

**PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA, PARA EL
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD
JAVERIANA**

CATHERINE LIZETH RODRÍGUEZ JIMÉNEZ
Estudiante de Ingeniería Industrial



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS
BOGOTÁ DC
2018 – I

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**
 - 2.1. MISIÓN**
 - 2.2. VISIÓN**
 - 2.3. ORGANIGRAMA FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGIAJE –
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.**
 - 2.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**
- 3. JUSTIFICACIÓN**
 - 3.1. ALCANCE**
 - 3.2. OBJETIVO GENERAL**
 - 3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 4. METODOLOGÍA**
- 5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**
- 6. MARCO TEÓRICO**
 - 6.1. ¿QUÉ ES UNA AUDITORÍA?**
 - 6.2. RASGOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL UNIVERSITARIA**
 - 6.3. ¿QUÉ SIGNIFICA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN Y
FORMACIÓN?**
 - 6.4. LA AUDITORIA DE GESTIÓN DE PROCESOS**
- 7. HALLAZGOS**
- 8. RESULTADOS**
- 9. CONCLUSIONES**
- 10. BIBLIOGRAFÍA**
- 11. ANEXOS**

1. INTRODUCCIÓN

Durante el primer semestre de 2018, la Pontificia Universidad Javeriana habilitó un espacio de práctica en el Departamento de Comunicaciones adscrito a la Facultad de Comunicaciones, con el objetivo de apoyar los procesos internos que desarrollan con su cuerpo docente.

El Departamento de Comunicación, es uno de los más grandes con los que cuenta la Pontificia Universidad Javeriana, está conformado por un grupo de 200 profesores, 21 de planta y 179 para hora-cátedra. Es por eso que han venido trabajando en la mejora constante de procesos que internamente allí se manejan, como contrataciones, nomina, presupuestos, asignación de horarios, entre muchos otros. Todos estos procesos, son de gran importancia y su buen manejo permite que el departamento funcione de manera eficiente.

Actualmente la Dirección del Departamento de Comunicación quiere revisar de manera más detallada algunos factores como: duración de las clases, puntualidad de los docentes, uso de espacios para el desarrollo de labores académicas, que pueden estar afectando el buen trabajo que se ha venido desempeñando desde sus inicios y que pueden ser concluyentes a la hora de ofrecer un buen servicio a la comunidad estudiantil. Es por este motivo que el apoyo del practicante se desarrollaran tareas muy puntuales que permitan verificar cual es exactamente la dinámica de estos factores mencionados con el ánimo de gestionarlos y fortalecer y mejorar su desempeño.

A continuación, se presenta la propuesta de trabajo planteada para este espacio de práctica, así como presentar metodologías y procesos de recopilación de información, que se usarán para lograr desarrollar un ejercicio académico adecuado y apoyar al Departamento de Comunicaciones en su proceso de validación y mejora de sus procesos internos, especialmente los relacionados con los indicadores que definen su desempeño actual.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La Pontificia Universidad Javeriana, es una institución de Educación Superior de carácter privado, fundada en 1623 por la Compañía de Jesús. Actualmente cuenta con 18 facultades y 38 programas académicos.

Reconocida por el Estado colombiano, cuyos objetivos son servir a la comunidad humana, en especial a la colombiana, procurando instaurar una sociedad más civilizada, más culta y más justa, inspirada por los valores del Evangelio. Promueve la formación integral de las personas, los valores humanos, el desarrollo y transmisión de la ciencia y la cultura, y aportar al desarrollo, orientación, crítica y transformación constructiva de la sociedad. (Consejo directivo, 2013)¹.

De acuerdo con las publicaciones hechas por la Universidad, su misión y visión actual son las siguientes:

2.1. MISIÓN

La Pontificia Universidad Javeriana es una institución católica de educación superior, fundada y regentada por la Compañía de Jesús, comprometida con los principios educativos y las orientaciones de la entidad fundadora.

Ejerce la docencia, la investigación y el servicio con excelencia, como universidad integrada a un país de regiones, con perspectiva global e interdisciplinar, y se propone: la formación integral de personas que sobresalgan por su alta calidad humana, ética, académica, profesional y por su responsabilidad social; y, la creación y el desarrollo de conocimiento y de cultura en una perspectiva crítica e innovadora, para el logro de una sociedad justa, sostenible, incluyente, democrática, solidaria y respetuosa de la dignidad humana. (Consejo Directivo , 2013)²

2.2. VISIÓN

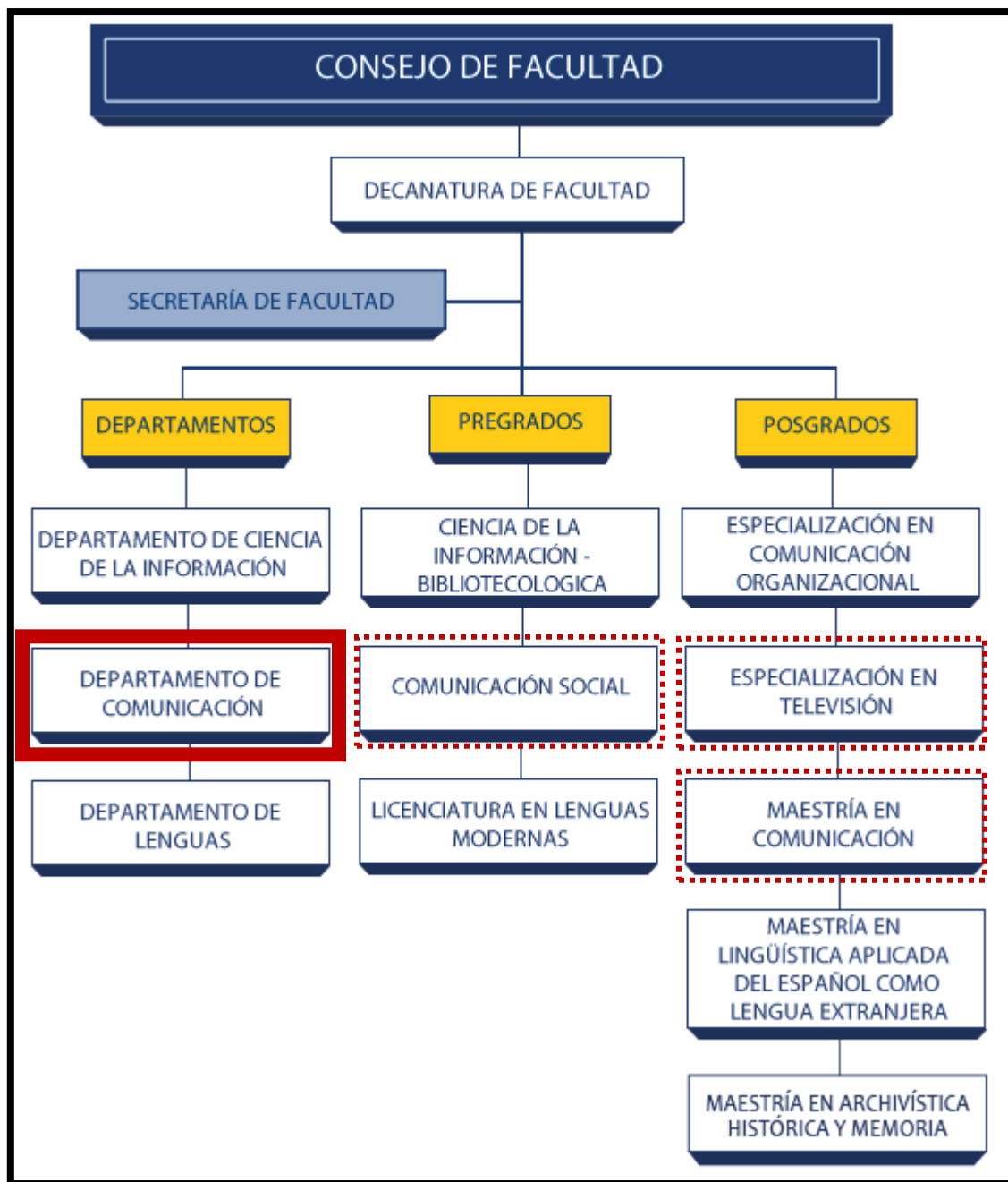
En el 2021, la Pontificia Universidad Javeriana será referente nacional e internacional por la coherencia entre su identidad y su obrar, su propuesta educativa, su capacidad de aprendizaje institucional, así como por su contribución a la transformación de Colombia, desde una perspectiva católica, innovadora y de ecología integral. (Consejo Directivo, 2015)³.

