

Modelo de negocio para la implementación del Consultorio Social Minuto de Dios en la
Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Bucaramanga

Danilo Manziller Díaz Carmona

Trabajo de Grado para Optar el título de Magister en Gerencia de Negocios

Directora:

Aura Cecilia Pedraza Avellaneda

Doctora en Ciencias Económicas

Universidad Industrial De Santander

Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Maestría en gerencia de negocios – MBA

Bucaramanga

2021

Dedicatoria

A mis padres, por su amor, comprensión e infinita paciencia, porque siempre han creído en mí, por ser mi apoyo y compañía incondicional en todas mis batallas.

A mi tutora Aura Cecilia Pedraza Avella, por ser mi fuente de inspiración y motivación diaria, por su comprensión y ayuda incondicional.

Agradecimientos

A Dios porque pude sentir su compañía en los momentos más difíciles, por ser la luz que guía mis pasos, por contestar mis oraciones, por su amor y bondad infinita. A la Organización Minuto de Dios (OMD) y la comunidad Eudista, por el apoyo brindado para la realización de mis estudios y propósito. A la tutora de mi tesis Aura Cecilia Pedraza Avella, quien con su experiencia y sabiduría me supo guiar para la elaboración de este trabajo.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios (Uniminuto) y la Universidad Industrial de Santander (UIS) por su esfuerzo permanente por promover la excelencia profesional y académica en sus alumnos y profesores. A mis maestros de la Maestría en Gerencia de Negocios, por sus enseñanzas, paciencia y dedicación en las clases impartidas. Y finalmente a mis familiares y amigos, quienes de una u otra forma contribuyeron para poder avanzar y culminar con éxito el propósito de ser magister.

¡A todos muchas gracias!...

Contenido

Introducción	13
1. Generalidades	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Justificación	16
2. Objetivos	18
2.1. Objetivo General.....	18
2.2. Objetivos Específicos.....	18
3. Limitaciones	19
4. Marco Conceptual, Teórico y Legal.....	19
4.1. Marco Conceptual	20
4.1.1. Consultoría Social.....	20
4.1.2. Extensión Universitaria.	21
4.1.3. Proyección Social.	23
4.1.4. Asesoría Social.	24
4.2. Marco Teórico.....	25
4.2.1. Teoría De Sistemas.	25
4.2.2. Teoría De Las Capacidades.	26
4.3. Marco Legal	28
5. Diseño Metodológico	29
5.1. Tipo De Investigación.....	30
5.2. Población Y Muestra.....	30
5.3. Procedimiento	31

5.3.1. Fase 1.....	31
5.3.2. Fase 2.....	31
5.3.3. Fase 3.....	32
5.3.4. Fase 4.....	32
5.3.5. Fase 5.....	33
5.4. Consideraciones éticas	33
6. Estado Del Arte Del Modelo De CSMD	34
7. Población Beneficiaria Del CSMD Centro Regional Bucaramanga	43
8. Plan Operativo Y Organizacional Para El Funcionamiento Del CSMD, Centro Regional Bucaramanga.....	46
8.1. Cultura Organizacional	47
8.1.1. Misión.....	48
8.1.2. Visión.....	48
8.1.3. Objetivos del Consultorio Social.....	48
8.1.3.1. General.....	48
8.1.3.2. Específicos	48
8.1.3.3. Principios y valores.....	49
8.2. Portafolio De Servicios	50
8.2.1. Asesoría.....	50
8.2.2. Consultoría.....	50
8.2.2.1. Flujo Detallado de los procesos de asesoría y consultoría.....	51
8.2.2.2. Temáticas a atender en las consultorías y asesorías.....	53
8.3. Aspectos Operativos	53

8.4. Políticas Del CSMD Centro Regional Bucaramanga	55
8.5. Requisitos Para Acceder Al Servicio.	55
8.5.1. Deberes Del Usuario.....	56
8.5.2. Derechos Del Usuario.....	57
8.5.3. Causales De Suspensión Del Servicio.	58
8.6. Procesos De Comunicación Y Divulgación.....	59
8.7. Diseño De Planta.....	61
8.8. Estructura Organizacional Del Consultorio Social	63
8.8.1. Estructura Organizacional.	63
8.8.1.1. En cuanto al coordinador del CSMD Centro Regional Bucaramanga, su cargo tendrá las siguientes características:	67
8.8.1.2. Descripción del cargo de los monitores del CSMD Centro Regional Bucaramanga	70
8.8.1.3. Los docentes tutores.....	71
8.8.1.4. El cargo de los docentes tutores del CSMD Centro Regional Bucaramanga se describe a continuación.....	72
8.8.1.5. Los Estudiantes Asesores.....	76
8.8.2. Sanciones	77
8.8.3. Las características descripción del cargo estudiante asesor con CDMD centro regional Bucaramanga.....	78
8.9. Matriz DOFA Y Estrategias Propuestas Para El Consultorio Social.....	82
9. Aspectos Financieros Del Consultorio Social.....	85
9.1. Presupuesto de inversión Inicial.	86
9.1.1. Inversión Inicial equipos y muebles de oficina	86

9.1.2. Inversión Inicial Evento de inauguración	87
9.1.3. Inversión Inicial Papelería	88
9.1.4. Inversión Inicial mejora en propiedad ajena.....	88
9.2. Financiación del crédito para la Inversión Inicial del CSMD Centro Regional Bucaramanga.....	89
9.3. Presupuesto de Egresos.....	90
9.3.1. Gastos de Personal	90
9.3.1.1. Gasto de personal (Monitores).....	90
9.3.1.2. Gasto de personal Coordinador de consultorio Social	91
9.3.2. Presupuesto general de gastos de personal	92
9.3.3. Bonificación Docente	92
9.4. Egresos mes a mes por semestre de forma discriminada	93
9.5. Presupuesto de Ingresos.....	94
9.5.1. Cantidad de estudiantes por programas periodo 2019-2 y 2020-1	94
9.5.2. Porcentaje de presupuesto de proyección y extensión social por programas académicos periodos 2019-2 y 2020-1	95
9.6. Flujo de Caja	96
10. Canvas Social	98
11. Conclusiones	101
Referencias.....	103
Apéndices.....	107

Lista de tablas

Tabla 1 Principales normativas del Corporación Universitaria Minuto de Dios	29
Tabla 2 Consultorios sociales Minuto de Dios abiertos inactivos	37
Tabla 3 Consultorios sociales Minuto de Dios abiertos Activos	39
Tabla 4 Resumen de caracterización 2019-2	44
Tabla 5 Resumen de caracterización 2020-1	45
Tabla 6 Temáticas a abordar en el consultorio.	53
Tabla 7 Competencias del perfil del coordinador de CSMD-Bucaramanga.....	69
Tabla 8 Competencias del perfil de los Docentes Tutores del CSMD-Bucaramanga	75
Tabla 9 Competencias del perfil de los Estudiantes Asesores del CSMD-Bucaramanga	80
Tabla 10 Matriz DOFA	82
Tabla 11 Matriz de estrategias	84
Tabla 12 Presupuesto de Inversión Inicial (Inversión de equipos y muebles de oficina)	86
Tabla 13 Presupuesto para evento de inauguración para 30 personas	87
Tabla 14 Inversión inicial en papelería	88
Tabla 15 Mejora en propiedad ajena.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 16 Financiación del CSMD Centro Regional Bucaramanga	90
Tabla 17 Gatos de personal (Monitores).....	90
Tabla 18 Gatos de personal (coordinador).....	91
Tabla 19 Presupuesto general de gastos de personal	92
Tabla 20 Bonificación a docentes.	92
Tabla 21 Egresos enero-abril	93
Tabla 22. Numero de estudiantes por programa durante 2019-2 / 2020-1	94

