registros calificados, los cuales tendrán sus bases de funcionamiento tanto en el desarrollo de proyectos como en los convenios firmados por parte de la Universidad de Nariño y los aliados estratégicos, principalmente dentro de ellos quienes hacen parte del sector gubernamental, productivo y académico.

Cabe mencionar finalmente, que los resultados arrojados por el proyecto de la modalidad virtual, beneficiaran al sector productivo, académico y a la sociedad en general, generando valor agregado en productos y servicios ofrecidos desde los sectores rurales como industriales, de igual manera apoyando la investigación tanto con soportes académicos como con el financiamiento de los proyectos que así lo requieran y finalmente promover la regionalización y el crecimiento económico y social del departamento.

1.7 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.7.1. UNIVERSO DE ESTUDIO

Este estudio se desarrolla en el programa de Modalidad Virtual de la Universidad de Nariño, específicamente en la concertación, firma y desarrollo de convenios, apuntando con lo anterior hacia el Plan de Desarrollo de la Universidad de Nariño 2008-2020.

1.7.2 ESPACIO GEOGRÁFICO

El espacio geográfico de este estudio de propuesta de un proceso para la concertación, firma y desarrollo de convenios toma como base fundamental la Universidad de Nariño Virtual, pero cubre tanto a la universidad, estado, sectores productivos y sociedad en general.

De tal manera se trabaja en primer lugar la investigación académica dentro de la Universidad de Nariño, beneficiando principalmente a la sociedad nariñense con el desarrollo de productos o servicios con valor agregado; en segunda instancia y como foco principal se involucra el departamento de Nariño y los sectores aislados que tienen dificultad para acceder a la educación superior, siendo la universidad facilitadora innovando con nuevos métodos efectivos de educación de calidad.

1.7.3 TIEMPOS A INVESTIGAR Y EMPLEAR

El periodo de análisis de esta investigación comprende desde la creación del programa Universidad de Nariño Virtual en 2005 hasta el 2020, demostrando una amplia visión del proyecto, y el tiempo establecido para el desarrollo de este estudio es de Mayo a Noviembre de 2015.

2. MARCOS DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 ESTADO DEL ARTE O ANTECEDENTES DE BASE CONCEPTUAL

Fernando Romero Loaiza, Martha Isabel Tobón Lindo en: *“La universidad virtual: Análisis de la situación global”*:

Hoy se habla de aula inteligente, educación interactiva, software interactivo, tele tutoría, tele asesoría, libros electrónicos, colegio virtual, universidad virtual, educación desde la virtualidad. Todo esto conlleva a una educación electrónica y virtual, la cual genera movilizaciones de orden conceptual y pedagógico, respecto a nuevas alternativas para la gestión académica y administrativa, así mismo exige una formulación de las estrategias metodológicas que median los procesos de apropiación, difusión, construcción del conocimiento en todos los posibles campos del saber humano.

La educación a distancia (ED)

La Asociación de Aprendizaje a Distancia de E.U., (USDLA), define el Aprendizaje a Distancia como “la adquisición del conocimiento y habilidades a través de la instrucción e información mediatizada, cubriendo todas las tecnologías y otras formas de aprendizaje a distancia”.

Diferentes investigadores llaman a la Educación a distancia de diferente manera (Holmberg, 1996): Aprendizaje a distancia, estudio por correspondencia, enseñanza a distancia, educación abierta, autoaprendizaje, y varias otras más. La definición que se tenga depende en gran parte de la perspectiva teórica que el autor posee del aprendizaje y de la enseñanza.

Participar en un programa de educación a distancia es una manera distinta a la presencial de educarse. Existe una serie de componentes que hace diferente la ED a la educación presencial. Pero cuáles son esas características que no solo la hacen distinta y única, sino que además identifican procesos críticos para los alumnos, profesores, administradores, y asesores mismos.

La educación a distancia se define como una de sincronía en el espacio básicamente la enseñanza, es decir, el instructor y el aprendiz no están físicamente en el mismo lugar. Generalmente la Educación a Distancia es no presencial y actualmente la mayoría se desarrolla con base a procesos ON LINE. Frecuentemente la Educación a Distancia no se da tampoco en el mismo momento (de sincronía temporal), por ejemplo si se emplea la correspondencia o el correo electrónico o el Web, pero bien puede darse en el mismo momento si se emplean medios como la televisión (interactiva o no) o los grupos de discusión (“chat”) electrónicos con el Internet.

Algunas instituciones a nivel internacional que ofrecen su servicio a distancia son: Open University Británica, University of Phoenix, University of British Columbia,

Universidad Virtual del ITESM, Newport University, Motorola University, Universidad de Quilmes en Argentina, Iones International University, Globewide Network Academy.

En Colombia una de las universidades a distancia más reconocidas es la Universidad del Quindío que cuenta en la actualidad con 15 programas en la modalidad de Educación a Distancia: 5 licenciaturas (Educación preescolar, Educación Básica, español y Literatura, Educación Física. Administración Educativa); 5 profesionales (Ciencia de la Información y la Documentación. Salud Ocupacional, Administración de Empresas Agropecuarias) y 5 Tecnologías (Obras Civiles, Agroindustria, agropecuaria, Tecnología Empresarial, Administración Financiera).

De estos programas 9 son propios de la Universidad y el resto son de otras Universidades con quienes ha hecho convenios: Universidad Sur colombiana de Neiva, Universidad del Tolima, Universidad Industrial de Santander, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, de Tunja. Igualmente ha llevado algunos de estos programas a varias de las Universidades mencionadas y a la Universidad del Cauca, a la Fundación 5 Universitaria de Popayán y a la Universidad del Magdalena. La Universidad tiene 19 sedes ubicadas en los Departamentos de: Quindío, Risaralda, Caldas, Valle del Cauca, Tolima, Nariño y Chocó.

Educación virtual

La creación de la Universidad Virtual significa afrontar de modo decisivo el complejo reto de elaborar respuestas a las necesidades de una sociedad en proceso de cambio, proceso en el que intervienen, de manera protagónica, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Las universidades deben estudiar, entender y responder sistemáticamente a los cambios sociales. Con las crecientes demandas de formación continuada de sectores sociales cada vez más diversificados y diseminados geográficamente; la Universidad Virtual desarrolla una lógica innovadora y dinámica que se retroalimenta con la actualización y renovación permanente de conocimientos.

Una universidad virtual es una comunidad académica virtual donde interactúan alumnos, profesores, administrativos y autoridades a través de un espacio en Internet dedicado para tal fin. Es una propuesta de enseñanza que, utilizando las ventajas que aporta el particular procesamiento de las tecnologías de la información y la comunicación, permite crear escenarios educativos flexibles y adaptados a las necesidades de formación profesional y académica propias del nuevo milenio.

El objetivo primordial de la implantación de estas vanguardistas metodologías es establecer y consolidar un espacio electrónico de aprendizaje, materializado sobre ordenadores personales, interconectados a través de Internet y líneas de la Red Digital de Servicios Integrados, cuyo fin es dotar al conjunto de las entidades que participan en el proceso educativo de las herramientas necesarias para llevar a cabo su misión.

Las nuevas tecnologías permiten una mayor integración del alumno “distante” al proceso de aprendizaje. Integrando sonido, movimiento, imagen y texto, se crea un nuevo sistema de enseñanza que potencia al alumno y le permite estar más involucrado en el proceso de enseñanza.

Por estas razones, las tecnologías aplicadas a la educación a distancia se están expandiendo rápidamente, y los docentes de programas de enseñanza a distancia, deben estar mejor preparados y organizados para incorporarlas.

Estar al tanto del equipamiento disponible y no dejarse llevar por la tecnología, es una condición necesaria para que la incorporación de nuevas tecnologías produzca mejoras en los programas de enseñanza.

Como el factor más importante para alcanzar el éxito en la educación a distancia está la red Internet o red de redes.

De la universidad a distancia la universidad virtual

Desde el punto de vista del autoaprendizaje, retomado por la educación a distancia, recientemente se habla también de Educación Virtual. Inicialmente, el uso de este término creó confusiones porque frecuentemente se oponía el concepto de virtual al de real, por lo que la educación virtual sería lo opuesto a la educación real. Pero no se trata de esto: Para algunos la Educación Virtual es simplemente no estar en el salón de clases, pudiendo estar en una situación similar mediante comunicaciones (ya sea televisiva, audio conferencia, videoconferencia, en un grupo de discusión en el Internet etc.). Para otros la virtualidad viene en el rompimiento o de sincronía entre el tiempo y espacio en la forma de suministrar la enseñanza. Finalmente para algunos más la Educación Virtual es el cambio del libro de texto por otro medio como el libro electrónico, las consultas al Web, o al CD-ROM, etc. Simplemente la Educación Virtual es la sustitución de alguno de los agentes de la educación por otro agente “no real”. Puede ser el “no real” porque simplemente no está presente el agente, usualmente el maestro o porque algunos de los medios no son “reales” en su forma tradicional, como sería el caso del libro.

En su forma más elaborada la educación virtual se caracteriza por una simulación de la situación de clase, en la que aparece de alguna manera una figura animada que representa al maestro. Aquí la simulación sería una forma de poner en situación de experimentar al estudiante, para aprender utilizando un medio sustituto, como podría ser un laboratorio virtual, la disección de algún animal virtual.

En su esencia, la educación virtual y a distancia, apunta a garantizar la igualdad de oportunidades, brindando facilidades de acceso y aprendizaje a quienes en general no tienen oportunidades o facilidades para estudiar de manera presencial.

La educación virtual y a distancia es una modalidad alternativa y complementaria de la educación presencial, no la reemplaza ni la invalida. Su destinatario privilegiado es adulto. Se ha instalado en diferentes países y ha sido incluida en la Leyes Provinciales. Pero en Colombia el ICFES aún no ha reglamentado la Universidad Virtual.

Esta modalidad exige de los profesores su capacitación y perfeccionamiento. Implica un esfuerzo diferente, ya que cada profesor re significará el proceso de enseñanza en función de la modalidad y problematizará su práctica para mejorarla y adecuarla.

Evolución y perspectivas de la universidad virtual

Este prototipo de educación que se ha puesto en escena en el panorama internacional desde hace más de una década y que ha arrojado resultados positivos, hasta hoy está implementándose en el país, planteando una ruptura de los esquemas tradicionales nacionales como desvertebrar la burocracia en la educación, los gastos paralelos en la educación, las clases reiterativas de los profesores, la actividad educativa netamente presencial que deja por fuera a miles de colombianos dadas las circunstancias geográficas. En Colombia los dirigentes de la educación aún no manejan un único concepto de lo que es universidad virtual. Hoy la universidad virtual en Colombia se está asumiendo como una extensión y evolución de la denominada educación a distancia.

La tendencia en las universidades hacia el siglo XXI es llegar a la desescolarización gracias a las soluciones tecnológicas, herramientas fundamentales para que la gente pueda acceder al conocimiento y a la investigación desde su casa mejorando su calidad de vida.

Hace cuatro años se forjaron los primeros pinitos en la universidad electrónica del futuro en Santander, cuando se asoció la universidad Autónoma de Bucaramanga con el instituto tecnológico superior de Monterrey de México. De éste modo se inició lo que se conoce como la red José Celestino Mutis, con la participación activa de universidades Privadas como: Unab, la Autónoma de Manizales, la Corporación Universitaria Autónoma de Occidente de Cali, la Fundación Universitaria de Popayán, la Corporación Universitaria y tecnológica de Bolívar, en asocio con Itesm (Instituto Tecnológico Superior de Monterrey), y que cuenta en estos momentos con 500 estudiantes activos dentro de este modelo de universidad.

Ventajas competitivas

Los países ubicados bajo el Ecuador terrestre dentro de los que se encuentran Colombia, tiene ventajas geográficas y de facilidad tecnológica en el seguimiento de los satélites desde las estaciones en tierra, ya que su posición geográfica les permite estar todo en el tiempo en la misma dirección del satélite, como si este se mantuviera estático.

En cuanto a los cinturones de fibra óptica, estos tienen como curso natural para implementación, los océanos, - y de nuevo la naturaleza dota a Colombia de condiciones especiales para las comunicaciones pues tiene costas sobre el Atlántico y el Pacífico -, por los que se desplazan los cinturones de fibra óptica. Colombia además cuenta con un río transversal por el cual fácilmente se podrían implementar enlaces, lo cual daría ventajas a esta infraestructura sobre la de cualquier otro país.

También tiene ventaja Colombia al ser el punto más septentrional de América del sur para el tráfico con EE.UU; así mismo, los bajos costos de mano de obra hacen factible la creación de grandes centros de producción de información en zonas francas telemáticas ubicadas en las costas, desde donde se podría distribuir información al resto del mundo.

Para justificar los megaproyectos entre telecomunicaciones, al igual que los demás desarrollos de globalización, es necesario que el potencial involucrado sea un mercado más amplio, como lo es el de la comunidad latinoamericana de naciones – CLAN – en el cual Colombia puede ser utilizado como concentrador y retransmisor troncal, dada la facilidad de back up entre las redes de satélites geoestacionarios y los nodos globales de la superautopista de transporte de banda ancha por las fibras ópticas.”³

Dentro de la Universidad de Medellín, específicamente en el área de Educación Virtual y TIC, en la metodología virtual encontramos:

Según el Modelo Pedagógico de la Universidad de Medellín, los programas académicos que ella ofrece construyen sus procesos didácticos bajo los siguientes criterios:

El principio didáctico fundamental es la enseñanza libre según el Acta de Fundación de nuestra Universidad.