¹ <http://www.javeriana.edu.co/institucional>

² <http://www.javeriana.edu.co/institucional/mision>

³ <http://www.javeriana.edu.co/documents/10179/4643808/Acuerdo+623.pdf/66f16f76-1b41-45e2-aeb0-ea5e6e69f73f>

2.3. ORGANIGRAMA FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGIAJE – PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.



4

ILUSTRACIÓN 1. ORGANIGRAMA FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE - PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

⁴ <http://comunicacionylenguaje.javeriana.edu.co/facultad>

2.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el año segundo semestre del 2017, la Oficina de Admisiones y Registro Académico de la Pontificia Universidad Javeriana, a través de sus procesos de auditoría a las diferentes dependencias de la Universidad, presentó a la Facultad de Comunicaciones una serie de reportes, en los que el Departamento de Comunicaciones fue evaluado de manera negativa presentando hallazgos y observaciones en los siguientes aspectos: 1) Puntualidad de los profesores al iniciar las clases, 2) Duración de las clases de acuerdo con horarios establecidos y 3) el uso de aulas de clase.

Dichas observaciones suscitaron una señal de alerta para el Departamento, pues estos resultados que fueron revisados en su momento por la Coordinación del Departamento, según define, no son coincidentes con el rendimiento y la dinámica que actualmente se tiene internamente, y que en un corto o mediano plazo, podrían significar la restricción en la solicitud y disposición de más aulas de clase y en la asignación de nuevos horarios para los profesores, lo cual generaría un impacto considerablemente negativo en el desarrollo de sus programas activos, pues el Departamento ha venido creciendo significativamente en los últimos años.

Por lo anterior, en este primer semestre del año en curso 2018, la Dirección del Departamento quiso evaluar de manera interna, como es realmente el comportamiento de éste en diferentes aspectos, los cuales involucran no solo a su cuerpo docente, sino también los espacios físicos destinados a la labor académica, dado que en el segundo semestre de 2017, estos factores fueron valorados negativamente durante la ejecución de la auditoría, dando a entender que el proceder del Departamento no era óptimo.

Con base en la problemática planteada por el Departamento, se hace necesario identificar aquellas variables que están afectando la calificación y brindar herramientas que les permitan gestionar adecuadamente los parámetros que son evaluados en la auditoría, con el objeto de ocuparse de aquellos factores que estén fallando y obtener calificaciones satisfactorias en adelante.

3. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta los siguientes aspectos, primero, la preocupación que expone la Coordinación del Departamento de Comunicaciones como prioridad para el trabajo del equipo con el apoyo de la practicante; segundo, el tiempo de ésta práctica que se desarrolla entre los meses de febrero y julio de 2018 y tercero, la revisión y análisis de la información inicial compartida por el Departamento para trabajar en esta problemática, se ha decidido plantear este proyecto de práctica en dos líneas de trabajo, primero, la identificación de las variables que están afectando el desempeño del Departamento, comprendiendo el alcance de su gestión actual y segundo, proponer una serie de herramientas y procedimiento que estandaricen la información y permita contar con información veraz y oportuna para la toma de decisiones hacia una mejora interna de los procesos y en su desempeño.

Frente a la primera línea de trabajo, se cuenta con la información suministrada por el Ingeniero líder del proyecto de auditoría y se identifica que el proceso actual no cuenta con un proceso estandarizado, no hay lineamientos claros de cómo debe ser ejecutado este proceso por cada uno de los auditores, además el equipo de trabajo únicamente lo integran 6 personas.

Asimismo, el Departamento cuenta actualmente con 1.932 estudiantes activos, 200 docentes, y desarrolla sus clases de pregrado en 429 salones, los cuales están distribuidos en 13 edificios a lo largo de todo el campus universitario, en horarios de 7:00 am y las 16:00 pm, con una duración de 120 minutos, estas características reflejan la necesidad de estructurar procedimientos y herramientas que faciliten su seguimiento, control y gestión oportuna para estudiantes y docentes.

Frente a la segunda línea de trabajo, durante el acompañamiento hecho al grupo auditor, se revisó la ejecución del procedimiento de auditoría, las dinámicas de trabajo del grupo auditor, así como del material de trabajo que facilita la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

3.1. ALCANCE

Durante el periodo comprendido entre 05 de febrero de 2018 hasta 01 de junio de 2018, se realizará la revisión y análisis de la información inicial compartida por el Departamento para trabajar en la problemática planteada para identificar como es la dinámica actual de trabajo, por tal razón se ha decidido plantear que la ejecución de este proyecto de práctica va estar organizado en dos líneas de trabajo, la primera línea se enfocará en la identificación de las variables que están afectando el desempeño del Departamento, comprendiendo el alcance de su gestión actual y la segunda línea se encaminará a proponer un procedimiento y una serie de herramientas que estandaricen la información y permita contar con datos veraz y oportunos, para la toma de decisiones enfocadas hacia una mejora interna de los procesos y en su desempeño.

3.2. OBJETIVO GENERAL

Durante el tiempo de práctica, diseñar e implementar una propuesta auditoria interna y de herramientas trabajo, que permitan obtener información pertinente y oportuna para el Departamento de Comunicación.