Tabla 23. Porcentaje de presupuesto de de proyección y extensión social por programas académicos periodos 2019-2 y 2020-1	95
---	----

Tabla 24. Flujo de Caja.....	96
------------------------------	----

Lista de figuras

Figura 1 Flujo detallado del servicio de asesoría o consultoría.	52
Figura 2 Render del CSMD Centro Regional Bucaramanga.	62
Figura 3 Estructura de la organización social del consultorio social.	64
Figura 4. Canvas Social	100

Resumen

Título: Modelo de negocio para la implementación del Consultorio Social Minuto de Dios en la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Bucaramanga.*

Autor: Danilo Manziller Díaz Carmona.**

Palabras Claves: Consultorio, social, servicio.

Descripción:

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un modelo de negocio que permita la implementación del Consultorio Social Minuto de Dios (CSMD) en la Rectoría Santanderes, con los estudiantes del Centro Regional Bucaramanga, para la resolución de conflictos socioeconómicos existentes. La idea nace, dado que hay una población que requiere del servicio y este se ha ido trabajando en otras entidades que hacen parte de la Organización Minuto de Dios (OMD).

Establecer un consultorio social en el Centro Regional Bucaramanga, es dar la oportunidad a los estudiantes de los últimos semestres de pregrado de desarrollar sus prácticas profesionales, además, estar a la vanguardia de las nuevas estrategias para el desarrollo de competencias para la vida y a la comunidad estudiantil de estratos 1, 2 y 3 gozar de consultoría y asesoría frente a las adversidades que viven frecuentemente.

El presente plan de negocio permite la materialización real y efectiva del derecho al acceso a los servicios sociales y, además, es la oportunidad para que desde la academia se contribuya haciendo uso de la innovación a la integración de los servicios que puede ofrecer el consultorio, a través de las diferentes áreas.

*Trabajo de grado

** Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Maestría en gerencia de negocios – MBA. Directora: Aura Cecilia Pedraza Avellaneda, Doctora en Ciencias Económicas

Abstract

Title: Business model for the implementation of the Minuto de Dios Social Clinic in the Minuto de Dios University Corporation Bucaramanga Regional Center. *

Author: Danilo Manziller Díaz Carmona. **

Key Words: Office, social, service

Description:

The current work has an objective to create a business model that allows the implementation in the Consultorio Social minute of God (CSMD) in the Santanderes Rector, with the students of Bucaramanga Regional Center, for the resolution of the current socioeconomics conflicts. The idea was born since there is a group that requires these services and has been working with other entities that are part of the Minute of God Organization (OMD)

Establishing a social consulting center in the Bucaramanga Regional Center, is to give opportunity to the undergraduate students from previous semesters to developed their professional skills, in addition, to be at forefront of any new development of strategies and skills for community students of strata 1, 2 and 3 enjoy consulting and counseling in the face of adversities that are frequently experienced.

This business plan presented allows the realization of the right to access the social services, in addition it gives the opportunity for the Academy to contribute from the innovation to the integration of services that they can offer through the different areas.

*Bachelor Thesis

** Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Maestría en gerencia de negocios – MBA. Directora Aura Cecilia Pedraza Avellaneda, Doctora en Ciencias Económicas.

Introducción

La mayoría de los estudiantes en Uniminuto Centro Regional Bucaramanga son de estrato socioeconómico medio-bajo y bajo, dado que el valor de los programas académicos ofertados por la institución es accesible a aquel nicho de mercado que se relaciona directamente con la razón de ser de la institución, la cual es ofrecer educación de calidad al alcance de todos y todas, que aporte a la formación de profesionales comprometidos con la transformación social. Dichos entornos tienen un entramado situacional complejo en el marco de la empleabilidad, desarrollo personal, entre otros aspectos.

El documento final consta de cinco capítulos: en el primero se encuentra el estado del arte del modelo de consultorio social de Uniminuto; en el segundo capítulo se define la población beneficiaría del CSMD en el Centro Regional Bucaramanga; posteriormente en el tercer capítulo se desarrolla el plan operativo y organizacional para el funcionamiento del consultorio; en el cuarto capítulo se lleva a cabo un análisis de la inversión y los costos y gastos de funcionamiento; finalmente, en el quinto capítulo se da a conocer el modelo Canvas Social para la implementación del CSMD en Uniminuto Centro Regional Bucaramanga.

1. Generalidades

Dentro de las generalidades de la propuesta, se presenta el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos (tanto general como específicos) que se llevaron a cabo en el desarrollo del modelo de negocios, así como las limitaciones, el marco conceptual, teórico y legal que lo sustentan, al igual que la metodología y consideraciones éticas.

1.1. Planteamiento del problema

Al estar inmersos en la sociedad, se encuentran una gran variedad de problemáticas que se relacionan directamente con el bienestar integral de los individuos desde lo individual hasta lo colectivo. Colombia, es un país que ha vivido la desigualdad de oportunidades, pobreza, conflictos, desplazamiento forzado y otros problemas que han afectado directamente su población limitando su desarrollo a un enfoque de crecimiento a lo económico. Como reza la constitución política de Colombia (1991) la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) son las entidades que cuentan, con arreglo a las normas legales, con el reconocimiento oficial como prestadoras del servicio público de la educación superior en el territorio colombiano. Además, tienen una responsabilidad y compromiso con la sociedad, ya que en estos espacios se da la formación académica en cuanto a metodologías, teorías, técnicas, en áreas específicas según el interés que se tenga por determinada rama o área del conocimiento. Con el ideal de trascender y aplicar los conocimientos adquiridos a beneficio de las sociedades. Según el Ministerio de Educación (2019) se registraron 42.396.250 estudiantes en

los diferentes niveles de la educación superior a nivel de país; en el departamento de Santander se registran 123.878 de los cuales 68.193 están pregrado Universitario, 38459 en formación tecnológica, para el área de posgrado en maestría 8136, formación técnica profesional 1206, especialización universitaria 5534, especialización tecnológica 1960, especialización médico quirúrgica 221 y en doctorado 169. Se evidencia la gran cantidad de estudiantes dado que la capital del departamento, Bucaramanga, es considerada como una ciudad universitaria que cuenta con una amplia oferta académica.