El principio pedagógico de la Formación en Investigación se desarrolla de manera didáctica de la siguiente manera:

- El modelo pedagógico incluye la modalidad a distancia en metodología virtual.
- En cada una de las asignaturas a través del desarrollo de la competencia investigativa, pues el diseño del micro currículo se construye con base en los componentes donde la didáctica modela el saber hacer de las ciencias en un contexto específico.
- En las asignaturas denominadas Seminario de Investigación I y Seminario de Investigación II, los estudiantes, acompañados de un tutor, formulan y desarrollan un trabajo monográfico como proyecto de investigación formativa que va integrando los conceptos que se trabajan en las demás asignaturas, además de aprender cómo se desarrolla la investigación en el saber específico.
- En la aplicación del decreto 1295 de Abril 20 de 2010, donde las actividades independientes de los estudiantes, en todas las asignaturas, están dirigidas según el Modelo Pedagógico de la Universidad. Es decir, a la resolución de problemas, bajo la premisa que un proceso problémico involucra un proceso de investigación, en este caso, formativo.

Los componentes de la didáctica, en tanto modelación del saber hacer de las ciencias, y que se desarrollan en cada asignatura, se presentan en dos fases:

Fase de contextualización en la cual se plantea la pertinencia de los contenidos a través de los siguientes componentes:

- El objeto de estudio, parte del mundo real que coloca los límites al problema.
- El problema, la situación de un objeto que genera una necesidad, un obstáculo o un deseo, en un sujeto que desarrolla un proceso para su transformación.

³ ROMERO LOAIZA, Fernando; TOBÓN LINDO, Martha. 2001 “La universidad virtual: Análisis de la situación global”. Universidad Tecnológica de Pereira. Revista No 26.

- El objetivo, la aspiración que el sujeto se propone alcanzar en el objeto para que, una vez transformado, satisfaga su necesidad y resuelva el problema; desarrollando integralmente competencias, conocimientos y valores.
- Los conocimientos, los diferentes conceptos, principios, leyes y visiones de las ciencias que ha construido la cultura.
- El método, la organización interna del proceso docente educativo en tanto procesos de comunicación para generar acciones en el mundo de la vida; son los pasos que desarrolla el sujeto en su interacción con el objeto a lo largo del proceso docente.

Fase metodológica en la cual se expresa la puesta en marcha del método a través de los siguientes componentes:

- Estrategias didácticas, procesos sistemáticos referidos a la secuenciación de las actividades diseñadas para comunicar los conocimientos bajo un determinado ambiente de aprendizaje.
- Sesiones, organización temporal de la relación docente-discente.
- Espacio, lugar de encuentro entre docentes y discentes para la comunicación de los conocimientos.
- Medios, herramientas que se utilizan para la transformación del objeto.
- Evaluación, constatación periódica del desarrollo del proceso, de modificación del objeto para resolver el problema mediante el alcance del objetivo, es decir, el desarrollo de competencias, adquisición de conocimientos e incorporación de valores en el sujeto que aprende.
- Producto, el aporte académico como valor agregado en la solución del problema que se comunica a la sociedad.
- Bibliografía, consta de los textos y artículos objeto de discusión en las clases.

El conocimiento, bien sea científico, técnico, tecnológico, artístico o empírico, en su construcción, en su resultado y en su aplicación, se problematiza siguiendo un método. Método que el profesor contextualizará, mediante metodologías desagregadas en estrategia didáctica que se desarrollan en sesiones sincrónicas o asincrónicas, sesiones de trabajo independiente del estudiante, configurando grupos y subgrupos para habitar espacios diversos y construir, a partir de la formación en investigación, productos académicos, que se muestran a la comunidad universitaria mediante procesos comunicativos que son objeto de evaluación, en tanto certificación social del conocimiento aprendido.⁴

Según Wedemeyer (Holmberg. 1996, p. 8), las características que un programa de Educación a Distancia debe contener, son:

- Estar disponible en cualquier lugar en que estén ubicados los alumnos.
- Enfatizar mayor responsabilidad, por parte del alumno, en su propio aprendizaje.
- Brindar tanto al profesor como a los alumnos, oportunidad de invertir más tiempo en actividades educativas.
- Ofrecer alternativas a los alumnos sobre metodología, formatos, profundización de contenidos, etc.

⁴ Universidad de Medellín. 2010. Qué es la metodología Virtual. Universidad Virtual y TIC. Medellín. Colombia.

- Incluir tecnología de multimedia y la que sea apropiada y que se ha probado que es efectiva. Esta tecnología se debe combinar con el diseño instruccional para hacer apropiado y efectivo su uso.
- Mantener oportunidades de adaptación a las diferencias individuales de otros compañeros y maestros.
- Evaluar el aprendizaje de los estudiantes tan directamente como sea posible.
- Permitir a los alumnos iniciar, parar, y aprender a su propio paso.⁵

2.1.2 FUNDAMENTACIÓN TEORICA

Según José Antonio Pérez Fernández de Velasco en su obra *“Gestión por procesos”*.

Un modelo para visualizar el concepto de gestión es el conocido, pero no por ello suficientemente aplicado, ciclo Deming o “PDCA” (Plan, Do, Check & Act); es fundamental que la lógica que en el subyace sea comprendida y practicada por todos los mandos y directivos de la empresa.

Planificación. Etapa esencialmente analítica, es intensiva en experiencia, en uso de información y, según lo ambicioso del objetivo, en creatividad e innovación.

La fase de Ejecución se refiere a asegurar la implantación de las acciones previamente planificadas, no de aquello que sabemos, podemos o nos gusta hacer.

La siguiente etapa es la de Comprobación (medición o evaluación); se ha de verificar, con la periodicidad definida, si las acciones ejecutadas y que habían sido previamente planificadas han aportado los resultados esperados.

La etapa final, Actuar, podemos interpretarla como revisar, optimizar, industrializar, explotar o transversalizar las acciones de mejora. Se puede asociar a materializar o transmitir el aprendizaje a otras áreas o productos de la empresa.⁶

Teniendo en cuenta el Departamento de Organización de Empresas, E.F. y C, en *EL PROCESO PRODUCTIVO - “Diseño de Sistemas Productivos y Logísticos”*.

El Diseño del Proceso especifica el modo en el que se desarrollarán las actividades que la función Operaciones debe desarrollar, guiando la elección y selección de las tecnologías de la Organización y dictando el momento y las cantidades de recursos productivos a adquirir así como la disponibilidad de estos. Durante la fase de diseño de un bien o servicio se genera información sobre cómo debe ser éste. Pero no sobre cómo organizar el proceso de transformación para producirlo, esto es, qué equipos se deben emplear, tipo de personal a asignar, etc. El procedimiento generalmente seguido en el Diseño del Proceso productivo suele comenzar con la consideración conjunta de todas las posibles formas de organización, para proceder, posteriormente, a seleccionar la mejor estrategia a seguir en la obtención de los outputs deseados. Al definir la amplitud seleccionada de la gama de productos a ofrecer, la Estrategia de Producto está influyendo sobre los tipos de capacidad productiva que serán necesarios, influencia que se ejerce en sentido

⁵ Fundación Salvatierra. Justificación de la virtualización de la educación superior. 2010.

⁶ PEREZ FERNANDEZ de VELASCO, José Antonio. Gestión por procesos. Madrid. Editorial ESIC. 2010.p.135,136.

descendente. Inversamente, los tipos de capacidad existentes, determinados por la Estrategia de Proceso, pueden influir sobre los productos a fabricar, en cuyo caso la influencia se ejerce en sentido ascendente. La prioridad que se asigne a cada dirección dependerá de la empresa en concreto. Antes de que se pueda alcanzar una decisión sobre el proceso productivo, ha de conocerse el volumen de producción planificado, esto es, se necesita partir de una estimación de la demanda y de información sobre la capacidad física de las operaciones.

El proceso productivo.

El tipo de proceso productivo que se seleccione deberá seguir las pautas delimitadas por la Estrategia de Operaciones; así, si el posicionamiento para un determinado producto consiste en la elaboración de lotes pequeños de artículos a la medida, que se suministrarán inmediatamente después de su fabricación, el proceso productivo debe reunir la flexibilidad suficiente para elaborar económicamente los ítems y entregarlos en un tiempo competitivo. El diseño o rediseño del proceso está profundamente relacionado con el del producto, relación que es asumida por el concepto de Ingeniería Concurrente o Simultánea.

Tipos de procesos o configuraciones productivas.

Existen múltiples clasificaciones de las configuraciones productivas propuestas por los diferentes autores. En este sentido Woodward (1965) propuso una primera clasificación que distingue entre fabricación unitaria, de pequeños lotes, de grandes lotes. Producción en serie y procesos continuos; el inconveniente principal de la misma radica en la dificultad de caracterizar sin ambigüedad la diferencia entre pequeños y grandes lotes. Nosotros los clasificaremos en función de la continuidad en la obtención del producto en:

- Por proyectos, cuando se obtiene uno o pocos productos con un largo período de fabricación.
- Por lotes, cuando se obtienen productos diferentes en las mismas instalaciones.
- Continua, cuando se obtiene siempre el mismo producto en la misma instalación.

Configuración productiva por proyectos.

La configuración de proyectos es la que se emplea para la elaboración de servicios o productos «únicos» y de cierta complejidad (por ejemplo: petroleros, aviones, autopistas, líneas férreas, etc.), que se obtienen a partir de la coordinación en el uso de unos inputs que suelen ser de gran tamaño. Esta característica, unida a la especificidad de inputs y outputs, hace que, normalmente, los primeros sean trasladados al lugar en que se elabora el producto o se genera el servicio. Cada vez que se produce uno de estos bienes o servicios, las actividades a desarrollar para su consecución pueden variar, por lo que, habitualmente todas ellas, incluyendo las de apoyo, se controlan conjuntamente por un equipo de coordinación, atendiendo especialmente a la duración total del proyecto; ello supone que se hayan de determinar las relaciones de precedencia entre tareas, el coste de las distintas duraciones parciales, los costes de los retrasos, etc. Este control también se ocupa de la asignación y reasignación de recursos a lo largo de la duración del proyecto.⁷

⁷ Departamento de Organización de Empresas, E.F. y C. Diseño de Sistemas Productivos y Logísticos. El proceso productivo.

Teniendo en cuenta la Administración Pública Provincial y Municipal de Buenos Aires en: “Guía para el diseño de procesos y la elaboración de manuales de procedimientos en la Administración”:

¿Qué es un proceso?

Es todo conjunto articulado de procedimientos que agregan valor a los insumos que se llevan a cabo para obtener un resultado esperado. El resultado de un proceso es un producto o servicio (intermedio o final) producido para ser entregado a alguien que lo usará o transformará. Estos productos, definidos como la energía transformada en un valor de uso, son bienes o servicios que surgen como resultado cualitativamente diferente de la combinación y/o transformación de los insumos que lo componen y pueden ser de dos tipos: Finales e Intermedios.

Desde un punto de vista más operativo, podemos decir que un proceso es un conjunto de procedimientos (subprocesos) que se interrelacionan en forma lógica para el cumplimiento de un objetivo final que es motivo y origen de todos y cada uno de los procedimientos que lo componen.

Los procesos son la materialización operativa de los objetivos de la organización, por cuanto determinan en qué forma se organizan, suceden, complementan y coordinan los diferentes procedimientos.

¿Qué es un procedimiento?

Un procedimiento es el conjunto de actividades que se relacionan con la finalidad de cumplir con un objetivo parcial del proceso (comúnmente a corto plazo), que se sigue repetidamente (por ejemplo, el procedimiento de contratación de personal o liquidación de haberes). El desarrollo de procedimientos constituye la base insustituible sobre la que la organización se apoya para el logro de sus objetivos en condiciones de eficiencia y eficacia, obteniendo a su vez la información necesaria para la toma de decisiones.

¿Qué es un manual de procedimiento?

Los manuales de procedimientos son instrumentos que establecen formalmente los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas. En ellos se describen las tareas necesarias que deben desarrollar las áreas, su intervención en las diferentes etapas del procedimiento, sus responsabilidades y formas de participación. Finalmente, proporcionan información básica para orientar al personal respecto de la dinámica funcional de la organización.

Por esta razón, se consideran herramientas imprescindibles para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitar la duplicidad de esfuerzos, optimizar el uso de los recursos y agilizar los circuitos que describen. Se pretende que la estructuración adecuada de los manuales refleje fielmente las actividades específicas que se realizan y los medios para alcanzar los fines, facilitando al mismo tiempo la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional, apoyados en la actualización y mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que permitan el desarrollo adecuado y eficiente de las funciones asignadas. Es en este sentido que la elaboración de manuales de procedimientos permite reflexionar acerca de la necesidad de que determinadas dependencias internas o externas al organismo participen en el procedimiento, definiendo con

claridad cuál será el valor de esa intervención. Además, al establecer pautas claras para determinadas acciones, los manuales de procedimientos también pueden contribuir a mejorar la comunicación, y por lo tanto, la relación con el ciudadano. Éste podrá conocer de antemano el camino que ha de seguir, por ejemplo, una petición, y el tiempo aproximado que tomará su resolución. Ventajas de los manuales de procedimientos

- Constituyen un inventario documentado de las prácticas reconocidas en la organización y, por ello, son una fuente para la realización de consultas.
 - Normalizan la ejecución de tareas estándares y facilitan la toma de decisiones programadas.
 - Simplifican y/o racionalizan la ejecución de tareas que resultan confusas, voluminosas y, por ende, costosas cuando no están normalizadas.
 - Permiten simplificar el proceso de capacitación de los nuevos trabajadores y funcionarios.
 - Mejoran la motivación de los equipos de trabajo, dado que facilitan la comprensión de los objetivos buscados y, al mismo tiempo, brindan seguridad operativa por contar con un respaldo normativo.
 - Disminuyen la participación de supervisores, ya que limitan su intervención a casos no habituales (decisiones no programables).
 - Mantienen continuidad del trámite a través del tiempo, ya que la gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada circunstancia.
 - Permiten la determinación de estándares para la medición del trabajo administrativo.
 - Agilizan las auditorías, porque los auditores pueden familiarizarse rápidamente con los procedimientos del área a auditar mediante la consulta a los manuales.
 - Facilitan el control de gestión y la detección de deficiencias.
- Es sobre la base de lo expuesto que la implementación de los manuales deberá tener en cuenta un monitoreo periódico para adaptarlos a posibles cambios sociales, normativos o técnicos.⁸

Dentro del Servicio de Gestión y Control de Calidad de la Universidad Miguel Hernández, encontramos:

En primer lugar, se hace necesario explicar el término “proceso”. Un proceso no es más que la sucesión de pasos y decisiones que se siguen para realizar una determinada actividad o tarea. 1 Heras, M. (1996) Gestión de la producción, ESADE, Barcelona. Define proceso como “el conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de inputs (material, mano de obra, capital, información, etc.) en los outputs deseados (bienes y/o servicios) añadiendo valor”. Los pasos propuestos para reconocer y mejorar los procesos de cada servicio de la Universidad son los que se reflejan en el siguiente diagrama:

⁸ Gobernador de la Provincia de Buenos Aires Sr Daniel SCIOLI. Guía para el diseño de procesos y la elaboración de manuales de procedimientos en la Administración Pública Provincial y Municipal. Disponible en: <http://www.gpublica.sg.gba.gov.ar/images/manuales/manuales%20procedimientos.pdf>

Figura 1. Diagrama de procesos.