3.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el análisis de los resultados obtenidos en la Auditoria propuesta y compararlos con las dinámicas actuales que tiene el Departamento en relación a sus docentes.
- Diseñar los formatos requeridos para mejorar el proceso y/o mejorar los formatos existentes para contar con información estándar en los seguimientos a los docentes.
- Diseñar un procedimiento, que dé cuenta de la hoja de ruta que debe seguir el Departamento para orientar la implementación de la auditoría durante los siguientes semestres.
- Participar activamente en la implementación de estos procesos de mejora para validar su efectividad.

4. METODOLOGÍA

El abordaje a este tema, está basado en una serie de técnicas y/o métodos que guiaron el desarrollo de este trabajo, facilitaron la obtención de resultados efectivos y reales, asimismo permitieron visualizar de manera clara, como es que funciona hoy en día, el Departamento de Comunicación, de la Pontificia Universidad Javeriana, y los cuales encaminaron la planeación de las actividades propuestas inicialmente en el cronograma.

A continuación, se exponen esas técnicas implementadas en la ejecución de esta propuesta:

1. Entrevistas:

Mediante la implementación de diferentes entrevistas realizadas a las partes que directa o indirectamente participan en el proceso de auditoría, se identificaron necesidades, intereses y preocupaciones que tiene el Departamento frente a su desempeño referente a la valoración obtenida en las auditorias, además de las funciones y criterios que tiene establecido la oficina de admisiones y su equipo de auditores frente a este proceso.

2. Acompañamiento al equipo auditor – trabajo de campo:

Se realiza un acompañamiento al equipo auditor, en un día de trabajo de campo, para conocer de cerca como es la implementación del proceso de auditorías en toda la universidad e identificar posibles causas- efectos que puedan estar afectando la evaluación del Departamento en dicho proceso.

3. Revisión y análisis documental:

Con la información obtenida en el acompañamiento, con los datos suministrados en el informe de admisiones y en apoyo de los datos proporcionados por el Departamento, cómo el número de clases dictadas, franjas horarias, espacios asignados entre otros, se hace un análisis documental y se extrae la información de tal manera que se pueda indagar y aclarar cómo es la dinámica que actualmente trabaja el departamento. Una vez organizada la información y conociendo más de cerca como es esta dinámica, organizar una hoja de ruta por semana, dónde se muestre claramente como es la distribución de los espacios que van a ser valorados en la auditoria interna.

4. Construcción de herramientas y procedimientos:

Se Diseña un formato de auditoria sencillo, fácil de manejar y que será de uso exclusivo para el Departamento de Comunicación. Éste pasará como propuesta inicial, una vez sea revisado y aprobado, una vez obtenga el visto bueno, se da inicio a la ejecución de una prueba piloto, para verificar la utilidad del formato, de la hoja de ruta previamente diseñada y de esa manera, poder identificar las posibles mejoras del formato que podrían influir en la ejecución del piloto y realizar las correcciones pertinentes, una vez modificado, se inicia la ejecución del plan de auditoria interna propuesto. Se realiza el registro de la información y se organiza la información por semanas, para el posterior análisis de los datos obtenidos en el trabajo de campo.

5. Seguimiento:

Es importante resaltar que este proceso debe contar con un seguimiento Hacer seguimiento periódico y aleatorio al plan propuesto.

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En la siguiente tabla, se enumeran las actividades y funciones más relevantes que se ejecutaron durante este tiempo de práctica en el Departamento de Comunicación de la Pontificia Universidad Javeriana y las cuales no solo permitieron la ejecución de este trabajo académico, sino también el apoyo en funciones de algunos procesos que se ejecutan al interior de esta dependencia y las cuales fueron establecidas para el cargo desempeñado en esta empresa.

ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
ACTIVIDAD 1 Identificación de necesidades																
1.1 Recolección de información	x	x														
1.2 Entrevista al Coordinador del Departamento			x													
1.3 Entrevista a la Directora del Departamento								x								
1.4 Recolectar información de necesidades			x	x	x											
1.5 Diseñar un conjunto de preguntas a un grupo aleatorio de docentes								x				x	x			
ACTIVIDAD 2. Análisis de documentos para definir el estado actual																
2.1 Diseñar un grupo de preguntas para al auditor de U. Javeriana			x	x												
2.2 Realizar entrevista a auditor				x												
2.3 Revisar documentos e informes presentados por Admisiones		x	x	x												
2.4 Definir estado actual del Departamento en las auditorías			x	x												
ACTIVIDAD 3. Diseño y ejecución del plan de auditoría																
3.1 Clasificar la información obtenida, para obtener puntos críticos		x	x	x												
3.2 Graficar y analizar información para facilitar lectura de datos		x	x	x												
3.3 Realizar hoja de ruta					x											
3.4 Organizar y plantear un plan de trabajo					x											

3.5 Realizar formatos para auditoria								X												
3.6 Ejecutar auditoria, según hoja de ruta									X	X	X			X	X			X		X
ACTIVIDAD 4. Documentación y análisis de los resultados del plan de auditoria																				
4.1 Recopilar la información obtenida en trabajo de campo										X										
4.2 Relacionar en una base datos, las cifras obtenidas											X									
4.3 Generar reportes de la información obtenida												X								
4.4 Documentar													X							
4.5 Hacer seguimiento periódico a los resultados obtenidos														X	X			X	X	
ACTIVIDAD 5. Construcción de la propuesta de mejora																				
5.1 Diseñar formato para auditoria				X	X															
5.2 Diseñar y organizar hojas de ruta para los respectivos edificios y horarios a auditar				X	X	X														
5.3 Realizar la distribución de los edificios a auditar por zonas según la cercanía				X	X															
5.4 Hacer seguimiento respectivos de las observaciones negativas					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5.5 Elaborar para el procedimiento de auditoría propuesto										X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
ACTIVIDAD 6. Apoyo en labores administrativas																				
6.1 Apoyo en documentación de contratos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
6.2 Construcción de flujos para procesos internos del Departamento			X	X	X		X		X											
6.3 Otras actividades administrativas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

ILUSTRACIÓN 2. ELABORACIÓN PROPIA - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

6. MARCO TEORICO

Con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados para este proyecto. A continuación, se mencionan algunos temas y/o conceptos, que fueron abordados para guiar la construcción de los lineamientos propuestos para este trabajo, permitiendo también que el lector tenga una idea más clara y sencilla del tema planteado

6.1. ¿QUÉ ES UNA AUDITORIA?

La auditoría es una serie de métodos de investigación y análisis que tiene el objetivo de hacer una revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada; por lo que si se refiere a la auditoría dentro de una organización, es el examen crítico y/o sistemático que realiza una persona o grupo de personas calificadas e independientes del sistema auditado en donde el principal propósito es emitir una opinión independiente y competente acerca de la información financiera, operativa y administrativa apoyada en el cumplimiento de las obligaciones fiscales o jurídicas; o bien, de las políticas internas. (Amado Suárez, Adriana et al., 2008)⁵.