La Corporación Universitaria Minuto de Dios tiene el Sistema universitario más grande del país, con más de 116.000 estudiantes, tiene presencia en 26 departamentos y 69 ciudades, ofreciendo la oportunidad de estudios con tarifas razonables, subsidio en la matrícula, facilidades de pago en alianza con otras entidades como la Cooperativa Minuto de Dios, con el fin de que especialmente jóvenes de bajos recursos puedan acceder a una formación académica de calidad y a un bajo costo. En el departamento de Santander, específicamente en el Centro Regional Bucaramanga para el primer semestre de 2020 el total de estudiantes fue de 4214 estudiantes a los diferentes programas ofertados destacando que la mayoría pertenecen a estratos 1, 2 y 3. El trascurso de los estudiantes por la Universidad está permeado por situaciones que durante su estadía pueden influir en su permanencia, rendimiento académico, salud mental pues hay situaciones o problemáticas de carácter personal, familiar, calamidades domésticas, violencia género, carencia de redes de apoyo para continuar sus procesos, pérdida de empleo, entre otros.

Por lo anterior surge la necesidad de implementar en el Centro Regional Bucaramanga un Consultorio Social Minuto Dios, como respuesta desde el marco institucional a la atención integral de los estudiantes mediante los servicios de asesoría y consultoría, además de la intervención a dos barrios aledaños de estrato 1 o 2, partiendo de la experiencia de otros CMD desarrollados en otras

sedes en el país, que ha contribuido como espacio de formación en la práctica profesional y motor de transformación social.

1.2. Justificación

La presente propuesta se enfoca en la iniciativa de realizar una adaptación del CSMD, que tuvo sus inicios en la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Sede Principal de Uniminuto, en donde el Centro de Transformación Social de dicha facultad como afirma Juliaio:

Tuvo el propósito de adelantar procesos de gestión social mediante el desarrollo de proyectos estratégicos, promoviendo el dialogo de los diferentes actores sociales, liderando procesos de consultoría y asesoría general, global y particular con el fin de fortalecer la participación en procesos de autogestión, transformación del contexto, así como desde la consultoría poder responder a las demandas en servicios del entorno humano y social analizando las necesidades y problemáticas. (2017, p. 17)

El fin del CDMD siempre ha sido la transformación y mejoramiento en la calidad de vida de los actores sobre los cuales influyen, teniendo en cuenta las prácticas pedagógicas, investigaciones y proyectos sociales que dignifiquen. Es por eso por lo que se hace necesario hacer la adaptación para la Uniminuto Centro Regional Bucaramanga, que al hacer parte de la OMD vela por la dignidad de las personas y el contexto en el cual participan.

Para la propuesta del CSMD en Uniminuto Centro Regional Bucaramanga, se deben tener en cuenta dos aspectos relevantes, primero la necesidad latente de mejorar el nivel de información y conocimiento de la comunidad estudiantil, el segundo, tener en cuenta los datos e información específica brindada a partir de la caracterización de estudiantes realizada por el personal de la

institución, puesto que existen características específicas dada la población, sus costumbres, vivencias y su contexto en general.

La realización de la propuesta de negocio, también busca que gracias a la participación de los estudiantes se esté a la vanguardia en tecnología, procesos, logística ante el fenómeno mundial de la globalización, apertura de los mercados, mejorías en el desarrollo sociocultural de los estudiantes en ambientes saludables, por lo que se tendrá una condición de ganancia entre la comunidad estudiantil involucrada en el proceso de análisis y reflexión frente a las problemáticas sociales y su contexto específico, propuestas y estrategias novedosas junto al trabajo colaborativo, coordinado y sinérgico logrando la competitividad y productividad.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General.

Diseñar un modelo de negocio que permita la implementación del CSMD, para la resolución de conflictos socioeconómicos en los estudiantes del centro Regional Bucaramanga por medio del modelo Canvas Social.

2.2. Objetivos Específicos.

1. Realizar el estado del arte del CSMD de Uniminuto, teniendo en cuenta la información disponible, para la implementación de la presente propuesta.
2. Definir la población beneficiaria del CSMD de la Rectoría Santanderes Centro Regional Bucaramanga, a partir de la información secundaria disponible en la institución.
3. Desarrollar un plan operativo y organizacional para el funcionamiento del CSMD, en la Rectoría Santanderes Centro Regional Bucaramanga.
4. Desarrollar el análisis de la inversión, costos y gastos de funcionamiento para la implementación del CSMD, en la Rectoría Santanderes Centro Regional Bucaramanga.
5. Realizar el modelo Canvas Social para la implementación del CSMD en la Rectoría Santanderes Centro Regional Bucaramanga.

3. Limitaciones

Al realizar el análisis de la propuesta a implementar, se han podido encontrar una serie de condiciones que limitan el desarrollo de la misma como lo son:

-La poca o nula experiencia que tiene Uniminuto Centro Regional Bucaramanga en la creación de un Consultorio Social para la comunidad estudiantil.

- El tiempo empleado en el desarrollo de: apoyo, orientación, acompañamiento, asesoramiento y referenciación de servicios sociales, por parte de los docentes a estudiantes de los últimos semestres de los programas de pregrado de Uniminuto Centro Regional Bucaramanga.

-El acceso que pueda tener la comunidad estudiantil y la población de los barrios aledaños a los servicios ofrecidos en el CSMD Centro Regional Bucaramanga.

4. Marco Conceptual, Teórico y Legal

El proyecto de grado “Modelo de negocio para la implementación del Consultorio Social Minuto de Dios en la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Bucaramanga” se consolida a partir de las aportaciones hechas por Osterwalder y Pigneur en el libro “Generación de modelos de negocio”.

Teniendo en cuenta la revisión de la literatura y las experiencias de otras sedes de Uniminuto que han implementado el CSMD, se ha definido que la propuesta tiene un alcance descriptivo, buscando recoger información para el modelo de negocio y todo lo concerniente a la implementación del consultorio social en Uniminuto Centro Regional Bucaramanga, teniendo en cuenta la perspectiva de la comunidad estudiantil y algunos colaboradores.

4.1. Marco Conceptual

En este apartado se relacionan los conceptos principales para el desarrollo del plan de negocios que se determinan desde el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos con el fin de fundamentar, contextualizar, orientar y ayudar a la comprensión de la necesidad abordada desde sus definiciones, características y aspectos relevantes. Lo cual implica conocer sobre la consultoría social y los temas relevantes que le rodean para la implementación de la prueba piloto del CSMD en Uniminuto Centro Regional Bucaramanga.

4.1.1. Consultoría Social.

En este concepto se consideran las reflexiones compartidas sobre consultoría social y relaciones de colaboración del autor Fernando Fantova quien adopta una visión crítica frente al término; iniciando por la palabra consultoría, parafraseando a Fontava (2008), generalmente se piensa que hace parte de un servicio externo que se brinda a las organizaciones, sin embargo, en realidad es un proceso que se podría realizar de forma interna con la colaboración de un agente externo. La consultoría ofrece visión, perspectiva, abre posibilidades y nuevos paradigmas, además presenta una serie de características como se lista a continuación.