Fuente: Servicio de Gestión y Control de la Calidad, Universidad Miguel Hernández.

El Servicio de Gestión y Control de la Calidad tiene como misión propia ejecutar la política de calidad de la Universidad y poner en práctica los planes estratégicos de calidad de la docencia, la investigación y los servicios, con el objetivo último de hacer efectiva una estrategia de Calidad Total.⁹

Figura 2. Misión del Servicio



Fuente: Servicio de Gestión y Control de la Calidad, Universidad Miguel Hernández.

⁹ Universidad Miguel Hernández.2010. Manual de diseños de procesos. Servicio de Gestión y Control de la Calidad.

Diagramas de flujo:

Luis Fernando Agudelo Tobón y Jorge Escobar Bolívar en el libro *Gestión por procesos* “como una forma de ilustrar mejor un proceso existen los diagramas de flujo. Éstos son representaciones gráficas, apoyadas en símbolos claramente identificables y acompañados de una breve descripción. Los diagramas de flujo dan una mayor precisión y claridad sobre lo que quiere expresar para dar a conocer las actividades.”¹⁰

Por otra parte Franklin Fincowsky, en la obra *Organización de Empresas* señala que “diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clasifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa - efecto que prevalece entre ellos”¹¹

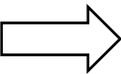
De igual manera, Joseph M. Juran afirma que el diagrama de flujo es: “una herramienta de planificación que se utiliza mucho para ayudar a identificar los clientes. Traza los diversos pasos de un proceso y su relación. Cuando los diagramas los preparan equipos de gerentes, se deducen de ellos múltiples beneficios.”¹²

10 AGUDELO, Luis Fernando y ESCOBAR, Jorge. *Gestión por procesos*. ICONTEC, Editorial, los autores, 2007. P.38

11 FINCOWSKY, Franklin. *Organización de empresas: Análisis, diseño y Estructura*. México. Editorial McGraw Hill. 2009, p. 298

12 JURAN, Joseph. *Juran y el Liderazgo para la Calidad. Manual para Ejecutivos*. Madrid: Editorial Díaz de Santos, 1990. p. 91

Tabla 1. Símbolos para diagramar

SIMBOLO	SIGNIFICADO	INSTRUCCIÓN
	Operación, actividad	Describir en forma concisa la acción o actividad.
	Decisión	Anotar la pregunta sobre la que se decidirá.
	Transporte	Indicar el proceso o actividad al cual se traslada.
	Documento Impreso	Anotar el nombre del documento que se genera.
	Inicio, Fin	Indica el inicio o fin de un proceso.
	Conector	Indica traslado del proceso, numerar.
	Almacenamiento, Archivo	Anotar el nombre o lugar del archivo.
	Demora, Espera	Anotar que espera
	Inspección, Control	Indicar que se revisa
	Sentido del flujo	Siempre se debe indicar el sentido.
	Transmisión electrónica de datos	Indicar a dónde va

Fuente: Gestión por procesos; Pág. 40.

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Universidad de Nariño.

Los orígenes de la Universidad de Nariño se remontan al año de 1712, cuando se estableció el Colegio de la Compañía de Jesús gracias a numerosas campañas y donaciones de la comunidad, la cual logró reunir la suma de 43.000 patacones para la construcción del colegio, en el mismo sitio donde hoy se encuentra la sede de la Universidad, en el centro de la ciudad. En el colegio mencionado, fue notable la enseñanza de latinidad, lengua española e historia eclesiástica.

En 1767, a raíz de la expulsión de los jesuitas del territorio de América decretada por Carlos III, se cerró el colegio, situación que afectó la educación regional. En 1791, se reanudaron las actividades académicas, esta vez con el nombre de Real Colegio Seminario, el cual logró subsistir con numerosas dificultades hasta 1822, época en que la ciudad se vio envuelta en numerosos conflictos por su posición en defensa de España.

Las instalaciones del plantel fueron convertidas en cuartel militar y muchos de los estudiantes pasaron a engrosar las filas de los ejércitos realistas. Ante las solicitudes hechas a Bolívar para restablecer el colegio, éste ordenó la devolución de las instalaciones. En 1827, el General Francisco de Paula Santander expidió un decreto por el cual se estableció en la ciudad de Pasto un Colegio Provincial, con cátedras de gramática latina, filosofía, gramática castellana y otras más de enseñanza superior.

Este hecho fue recibido con gran regocijo por la ciudadanía y se lo consideró como una reconciliación de la República con la ciudad realista. En 1832, por gestiones de Fray Antonio Burbano, se adecuó el edificio y reanudó actividades académicas bajo su dirección. En esta ocasión tomó el nombre de Colegio de San Agustín, en honor a la congregación a la que pertenecía este benefactor. Él consiguió aportes nacionales y donó su propia hacienda, para que con la renta que produjera se iniciaran estudios de teología. A la muerte del padre Burbano, el Consejo nombró al doctor Antonio José Chaves como rector. El nuevo directivo incrementó la educación secundaria; sostuvo la enseñanza profesional del Derecho y estableció la cátedra de Teología. Por estos antecedentes, el historiador Sergio Elías Ortiz, sitúa el origen de la Universidad de Nariño en el acto legal de creación del Colegio de San Agustín en la Provincia de Pasto.

Al finalizar la década de 1850, el plantel tomó el nombre de Colegio Académico, éste se constituyó en el centro educativo de mayor importancia en la región. Sin embargo, su existencia estuvo estrechamente ligada a las contiendas que surgieron en numerosas ocasiones durante la segunda mitad del siglo XIX, debido a las diferentes concepciones frente a la necesidad de: modernización del país, secularización de la sociedad, separación iglesia-estado y, oficialización de la educación laica, obligatoria y gratuita.

En 1867, mediante ley 205 del mes de agosto, se estableció la enseñanza de Medicina en el Colegio Académico. Al finalizar la década existían 96 estudiantes matriculados en las facultades de Filosofía, Jurisprudencia y Medicina.

Entre 1870 y 1880, el mencionado establecimiento, fue cerrado en varias ocasiones con motivo de las guerras de 1876 y 1878 y de las penurias económicas de la Gobernación del Cauca de la que el plantel dependía financieramente.

En las dos últimas décadas del siglo XIX el Colegio Académico es objeto de reformas impulsadas por pedagogos extranjeros y nacionales, entre los cuales se menciona al ecuatoriano Miguel Egas y al portorriqueño Benigno Orbegozo.

El Colegio Académico tuvo categoría de Universidad, este privilegio fue concedido mediante decreto No. 726 de 11 de septiembre de 1889 por el presidente Holguín, y ratificado por la ordenanza No. 30 de 1894, emanada de la Asamblea Departamental del Cauca. En su artículo 24 dice: “La instrucción Profesional se dará en las Facultades de Filosofía y Letras, de Derecho y Ciencias Naturales y de Ingeniería de la Universidad del Cauca, en la Facultad de Derecho del Colegio de Pasto y en las demás que el Consejo Directivo cree...” En 1895 por una disposición de la Asamblea caucana se cambió el nombre de Colegio Académico por el de Liceo Público de Pasto. Con el comienzo de la “guerra de los mil días”, en 1899, se cerró el colegio para ser ocupado por las tropas, y los estudiantes se alistaron en sus respectivos bandos. Sólo se reabrió al final de esta confrontación en 1903, vísperas de la creación del Departamento de Nariño.

Una vez creado el Departamento de Nariño, mediante la Ley 1, de agosto 6, de 1904, el primer gobernador, Julián Bucheli, trazó su plan de gobierno fundamentado en tres aspectos: “Administración pública eficaz y dinámica; Infraestructura vial para el despegue de la economía y Universidad en plena producción en las áreas de Ingeniería, Derecho, Filosofía y Arte”.

La Facultad de Matemáticas e Ingeniería fue suspendida en 1910, cuando Julián Bucheli terminó su periodo como gobernador. En 1920 se restablece nuevamente; perduró dos años en vista de la dificultad para conseguir profesores. Los alumnos que se encontraban cursando la carrera fueron enviados a la Escuela Nacional de Minas de Medellín. En 1926, el rector Ángel Martínez puso de nuevo en funcionamiento la Facultad hasta 1932, cuando se clausura con ocasión de la visita del Ministro de Educación.

En la rectoría de Julio Moncayo Candia (1932), se suscribió el pacto “López de Mesa – Moncayo Candia”, mediante el cual la Facultad de Derecho quedaría abolida. De esta manera la Universidad se reducía a una escuela de bachillerato. Este pacto fue desconocido en 1939. Un hecho digno de resaltar fue la creación de la Facultad de Agronomía y Química Industrial, entre 1935 y 1936, la cual infortunadamente no funcionó por la ausencia de alumnos.

En 1935 se decidió incorporar la Escuela de Artes y Oficios del Departamento a la Universidad. El pensum aprobado para un período de cuatro años fue: Mecánica, Tecnología Mecánica, Dibujo Lineal, Instrucción Cívica, Electrotecnia, Física Aplicada, Motores Térmicos y Contabilidad de Taller. Se introdujeron talleres de “Barniz de Pasto” y una sección de Telegrafía, debido a que en el país se iniciaba la conexión alámbrica de las principales ciudades. En el Gobierno de López Pumarejo, se creó una escuela nocturna para obreros.

En 1937, la Escuela de Artes y Oficios se transformó en Instituto para la enseñanza del arte, con secciones de música y pintura. Este fue cerrado en la década del 60, para fortalecer las facultades de Agronomía y Educación.

Termina aquí la primera etapa histórica de la Universidad (1904 – 1939). La segunda etapa transcurre entre 1940 y 1959. Es un período de consolidación, en el que la Universidad contribuyó al desarrollo de la educación a través de la

Facultad de Derecho, los Liceos de Bachillerato y la Escuela de Música y Pintura.

En la conmemoración del cincuentenario de la Universidad, 7 de noviembre de 1954, se adoptó el “Himno de la Universidad”, escrito por el doctor Alberto Quijano Guerrero, con música de don Gonzalo Rojas.

A partir de la década del sesenta, se produjo un avance hacia la modernización y ensanche de la Universidad involucrando la educación tecnológica y el mejoramiento de los servicios existentes.

Dentro de su esquema organizativo se crearon los departamentos y se expandieron los servicios de la Facultad de Educación en la jornada nocturna. Como fruto de la demanda y del compromiso de la Universidad con la región se crearon los programas de Ingeniería Civil, Economía, Zootecnia y Artes. Con el criterio de integrar la zona andina y la Costa Pacífica, en 1986, la Universidad aprobó la creación del Programa de Ciencias del Mar en Tumaco, en la perspectiva de formar profesionales y técnicos para la explotación racional de los recursos ictiológicos.

En la década actual, la presión por el cambio y la reestructuración de los procesos académicos y administrativos se hicieron más evidentes y posibilitaron: la conformación de nuevas facultades; la diversificación de programas; la regionalización mediante el establecimiento de sedes en diferentes municipios de Nariño y Putumayo; la ampliación de la cobertura educativa; la vinculación de la Universidad mediante convenios, con instituciones nacionales e internacionales y la inserción en las redes mundiales del conocimiento. Podemos afirmar que el “Alma Mater” a través del mejoramiento permanente, impulsa con tenacidad los campos de la investigación, la docencia y proyección social, acordes con los retos que la modernidad le impone.¹³

2.2.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Misión

La Universidad de Nariño VIRTUAL, fundamentada en la Equidad, Pertinencia y Calidad, construye un escenario para la auto- formación de profesionales integrales, para aprender a vivir con nuevas éticas y nuevas estéticas, a través de la construcción y gestión del conocimiento en red y en la red, en alianza estratégica de Universidad- Empresa- Estado.

Visión

¹³ ALVAREZ HOYOS, María Teresa; GUERRERO VINUEZA, Gerardo León. Reseña Histórica Universidad de Nariño.