6.2. RASGOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL UNIVERSITARIA

Numerosos estudios sobre la organización universitaria coinciden en señalar la existencia de algunos elementos comunes que en este artículo nominaremos como “rasgos estructurantes”. No es nuestra intención agotar su descripción, sino exponer los aspectos más relevantes con el fin de mostrar las tensiones y redefiniciones que éstos han experimentado en la década de los noventa y que han producido la apertura de nuevas significaciones y sentidos acerca de la Universidad a partir de la implementación de la Cultura de la Auditoría. (Yuni, j. Y m. Catoggio, 2009, 27)⁶

La Universidad es la institución que ocupa la posición dominante en la jerarquía de las instituciones de producción del conocimiento del saber y de la cultura –posición de la que deviene su prestigio y su poder sobre el resto de la sociedad y que se expresa en metáforas como Casa de Altos Estudios, Centro de Excelencia, entre otras. El sentido de identidad de sus miembros se configura a partir del valor social y el prestigio asignados por la sociedad que se autoafirman en las prácticas cotidianas a través de mecanismos y estrategias de consagración y legitimación. (Yuni, j. Y m. Catoggio, 2009, 28)⁷

Autores como Strathern (2002) sostienen que la cultura de la auditoría da cuenta de una transformación del orden de la cultura, de las organizaciones y de la misma sociedad. La cultura de la auditoría logra así su cometido en tanto configura una suerte de proceso

⁵ Auditoría de comunicación, editorial La Crujía, Buenos Aires. ISBN 978-987-601-054-2

⁶ YUNI, J., & CATOGGIO, M. (2009). La cultura de la auditoría como praxis disruptiva de las prácticas universitarias. *Praxis Educativa (Arg)*, XIII (13), 25-33.

⁷ YUNI, J., & CATOGGIO, M. (2009). La cultura de la auditoría como praxis disruptiva de las prácticas universitarias. *Praxis Educativa (Arg)*, XIII (13), 25-33.

reflexivo que, sin embargo, oculta que ese “sujeto reflexivo” se encuentra atrapado entre parámetros limitados, limitantes y ajustados (Shore y Wright, 2002)⁹.

6.3. ¿QUÉ SIGNIFICA LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN?

La calidad es un camino, no un logro limitado. El centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente. La calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente.

Por otra parte, la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad. Además, la calidad la hacen las personas que están sensibilizadas, entrenadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de sencillos principios racionales que persiguen el ahorro de esfuerzos y el logro de resultados. Muchos responsables de centros de formación creen que ya realizan la tarea educativa lo mejor posible, pero realmente desconocen las múltiples oportunidades de cambio que les daría la implantación de un sistema con el cual se mantuviera un control sobre toda la organización, una mejora continua y especialmente la satisfacción, tanto de los educandos como de la sociedad. (Andrés Senlle y Nilda Gutiérrez, 2005)¹¹.

6.4. LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE PROCESOS

Es un tipo especial de evaluación de la calidad basada en la propia gestión del proceso dirigida a proveer información objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. Los objetivos de este tipo de auditoría son:

- Determinar la conformidad o no-conformidad del proceso con los requisitos y estándares especificados
- Evaluar la eficacia del proceso, establecida para el logro de las políticas y el cumplimiento de los objetivos definidos
- Identificar oportunidades de mejora
- Satisfacer requisitos regulatorios o legales
- Evaluar si el proceso puede mantener la continuidad dentro de la organización, según las políticas establecidas. (Ebir González-Cruz, Gilberto Hernández-Pérez, Margarita de Jesús Fernández-Clúa, Sergio Félix Padrón-Soroa, 2015)¹³

⁹ Auditoría de comunicación, editorial La Crujía, Buenos Aires. ISBN 978-987-601-054-2

¹¹ Calidad en los servicios educativos. Ediciones Díaz de Santos, 3-4.

¹³ http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200005

7. HALLAZGOS

La práctica continuará hasta el 31 de julio, sin embargo, a cierre de Mayo de 2018, se evidencian los siguientes hallazgos y resultados del proyecto:

Durante la ejecución de este proyecto, fue posible evidenciar una serie de factores que influyeron en las valoraciones que obtuvo el Departamento de Comunicación durante la ejecución de la auditoría realizada por la oficina de admisiones y registro académico en el segundo semestre del año 2017 y los cuales se nombran a continuación;

El primer hallazgo, fue identificado con la información proporcionada por el ingeniero a cargo y la cual permitió conocer que el desarrollo de este proceso lo realiza un grupo de seis personas, un equipo pequeño e insuficiente a la hora de dimensionar la cantidad de espacios que se tienen que auditar diariamente en 22 edificios de toda la Universidad Javeriana.

El segundo hallazgo, fue identificado durante el acompañamiento realizado al equipo auditor, evidenciando que no hay un patrón a seguir para el registro de las observaciones, es decir, no existe una hoja de ruta, por lo que cada auditor organiza a criterio propio el orden en el que se inicia la auditoría.

El tercer hallazgo, hace referencia a la falta de claridad de algunos criterios de evaluación, como tiempos de espera para dar inicio a la auditoría, es decir que cada auditor puede comenzar la auditoría a diferentes horas, y esto afecta los parámetros de las observaciones.

El cuarto hallazgo hace referencia al procedimiento, pues este no se encuentra documentado, es decir no hay una referencia estándar que guíe la ejecución o implementación del proceso de manera tal que se puedan evitar diferencias en los criterios y futuros errores en los resultados de la auditoría.

8. RESULTADOS

Antes de indagar en los resultados obtenidos en la ejecución de este proyecto durante el tiempo de práctica, se presentará un resumen que refleja cómo fue el comportamiento del Departamento de Comunicación, según el informe de auditoría realizado por la Oficina de Admisiones y Registro Académico en el año 2017.

La ilustración 3 que sigue, expone: **1.**, Los parámetros evaluados por el equipo auditor de la Pontificia Universidad Javeriana, resaltando en color rojo las anotaciones en las que el Departamento de Comunicación, obtuvo los mayores registros en el año 2017, **2.**, Las anotaciones obtenidas en cada parámetro durante la ejecución de la auditoría, con sus respectivos valores porcentuales y **3.**, La representación gráfica de esos resultados obtenidos en la auditoría.