- Se basa en un acompañamiento interactivo con una intensidad y duración entre el consultor (agente externo) y la organización (cliente).
- Incluye un valor añadido relacionado con el conocimiento, un trabajo práctico basado en la evidencia, además de un valor añadido en red que promueva la innovación social.
- Posibilita cambios en los procesos o estructura de la organización con los correspondientes estudios previos.
- Empodera a la organización de tal manera que sean autogestores del conocimiento.

Por su parte, Block (1994) muestra en uno de sus escritos que “la consultoría fue destinada para mejorar o modificar una situación sin tener control directo sobre su ejecución”; dice que la mayoría de los funcionarios en una organización son consultores dado su rol.

Teniendo en cuenta que se está hablando de un concepto compuesto y que hasta el momento sólo se ha tratado el significado de consultoría, se hace necesario agregar el adjetivo que le acompaña, social. Dicho adjetivo según Fontava se suele utilizar como algo que arregla, corrige, tapa o cura, en este caso, construye sociedad, se interesa por la colectividad, entonces, cuando se habla de consultoría social hace referencia al servicio de la intervención social y la política social que está al servicio de las organizaciones para trabajar por el bienestar, la cohesión, la inclusión, la justicia y los derechos teniendo en cuenta los valores, las estructuras, prácticas y cultura de las organizaciones que hacen consultoría (2008).

En resumen, la consultoría social es definida como un servicio de asesoramiento especializado, profesional e independiente que ayuda a los gerentes y las organizaciones a alcanzar los objetivos y fines de la organización mediante la solución de problemas gerenciales y sociales, mejoramiento del aprendizaje y la puesta en práctica del cambio.

4.1.2. Extensión Universitaria.

La conceptualización de la extensión universitaria según las autoras Ortiz y Morales (Como se citó en Díaz & Herrera, 2004) aparece en Cambridge, en el año 1872 reconociendo que ha estado influida por los cambios nacionales y las características propias de las regiones en las que las instituciones universitarias están inmersas. Sin embargo, parafraseando a los autores Solís, Rivero y Leal (2018) desde sus inicios tuvo una serie de etapas.

La primera se da desde el surgimiento hasta la reforma de Córdoba en la provincia de Argentina, dicha reforma según (Buchbinder, 2012) se dio tras la revolución de setenta estudiantes en pro de sus derechos entre los años 1908 a 1918, periodo en el cual se priorizó el factor social con el propósito de realizar reformas universitarias en el intento de romper el esquema elitista de las universidades. Posteriormente, hacia la década de 1940 se comienza a emplear en América Latina siendo definida como el fortalecimiento de la función social de la universidad, proyección al pueblo de la cultura universitaria y preocupación por las problemáticas sociales; cabe resaltar que en ese entonces se dio más en la legislación que en la práctica.

La tercera etapa según Tünnermann (2017) inició en 1950 y culminó a mediados de 1970. El autor indica que se centró en el problema de la conceptualización y definición de los contenidos del proceso los cuales fueron incoherentes, sin embargo, en 1957, en la Primera Conferencia Latinoamericana de Extensión Universitaria se expresó que la finalidad de la misma era proyectarse como: dinámica y coordinada con la cultura, vinculando a todo el pueblo universitario.

Finalmente, la cuarta etapa se ha desarrollado desde 1970 hasta la actualidad, como lo indican los autores (Solís, Rivero y Leal, 2018) hubo un hito importante en el año 1972 cuando se celebró la Segunda Conferencia Latinoamericana de Extensión Universitaria y Difusión Cultural en la que el concepto declara que:

Las Universidades son instituciones sociales que corresponden a partes del cuerpo social y que la extensión es una de sus funciones. Por lo tanto, ella es fundamentalmente histórica y se da inmersa en el proceso social de los respectivos pueblos y en general de la América Latina (Solís, Rivero y Leal, 2018).

En síntesis, parafraseando a Tünnermann el concepto actual trata de la interacción de la universidad con el cuerpo social, asumiendo y cumpliendo con compromisos de participación para crear cultura, liberación y transformación en la comunidad nacional (2017).

En Colombia, citando textualmente el art 120 de la ley 30 de diciembre 28 de 1992 por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior "se infiere que la extensión universitaria comprende: programas de educación permanente, cursos, seminarios y otros, que estén destinados a la difusión de conocimientos, intercambio de experiencias y actividades de servicio con tendencia a procurar el bienestar de la comunidad y satisfacción en las necesidades de la sociedad." (p. 23)

4.1.3. Proyección Social.

Es entendida como la capacidad que tienen las universidades para poner en práctica principios generales y valores específicos a partir de cuatro procesos: gestión, enseñanza, investigación y extensión, por medio de los servicios educativos y la transferencia de conocimiento (2020) cuyas actividades generadas propician una dinámica interactiva entre la academia y las realidades en las que están inmersas las Instituciones de Educación Superior (IES), es decir, es la participación dinámica de la universidad en procesos de desarrollo comunitario para lo cual deben existir políticas y estrategias que orienten a los estudiantes hacia un auténtico compromiso social responsable y efectivo siguiendo principios éticos, de gobernanza, respeto por el medio ambiente, compromiso social y promoción de los valores.

Otro planteamiento conceptual la define como una función sustantiva, articulada con investigación y docencia, como un proceso de integración e interacción con el entorno que

contribuye al desarrollo sostenible del país por medio de: la transferencia, la apropiación social del conocimiento y las capacidades interinstitucionales (ASCUN, 2018).

En síntesis, integra la enseñanza-aprendizaje con la investigación, en donde juega un papel importante la interacción y correspondencia con otros sectores de la sociedad para contribuir a la solución de problemáticas sociales, aprender y llevar ese aprendizaje para la transformación en la organización y gestión de la universidad como ente del conocimiento, promoviendo la integración de diversos actores sociales con miras a la transformación sociocultural, la convivencia y justicia social.

4.1.4. Asesoría Social.

La asesoría integra la práctica con el contexto donde se desempeñan las labores, además permite renovar la atención frente a las necesidades de aprendizaje. Según Pérez, Baute y Maldonado (2017) debe ser intencionada, diferenciada, contextualizada y desarrolladora. Dirigida al aprender a saber hacer y a provocar cambios en los modos de actuación de los directivos de una organización en donde Pérez, Baute y Maldonado (como se citó en Morales, 2003) se adquiere la apropiación de los conocimientos básicos y las experiencias necesarias para dirigir acciones formativas que garanticen un mejor desempeño profesional.

Cabe resaltar que es un conjunto de actividades sistémicas y sistemáticas que exigen la interacción directa entre los actores que participan a partir de un proceso consciente y dirigido hacia la solución de problemas, desarrollo y/o perfeccionamiento de los modos de actuar (Pérez, Baute y Maldonado, 2017). Si bien lo anterior está enfocado a la asesoría, se puede inferir que la asesoría social es un proceso sistémico que involucra la capacitación en los lugares de trabajo y la contextualización con los diversos actores con los que se interactúa desde allí, de tal modo que se

obtenga una transformación (potencializando los aspectos positivos y cambiando aspectos negativos o insatisfactorios).