En el 2015, la Universidad de Nariño VIRTUAL, habrá incrementado su oferta educativa pertinente, con programas de formación en pregrado, postgrado y formación continuada; posibilitando el acceso a la educación, a todas las regiones; igualmente será reconocida por el liderazgo en sus procesos de Articulación con la Educación Media y la Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, contribuyendo a la creación de una educación productiva, pertinente y comprometida con el desarrollo económico social con equidad.¹⁴

2.2.3 ENTORNOS DE INVESTIGACIÓN

2.2.3.1 Contexto externo

El presente proyecto tiene como contexto externo el departamento de Nariño principalmente, a razón de que la Universidad de Nariño proyecta el desarrollo regional dentro de su visión¹⁵; de tal manera es indispensable conocer rasgos geográficos, económicos y culturales de la región, presentados a continuación:

El Departamento de Nariño está situado en el extremo suroeste del país, en la frontera con la República del Ecuador. Cuenta con una superficie de 33.268 km² lo que representa el 2.9 % del territorio. Limita por el Norte con el departamento del Cauca, por el Este con el departamento del Putumayo, por el Sur con la República del Ecuador y por el Oeste con el océano Pacífico.¹⁶

El Departamento está dividido en 63 municipios: Pasto, ciudad capital, Albán, Aldana, Ancuya, Arboleda, Barbacoas, Belén, Buesaco, Colón, Consacá, Contadero, Córdoba, Cuaspud, Cumbal, Cumbitara, Chachagüi, El Charco, El Peñol, El Rosario, El Tablón, El Tambo, Francisco Pizarro, Fúnes, Guachucal, Guaitarilla, Gualmatán, Iles, Imúes, Ipiales, La Cruz, La Florida, La Llanada, La Tola, La Unión, Leiva, Linares, Los Andes, Magüi, Mallama, Mosquera, Nariño, Olalla Herrera, Ospina, Policarpa, Potosí, Providencia, Puerres, Pupiales, Ricaurte, Roberto Payán, Samaniego, San Bernardo, San Lorenzo, San Pablo, San Pedro de Cartago, Sandoná, Santa Bárbara, Santa Cruz, Sapuyes, Taminango, Tangua, Tumaco, Túquerres y Yacuanquer; 230 corregimientos, 416 inspecciones de Policía, numerosos caseríos y sitios poblados.¹⁷

Según las proyecciones de población del DANE (2005) para del año 2015 el número de habitantes del Departamento de Nariño será de 1.744.275 habitantes, de los cuales 875.470 serán hombres y 868.605 serán mujeres.¹⁸

En cuanto a la actividad económica del departamento, ésta presenta una economía tradicional, basada en el sector primario. Los cultivos de mayor importancia son la papa (45.769 Ha), trigo (30.015 Ha), café (27.607 Ha), frijol (21.567 Ha), cacao (15.164 Ha), plátano (21.362 Ha), caña panelera (18.011 Ha); en menor proporción se cultiva zanahoria, arveja y haba. La población ganadera

14 Campus Virtual, Universidad de Nariño. 2005. Nuestra Identidad. San Juan de Pasto, Colombia.

15 Consejo Superior, Universidad de Nariño. Visión .

16 Toda Colombia. Departamento de Nariño. 2005. Disponible en: <http://www.todacolombia.com/departamentos/narino.html>

17 Gobernación de Nariño. Historia de Nuestro Departamento. 2015. Disponible en: <http://www.narino.gov.co/index.php/nuestro-departamento/historia>

18 Departamento Nacional de Estadística DANE. Proyecciones Nacionales y Departamentales de Población 2005 – 2020. COLOMBIA. Bogotá D.C: DANE, 2005, 300p.

se estima en 338.486 cabezas de vacunos, 160.885 porcinos, 99.285 equinos, 5.334 mulares, 663 asnales, 18.798 caprinos y 29.132 ovinos.

La pesca marítima y continental es igualmente importante; en los sectores altos de los ríos y lagunas se pesca principalmente la trucha, y en el área costera se encuentran criaderos de camarón blanco; las principales especies marítimas son: barrilete, chema, pargo rojo, camarón blanco y camarón tití. El sector industrial en el Departamento tiene registradas 559 industrias y el comercial 6.639 establecimientos; sobresale la pequeña industria, principalmente la manufacturera en cuero y talla en madera.

La agroindustria está representada por la extracción de aceite crudo de palma africana y la industria harinera. Los municipios de mayor actividad comercial son Pasto, La Unión, Túmaco, Túquerres e Ipiales. La actividad minera presentó en el año de 1995 una producción de 931.405 gramos de oro y 8.805,2 gramos de platino. Son un potencial en el área, los recursos de petróleo gas, roca fosfórica, cobre, molibdeno, plomo, zinc, manganeso, arcillas, arenas, piedra, gravas y gravilla. En la actividad económica es importante tener en cuenta el sector de la construcción que ha cobrado fuerza en los últimos años. Existe una actividad comercial importante en el Departamento debido al intercambio con el vecino país del Ecuador. El sistema financiero presentó (1996) al Departamento, 251.199 millones de pesos en captaciones y 93.099 millones de pesos en colocaciones. La participación departamental en el producto interno bruto (PIB) es de 1,72% del total nacional.¹⁹

Como último punto, se describe el tema de las vías principales, siendo la de mayor relevancia la que comunica a la República del Ecuador con el resto del país: la carretera al mar une a Tumaco con la cabecera del municipio de Túquerres y con la capital del Departamento; otras poblaciones conectadas por carreteras secundarias son Pasto – La Unión y Pasto – Consacá, Sandoná, Yacuanquer, hacia el oriente el Municipio de Pasto se comunica con el Departamento del Putumayo. Cuenta con un aeropuerto nacional, Antonio Nariño, ubicado en el Municipio de Chachagüi, a 35 Km de Pasto, San Luis, en el municipio de Ipiales y muchas veredas localizadas en la parte baja de los ríos Mira y Patía realizan su transporte a través de lanchas a motor y pequeñas embarcaciones.²⁰

2.2.3.2 Contexto interno

La Universidad de Nariño Modalidad Virtual, el cual es una un programa académico, creado por el Honorable Consejo Superior, mediante acuerdo No. 063 del 07 de septiembre de 2005, como proyecto cultural y estratégico para los próximos años. Proyecto que busque conformar un espacio y lugar desde donde se contribuya, de una parte, siendo esta la principal, a modificar la forma de elaboración, adquisición y transmisión del saber y el conocimiento, y, de otra a ampliar el acceso a la educación superior bajo nuevas políticas y enfoque académicos y organizacionales. No hay que olvidar, sin embargo, que estas nuevas tecnologías no hacen que los docentes dejen de ser indispensables,

¹⁹ Colombia, Gobernación de Nariño. Actividades Económicas.

²⁰ Gobernación de Nariño. Vías de Comunicación. 2015 Disponible en: <http://www.narino.gov.co/index.php/nuestro-departamento/>

sino que modifica su papel en relación con el proceso de aprendizaje. Estamos a portas, por lo tanto, de un nuevo sentido de universidad.

¿Qué es la universidad de Nariño virtual?

Es el lugar de encuentro construido en el Ciberespacio cultural, abierto a todas las personas interesadas en la formación, entendida como la construcción de sentidos de vida, la validación de los saberes, la investigación científica, tecnológica y estética. Es ante todo un espacio metafórico, no es por lo tanto, un espacio que se puede reconocer con los signos convencionales con que se reconoce un espacio de la "realidad". Es ante todo, un espacio de comunicación abierto por la interconexión mundial a través las tecnologías de la Información y la Comunicación que se construye en Red.

Hoy las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, estructuran unas nuevas maneras de hacer y de decir y, encuentran en la Red su mejor espacio de desarrollo y de invención.

En la actualidad esta unidad académica gestiona la oferta educativa en modalidad Virtual, con programas diseñados en competencias laborales y por ciclos propedéuticos, programas conducentes a títulos de Formación Técnica Profesional, Tecnológica y Profesional, así como en postgrados, mediante el establecimiento de alianzas Estratégicas con el sector productivo, el sector gubernamental y el sector académico.

2.3 MARCO LEGAL

El presente proyecto se desarrolla teniendo en cuenta el marco normativo presentado a continuación:

Ley 1450 de 2011 (junio 16), Diario Oficial No. 48.102 de 16 de junio de 2011: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.²¹

Ley 115 de Febrero 8 de 1994 Por la cual se expide la ley general de educación.²²

Artículo 69 de la Constitución Política: Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley. La ley establecerá un régimen especial para las universidades del Estado. El Estado fortalecerá la investigación científica en las universidades oficiales y privadas y ofrecerá las condiciones especiales para su desarrollo. El Estado facilitará mecanismos

²¹ Congreso de la República. 2011. Ley 1450 de 2011.

²² Congreso de la República. 1994. Ley 115 del 8 de Febrero de 1994.

financieros que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior.²³

Ley 30 de Diciembre 28 de 1992: por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior:

- **Artículo 28:** La autonomía universitaria consagrada en la Constitución Política de Colombia y de conformidad con la presente Ley, reconoce a las universidades el derecho a darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional.
- **Artículo 65:** Son funciones del Consejo Superior Universitario:
 - Definir las políticas académicas y administrativas y la planeación institucional.
 - Definir la organización académica, administrativa y financiera de la Institución.
 - Velar porque la marcha de la institución esté acorde con las disposiciones legales, el estatuto general y las políticas institucionales.
 - Expedir o modificar los estatutos y reglamentos de la institución.
 - Designar y remover al rector en la forma que prevean sus estatutos.
 - Aprobar el presupuesto de la institución.
 - Darse su propio reglamento.
 - Las demás que le señalen la ley y los estatutos.²⁴

Plan sectorial 2010 – 2014: En cumplimiento de lo ordenado por la Ley General de Educación 115 de 1994 y la Ley 1450 de 2011, la política educativa del Gobierno Nacional, contenida en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014.²⁵

Acuerdo Número 063(7 de Septiembre de 2005): por el cual se crea la universidad de Nariño – modalidad virtual²⁶

Acuerdo Número. 035 (15 de Marzo de 2013): Por el cual se adopta el Proyecto Educativo Institucional –PEI- de la Universidad de Nariño.²⁷

23 Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 69. Editorial Legis.

24 Ministerio de Educación. 1992. Ley 30 de Diciembre 28 de 1992. Disponible en: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-86437.html>

25 Ministerio de Educación. Plan sectorial 2010 – 2014. 2011. Disponible en: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-293647.html>

26 Consejo Superior, Universidad de Nariño. Acuerdo Número 063(7 de Septiembre de 2005).

NTCGP: 1000: 2009: La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009, en la Nota 3 del numeral 1.1 de generalidades, dice:” De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). En ese orden de ideas, el uso del ciclo PHVA no se constituye como un elemento obligatorio, pero indica que puede ser aplicado de manera adicional, siendo una herramienta de administración que facilita el desarrollo y realización de los diferentes procesos de una entidad.²⁸

2.4 MARCO CONCEPTUAL

2.4.1 VIRTUAL

“El concepto de Virtual es definido por oposición como algo contrario a lo Real, o lo relativo a la Realidad, siendo en el caso de la informática algo que no existe realmente en un espacio Físico (perteneciente al Hardware), sino que se encuentra dentro de un espacio Lógico dentro del ordenador (siendo entonces el Software).

Este término suele estar incorporado a otros conceptos en el mundo de la Informática, siendo quizá el más conocido el de la Realidad Virtual, comprendiendo a un espacio tridimensional que se crea a través de un ordenador, en el cual podemos desplazarnos mediante un Periférico de Entrada adecuado (y que es bastante invocado en las películas de Ciencia Ficción).

Este concepto derivó inclusive en una ciencia que tiene como objeto de estudio el desarrollo de distintos Dispositivos Electrónicos que se encargan de brindar esa apariencia de realidad, siendo obtenida por un conjunto de imágenes que son observadas directamente por el usuario mediante un visor especial, o cualquier otra tecnología específica.”²⁹

2.4.2 EDUCACIÓN VIRTUAL

“La educación virtual, también llamada "educación en línea", se refiere al desarrollo de programas de formación que tienen como escenario de enseñanza y aprendizaje el ciberespacio.

En otras palabras, la educación virtual hace referencia a que no es necesario que el cuerpo, tiempo y espacio se conjuguen para lograr establecer un encuentro de diálogo o experiencia de aprendizaje. Sin que se dé un encuentro

27 Consejo Superior, Universidad de Nariño. Acuerdo Número. 035 (15 de Marzo de 2013).

28 Departamento Administrativo de la Función Pública. Cuadernillo Orientador frente a la actualización de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública a su versión 2009.2010. Disponible en:

http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=591

29 Master Magazine. Definición de Virtual. Disponible en: <http://www.mastermagazine.info/termino/7140.php>

cara a cara entre el profesor y el alumno es posible establecer una relación interpersonal de carácter educativo.

Desde esta perspectiva, la educación virtual es una acción que busca propiciar espacios de formación, apoyándose en las TIC para instaurar una nueva forma de enseñar y de aprender.