OBS 1	UTILIZADA Y NO ASIGNADA
OBS 2	MENOS DE 15 ESTUDIANTES
OBS 3	NO HA LLEGADO EL PROFESOR
OBS 4	TERMINA ANTES
OBS 5	AULA ASIGNADA Y VACÍA
OBS 6	NO USO REPORTADO Y NO USADO
OBS 7	NO USO REPORTADO Y USADO

	14 agos - 9 sept	18 sept -14 oct	17 oct - 25 nov
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3
OBS 2	174	229	332
OBS 3	8	15	9
OBS 4	78	73	102
OBS 5	300	366	1183
OBS 6	39	94	74
OBS 7	6	17	22
Totales	605	794	1722

	14 agos - 9 sept	18 sept -14 oct	17 oct - 25 nov
	Muestra 1 (%)	Muestra 2 (%)	Muestra 3 (%)
OBS 2	29%	29%	19%
OBS 3	1%	2%	1%
OBS 4	13%	9%	6%
OBS 5	50%	46%	69%
OBS 6	6%	12%	4%
OBS 7	1%	2%	1%
Totales	100%	100%	100%

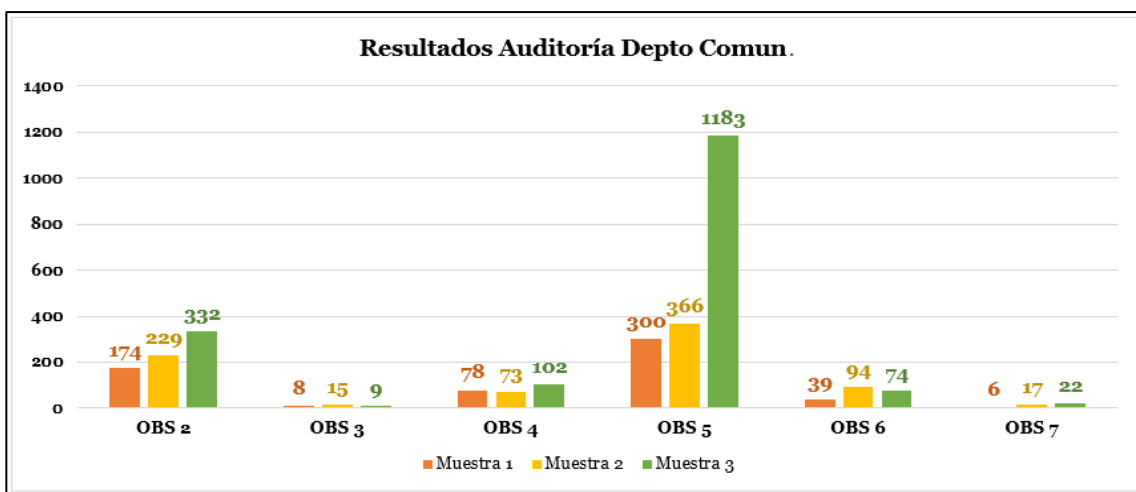


ILUSTRACIÓN 3 RESULTADOS AUDITORIA (2017-II) - DEPTO DE COMUNICACIÓN

Ahora bien, para obtener los resultados de este proyecto, se inicia por un trabajo de campo que comprende la visita a las aulas de clase que están programadas en los horarios previamente establecidos por cada docente, con el fin de verificar como es la dinámica que actual que allí se maneja.

Para llevar a cabo la implementación del plan de auditoria propuesto, se tiene en cuenta un formato que previamente ha sido diseñado y aprobado por la Dirección y Coordinación la del Departamento y el cual se encuentra diligenciado con la información correspondiente al día y a la zona a inspeccionar. Dicho formato está estructurado con los datos de las clases que serán auditadas (horario, nombre de la asignatura, salón, nombre del docente, entre otros datos), con el fin de determinar la veracidad de la información y el parámetro a auditar.

Es importante resaltar que para la ejecución de este proceso se tuvieron en cuenta las siguientes condiciones:

- Únicamente se auditaron las clases representativas, cuya duración es de dos horas y las cuales coincidían con el horario de la jornada laboral establecida desde un inicio, entre las 7:00am - 4:00pm.
- No se auditaron las clases posteriores al horario anteriormente mencionado, y por lo tanto tampoco fueron incluidas aquellas clases que se dictan los sábados.
- Las clases con bloques de más de tres horas no fueron contempladas dentro de la muestra.
- La auditoría se enfocó en aquellos edificios que cuentan con la mayor concentración de clases, razón por la cual fueron dichos espacios fueron distribuidos en un total de tres zonas, con el fin de facilitar el proceso y minimizar la influencia de factores como distancias entre edificios y los tiempos por desplazamientos de un lugar a otro.

Los resultados de la auditoria fueron clasificados en dos fases, las cuales se diferencian de la siguiente manera:

- *Primera fase:* Recopilación de información, teniendo en cuenta únicamente el parámetro que indicaba si el aula de clase se encontraba ocupada.
- *Segunda fase:* Recopilación de información teniendo en cuenta, los siguientes aspectos; puntualidad del docente para iniciar la clase, por ende, la ocupación del aula asignada y la duración de las clases (termina antes del tiempo establecido).

PRIMERA FASE:

Esta primera ejecución de la propuesta de auditoría para el departamento tiene una duración de 3 semanas, iniciando el 12 de marzo de 2018 y finalizando el 06 de abril de 2018. Como se mencionó anteriormente se evaluó que el aula que aparece en los registros como un espacio asignado, estuviera siendo utilizada.

En la siguiente tabla, se indica cuántos y cuáles fueron los espacios que, en ese periodo de tiempo, fueron evaluados con calificación negativa

		HORARIO		MATERIA	N° CLASE	SALÓN	DOCENTE	DOC IDENTIDAD	AULA VACÍA
SEMANA 1	LUNES	7:00:00	9:00:00	Reportaje y Crónica TV	7722	SA027-P504	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
		7:00:00	9:00:00	Corrección Editorial	7560	SA027-P603	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
		9:00:00	11:00:00	Periodismo Poder y Reputación	7684	SA027-P511	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
	MARTES	7:00:00	9:00:00	Evaluación Textos No-Ficción	7590	SC067-P108	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
		11:00:00	13:00:00	Cultura Digital	7567	SC067-P310	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
		16:00:00	18:00:00	Audiencias Radiofónicas	7539	SA027-P506	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
	MIÉRCOLES	9:00:00	11:00:00	Proy Profesional I Organizacio	7798	SA067-P708	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
		11:00:00	13:00:00	Periodismo Esp. Internacional	7672	SA027-P604	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
		16:00:00	18:00:00	Reportaje y Crónica TV	12975	SA027-P602	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
	JUEVES	14:00:00	16:00:00	Escritura Dramatizados Radio	7586	SA027-P601	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
VIERNES	9:00:00	11:00:00	Documental Comercial	7576	SA067-P708	Apellidos, nombres docente	# identidad	X	
SEMANA 2	JUEVES	14:00:00	16:00:00	Técnicas Computac Comunicación	7780	PC002-S204	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
		14:00:00	16:00:00	Marketing de Productos y Serv.	7631	SC002-P205	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
	VIERNES	7:00:00	9:00:00	Noticia	7646	PC002-S108	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
		14:00:00	16:00:00	Teorías de Comunicación	7753	SC002-P002	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
		14:00:00	16:00:00	Periodismo Digital	7668	PC002-S102	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
SEMANA 3 - SEMANA SANTA									
SEMANA 4	MARTES	14:00:00	16:00:00	Proy Profesional I Periodismo	7804	SC052-P428	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
	MIÉRCOLES	14:00:00	16:00:00	Historia Comunicación de Masas	7609	SC054-P106	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
	JUEVES	9:00:00	11:00:00	Semiótica, productos y cultura	7729	SC051-P337	Apellidos, nombres docente	# identidad	X
11:00:00		13:00:00	Infografía	7623	SC051-P504	Apellidos, nombres docente	# identidad	X	

