

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE EDUCACIÓN CONTINUA EN  
LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Ivoon Andrea Tellez Ruiz.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OPCIÓN DE GRADO  
BOGOTÁ  
2020-II

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE EDUCACIÓN CONTINUA EN  
LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

DOCENTE: JULIAN ANDRÉS ARIAS VERA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OPCIÓN DE GRADO  
BOGOTÁ  
2020-II

### **Abstract**

La Universidad de los Andes es una empresa dedicada al Sector Educativo de Colombia. Posicionada como una de las mejores universidades a nivel nacional y ubicada en el numeral 7 de las mejores universidades en Latinoamérica; según un estudio realizado por Quacquarelli Symonds, que realizó un estudio llamado World University Rankings en el presente año. Cuenta con sedes principales en las ciudades de Bogotá y Cartagena. El trabajo de las diferentes áreas de gestión en Educación Continua son los principales responsables que los cursos de extensión se den de la forma más adecuada revisando y analizando las respectivas demandas de los mercados de cada facultad.

**Palabras Clave:** Área Financiera, protocolo, sincronización, retroalimentación, educación continua, plan de mejoramiento.

## Tabla de Contenido

Capítulo 1 Introducción e información general	1
Identificación de la Empresa	2
Objetivo General	3
Objetivos Específicos.	3
Problema.	6
Planeación de la Solución Propuesta.	7
Resultados y Análisis de Posible Solución	9
Conclusiones	10
Referencias	10
Anexos	10

**Lista de figuras**

Figura 1. Niveles jerárquicos de la planeación de distribución de tareas.....	7
Imagen N°2 Salesforce (Sistema Operativo Digital de la Universidad de los Andes).....	9
Imagen N°3. Excel Compartido que lleva actividades comunes.....	12
Check List.....	13
Figura N°4. Correos con pendientes para solucionar.....	14
Figura N°5. Correo enviado sin pendientes locales, pero aún no concluido.....	15
Figura N° 6. Cierre de Costos.....	16
Figura N°7. Correo sin pendientes.....	17

## INTRODUCCION E INFORMACIÓN GENERAL

El presente trabajo tiene como finalidad mostrar y probar una posible solución para las mejoras de los tiempos de cada una de las áreas pertenecientes a la sección de Educación Continua de la Universidad de los Andes.

Realizando un plan de mejoramiento para los tiempos de los diferentes procesos en las áreas de Educación Continua de la Universidad de los Andes para optimizar el presupuesto y maximizar el impacto del área en la institución.

Se realizará la introducción a la Universidad como empresa y al área de referencia. Luego se expondrá el problema que se quiere solucionar y a continuación una mejora de implementación para darle correcto desarrollo. Se concluirá de acuerdo a los diferentes puntos expuestos y la posibilidad de su implementación en el área.

Se buscará con esto presentar una mejora en tiempos para cada una de las subáreas de la sección Financiera.

## IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

**Nombre de la empresa: Universidad de los Andes.**

### Universidad de los Andes en el mundo

La Universidad de los Andes ocupa el puesto 234 entre las más de 1.000 instituciones que hacen parte del escalafón de la firma inglesa Quacquarelli Symonds. En la edición 2020, la universidad colombiana subió 38 puestos con referencia a los resultados de la última medición. Esto la pone en el mejor lugar que ha ocupado en la historia del prestigioso escalafón.[3]



Uniandes Contactada con el Mundo.[3]

Considerando que existen, aproximadamente, 26.000 universidades en todo el mundo, la posición de Los Andes la sitúa en el 1 % de las mejores del planeta.

Descripción de funciones: Elaboración de facturas de cursos cancelados, elaboración de costos de los cursos cancelados, elaboración de conciliación en los cierres de los cursos, cargue de ejecuciones de compra de los cursos, apoyo transversal en los procesos administrativos de la dirección de educación continua.

Actividades de la empresa: Empresa dedica en el Sector Educativo de Colombia. Posicionándose como la mejor universidad a nivel nacional y ubicada en el numeral 7 de las mejores universidades en Latinoamérica; según un estudio realizado por Quacquarelli Symonds, que realizó un estudio llamado World University Rankings en el presente año. Cuenta con sedes principales en las ciudades de Bogotá y Cartagena. El objetivo general de este proyecto de prácticas es realizar un análisis general dentro del área financiera de Educación Continúa ejercido e implementado por la Universidad de los Andes. Esto, para lograr: Identificar procesos que retrasen la productividad del área general. Plantear posibles soluciones de mejoramiento para la adecuada realización de los procesos. Implementar en equipo las estrategias para lograr realizar con eficiencia y eficacia cada uno de los procesos internos del área.