La educación virtual es una modalidad de la educación a distancia; implica una nueva visión de las exigencias del entorno económico, social y político, así como de las relaciones pedagógicas y de las TIC. No se trata simplemente de una forma singular de hacer llegar la información a lugares distantes, sino que es toda una perspectiva pedagógica.³⁰

2.4.3 UNIVERSIDAD VIRTUAL

“Las universidades virtuales son aquellas instituciones de educación superior en las que el proceso de enseñanza-aprendizaje se produce enteramente a través de la red y en la red, mediante el uso de las herramientas que proporcionan las TIC’s³¹. El hecho de que la transmisión de contenidos, enmarcada dentro de unos objetivos pedagógicos, se dé a través de Internet dota a estas instituciones y a sus comunidades de unas características que, a su vez, las definen:

- **Superación de las barreras espacio-temporales.**
Con Internet como soporte del entorno educativo y herramienta de comunicación, personas de cualquier parte del mundo y en cualquier momento pueden acceder a los contenidos educativos siempre y cuando dispongan de la tecnología necesaria.
- **Democratización y extensión de la educación.**
A su vez, la superación de estas barreras permite el acceso a la formación a colectivos con dificultades para el seguimiento de estudios presenciales en horario restringido, como trabajadores en activo que disponen de un tiempo limitado para su formación, personas con discapacidades, estudiantes que no se adaptan a métodos de enseñanza tradicionales, personas con cargas familiares u otras circunstancias personales.
- **Creación de un ambiente virtual de aprendizaje.**
Puesto que no existe un lugar físico de reunión de los actores para el intercambio de conocimientos, se ha creado un nuevo entorno de

30 Ministerio de Educación Nacional. Educación Virtual o Educación en Línea. 2009. Disponible en: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-196492.html>

31 A diferencia de las universidades a distancia basadas en el tradicional estudio por correspondencia, o en la extensión de las clases mediante satélites, televisión, etc., [las universidades virtuales son] ...universidades online que ofrecen un modelo de enseñanza organizado en función de la tecnología (utilizando fundamentalmente sistemas de aprendizaje asincrónico, apoyándose en las ventajas de los sistemas de conferencia mediante ordenador y en las posibilidades crecientes del world-wide-web).” (Salinas, 1998, p. 11).

aprendizaje que se denomina virtual³². La característica de este entorno virtual de enseñanza y aprendizaje (EVEA), es la creación de un espacio de interrelación con cabida para todos los agentes de la institución educativa (personal administrativo y de apoyo a la docencia, profesores y estudiantes) para la resolución de aspectos académico-administrativos y el desarrollo del proceso educativo dentro de una comunidad virtual.”³³

2.4.4 DESARROLLO

“El desarrollo es un concepto histórico, lo que quiere decir que no tiene una definición única, sino que éste ha evolucionado de acuerdo al pensamiento y los valores dominantes de la sociedad.

El concepto de desarrollo se relaciona con la idea de futuro que cada sociedad se propone como meta para el colectivo humano. El desarrollo hay que entenderlo como una categoría futuro. Cuando establecemos las prioridades de lo que entendemos por desarrollo, en última instancia, no estamos sino afirmando cuál es nuestra visión de lo que queremos en el futuro.

El cambio más significativo en el concepto de desarrollo se debe a las propuestas del desarrollo humano. En el marco de las Naciones Unidas, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) lanzó a finales de los años ochenta el enfoque del desarrollo humano. Aunque no se puede decir que el PNUD fue el inventor del desarrollo humano, no deja de ser menos cierto que sus informes anuales han servido de plataforma de divulgación y han conseguido convertirlo en un referente obligado del debate actual sobre el desarrollo.”³⁴

2.4.5 REGIONALIZACIÓN

“Lo primero que se debe tener en cuenta es que el concepto región es una construcción que se hace entorno a la comprensión o identificación de un patrón o parámetro de conducta de una variable de interés. Esto es, se trata de un concepto paramétrico. Así de una innumerable cantidad de formas se puede regionalizar bajo los parámetros de las variables sociales y económicas que deseemos.

No obstante, tenemos que decir que la región es no solo un criterio paramétrico, sino territorial, esto es, geográfico. También se debe tener en

32 “Un aula, una escuela, no es sino una comunidad educativa: un grupo de personas que desempeñan diversos roles con un conjunto de objetivos convergentes y orientados a la formación. Si la Internet es un medio de comunicación y la comunicación entre personas es la base de todo proceso educativo, no es difícil formular un nuevo tipo de comunidad virtual: el aula virtual.” Adell y Gisbert, 1996, p. 12.

33 Universidad Virtual del instituto Tecnológico de Monterrey. Universidad Virtual. Disponible en: http://repositorios.unimet.edu.ve/manual/uni_virtual/uni_virtual.html

34 Universidad de Manizales. Un concepto de desarrollo para el siglo XXI. Disponible en: <http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/economicas/lumina1/html/8/concepdesar.pdf>

cuenta que se construye una región bajo un criterio común que comparten las unidades de análisis, donde dicho rasgo compartido por otra parte es homogéneo. Si se habla de regiones de bajo nivel de escolaridad, entonces las regiones que se geo referencien a este rasgo comparte un rasgo común que les hace homogéneas, que es que se trata de alta, media o bajo grado de escolaridad.

Asimismo, no se debe perder en cuenta que el cambio de parámetro, aún se trate de la misma variable o unidad de estudio, necesariamente se afecta. Si por decir, para el nivel de ingreso entre regiones del mundo consideramos en un primer nivel alto, medio y bajo, y en ulterior trabajo se amplía el criterio a alto, medio alto, medio, medio bajo y bajo, necesariamente el resultado en su geo referencia genera regionalizaciones distintas.

Por decir, Luis Unikel considera a las localidades bajo una clasificación que les denomina como rural, mixta rural, mixta urbana y urbana, donde las rurales son aquellas de menos de 5000 habitantes, las mixtas rurales son aquellas cuyo número de habitantes va de más de 5000 a 10000, las mixtas urbanas van de más de 10000 a 15000 y las urbanas son todas aquellas que superan los 15000 habitantes. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEGI), establece una división que solo concibe entre rural y urbano, donde las localidades rurales son las poblaciones con menos de 2500 habitantes y las urbanas las de más.

Evidentemente, si se desea regionalizar el territorio nacional con base a comunidades rurales y urbanas, se tiene que tener en cuenta el criterio del que se parte para ello, dado que si se parte de Unikel necesariamente la regionalización da un mapa distinto al que se tiene para el caso del INEGI.”³⁵

2.4.6 PROCESO

“Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.”³⁶

“Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su

35 RIONDA RAMÍREZ, J.I. Teorías de la región Edición electrónica. 2006. Disponible en: www.eumed.net/libros/2006/jirr-reg

36 Gobernación del Magdalena. Manual de procesos y procedimientos.

política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.”³⁷

2.4.7 PROCEDIMIENTO

“Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Es común que los procedimientos crucen las fronteras departamentales. Por ejemplo, el procedimiento de tramitación de pedidos de una compañía manufacturera involucrará casi indudablemente al departamento de ventas (a causa del pedido original), el departamento de finanzas (para la confirmación de la recepción de fondos y la aprobación de crédito al cliente), el departamento de contabilidad (para el registro de la transacción), el departamento de producción (dado que el pedido implica la producción de bienes o la autorización para extraerlos del almacén) y el departamento de tráfico (para la determinación de los medios y ruta de transporte para su entrega). Bastarán un par de ejemplos para ilustrar la relación entre procedimientos y políticas. La política de una compañía puede conceder vacaciones a los empleados; en los procedimientos establecidos para la instrumentación de esta política se determinará un programa de vacaciones para evitar interrupciones en el flujo de trabajo, se fijarán métodos y tasas para el pago de vacaciones, se especificarán los registros para asegurar que todos los empleados gocen de vacaciones y se explicitarán los medios para solicitar vacaciones.”³⁸

2.4.8 ACTIVIDAD

“Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo. Es una categoría programática cuya producción es intermedia, y por tanto, es condición de uno o varios productos terminales. La actividad es la acción presupuestaria de mínimo nivel e indivisible a los propósitos de la asignación formal de recursos. Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.”³⁹

³⁷ Universidad de Jaén. Definición de Procesos. Disponible en: www10.ujaen.es/sites/default/files/users/archivo/Calidad/Criterio5.pdf

³⁸ KOONTZ, Harold. Administración, una perspectiva global.

³⁹ Definición.org. Definición de Actividad. Disponible en: <http://www.definicion.org/actividad>.

2.4.9 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

“Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar.

Un sistema está basado en varios procedimientos interdependientes.”⁴⁰

40 Universidad Nacional Autónoma de México. Manual de Procedimientos. Disponible en: <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>

2.4.10 GERENCIA POR PROCESOS

“La gerencia por procesos es hoy en día uno de los conceptos administrativos más relevantes dentro de las organizaciones, pues en la medida que éstos sean gerenciados acertadamente, los resultados serán directamente proporcionales a dicha gestión.

Dirigir y controlar los procesos de acuerdo a los requisitos establecidos para los productos, servicios, procesos y materias primas son garantía de lograr las metas que diariamente se fijan las organizaciones.

Entonces los procesos se constituyen en el factor fundamental para asegurar que las empresas alcancen sus metas u objetivos financieros y por lo tanto se debe gerenciar para que consistentemente en el día a día se obtengan los productos y servicios deseados. Esto entonces supone que deben establecerse políticas, objetivos y un marco de referencia para la gestión de los procesos que articule todas las etapas o pasos necesarios para que los productos y servicios lleguen a los clientes de acuerdo a lo pactado u ofrecido.”⁴¹

⁴¹ Gerencia de Procesos, Estrategia para el logro de resultados, 2008 Disponible en: <http://gerenciaprosesos.comunidadcoomeva.com>

3. PROCESO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se realizará un estudio de tipo descriptivo ya que como manifiesta Malhotra, “es un tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión”, y de igual manera bajo esta investigación se “busca especificar las propiedades, características, y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”

3.2 MÉTODO

Se desarrolla a través de un método deductivo, el cual señala Carlos Méndez es “un proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general” , es decir que después de observar, se desarrollan conclusiones, partiendo de lo general es decir sabiendo lo que es la Universidad Virtual y se sigue con lo específico, en éste caso los procesos que se desarrollan dentro de la Universidad de Nariño Modalidad Virtual.

3.3 PARADIGMA

Cualitativa, ya que con el desarrollo del análisis de la presente investigación, se podrá estudiar los resultados dados por los proyectos académicos, investigativos y de formación continuada, para de ésta manera poder identificar, describir y calificar las diferentes problemáticas presentadas y las posibles soluciones.

3.4 ENFOQUE

Se maneja un enfoque de tipo empírico analítico, ya que “se busca la explicación, la determinación de causas y efectos comprobables y repetibles en contextos diversos con variables de control. Su interés es técnico: ambiciona predecir y controlar los hechos que estudia para modificarlos.”⁴²

3.5 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo del presente estudio se cuenta con información primaria, la cual nos demuestra la necesidad de implementación de un diseño de procesos para la concertación, firma y desarrollo de convenios y proyectos, ya sean de investigación y creación de programas académicos; se cuenta además con información secundaria y terciaria, principalmente en cuanto a información presentada por la Universidad de Nariño, Universidad de Nariño Virtual, Nariño

⁴² GUTIÉRREZ BONILLA, Martha Lucia. 2014. Universidad Javeriana. Bogotá- Colombia

Vive Digital, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia y Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Además se realizan consultas en páginas web, principalmente de documentos y artículos de interés para la investigación.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

El proyecto se desarrolla con todos los colaboradores de la gobernación de Nariño, la alcaldía de San Juan de Pasto, la Universidad de Nariño y principalmente el equipo de trabajo de la Universidad de Nariño Modalidad Virtual con su coordinador Carlos Guaz-Mayan y los articuladores de los diferentes proyectos.

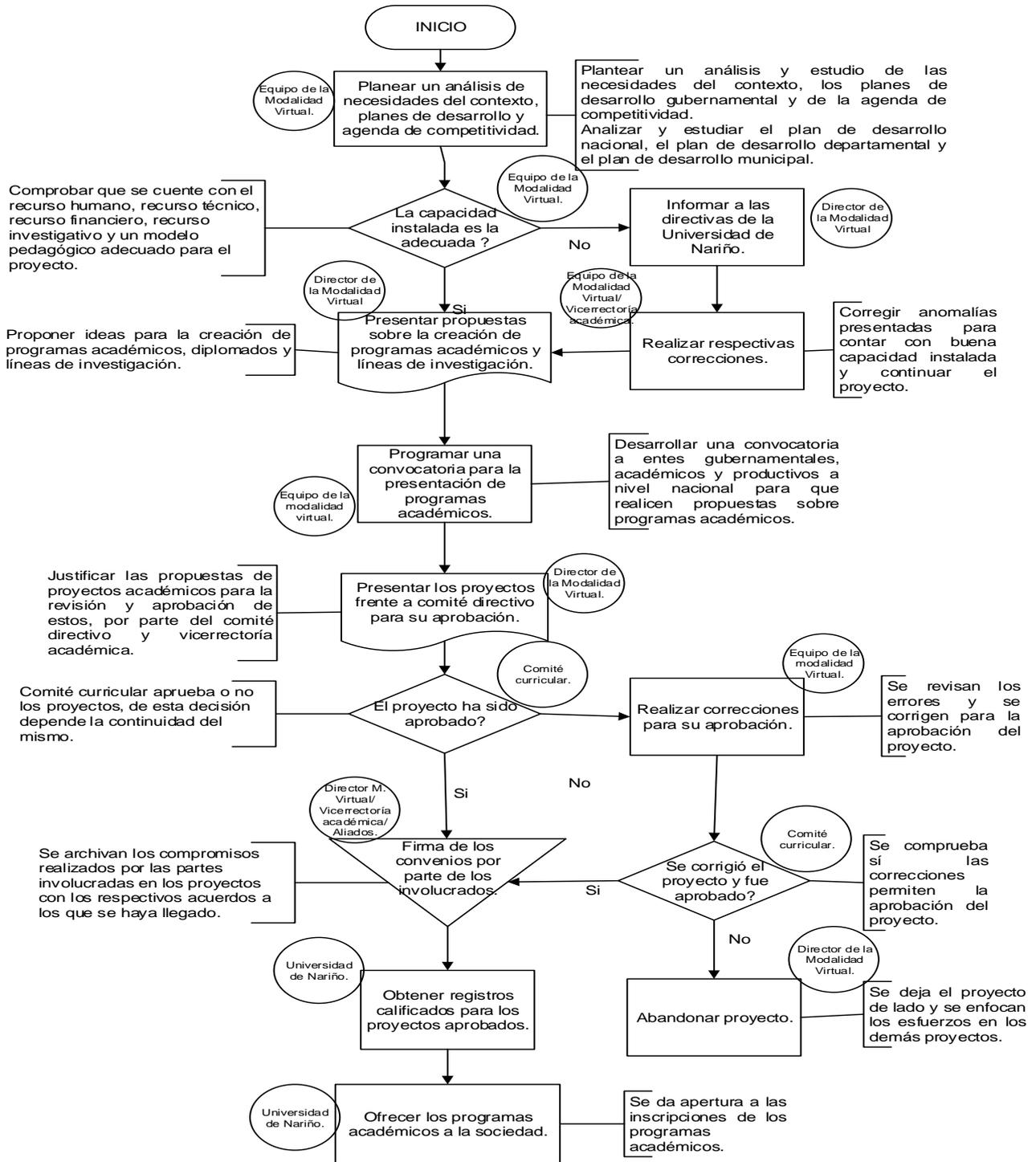
CAPITULO II

4. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL PROGRAMA DE MODALIDAD VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.