ILUSTRACIÓN 4. TABLA DE OBSERVACIONES - AULA VACÍA

A continuación, se muestra una gráfica que indica como fue el comportamiento durante esta primera ejecución de la propuesta de mejora a la auditoria interna. En total fueron revisados un total 170 espacios, de los cuales 21 es decir el 12,35% de las aulas, obtuvieron una anotación negativa, ya que se encontraban vacías en el momento de la revisión.

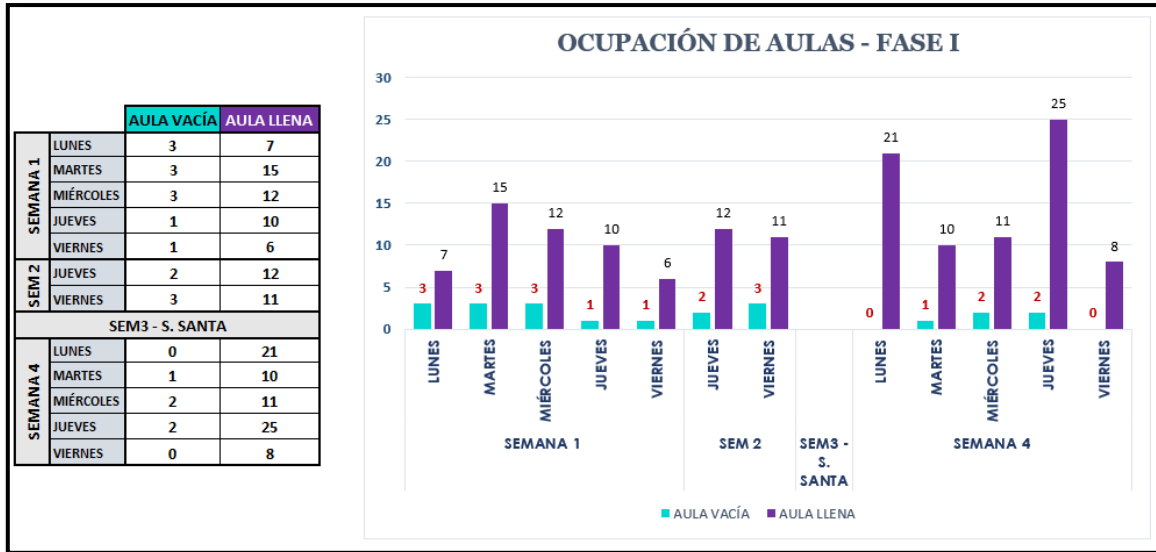


ILUSTRACIÓN 5. GRÁFICO OCUPACIÓN AULAS - FASE I

SEGUNDA FASE:

Para esta segunda fase se evaluaron parámetros relacionados con la puntualidad del docente para iniciar la clase, el cual está ligado con la ocupación del aula asignada y la duración de las clases en especial si estas terminan antes del tiempo establecido.

En la siguiente gráfica, se representan dos observaciones, la primera resaltada en color rojo, indica que efectivamente el docente no había llegado al momento de la auditoría, y la segunda señalada en color verde, hace referencia a que el docente llegó a clase, en un tiempo no superior a los 10 minutos después de iniciada la clase. Este rango de tiempo es permitido por la universidad.

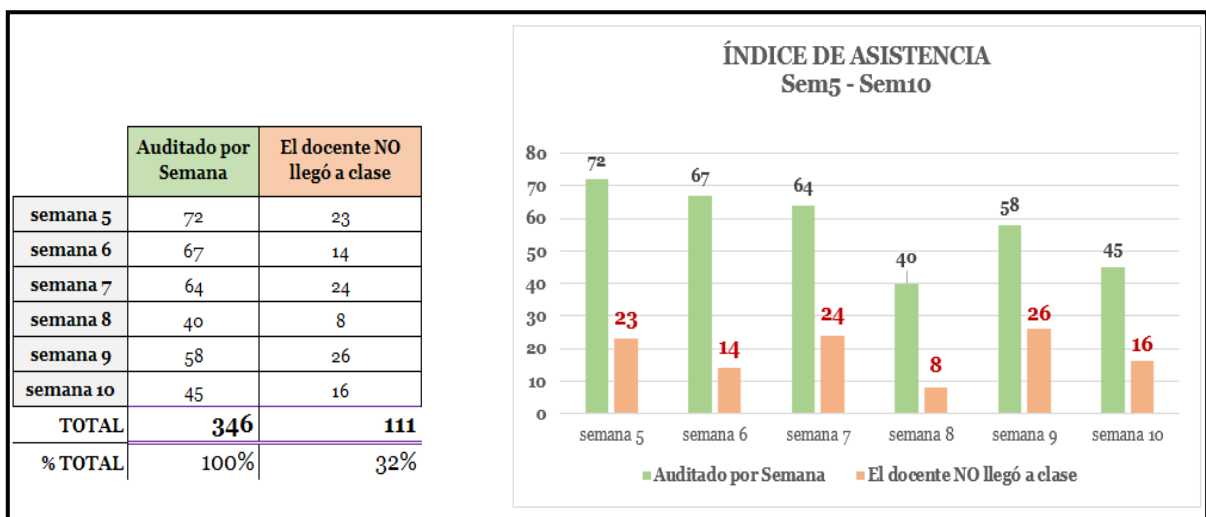


ILUSTRACIÓN 6. ASISTENCIA DEL DOCENTE A CLASE

El otro parámetro que se tuvo en cuenta al momento de auditar, fue aquel que indicaba la duración de las clases, teniendo en cuenta que el docente llegaba puntualmente a clase, dichas observaciones se representan en la siguiente tabla y constituyen el 10% de un total de 229 observaciones registradas entre la sexta y la novena semana del trabajo de campo.