4.2. Marco Teórico

En lo abordado hasta el momento, se puede evidenciar que el consultorio social hace parte de la interacción de los estudiantes y docentes como parte de la comunidad educativa con los diferentes actores de la sociedad, procurando tener un impacto positivo y mejorías en las falencias, problemáticas y/o necesidades que se detecten en el contexto en el que se encuentran; en donde la intervención hace parte de una devolución creativa y transformadora a partir de los conocimientos adquiridos y la investigación. Por tal razón, en este apartado es importante tener en cuenta teorías que ayuden a fundamentar el presente plan de negocios.

4.2.1. Teoría De Sistemas.

Como afirma Fernández (2014), esta teoría fue creada por el biólogo Ludwing Von Bertalanffy dada la necesidad de dar respuesta a los fenómenos que se presentan desde una perspectiva no lineal, por lo que conceptuó que los sistemas son una serie de elementos que interactúan. Su teoría se centra en que las interacciones, organización e influencia que tienen unos a otros sirven para comprender el dinamismo y/o fenómenos que se desarrollan frente a las mismas.

La teoría se toma como referente para el Consultorio Social ya que los comportamientos, hechos y procesos sociales deben ser analizados desde el punto de la interacción de los sujetos con su entorno. Teniendo en cuenta que todos los componentes del sistema forman parte de un todo, en donde cualquier cambio que haga un elemento clave (uno o varios individuos) tiene repercusiones en las demás partes del sistema (otros individuos).

Esta teoría ha podido ser aplicada a: las ciencias naturales, en las ciencias humanas, como en las ciencias políticas y sociales, así como en la informática, la inteligencia artificial y la ecología (Viacarret, 2014). La teoría también contiene una serie de paradigmas. Por un lado, comprende que las propiedades de los sistemas no sean tomadas como elementos separados, siempre se estudian de manera global, abarcando las interdependencias de los subsistemas que le rodean.

El todo, es un elemento para comprender la misma teoría. Hace referencia no solamente a la suma de las partes, puesto que la totalidad requiere tener una comprensión de las características que le rodean para alcanzar los objetivos y lograr el estado de equilibrio.

Otro de los paradigmas, es el sistema y el entorno: hay que tener presente que,“(…)el sistema se diferencia del entorno porque todos los componentes o partes que integran el sistema funcionan, interaccionan, se relacionan de forma distinta a la del entorno” (Vicarret, 2014, p 264). Entendiendo el último como el contexto en el que se encuentra presente el sistema y los diversos subsistemas. Asimismo, existe el paradigma de la complejidad (desarrollada por Niklas Luhmann) que parafraseando a Viacarret (2014) se enfoca en que cada sistema se relaciona y comunica de forma diferente y se establecen relaciones y conexiones que según el autor en ocasiones pueden presentar disfuncionalidad.

4.2.2. Teoría De Las Capacidades.

Esta teoría es creada por Amartya Sen, un economista y filósofo oriundo de la India, con una trayectoria de docencia en universidades reconocidas (como Oxford y Cambridge) y una experiencia de vida desde la infancia en su país natal que le ha permitido tener una visión distinta de la pobreza, la injusticia social, la desigualdad social, la calidad de vida y dinámicas que se

presentan en torno al desarrollo humano en la sociedad. Para lo cual la teoría no comprende “el grado de satisfacción de las personas o por la cantidad de recursos con que cuentan para llevar un tipo de vida u otra, sino por lo que estas personas son capaces de hacer o ser realmente” (Angarita y Martín, 2014, p.64). El autor redimensiona la teoría económica, dándole un lugar preponderante a la persona como ser integral, más que como mero agente racional, maximizador de su utilidad (Gallego y Miras, 2004).

Los funcionamientos y las capacidades como indican los autores Angarita y Martín (2014) son los elementos que constituyen la teoría, los primeros se clasifican en simples (aquellas funciones más básicas), como tener acceso a la alimentación, tener buena salud, no padecer enfermedades evitables, ni sufrir mortalidad prematura, entre otros; y los funcionamientos complejos se representan por funciones de mayor subjetividad que se relacionan directamente con el sentir y/o experiencias como: ser feliz, tener dignidad y participar activamente en la vida de la comunidad, entre otros.

El segundo elemento (Capacidades) según Angarita y Martín (2014) hace referencia a las diferentes combinaciones de funcionamientos que se pueden conseguir, como la habilidad para estar bien nutrido, tener buena salud y la posibilidad de escapar de la mortalidad evitable dentro de un marco de condiciones sociales, políticas y económicas que pueden influir en el deterioro o potencialización del desarrollo de la persona.

Lo anterior, teniendo como fin último hacer una evaluación del bienestar para realizar procesos valiosos de ser o hacer, donde las capacidades se convierten en un índice que permite medir las condiciones en la persona, grupo y sociedad permitiendo tener una información base que da lectura a los contextos y dinámicas sociales, que puede ser utilizada para la consolidación de

proyectos, programas y/o políticas públicas que propendan el bienestar. Es por ello por lo que la teoría de las capacidades soporta el modelo de los CSMD, los cuales se convierten en espacios que posibilitan oportunidades para que los beneficiarios de la comunidad estudiantil tengan un desarrollo integral.

4.3. Marco Legal

En este apartado se presenta la base legal de esta propuesta de CSMD en el Centro Regional Bucaramanga teniendo como instrumento principal la Constitución Política Colombiana de 1991, que reconoce las funciones de las Instituciones de Educación Superior (IES), lo que se puede destacar en el art 69 *“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 financieros que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior.”*

Por otro lado Ley 30 de 1992, en su artículo 28 *“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.”* Además, se tiene en cuenta la normativa de la Corporación Universitaria Minuto de Dios como se evidencia en la Tabla 1 y los estatutos de la CMD aprobados en el 2019, que son las instituciones responsables de los CSMD.

Tabla 1*Principales normativas del Corporación Universitaria Minuto de Dios*

Tema	Norma	Año	Fecha de publicación
Personería Jurídica	Resolución del Ministerio de Educación Nacional 10345	1990	Sep 27 / 2013
Reglamento Estudiantil	Acuerdo Consejo de Fundadores No. 215	2014	Mar 11 / 2014
Lineamientos Generales para la Proyección Social en Uniminuto	Acuerdo No. 02 Consejo General Académico	2014	Dic 15 / 2014
Lineamientos para Opciones de Grado de Pregrado	Acuerdo 009 Consejo General Académico	2018	Ene 30/2018
Reglamento Orgánico	Acuerdo Consejo de Fundadores No. 297	2019	Dic 13 / 2019
Estatutos	Resolución No. 3451 del Ministerio de Educación Nacional	2020	Marzo 10 / 2020
Reglamento Profesorado	Acuerdo Consejo de Fundadores No. 309	2020	Jun 05 / 2020

Nota. elaboración propia.

5. Diseño Metodológico

Este apartado se compone del tipo de investigación escogido para la elaboración y sustento de la propuesta del modelo de negocio para la implementación del CSMD en Uniminuto Centro regional Bucaramanga, adicionalmente, se establece la población y muestra, que permiten escoger

a quienes se les aplicará el instrumento de recolección de información, y para culminar, muestra el procedimiento que permite el desarrollo del proyecto.