Sí bien el proceso y los procedimientos se han desarrollado de acuerdo al siguiente mapa, es indispensable mencionar que el proceso adolece de una evaluación y un actuar sobre este para el desarrollo tanto de los convenios como de los programas académicos.

Existe buena planeación para el cumplimiento de los objetivos del programa de modalidad virtual, así como existe el buen desarrollo hasta el momento de los procedimientos, pero es indispensable entonces realizar un auto evaluación del avance que se genera, así como la corrección de procedimientos que ameriten al caso. Es por lo anterior que presento a continuación un ciclo PHVA y un mapa de procedimientos más detallado en pro del beneficio tanto de la comunidad estudiantil participe del programa de Modalidad Virtual y además de la directiva de la Modalidad Virtual.

Figura 3. DIAGRAMA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ANTIGUOS

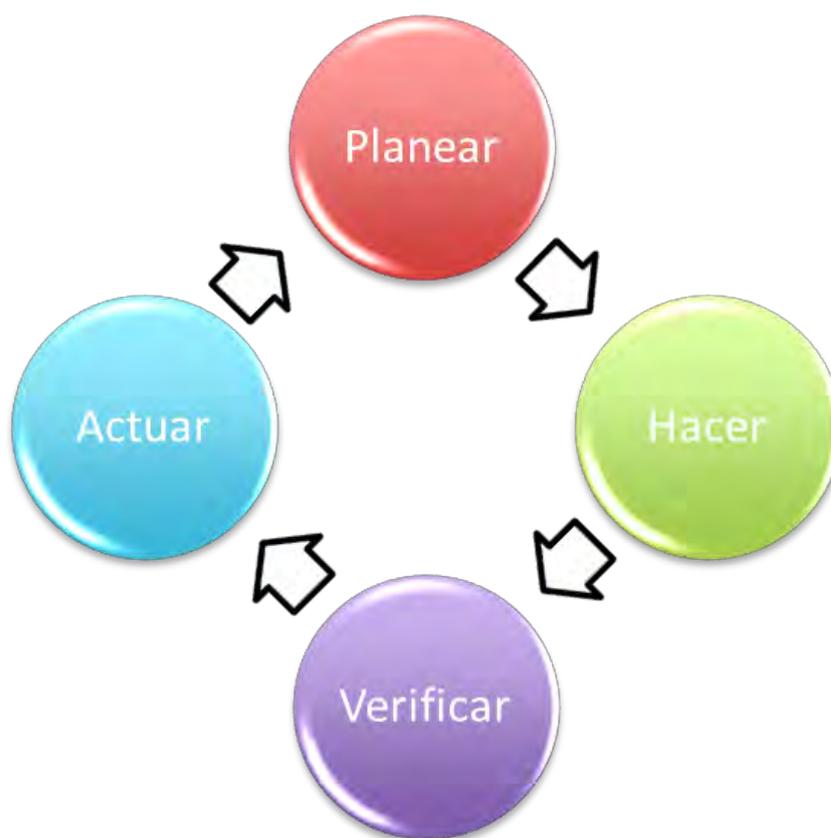


Fuente: Esta Investigación

CAPITULO III

5. IMPLEMENTACIÓN CICLO PHVA (PDCA) PARA LA CONCERTACIÓN, FIRMA Y DESARROLLO DE CONVENIOS DEL PROGRAMA DE MODALIDAD VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.

Figura 4. Ciclo PHVA



Fuente: Gestión por procesos.

Tabla 2. Procedimientos Ciclo PHVA

<p>1.1. Plantear un análisis y estudio de las necesidades del entorno, de los planes de desarrollo gubernamentales y de la agenda de competitividad.</p> <p>1.2. Planear un estudio a las políticas públicas del Ministerio de Educación Nacional (MEN), Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic) y de los Ministerios de Agricultura e Industria y Comercio.</p> <p>1.4. Proponer ideas para la creación de programas académicos, diplomados y de líneas de investigación.</p> <p>2.2. Programar una convocatoria a entes gubernamentales, académicos y productivos a nivel nacional.</p>	<p>2.3. Analizar las propuestas presentadas por los entes aliados.</p> <p>2.4. Presentar y justificar los proyectos frente a comité directivo académico para su aprobación.</p> <p>2.6. Obtener registro calificado para los proyectos aprobados.</p> <p>2.7. Firma de los convenios por parte de los entes involucrados.</p> <p>3.1. Ofrecer los programas académicos a la sociedad.</p> <p>3.2. Formar ciudadanos con capacidad de Emprendimiento.</p>
<p>1.5. Establecer un programa de seguimiento y apoyo de egresados a largo plazo.</p> <p>3.3. Incrementar el número de aliados estratégicos a través la firma de convenios.</p> <p>4.4. Expandir la educación virtual hacia mayores zonas de la región.</p> <p>4.5. Incrementar el impacto en la transformación productiva regional.</p>	<p>1.3. Verificación de la capacidad instalada.</p> <p>2.1. Demostrar una estructura administrativa y académica flexible, ágil y eficiente.</p> <p>2.5. Contar con la aprobación de los proyectos propuestos frente a comité curricular.</p> <p>4.1. Evidenciar la participación de la población en estado de vulnerabilidad.</p> <p>4.2. Comprobar la participación activa de los entes involucrados.</p> <p>4.3. Verificar el correcto funcionamiento del proyecto.</p>

Fuente: Esta Investigación

6. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

6.1 CONCERTACIÓN.

6.1.1 Plantear un análisis y estudio de las necesidades del entorno, de los planes de desarrollo gubernamentales y de la agenda de competitividad.

Es importante estudiar la situación social y económica a la que se enfrenta nuestra sociedad, por tal razón es trascendental plantear la creación y el desarrollo de programas académicos que permitan mitigar las necesidades actuales de la sociedad, enfocando esfuerzos principalmente en la regionalización a través de alianzas entre tres pilares fundamentales para el éxito del avance de los programas. Estos pilares son las instituciones de educación media, entes productivos y entes gubernamentales, quienes deberán participar activamente en el desarrollo regional.

- **Análisis y estudio del plan de desarrollo nacional, departamental y municipal.**

Los planes de desarrollo territorial tienen la responsabilidad de asignar los recursos del estado de manera eficiente además de optimizar sus procesos, por tal motivo es indispensable crear programas académicos propendiendo a alinear los propósitos tanto de la nación, el departamento y el municipio con el desarrollo sostenible del ser humano; a razón de lo anterior es necesario integrar las políticas públicas dentro de los planes de creación de programas académicos, para que de esta manera la financiación de éstos resulte viable.

- **Estudio de la agenda de competitividad.**

Dentro de la agenda de competitividad se analiza la necesidad de la inversión tanto nacional como extranjera por parte de actores públicos y privados, buscando con dichas inversiones el desarrollo sostenible de la nación principalmente. Dentro de la agenda de competitividad se encuentra además una agenda vertical, la cual “busca mejorar los ejes fundamentales microeconómicos para todos los sectores del aparato productivo. Incluye temas como: mejoramiento de la eficiencia de la justicia, políticas de formalización, calidad de la educación básica y media, infraestructura básica, entre otros.”⁴³ Por lo anterior es necesario presentar proyectos que permitan el desarrollo e impulso de la educación en nuestra región.

43 Consejo Privado de Competitividad. Competitividad, 2012, Disponible en: <http://www.compite.com.co/site/competitividad/>

6.1.2 Planear un estudio a las políticas públicas del Ministerio de Educación Nacional (MEN), Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic) y de los Ministerios de Agricultura e Industria y Comercio.

A través del análisis de las políticas públicas de los principales ministerios que ejercen impacto sobre la educación virtual y fundamentalmente sobre el desarrollo en la producción de la región se busca fomentar el crecimiento y mejoramiento de la economía, la educación y la producción. Lo anterior se afronta proponiendo la investigación y el desarrollo como eje cardinal para el estudio particular del departamento y el aprovechamiento de los recursos existentes.

6.1.3 Verificación de la capacidad instalada.

Es necesario contar con el recurso humano idóneo para la presentación de los programas académicos y los diplomados, además de asesores que permitan direccionar correctamente las líneas de investigación.

De igual manera es importante contar con recursos técnicos aptos para el desarrollo de los diferentes programas, promoviendo así una educación de calidad y se asegura que será útil para un futuro dentro del desarrollo regional.

Otro punto fundamental es el recurso financiero, el cual permite crear y sostener los programas académicos, además de que este recurso permitirá que la calidad presentada sea la adecuada tanto para programas académicos, diplomados y las líneas de investigación.

Se debe tener en cuenta también los recursos investigativos, tales como “instrumentos, materiales, útiles y herramientas que permitan una eficiente medición, además de los recursos inherentes del ser humano.”⁴⁴

Finalmente es indispensable contar con un modelo pedagógico que permita un manejo eficiente del desenvolvimiento del Modelo de Educación Virtual de la Universidad de Nariño.

6.1.4 Proponer ideas para la creación de programas académicos, diplomados y de líneas de investigación.

Con el previo estudio a las necesidades y los puntos fuertes que pueden conllevar al desarrollo y crecimiento de la región, y teniendo en cuenta además

44 CARVAJAL, Lizardo. Los Recursos en la Investigación Científica y sus clases. 2013

los puntos sobre los que se puede trabajar conjuntamente con el gobierno nacional, departamental y regional es importante proponer programas de educación superior dentro de los cuales se busque impactar al mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y de educación, lo anterior aprovechando el contexto departamental, principalmente mediante las ventajas competitivas y comparativas que no han sido explotadas eficazmente. Estas propuestas serán presentadas a los principales aliados estratégicos que son las instituciones de educación media, los entes productivos y los entes gubernamentales.

6.1.5 Establecer un programa de seguimiento y apoyo de egresados a largo plazo.

Para garantizar una formación continuada y de calidad, además de certificar el desarrollo de proyectos productivos generados a partir de la modalidad virtual, es indispensable contar con un grupo de seguimiento a egresados, lo anterior con el fin de verificar la buena participación de los estudiantes egresados en la cooperación de la regionalización, además de prever de apoyo a los estudiantes con el desarrollo de los proyectos.

6.2 FIRMA

6.2.1 Demostrar una estructura administrativa y académica flexible, ágil y eficiente

Presentar y demostrar que existe una estructura administrativa y académica eficiente para la pronta resolución de conflictos; además de garantizar la pronta atención a los estudiantes, profesores o aliados a los programas académicos de la modalidad virtual, respondiendo así a los cambios necesarios que se deban efectuar en el desarrollo del programa.

6.2.2 Programar una convocatoria a entes gubernamentales, académicos y productivos a nivel nacional.

A través de una convocatoria abierta se busca involucrar a los interesados a hacer parte del desarrollo de la educación a través de modalidad virtual presentada por la Universidad de Nariño. Esta convocatoria se realiza para tener en cuenta ideas e intereses de cada uno de los entes partícipes, de donde se obtendrá como resultado los pilares que se puede afrontar mediante las alianzas, teniendo así la certeza de la participación activa de cada uno de los aliados. Además se podrá financiar los programas presentados por parte de la Modalidad Virtual de la Universidad de Nariño.

6.2.3 Analizar las propuestas presentadas por los entes aliados.

Los aliados involucrados tienen también la opción de presentar propuestas para desarrollar particularmente, es decir se reciben ideas que se puedan manejar conjuntamente entre la Universidad de Nariño en su Modalidad Virtual y uno de los aliados estratégicos en particular, en donde se exponga y se evidencie que la propuesta, bien sea una investigación, diplomado o hasta un programa académico cumplirá con todos los requisitos dentro de la capacidad instalada, además de verificar que tiene la aceptación de la sociedad.

6.2.4 Presentar y justificar los proyectos frente a comité directivo para su aprobación.

Una vez analizadas y revisadas las propuestas presentadas por los aliados estratégicos, la Modalidad Virtual de la Universidad de Nariño plantea y postula programas académicos en donde se involucren las necesidades de la sociedad y los intereses de cada uno de los actores partícipes en dichos programas. Es de esta manera que la Modalidad Virtual presenta los programas al comité curricular de la Universidad de Nariño, en donde se justifique completamente el funcionamiento de los diferentes proyectos de programas académicos y su importancia para el desarrollo y crecimiento de la región; lo anterior con la finalidad única de obtener la aprobación de cada uno de ellos.

6.2.5 Contar con la aprobación de los proyectos propuestos frente a comité curricular.

El comité curricular aprobará el desarrollo de los proyectos presentados teniendo en cuenta principalmente la importancia y la repercusión de cada uno de ellos en la promoción de la regionalización, pero además debe analizarse el financiamiento para una participación activa de la sociedad y con esto promover la inclusión social, ya que como universidad, se busca aunar fuerzas para la formación académica e investigativa en toda la región.