Todos los cursos pasan por el filtro inicial de asignación de área (humanidades, medicina, ingeniería), revisión de su correspondiente gestor y coordinador. Después de cierto tiempo de estudio se propone el curso realizando el presupuesto y abren la inscripción del curso.

Después de esto, se sabe si el curso si dio los resultados esperados o no. El presupuesto tiene asignado estudios de mínimo de cuórum para que sea rentable. Los cursos cancelados pasan directamente al área Financiera para proceder a hacer el cierre.

El área esta encargada de realizar el cierre financiero de cada uno de los cursos del área de Educación Continua, sea empresarial o institucional, siendo la facturación y la ejecución de cierres de cursos cancelados es una de mis principales funciones.



Un curso es cancelado cuando su número mínimo de inscritos es inferior a la media esperada. Realizamos la facturación del curso devolviendo el dinero a los interesados que se hayan alcanzado a inscribir, luego se deja el cierre financiero mostrando y especificando los gastos hechos.

Dentro del área financiero tiene procesos de filtro para que cuando llegue al área académica ellos sepan que tan poco rentable fue el curso.

Los cursos abiertos que también tienen este mismo proceso, deben cumplir con el mínimo de inscritos, lo que hace que sea habilitado y ejecutado. En general en estos cursos se evidencian más gastos que los cursos cancelados.

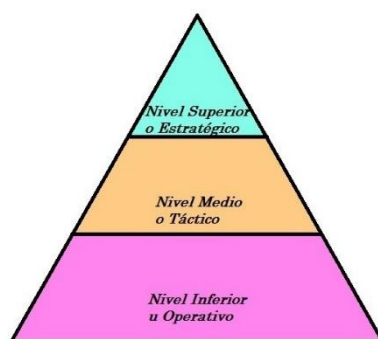


Imagen N°1: Niveles jerárquicos de la planeación de distribución de tareas

Después del cierre de los cursos se envía el informe a la encargada de Financiera y ella a su vez los envía a todos los Decanos de la Unidad Académica para que se retroalimenten de la función de cada curso.

Al finalizar los cursos abiertos, los que se ejecutan, deben pasar por el área de Logística. En esta área se realiza el cierre verificando cuantos inscritos logran certificarse, emitir dichas certificaciones, verificar el total de estudiantes que culminaron los requerimientos mínimos. Si Logística no realiza el cierre de un determinado curso, el área Financiera no puede realizar su respectivo cierre. De igual manera el Área de Mercadeo debe entregar todos los valores ejecutados para dicho curso.

#### 4. OBJETIVO GENERAL

Realizar un plan de mejoramiento para los tiempos de los diferentes procesos en las áreas de Educación Continua de la Universidad de los Andes para optimizar el presupuesto y maximizar el impacto del área en la institución.

##### 4.1. Objetivos específicos

- Analizar el trabajo específico del área Financiera y el fin de cada una de las actividades desarrolladas para proponer un correcto plan de mejoramiento en los tiempos de trabajo de las diferentes áreas.
- Proponer acciones de mejora que se debe llevar a cabo en el área de Educación Continua incluyendo la retroalimentación de información para evitar atrasos en tiempos de las diferentes áreas que conforman la Educación Continua de la universidad.

## Problema

La Universidad de los Andes durante el tiempo que lleva en la formación de estudiantes de Educación Superior ha buscado alternativas para la formación integral y completa de todos sus estudiantes mediante el ofrecimiento de asesoría y servicios en educación no formal, y que, en conjunto con las Facultades y Departamentos de la Universidad, tiene presencia e impacta en el entorno a través de programas flexibles que desarrollan y actualizan conocimientos, destrezas y competencias, promoviendo el aprendizaje a lo largo de la vida. Pero a pesar de todo ello, los tiempos de cada una de las áreas de la sección no son los esperados para optimizar la oferta de cursos y así mismo realizar sus respectivos cierres financieros. Algunas de las áreas quedan con mayor peso laboral en respectivas semanas del mes debido a demoras o desconocimientos del avance o seguimiento de alguna área específica.