5.1. Tipo De Investigación

Se desarrolla bajo el tipo de investigación no experimental de corte transeccional descriptiva, dado que su objetivo es indagar sobre la perspectiva de los estudiantes y actores clave frente a la implementación del CSMD, teniendo en cuenta además que la recolección de datos se da en un solo momento teniendo como objetivo indagar la incidencia de una o más variables en una población (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, como se citó en Liu, 2008 y Tucker, 2004). El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc. y proporcionar su descripción. Hernández, Fernández y Baptista (2014).—El instrumento para su elaboración fue una encuesta cuyo cuestionario de preguntas fue de elaboración propia para realizarla a los estudiantes.

5.2. Población Y Muestra

Según el Observatorio Metropolitano - AMB. (2020), se estimó que para el año 2019 había 1.160.243 habitantes, de los cuales 4.358 son estudiantes de la institución.

Para el presente momento del trabajo se hace necesario conocer la perspectiva de los estudiantes frente a la implementación del CSMD en Uniminuto Centro Regional Bucaramanga, razón por la cual se establece una población y muestra para la aplicación de la encuesta. El número de estudiantes que componen dicha población son de los de últimos semestres del 2019-2 así: Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo 289, Psicología 236, Licenciatura en Educación Infantil 19. Administración de empresas 93 y Contaduría Pública 76, para un total poblacional de 888 estudiantes de los últimos semestres de los programas mencionados.

La muestra será de tipo aleatoria tomando 30 estudiantes de los últimos semestres de cada programa académico ofertado en el segundo semestre del año 2019 (población), puesto que así se puede tener más información de la perspectiva de los estudiantes y los resultados pueden ser más acorde al no ser sesgados en un solo programa académico.

5.3. Procedimiento

Este apartado permite demostrar los momentos que se han desarrollado en el proyecto. Cada una de las fases se han desarrollado con la finalidad de llevar a cabo un objetivo específico determinado.

5.3.1. Fase 1.

En primera instancia, se llevó a cabo un estudio exploratorio por medio de la web que como se mencionó anteriormente, permitió el análisis de las experiencias de otras sedes del Minuto de Dios a nivel nacional, que ya han creado este tipo de modelo de extensión universitaria, con el cual se elaboró el estado del arte. Dicho ejercicio permitió visualizar los aciertos y desaciertos en la implementación de los CSMD en otros contextos.

5.3.2. Fase 2.

Para la propuesta de implementación del CSMD en Uniminuto Centro Regional Bucaramanga, se hizo necesario determinar la población beneficiaria teniendo en cuenta las fuentes primarias que permitieron identificar las expectativas los estudiantes que develan elementos y/o características relevantes para el proyecto y su viabilidad. Para lo anterior, se tuvo en cuenta la caracterización de los estudiantes en los periodos 2019-2 y 2020-1. Se delimitó la población para definir los estudiantes que serán beneficiarios del CSMD Centro Regional Bucaramanga.

5.3.3. Fase 3.

Esta fase hace referencia al desarrollo del tercer capítulo, en donde se estipula todo lo concerniente al objetivo específico que permite desarrollar un plan operativo y organizacional para el funcionamiento del CSMD, en la Rectoría Santanderes Centro Regional Bucaramanga. Allí se precisa el organigrama del consultorio; el portafolio de servicios que va a ofrecer, en el que se tienen en cuenta los resultados de las encuestas realizadas; los aspectos operacionales, es decir las políticas y normatividad que lo van a regir; el diseño de planta y la organización para su funcionamiento y una descripción detallada de los perfiles del personal a cargo del consultorio.

5.3.4. Fase 4.

Fase que expone la parte financiera, en donde se evidencia claramente en primera instancia los egresos como: la inversión inicial, gasto de personal, bonificaciones a los docentes que van a participar como tutores en el CSMD Centro Regional Bucaramanga.

Por otra parte, se especifican los ingresos, que en este caso es el presupuesto de proyección y extensión social, al cual se le asignó un porcentaje del 1,25%. Usualmente este porcentaje varía entre el 2% y el 3%, pero al realizar las proyecciones a futuro se concluyó que con este porcentaje (1,25%) se podía llevar a cabo la implementación del consultorio.

Cabe aclarar que se decide no realizar el cálculo y proyección de los ingresos mensual, debido a que se reciben semestralmente, no obstante, se realiza un flujo de caja para dar conocer la liquidez del proyecto y poder ver de una forma más ordenada los ingresos y los egresos. Asimismo, en esta fase se tiene en cuenta la información brindada por la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Bucaramanga para los periodos 2019-2 y 2020-1 con el fin de realizar una proyección a futuro y de esta manera poder evidenciar la viabilidad del proyecto.

Finalmente, en los Anexos (6, 7, 8, 9, 10), se brinda la información del presupuesto de proyección y extensión social junto con el flujo de caja proyectado a 5 años con periodos semestrales.

5.3.5. Fase 5.

Con el fin de cumplir con lo propuesto en el último objetivo específico, se desarrolla el Canvas social. En el se describe el modelo de negocio en once módulos que reflejan la lógica que sigue el consultorio cumpliendo con las cuatro áreas de un negocio como lo son los clientes (beneficiarios), oferta, infraestructura y viabilidad, pero teniendo en cuenta el impacto social, beneficios y costos sociales. Con este se demuestra que la implementación del CSMD en el Centro Regional Bucaramanga es pertinente y sostenible en el tiempo.

5.4. Consideraciones éticas

Se tienen en cuenta las consideraciones estipuladas en la Resolución No. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, puesto que para la recolección de información se trata con seres humanos y debe prevalecer el respeto a su dignidad, la protección de los derechos y el bienestar tal como se indica el artículo quinto del Ministerio de Salud (1993); según el onceavo artículo, es una investigación sin riesgo ya que no modifica variables biológicas, fisiológicas, psicológicas ni sociales, además debido a que la investigación requiere aplicar un instrumento (encuesta), se realiza la documentación necesaria, es decir el consentimiento informado (ver anexo 3) en donde cada persona acepta participar como parte del proceso de recolección de información y en la que se autoriza al investigador hacer uso de la misma teniendo en cuenta la confidencialidad.

Finalmente, el Reporte Belmont de 1979 establece tres principios éticos para la protección de los individuos en las investigaciones; respeto: se codificará la información obtenida con el fin

de mantener la confidencialidad en los datos personales de los partícipes de la investigación, la beneficencia: los participantes de la investigación no reciben ningún tipo de retribución económica, no obstante al finalizar el proceso tendrá acceso al presente proyecto, también se relaciona el principio de justicia, puesto que siguiendo la propuesta de la implementación del CSMD en Uniminuto Centro Regional Bucaramanga se mejoraría la calidad de vida de los estudiantes de estrato socioeconómico 1, 2 y 3 que requieran de los servicios de consultoría y asesoría.