6.2.6 Obtener registro calificado para los proyectos aprobados.

Es importante para asegurar la prestación de un servicio de educación de calidad a la sociedad contar con programas académicos con registro calificado, de esta manera se garantiza a los interesados que el programa ofrecido cumple con las condiciones de ley que la ley exige. Para lo anterior la Universidad de Nariño, se ve obligada y comprometida a participar activamente en el desenvolvimiento del programa de Modalidad Virtual, para que de esta manera le sea posible asegurar cumplir las exigencias de los programas académicos y de esta forma obtener su respectivo registro calificado.

6.2.7 Firma de los convenios por parte de los entes involucrados.

Las partes interesadas se involucran a través de la firma de convenios, en donde se manifiesten las actividades o labores que cada uno debe desarrollar y se compromete a cada actor a ser parte activa en el paso a paso del programa académico dentro del cual se está participando.

6.3 DESARROLLO

6.3.1 Ofrecer los programas académicos a la sociedad.

Finalmente al garantizar que todas las partes efectúan sus respectivas líneas de participación y de igual manera se cuenta con el cumplimiento en gran medida de los recursos necesarios para la puesta en marcha de los programas académicos, se opta por ofrecerlos, comprobando que se cumple con las normas y leyes exigidas por los entes reguladores, garantizando así a la sociedad, programas de calidad orientados al desarrollo y crecimiento tanto de la persona como de la región.

6.3.2 Formar ciudadanos con capacidad de Emprendimiento.

Es responsabilidad de la Universidad propender por la formación de estudiantes innovadores, creativos y emprendedores, quienes deben ejercer la labor de desarrolladores de proyectos que busquen el desarrollo y crecimiento de la región principalmente.

6.3.3 Incrementar el número de aliados estratégicos a través la firma de convenios.

Los aliados estratégicos permiten el crecimiento de la educación virtual, ya que son ellos quienes inyectan el capital necesario para el desarrollo de los programas académicos que se desarrollarán en nuevos municipios y promueven además el incremento en el número de estudiantes de los proyectos.

6.4 EVALUACIÓN

6.4.1 Evidenciar la participación de la población en estado de vulnerabilidad.

Una de las apuestas del programa de Modalidad Virtual de la Universidad de Nariño es generar accesibilidad a los sectores rurales del departamento a hacer parte de la universidad, creando beneficios y facilidades de matrícula y permanencia. De igual manera se pretende beneficiar a las personas de escasos recursos a involucrarse en el desarrollo de los proyectos de la modalidad virtual, obteniendo acceso a la Universidad a través de un computador.

6.4.2 Comprobar la participación activa de los entes involucrados.

La participación activa de los aliados es vital para el crecimiento y estabilidad de la modalidad virtual, es entonces necesario verificar continuamente que se cumplan los compromisos realizados por cada una de las partes actoras de los diferentes programas.

6.4.3 Verificar el correcto funcionamiento del proyecto.

Comprobar periódicamente que se están cumpliendo con las metas y objetivos propuestas al inicio de los diferentes proyectos. Verificar además que las condiciones beneficien principalmente a los estudiantes y de esta manera permita el desarrollo de proyectos productivos por parte de ellos.

6.4.4 Expandir la educación virtual hacia mayores zonas de la región.

Promover a través de estudios y alianzas el crecimiento de la modalidad virtual y que esto se vea reflejado mediante el incremento en la participación de municipios y veredas, además de desarrollar diferentes programas para las zonas en donde la modalidad virtual tenga influencia.

6.4.5 Incrementar el impacto en la transformación productiva regional.

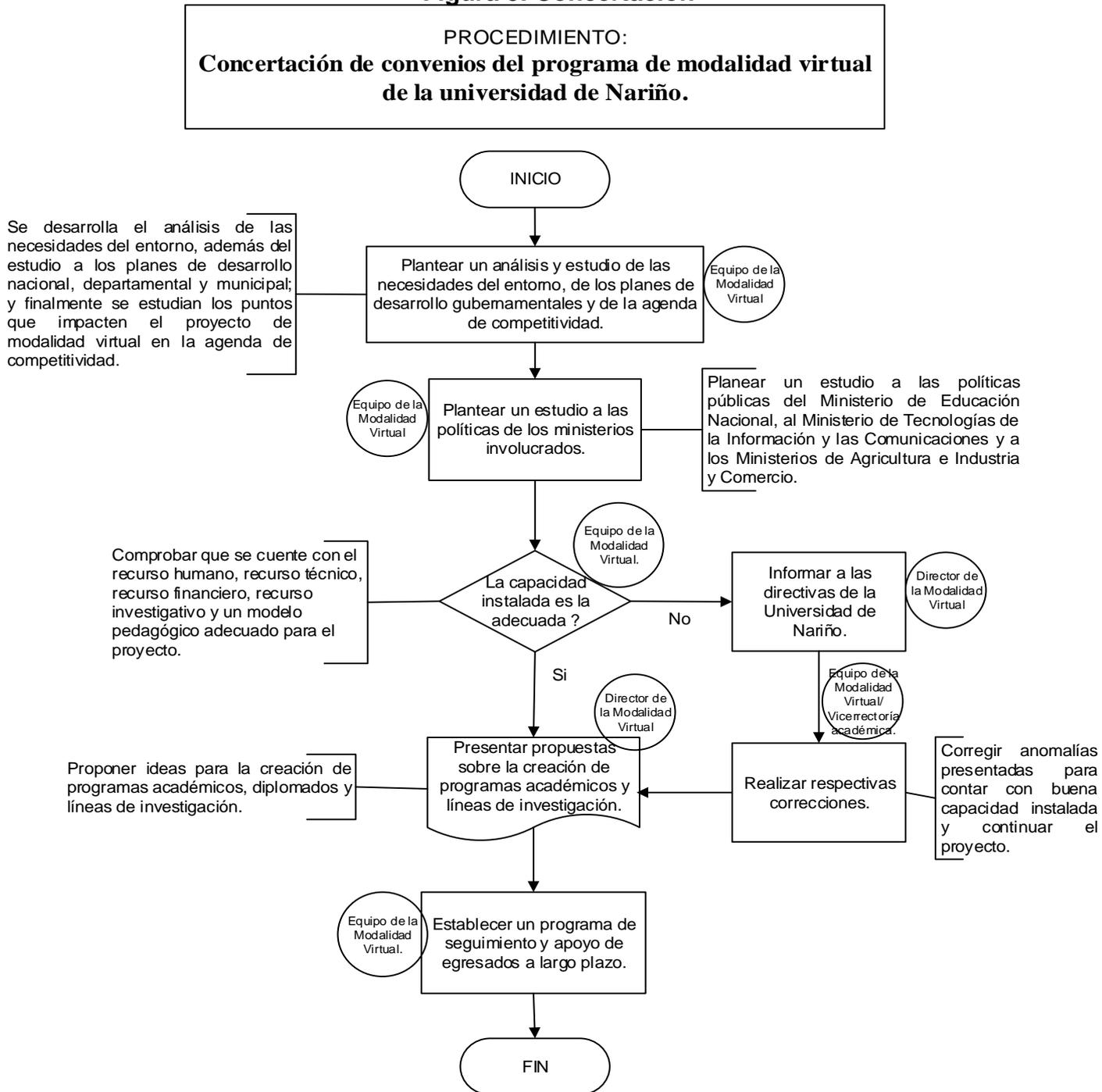
Promover a través del estudio la regionalización del departamento, aprovechando las riquezas del departamento, sus climas, sus productos y su mano de obra.

CAPITULO IV

7. DESARROLLO DE MAPAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

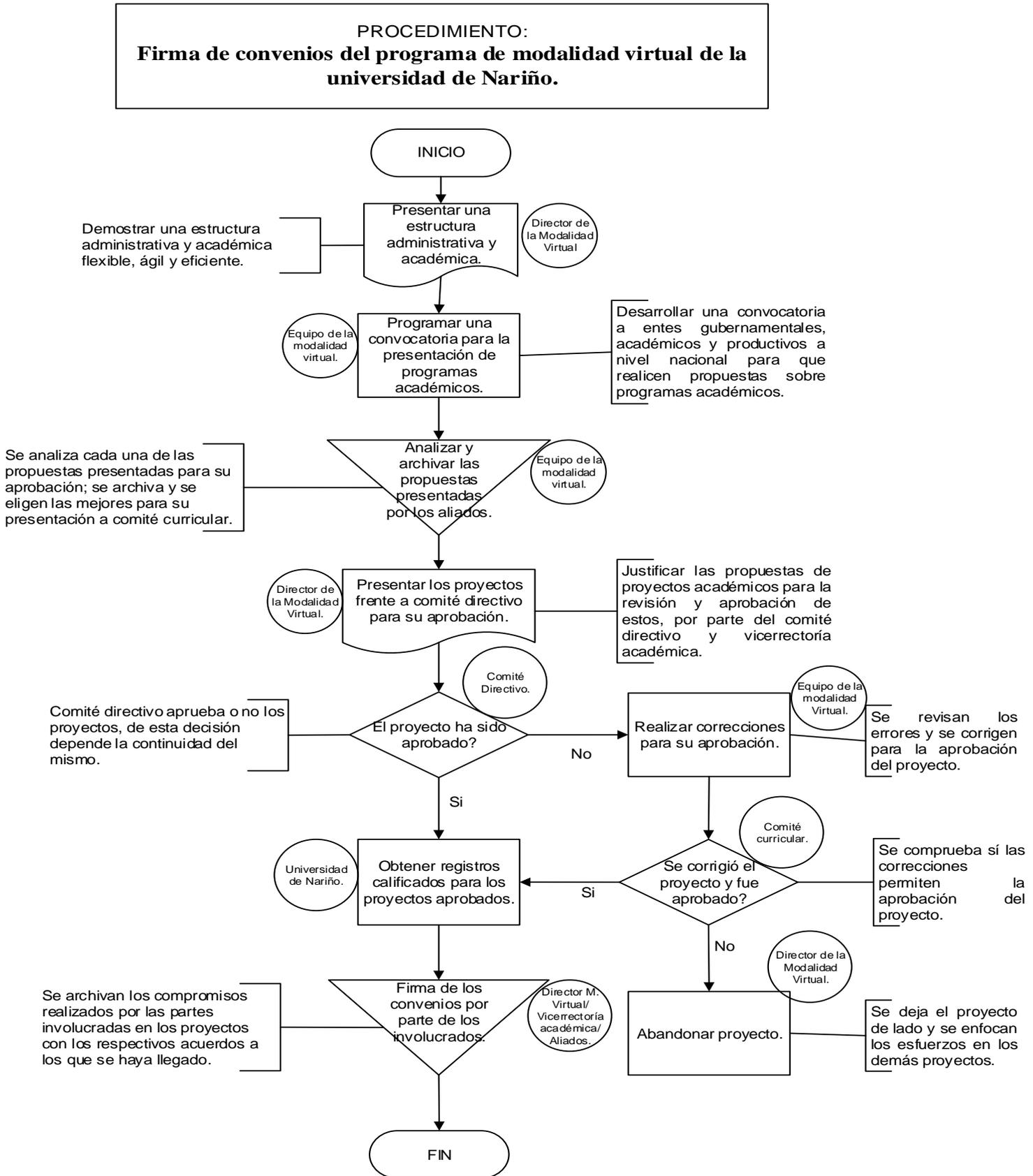
7.1 CONCERTACIÓN, FIRMA, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE CONVENIOS.