The screenshot displays the Salesforce interface for the University of the Andes. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Chatter', 'Cuentas', 'Cursos', 'Sesiones', 'Ejecuciones', 'Fichas', 'Inscripciones', 'Casos', 'Informes', 'Campañas', 'Oportunidades', and 'Configuraciones'. The main content area shows the details for course CUR-0032505, titled 'PRUEBA CURSO Growth Mindset para transformar la educación'. The course is managed by 'Practicante AdminEdco' and is currently in a 'Finalizado' state. Key details include:
 

- Consecutivo del curso:** CUR-0032505
- Nombre del curso:** PRUEBA CURSO Growth Mindset para transformar la educación
- Facultad:** Educación
- Departamento:** Educación
- Número de promoción:** 2
- Sedes:** Bogotá
- Categoría:** Actualización Profesional
- Tipo de evento:** Curso
- Modalidad:** Virtual
- Oportunidad:** Participó
- Tipo de certificado:** Participó
- Certificado Página:** La Universidad de los Andes otorgará un certificado de participación, a los estudiantes que cumplan con los requisitos académicos definidos por la Facultad de Educación y hayan cursado como mínimo el 85% de sesiones programadas.
- Area:** Enseñanza y aprendizaje
- Créditos:** Con el apoyo de
- Tema:** Pedagogía y didáctica
- Dirigido a:** Este curso está dirigido a docentes, coordinadores y directivos de todos los niveles de la educación. Interesados en comprender cómo nuestras ciencias influyen en los procesos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje (relaciones interpersonales, prácticas pedagógicas, comunicación y evaluación).
- Presentación:** Como docentes, nuestras creencias sobre el aprendizaje y la enseñanza influncian directamente el proceso de educación de nuestros estudiantes. En 2006, Carol Dweck propone el término *Mentalidad de Crecimiento* (Growth Mindset) para describir cómo
- Contenido:** 1. El cerebro  
- ¿Qué es neuroplasticidad?  
- La relación del cerebro con la mentalidad de crecimiento.

Imagen N°3 Salesforce (Sistema Operativo Digital de la Universidad de los Andes).

## Planeación de la Solución Propuesta

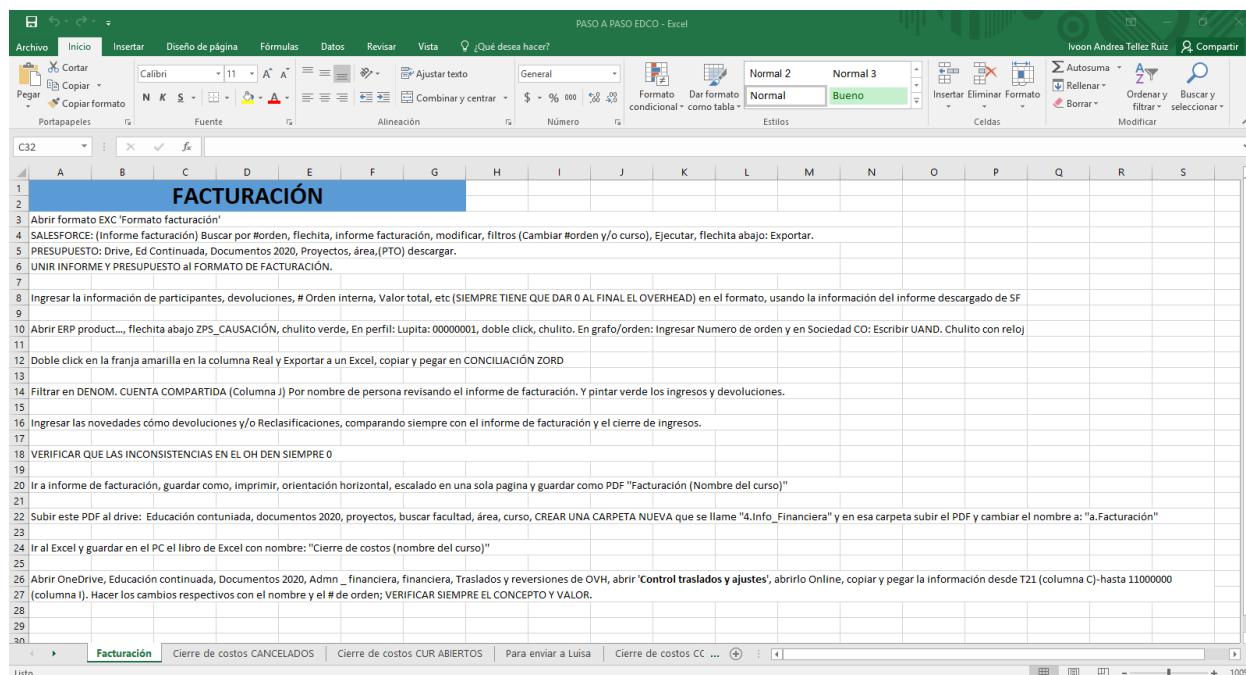
### Planeación de la Asignación de tareas de Retroalimentación de avances

La planeación de las tareas de retroalimentación, se centran en el volumen y tiempo de ejecución del cierre de los cursos, sean abiertos o cerrados, la utilización de la capacidad de los actores involucrados, el establecimiento de un equilibrio entre los estos y la capacidad para asegurar la eficiencia competitiva del modelo planteado.