6. Estado Del Arte Del Modelo De CSMD

Las instituciones de educación superior son actores dentro de la sociedad que tienen un rol fundamental para la formación de profesionales integrales y competentes con la realidad del país, donde cobran importancia no solo las competencias cognitivas sino las habilidades para la vida, logrando tener por su quehacer un impacto en los sujetos y desarrollo del país. La Corporación Universitaria Minuto de Dios se destaca por su modelo praxeológico de enseñanza aprendizaje que consta de cuatro elementos, ver, juzgar, actuar y hacer una devolución creativa; según sean las necesidades del territorio en el que se encuentre, facilitando en el estudiante el desarrollo del pensamiento crítico y uso de su conocimiento independientemente del área del conocimiento que pertenezca. En esto cabe reconocer el Consultorio Social Minuto de Dios (CSMD) como un escenario que busca impactar la zona de influencia directa acorde a las necesidades desde la prestación de servicios y asesoramiento en el plano individual, familiar y comunitario apoyándose de redes interinstitucionales (Juliao,2017)

Para la realización de estado del arte acerca de los CSMD que permite el desarrollo de la propuesta del modelo de negocio del Consultorio Social en el Centro Regional Bucaramanga, se tuvo acceso a fuentes secundarias de información tales como libros y página web oficial de la

misma institución, ya que los CSMD han sido implementados en otras zonas del país como el departamento de Cundinamarca, Atlántico y Nariño. Lo anterior permite tener conocimiento de la consolidación histórica, funcionamiento, líneas de atención a los beneficiarios, desarrollo e impacto que han tenido en la comunidad educativa y agentes externos a la institución.

El consultorio social fue pensado e idealizado en el año 2001 por el Centro de Práctica Social, hoy conocido como Centro de Educación para el Desarrollo, para que los estudiantes llevaran a cabo las prácticas sociales. Este inició actividades en el año 2002 en la localidad de Engativá en alianza con la organización Manos Fraternas. En este primer momento se dio una atención de primer nivel, donde se analizaban las necesidades y priorización de las problemáticas, para la planeación de proyectos de acceso a la comunidad, dándose también la oportunidad de que las mismas personas solicitaran el servicio requerido.

Para finales del 2004 se había realizado una constante reflexión de los procesos realizados en los primeros satélites de Consultorios Sociales Uniminuto ubicados en la localidad de Engativá, municipio de Cota, Chía, Funza, Cajicá, y Soacha, los cuales tuvieron la oportunidad de contar con apoyo de instituciones de orden público y privado para el desarrollo de los procesos: sin embargo se dificultó la sostenibilidad en el tiempo de los mismos por factores como cambios de administraciones locales e interés político.

En estos se encontró convergencia en la atención referente a la organización, desarrollo comunitario y participación de la comunidad: por otra parte, áreas de orientación familiar, social, resolución de conflictos familiares, vecinales o en asuntos de formación e integración comunitaria (Juliao, 2017). Esto permite que el Programa de Trabajo social el mismo año tome la dirección y desarrollo del Consultorio Social, ya que los estudiantes cuentan con las competencias académicas

para la intervención en los procesos relacionados con las temáticas mencionadas anteriormente, abriéndose un nuevo contexto y espacio para llevar a cabo la práctica profesional en Trabajo Social.

Parafraseando a la autora Juliao (2017) en su libro “Consultorio Social un modelo de atención social” con la constante revisión y reflexión de los procesos, se evidenció la necesidad de ampliar la cobertura, diseñar nuevos proyectos para fortalecer la acción desde el trabajo interdisciplinario, ya que las necesidades de las comunidades se transforman, empezando a abrir nuevos satélites en los años siguientes en diferentes localidades de Bogotá. Pero fue necesario realizar una sistematización de la experiencia y creación de un modelo de atención que guiara la acción a realizar para influenciar nuevas alianzas y redes institucionales para la ejecución de los Consultorios Sociales, donde se resalta un hito importante en el 2012, año para el cual se da una alianza entre Uniminuto -CMD, cambiando la denominación a Consultorio Social Minuto de Dios (CSMD).

La alianza realizada facilitó el montaje de una sede central que coordina la operación de los satélites, bajo una planeación estratégica. Consecutivamente preparó el terreno para al año siguiente 2013 cuando se consolida la Red Interinstitucional de Apoyo (RIA) mediante un acto simbólico de firma de voluntades (Juliao,2017), mostrándose la importancia de unir esfuerzos con objetivos comunes desde los intereses particulares para impactar el desarrollo comunitario.

A partir del año 2014 a la actualidad se establece como encargado del CSMD el Centro de Transformación Social de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la sede principal, iniciando un proceso de transferencia del modelo a otras sedes de Uniminuto en las que se encontraron inicialmente Girardot y Barranquilla, donde se genera un acompañamiento en la

comunicación de la experiencia entre docentes y estudiantes que ya han hecho parte del proceso. A continuación, se presentan los CSMD inactivos y activos, en las Tablas 2 y 3 respectivamente.

Tabla 2

Consultorios sociales Minuto de Dios abiertos inactivos

No.	Departamento	Localidad o municipio	Satélite/ carácter	Alianzas	Inicio de actividad	Estado
1	Cundinamarca	Bogotá	Minuto de Dios - Urbano	Uniminuto - Centro de Práctica Social - Manos fraternas	2002	Inactivo
2	Cundinamarca	Chía	Centro Urbano y rural	- Uniminuto y Casa de justicia	2006	Inactivo
3	Cundinamarca	Cota	Centro Urbano y rural	- Uniminuto y Alcaldía Municipal	2006	Inactivo
4	Cundinamarca	Funza	Centro Urbano y rural	- Uniminuto Alcaldía	2007	Inactivo
5	Cundinamarca	Ciudad Bolívar - Usme	Santa Viviana - Urbano	Uniminuto - Yo Mujer (desplazados)	2008	Inactivo
6	Cundinamarca	Zipaquirá	Vereda San Jorge Rural	Uniminuto - Comunidad - JAC - Colegio técnico	2008	Inactivo
7	Cundinamarca	Kennedy	Patio Bonito - Urbano	Uniminuto - Fundación Jiret	2010	Inactivo
8	Cundinamarca	Tunjuelito	Venecia - Urbano	Uniminuto JAC	2010	Inactivo

No.	Departamento	Localidad o municipio	Satélite/ carácter	Alianzas	Inicio de actividad	Estado
9	Cundinamarca	Barrios Unidos	12 de octubre-Urbano	Uniminuto Casa de la juventud	- 2011	Inactivo
10	Cundinamarca	Ciudad Bolívar	Santa Viviana-Urbano	Uniminuto CMD (ecoparque)	- 2012	Inactivo
11	Cundinamarca	Ciudad Bolívar	La casona	Uniminuto Comisaría de Familia	- 2013	Inactivo
12	Cundinamarca	Engativá	Santa Cecilia y Santa Elenita-Urbano	Uniminuto JAC	- 2013	Inactivo
13	Cundinamarca	Engativá	Boyacá Rea-Urbano	Uniminuto Comisaría de Familia	2013	Inactivo
14	Cundinamarca	Puente Aranda	Ciudad Montes-Urbano	Uniminuto Colegio Santísimo Sacramento	- 2013	Inactivo
15	Cundinamarca	Engativá	Normandía-Urbano	Uniminuto JAC	- 2014	Inactivo
16	Cundinamarca	Suba	Suba San Pedro-Urbano	Colegio Gerardo Molina	2014	Inactivo
17	Cundinamarca	Suba	San Pedro de Tibabuyes - Villa Cindy	Uniminuto Iglesia Católica	- 2014	Inactivo
18	Cundinamarca	Coyaima	Uniminuto - Rural	Uniminuto Alcaldía Municipal	2014	Inactivo
19	Cundinamarca	Fontibón	Fontibón-Urbana	Uniminuto Fundación	- 2015	Inactivo

No.	Departamento	Localidad o municipio	Satélite/ carácter	Alianzas	Inicio de actividad	Estado
				niños con discapacidad		

Nota. La construcción de la tabla se realiza en base a la compilación de información encontrada en el libro Consultorio Social Minuto de Dios un modelo de atención social.