Figura 5. Concertación



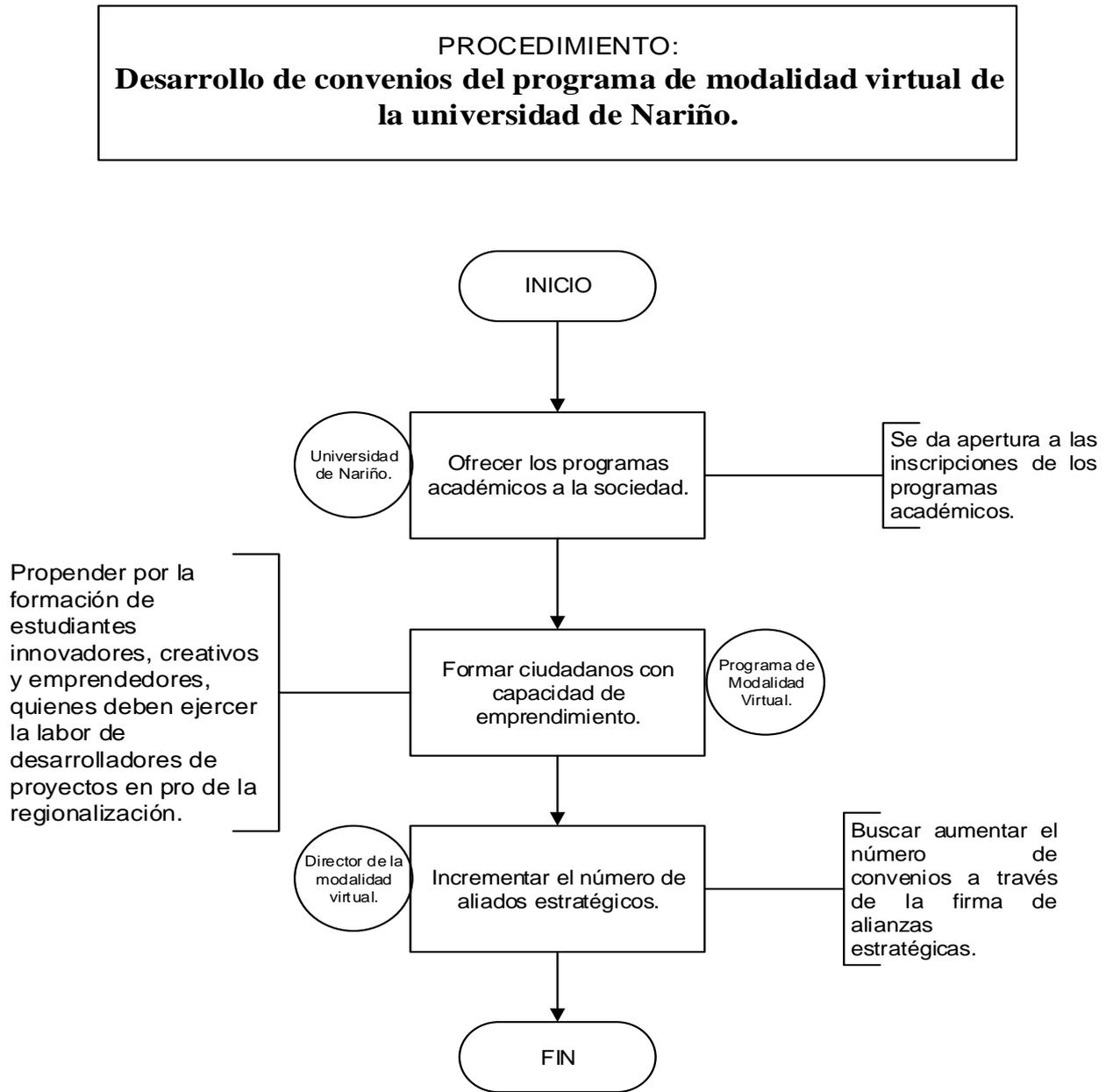
Fuente: Esta investigación

Figura 6. Firma



Fuente: Esta investigación

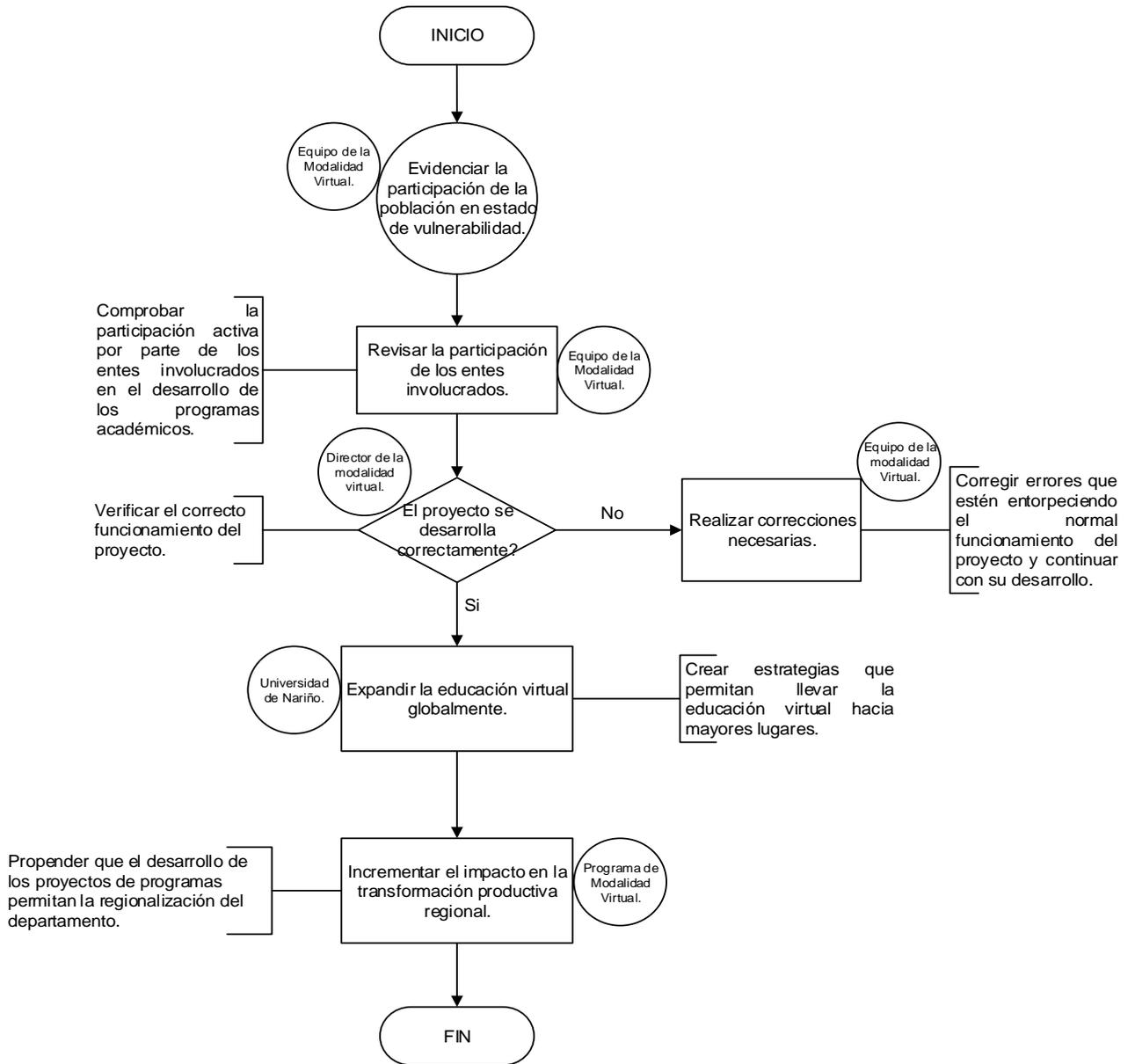
Figura 7. Desarrollo



Fuente: Esta investigación

Figura 8. Evaluación

**PROCEDIMIENTO:
Evaluación de convenios del programa de modalidad virtual de
la universidad de Nariño.**



Fuente: Esta investigación

CAPITULO V

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Tabla 3. Indicadores de Gestión

INDICADORES			
INDICADOR	CONCEPTO	FORMULA	META
Financiación	Identificar la variación porcentual del incremento en la financiación por parte de aliados semestralmente.	$= \frac{\text{Inversión Sector Privado}}{\text{Valor Total del Proyecto}} \times 100$	Incrementar la participación en financiación externa en un 10% anualmente.
Municipios	Es necesario contabilizar e identificar las regiones en donde tiene impacto la Modalidad Virtual.	$= \frac{\text{Nº de Municipios en la modalidad virtual}}{\text{Total Municipios de Nariño}} \times 100$	Impactar anualmente en un 15% del total de municipios.
Descerción Estudiantil	La descerción estudiantil es un factor crítico que debe ser enfrentada y buscar reducirla a cero.	$= \frac{\text{Nº de Estudiantes que se retiran}}{\text{Total estudiantes}} \times 100$	El resultado del porcentaje máximo sea del 8%.
Programas académicos.	Medir la variación en cuanto a la creación de programas académicos.	$= \frac{\text{Nº nuevos Programas Académicos}}{\text{Nº Programas Académicos Existentes}} \times 100$	Crear un programa académico adicional por año. En porcentaje: 25%.
Estudiantes inscritos.	La variación porcentual en cuanto a participación estudiantil es el factor mas importante para el progama de Modalidad Virtual.	$= \frac{\text{Nuevos Estudiantes Inscritos}}{\text{Total Estudiantes}} \times 100$	Acoger en un 25% adicional de estudiantes por cada año.

Fuente: Esta investigación

CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la falta de oferta de cupos en los programas académicos de modalidad presencial en la Universidad de Nariño y la alta demanda de cupos por parte de los egresados de la básica secundaria, se concluye que es indispensable la existencia del programa de Modalidad Virtual, porque permite el desarrollo de la región a través de la oferta de programas académicos en una plataforma alternativa y de fácil acceso para la sociedad en general.
- Se concluye de igual manera que NO se debe manejar la Modalidad Virtual como una unidad académica independiente, es necesario desarrollarla como un programa conjunto de la Universidad de Nariño, en donde se tenga en cuenta la participación de todas las facultades y cada programa académico.
- Además se concluye que debe existir una evaluación de las actividades que se han venido desarrollando en el Programa de Modalidad Virtual, en donde se evidencia el ¿Por qué no ha crecido dicho programa? Y se puedan generar alternativas para solventar las necesidades de la sociedad y de igual manera permita una ágil recuperación y buen manejo

RECOMENDACIONES

- La buena administración de la Modalidad Virtual es vital para su desarrollo y crecimiento, por tal motivo se recomienda una reestructuración; en donde un grupo de expertos actúe y promueva ideas y programas para su recuperación y buen uso por parte de la sociedad en general.
- De igual manera se recomienda promover la participación activa de los aliados tanto de entes gubernamentales, productivos y académicos a nivel nacional, debido a la necesidad de su participación para la continuidad del programa, ya que cada uno de ellos garantiza la colaboración de la sociedad y la financiación de cada uno de los proyectos desarrollados.
- La buena planeación y el hacer bien las cosas no son suficientes para garantizar la continuidad de los proyectos que se estén desarrollando; por lo que se recomienda que debe existir además la verificación de los correctos procedimientos que se lleven a cabo y el actuar prontamente sí amerita el caso para hacer los cambios respectivos.

BIBLIOGRAFÍA

AGUDELO, Luis Fernando y ESCOBAR, Jorge. Gestión por procesos. ICONTEC: Editorial, los autores. 2007.

CARVAJAL, Lizardo. Los Recursos en la Investigación Científica y sus clases. 2013.

Constitución Política de Colombia. Legis Editores. 1991.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. El proceso de planificación en las entidades territoriales: El plan de desarrollo y sus instrumentos para la gestión 2008 – 2011. 2007.

FINCOWSKY, Franklin. Organización de empresas: Análisis, diseño y Estructura. México. Editorial McGraw Hill. 2009.

JURAN, Joseph. Juran y el Liderazgo para la Calidad. Manual para Ejecutivos. Madrid: Editorial Díaz de Santos, 1990.

MENDEZ, Carlos. Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Tercera Edición. Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw Hill, 2001.

PEREZ FERNANDEZ de VELASCO, José Antonio. Gestión por procesos. Madrid. Editorial ESIC. 2010.

RIONDA Ramírez, J.I. Teorías de la región Edición electrónica. 2006

ROMERO LOAIZA, Fernando y TOBÓN LINDO, Martha Isabel. Las TAAE: tecnologías avanzadas aplicadas a la educación en el siglo XXI. Revista de Ciencias Humanas, Número 25, 200.

VALLEDOR, Mónica. Guía Conceptual del Manual de Procesos – Proyecto de Fortalecimiento de las Micro-finanzas y Reformas Macro-Económicas (Proyecto SALTO) –DAI. 2004.

WEDEMEYER, C. A. (1971). University programs. En O. MacKenzie & E. L. Christensen (Eds.). The changing world of correspondence study: International readings (p. 51-59). University Park: Pennsylvania State University.

WOODWARD, Joan. Industrial Organization: Theory and practice. Editor: Oxford University Press, 1965.

NETGRAFÍA

Consejo Privado de Competitividad. Competitividad, 2012, Disponible en: <http://www.compite.com.co/site/competitividad/>

Definición.org. Definición de Actividad. Disponible en: <http://www.definicion.org/actividad>.

Departamento Administrativo de la Función Pública. Cuadernillo. Orientador frente a la actualización de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública a su versión 2009. 2010. Disponible en: http://portal.dafp.gov.co/form/formularios .retrive_publicaciones?no=591

Gerencia de Procesos, Estrategia para el logro de resultados, 2008 Disponible en: <http://gerenciaprocesos.comunidadcoomeva.com>

Gobernación de Nariño. Historia de Nuestro Departamento. 2015. Disponible en: <http://www.narino.gov.co/index.php/nuestro-departamento/historia>

Gobernación de Nariño. Vías de Comunicación. 2015 Disponible en: <http://www.narino.gov.co/index.php/nuestro-departamento/>

Gobernador de la Provincia de Buenos Aires Sr Daniel SCIOLI. Guía para el diseño de procesos y la elaboración de manuales de procedimientos en la Administración Pública Provincial y Municipal. Disponible en: <http://www.gpublica.sg.gba.gov.ar/images/manuales/manuales%20procedimientos.pdf>

Master Magazine. Definición de Virtual. Disponible en: <http://www.mastermagazine.info/termino/7140.php>

Ministerio de Educación. Educación Virtual o Educación en Línea. 2009. Disponible en: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-196492.html>

Ministerio de Educación. Ley 30 de Diciembre 28 de 1992. Disponible en: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-86437.html>

Ministerio de Educación. Plan sectorial 2010 – 2014. 2011. Disponible en: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/w3-article-293647.html>

RIONDA RAMÍREZ, J.I. Teorías de la región Edición electrónica. 2006. Disponible en: www.eumed.net/libros/2006/jirr-reg

Toda Colombia. Departamento de Nariño. 2005. Disponible en: <http://www.todacolombia.com/departamentos/narino.html>

Universidad de Jaén. Definición de Procesos. Disponible en: www10.ujaen.es/sites/default/files/users/archivo/Calidad/Criterio5.pdf

Universidad de Manizales. Un concepto de desarrollo para el siglo XXI.
Disponible en:
<http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/economicas/lumina1/html/8/concepdesar.pdf>

Universidad Nacional Autónoma de México. Manual de Procedimientos.
Disponible en:
<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

Universidad Virtual del instituto Tecnológico de Monterrey. Universidad Virtual.
Disponible en:
http://repositorios.unimet.edu.ve/manual/uni_virtual/uni_virtual.html