	Fecha	Hora Inicio	Hora Final	Salón	No. De clase	Clase	¿El docente llega puntualmente a clase?		¿La clase termina antes?	
							Si	No	Si	No
SEMANA 6	10-abr	2:00:00 p. m.	4:00:00 p. m.	SC067-P108	7753	Teorías de Comunicación	X		X	
	10-abr	2:00:00 p. m.	4:00:00 p. m.	SC067-P509	7695	Profesiones de Comunicación	X		X	
	10-abr	11:00:00 a. m.	1:00:00 p. m.	SA027-P511	7664	Pasantía Rev. Directo Bogotá	X		X	
	10-abr	4:00:00 p. m.	6:00:00 p. m.	SA027-P506	7539	Audiencias Radiofónicas	X		X	
	12-abr	11:00:00 a. m.	1:00:00 p. m.	SC067-P310	7585	Escritura Documentales Radio	X		X	
	12-abr	4:00:00 p. m.	6:00:00 p. m.	SA027-P510	7607	Historia Comunicación de Masas	X		X	
SEMANA 7	13-abr	7:00:00 a. m.	9:00:00 a. m.	SA067-P709	7655	Pasantía Estrategias de Comun	X		X	
	16-abr	11:00:00 a. m.	1:00:00 p. m.	SC052-P311	7744	Teorías Actuales Comunicación	X		X	
	18-abr	9:00:00 a. m.	11:00:00 a. m.	SA050-P304	7699	Profesiones de Comunicación	X		X	
	18-abr	9:00:00 a. m.	11:00:00 a. m.	SC051-P333	7799	Proy Profesional II Organizaci	X		X	
	18-abr	9:00:00 a. m.	11:00:00 a. m.	SC051-P501	7591	Evaluación Textos de Ficción	X		X	
	18-abr	9:00:00 a. m.	11:00:00 a. m.	SC051-P503	7698	Profesiones de Comunicación	X		X	
	18-abr	11:00:00 a. m.	1:00:00 p. m.	SC052-P302	7738	TV y Vida Cotidiana	X		X	
	18-abr	2:00:00 p. m.	4:00:00 p. m.	SC054-P104	7608	Historia Comunicación de Masas	X		X	
	18-abr	2:00:00 p. m.	4:00:00 p. m.	SC054-P106	7609	Historia Comunicación de Masas	X		X	
SEMANA 8	19-abr	7:00:00 a. m.	9:00:00 a. m.	SC051-P340	7544	Comunicación Crisis Mediación	X		X	
	23-abr	4:00:00 p. m.	6:00:00 p. m.	ÁTICO 121	10476	Imagen Editorial	X		X	
	26-abr	2:00:00 p. m.	4:00:00 p. m.	SC003-P405	7725	Semiótica del objeto	X		X	
	27-abr	11:00:00 a. m.	1:00:00 p. m.	SC002-P208	7749	Teorías de Comunicación	X		X	
SEM 9	27-abr	4:00:00 p. m.	6:00:00 p. m.	SC003-P404	7795	Proy Profesional I Audiovisual	X		X	
	2-may	9:00:00 a. m.	11:00:00 a. m.	SA067-P708	7798	Proy Profesional I Organizacio	X		X	
	2-may	2:00:00 p. m.	4:00:00 p. m.	SC067-P104	7605	Historia Comunicación de Masas	X		X	

ILUSTRACIÓN 7. DOCENTE LLEGA PUNTUAL, PERO TERMINA CLASE ANTES

La tabla que se muestra a continuación, indica que un porcentaje aproximado al 10%, es decir que 22 clases de las 229 auditadas durante las semanas 6, 7, 8, y 9, fueron calificadas con observación negativa, pues a pesar de que el docente llego puntualmente o al menos en el rango de los 10 minutos al salón, este dio por terminada la clase aproximadamente 20 minutos antes del tiempo definido para cada clase.

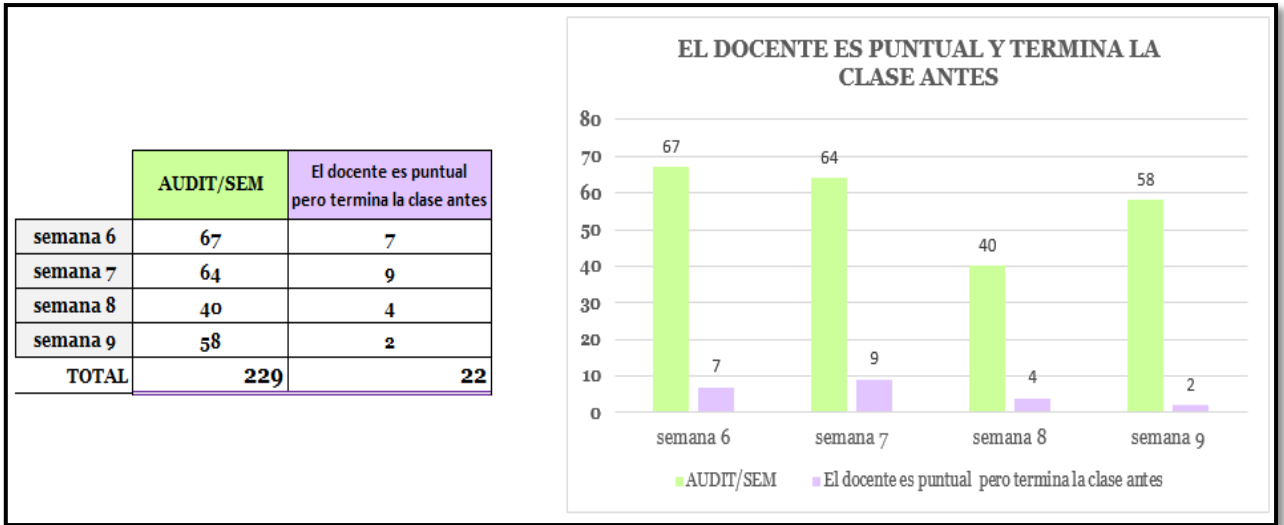


ILUSTRACIÓN 8. GRÁFICO - DOCENTE LLEGA PUNTUAL, PERO TERMINA CLASE ANTES

La siguiente tabla refleja que el 64% de las franjas de clase auditadas en la segunda de fase de trabajo, fueron dictadas en su totalidad, valorando que el docente llega puntualmente y la clase es finalizada en la hora establecida.