Orden Interna	Nombre Curso	Facultad	Departamento	Tipo Registro	Tipo de Corporativo (Interno /Externo)	Enfoque Internacional	Tipo de Evento	Modalidad	Categoría
95	UE340414001 UGEP 202010 Ciclo 1 Voyager 1 (LMUV)	Centro de Lenguas	Centro de Lenguas	Abierto	N/A	No	Curso	Presencial	Lenguas
96	OE340414001 UGEP 202010 Ciclo 1 Voyager 2 (S)	Centro de Lenguas	Centro de Lenguas	Abierto	N/A	No	Curso	Presencial	Lenguas
97	OR240614002 Programa de Liderazgo en Ingeniería - Nivel Junior - Primer semestre	Ingeniería	Ingeniería	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Bienestar - Desarrollo Person
98	OR240614002 Programa de Liderazgo en Ingeniería - Nivel Senior - Primer semestre	Ingeniería	Ingeniería	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Bienestar - Desarrollo Person
99	OE141514030 Programa Órgano y música litúrgica - Semestre 2	Artes y Humanidades	Música	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial	Actualización Profesional
100	OE140014065 Programa Infantil de Música 2020-10: Curso Instrumento Complementario	Artes y Humanidades	Música	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Niños y Jóvenes
101	OE140014066 Ciclo de Iniciación musical EMI-2 202010 Instrumento	Artes y Humanidades	Música	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Niños y Jóvenes
102	OE140014066 Ciclo de Iniciación musical EMI-3 202010 Instrumento	Artes y Humanidades	Música	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Niños y Jóvenes
103	OE140014066 Ciclo de Iniciación musical EMI-1 202010	Artes y Humanidades	Música	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Niños y Jóvenes
104	OE141814041 Escritura creativa	Artes y Humanidades	Humanidades y Lit	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Artes, Ciencias y Humanidade
105	OE141814041 La caja de herramientas: Introducción a la escritura	Artes y Humanidades	Humanidades y Lit	Abierto	N/A	No	Taller	Presencial	Artes, Ciencias y Humanidade
106	OE140014066 Ciclo de Iniciación musical EMI-2 202010	Artes y Humanidades	Música	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Niños y Jóvenes
107	OE140014066 Ciclo de Iniciación musical EMI-3 202010	Artes y Humanidades	Música	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Niños y Jóvenes
108	OE140014064 Programa Infantil y Juvenil de formación musical 2020-10	Artes y Humanidades	Música	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Niños y Jóvenes
109	OE141214136 Historia y apreciación del arte: visiones del mundo	Artes y Humanidades	Historia del Arte	Abierto	N/A	No	Programa	Presencial - Virtual	Artes, Ciencias y Humanidade

Imagen N° 4 Excel Compartido que lleva actividades comunes

### Check list



Este documento es realizado únicamente por Ivoon Tellez donde se detalla cada uno de los procesos y su actual situación, terminado, cancelado o liquidado para que los empleados nuevos tengan toda la información específica para su retroalimentación.

Existen niveles jerárquicos de planeación que se enlazan de arriba hacia abajo para apoyarse entre sí, como se puede observar en la figura 1. En primer lugar, está el plan agregado de retroalimentación, que con la ayuda de los tiempos dados en un semestre definen la demanda de cursos, el tiempo de cada uno en su respectiva área, los momentos donde cada área deja de ser completamente usada debido al retraso de otras en un período de tiempo establecido, y la transformación en esquemas alternativos de cómo utilizar los recursos (humanos, materiales, medio digitales, etc.) para suministrar la solución necesaria retroalimentada que satisfaga dicha demanda de cursos optimizando los tiempos de las áreas, sus funciones y así, esperando aumentar la rentabilidad de los cursos de Educación continua.

## Imagen Jerarquica

En el segundo nivel se encuentra la propuesta de ejecutar una revisión mensual de los cursos de educación continua por parte de cada una de las Facultades con el área administrativa general y la coordinación de las áreas entre sí para que los diferentes entes de la universidad puedan estar más informados minimizando tiempos evitando sacar cursos que no generarán rentabilidad.

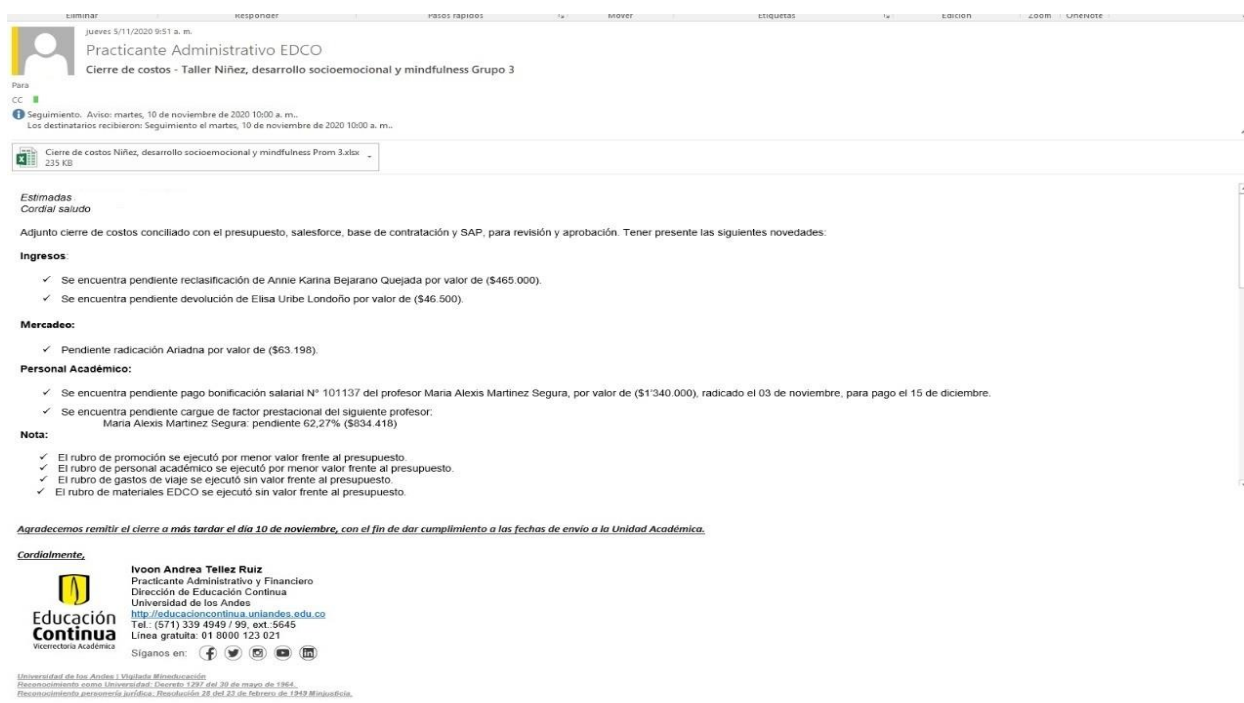


Figura N°4. Correos con pendientes para solucionar

Por todo esto se plantea la retroalimentación semanal entre un representante de cada una de las subáreas financieras y un representante de cada Facultad para poder agilizar los tiempos de los procesos para rentabilizar el trabajo de todos los integrantes de las áreas al realizar un mejor seguimiento de cada uno de los cursos que educación continua ofrece.

Los correos como se evidencia en la imagen anterior, demuestran que los pendientes surgen por la demora en alguna de las subáreas financieras en alguno proceso específico. Es justo aquí donde el planteamiento de la solución que se genera es consecuente con lo que se necesita.