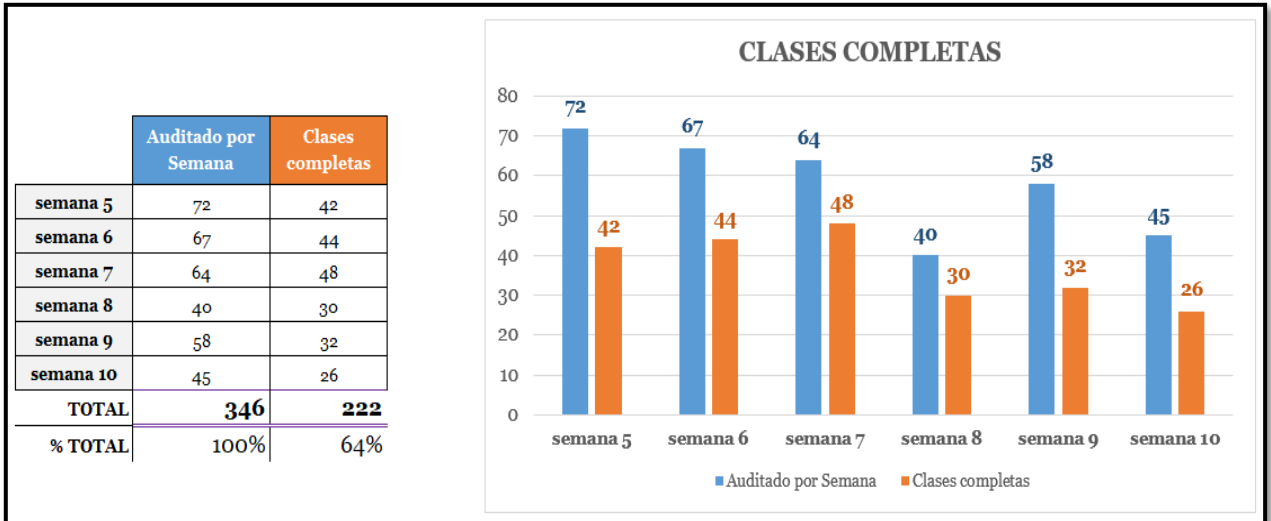


ILUSTRACIÓN 9. GRÁFICO NÚMERO DE CLASES DICTADAS EN SU TOTALIDAD

Por último, la ilustración 10, representa la información correspondiente al número de valoraciones negativas que a lo largo del semestre fueron detectadas en el trabajo de campo, y en el cual se muestra cuantos docentes tuvieron cierto número de fallas ya sea por no haber dictado la clase en el aula asignada desde el inicio del semestre, o por llegar tarde a clase de manera reiterativa.

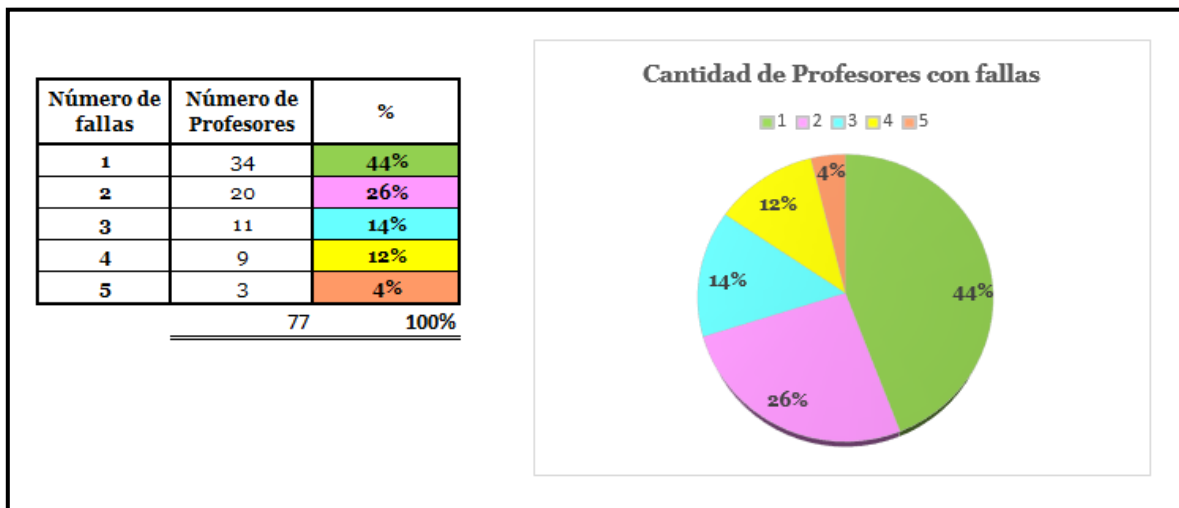


ILUSTRACIÓN 10. GRÁFICO TOTAL FALLAS DURANTE EL SEMESTRE

9. CONCLUSIONES

- 1) Se recomienda al Departamento de Comunicación, dar continuidad al proceso de auditoría propuesto, en los siguientes semestres, ya que este permitirá llevar la trazabilidad de los parámetros evaluados, identificando aquellos factores que necesitan ser controlados.
- 2) La implementación de las herramientas sugeridas, así como la construcción de la propuesta para el procedimiento de auditoría para el Departamento, permitió conocer información en tiempo real, verídica y oportuna que refleja de manera objetiva como es realmente la dinámica de trabajo actual.
- 3) Se resalta la importancia de implementar herramientas que guíen y direccionen la realización del trabajo de campo, como las hojas de ruta, ya que éstas organizan el trabajo y disminuyen la influencia de factores externos como tiempos, desplazamientos, indicando la ruta más corta o la más rápida, a la hora de evaluar las observaciones y parámetros establecidos en el procedimiento de la auditoría.
- 4) Al comparar los resultados recopilados en el procedimiento de auditoría propuesto durante el tiempo de práctica, y la información suministrada al inicio de este proceso, se evidenció que la dinámica actual de trabajo que maneja el Departamento ha mejorado. Sin embargo se recomienda prestar especial atención a algunos casos puntuales, que aunque que no suscitan señales de alerta, si requieren que se mantengan controles de seguimiento, retroalimentaciones y ejecución de acciones enfocadas a una constante mejora.

10. BIBLIOGRAFÍA

- YUNI, J., & CATOGGIO, M. (2009). La cultura de la auditoría como praxis disruptiva de las prácticas universitarias. *Praxis Educativa (Arg)*, XIII (13), 25-33.
- Amado Suárez, Adriana et al. (2008). Auditoría de comunicación, editorial La Crujía, Buenos Aires. ISBN 978-987-601-054-2. (Sans de la Tejada, 1998: 63).
- UNI, J. y M. CATOGGIO (2007). “Cultura de la auditoría y simulacro académico”, ponencia presentada en el V encuentro nacional y II Latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación. Democracia, gobernabilidad, transformación y cambio de la educación superior universitaria. Tandil. Argentina.
- Andrés Senlle y Nilda Gutiérrez, 2005. Calidad en los servicios educativos. Ediciones Díaz de Santos, 3-4.
- Ebir González-Cruz, Gilberto Hernández-Pérez, Margarita de Jesús Fernández-Clúa, Sergio Félix Padrón-Soroa, 2015. Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200005

11. ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE TRABAJO PARA AUDITORIA INTERNA

**ANEXO 2. HOJAS DE RUTA ESTABLECIDAS PARA LA EJECUCIÓN DEL
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA**

**ANEXO 3. INFORME DE AUDITORÍA REALIZADO DURANTE EL TIEMPO DE
PRÁCTICA.**

ANEXO 4. PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