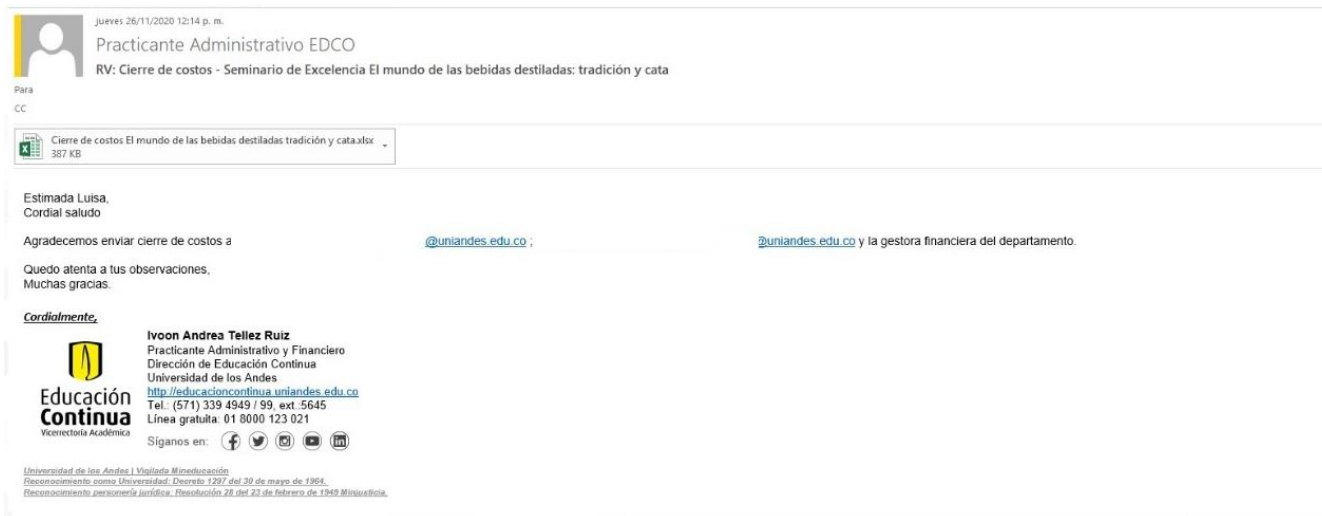


Figura N°5. Correo enviado sin pendientes locales, pero aún no concluido.

El correo de la imagen anterior presenta el cierre de costos conciliado con el presupuesto y con todos los demás rubros que haya lugar. Para llegar a este resultado en todos los cursos de manera síncrona se requiere necesariamente una retroalimentación de las diferentes áreas tanto para que estén informadas como van en cada una como para poder apoyarse y sacar los resultados en un tiempo menor y realizar el envío final a la unidad académica.

## Resultado y Análisis de Posible Solución

Cada una de las retroalimentaciones semanales propuestas nos permite reducir el tiempo de cada curso hasta un día ya que no hay retrasos inesperados de cada subárea por la misma información que se maneja. Se propuso que las reuniones durarán lo menos posible siendo una (1) hora el tiempo promedio final esperado para que cada una de las áreas se enterase de cómo iban las demás.

En un principio la retroalimentación tomará más tiempo mientras los diferentes actores se apropian de la información del avance de cada uno de los cursos de educación continua en cada una de las subáreas.

### INFORME DE CIERRE DE COSTOS

I. Información General	
Tipo de Evento	Curso
Facultad	Derecho
Departamento	Derecho
Nombre del Evento	PRUEBA CURSODerecho Migratorio
Fecha de inicio	8 de Octubre de 2020
Fecha fin curso	7 de Noviembre de 2020
Coordinador Educación Continua	PRUEBA CURSO
No. Participantes	18
Centro Costo	2,03314E+12
Orden Interna	OE2033143387777

II. Informe General	
Ingresos	\$ 10.000
Egresos	\$ 7.680
Overhead	\$ -
Excedentes	\$ 2.320

Distribución de ejecución



III. Control de Costos		Proveedor / Profesor o Estudiante	Remisión	Cantidad	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
Rubro	Tipo de gasto						

Figura N° 6. Cierre de Costos



El informe final de cierre de costos de la imagen anterior seguirá siendo el resultado esperado como trabajo conjunto de todas las subáreas de la sección Financiera, optimizado en tiempo y retroalimentado.



Figura N°7. Correo sin pendientes

Los correos listos para cerrar (sin pendientes) como se evidencia en la imagen anterior, demuestra que al haber un trabajo eficiente por cada área Es justo aquí donde el planteamiento de la solución que se genera es consecuente con lo que se necesita.

### Lista de referencias

- [1] Tellez Ivoon (2020). Notas de Clase
- [2] Castañeda, L. B. (2004). *Probabilidad*. Univ. Nacional de Colombia.
- [3] Universidad de los Andes Educación Continua <https://educacioncontinua.uniandes.edu.co/>
- [4] La Universidad de los Andes entre el 1% de las mejores Universidades del Mundo. Disponible en <https://uniandes.edu.co/es/noticias/premios-y-reconocimientos/la-universidad-de-los-andes-entre-el-1-de-las-mejores-del-mundo>