Teniendo en cuenta la tabla número 2 se puede evidenciar los CSMD que han sido implementados en diferentes sectores principalmente mediante satélites en las localidades de Bogotá, pero que hoy día están inactivos. Un factor determinante han sido las alianzas que se establecen con las instituciones de corte público o privado para garantizar la sostenibilidad en los procesos, considerándose un punto crítico que puede limitar el tiempo de estadía en la zona de influencia, en las cuales se encuentran la desmotivación, cambios de las administraciones, motivo por el que se requieren tener planes de contingencia que minimicen los riesgos de cierre en los CSMD para que así las comunidades sean impactadas positivamente y terminen los procesos de manera satisfactoria.

Tabla 3

Consultorios sociales Minuto de Dios abiertos Activos

No.	Departamento	Localidad o municipio	Satélite/ carácter	Alianzas	Inicio de actividad	Estado
1	Cundinamarca	Bogotá	Minuto de Dios (cede central)- Urbano	Uniminuto-CMD	2012	Activo
2	Cundinamarca	Engativá	Serena Bachue- Urbano	Uniminuto PCIS	– 2013	Activo

No.	Departamento	Localidad o municipio	Satélite/ carácter	Alianzas	Inicio de actividad	Estado
3	Cundinamarca	Suba	Suba San Pedro-Urbano	Comisaría de Familia	2014	Activo
4	Cundinamarca	Engativá	Engativá Pueblo	Uniminuto JAC	2014	Activo
5	Cundinamarca	Girardot	Urbano Rural	Uniminuto regional Cundinamarca	2014	Activo
6	Cundinamarca	Engativá	Minuto de Dios	Centro de Transformación Social	2015	Activo
7	Cundinamarca	Engativá	Boyacá real-Urbano	Junta de Acción Comunal	2015	Activo
8	Cundinamarca	Engativá	Engativá Pueblo-Urbano	Colegio Psicopedagógico	2015	Activo
9	Cundinamarca	Nacional	Bogotá-Urbano	UARIV Vejez y Envejecimiento	2015	Activo
10	Cundinamarca	Teusaquillo	Chapinero-Urbano	Fundación red sanción contra el abuso sexual infantil	2015	Activo
11	Cundinamarca	Zipaquirá	Diócesis	Diócesis	2015	Activo
12	Cundinamarca	Barrios Unidos	Polo-Urbano	Fundación Eudes	2016	Activo
13	Cundinamarca	Bosa	Villa Karen-Urbano	Urbanización Villa Karen	2016	Activo
14	Cundinamarca	Bosa	Villa Sonia	Asociación Futuro para Todos	2016	Activo
15	Cundinamarca	Chía	Rural	Fundación Mi felicidad	2016	Activo

No.	Departamento	Localidad o municipio	Satélite/ carácter	Alianzas	Inicio de actividad	Estado
16	Cundinamarca	Fontibón	Zona Ind Montevideo	Permoda	2016	Activo
17	Sede Móvil Casanare y Yolima	Melgar Yopal	y CSMD Itinerante	Uniminuto Ejercito Cooperación Internacional	- // 2016	Activo
18	Cundinamarca	Suba	Suba Bilbao-Urbano	Fundación Ossan - Zaf	2016	Activo
19	Cundinamarca	Suba	Suba Compartir-Urbano	Fundación Amigo Ángel	mi 2016	Activo
20	Cundinamarca	Tunjuelito	Isla del sol-Urbano	Comedor comunitario	2016	Activo
21	Cundinamarca	Tunjuelito	San vicente-Urbano	Comedor comunitario	2016	Activo
22	Cundinamarca	Usaquén	San Cristóbal Norte	Bogotá sur y Nuevas regionales	2016	Activo
23	Cundinamarca	Nacional	Bogotá	Genfami	2017	Activo
24	Cundinamarca	Puente Aranda-Urbano	Plaza de la hoja	Consejo de Administración	2017	Activo
25	Atlántico	Barranquilla	Barranquilla	Uniminuto regional Norte	2017	Activo
26	Cundinamarca	Madrid	Madrid	Uniminuto regional Cundinamarca	2018	Activo
27	Cundinamarca	Soacha	Soacha	Uniminuto regional Cundinamarca	2018	Activo
28	Cundinamarca	Usme	Comuneros	Colegio Guayasamín		

No.	Departamento	Localidad o municipio	Satélite/ carácter	Alianzas	Inicio de actividad	Estado
29	Cundinamarca	Zipaquirá	Zipaquirá	Uniminuto regional Cundinamarca		

Nota. La construcción de la tabla se realiza en base a la compilación de información encontrada en el libro Consultorio Social Minuto de Dios un modelo de atención social

Los CSMD se manejan bajo un modelo de atención sobre desarrollo humano integral, el cual tiene seis componentes: el primero la escucha interactiva, el segundo la identificación de la problemática (priorización), el tercero la selección de la alternativa acorde al diagnóstico y demandas específicas, el cuarto consiste en la implementación de la alternativa en la zona de influencia con sus requerimientos técnicos, como quinto el acompañamiento y gestión desde la constante capacitación de docentes a estudiantes en el desarrollo de los procesos, finalizando con la sistematización de la experiencia del CSMD, que permita hacer una reflexión crítica del accionar entre actores para obtener unos aprendizajes que faciliten los aciertos y desaciertos con el objetivo de mejorar los procesos.

Los CSMD pueden ofertar diferentes líneas de atención teniendo en cuenta el análisis de contexto en las zonas de influencia. Cabe resaltar las siguientes: consulta psicológica, consulta jurídica, asesoría en adquisición de vivienda, asesoría en empleabilidad, proyectos de atención a familia (pareja, niñez, jóvenes y adultos), proyectos para la población víctima del conflicto armado, atención al adulto mayor y, finalmente, procesos para personas con discapacidad. Como referencia de lo anterior, en el trabajo de grado “La intervención del Trabajo Social en el sector vivienda: Experiencia de práctica profesional en el proyecto SIPAV del Consultorio Social, Satélite Calle 80” permite tener conocimiento del rol del profesional en formación que se enfocó

principalmente en realizar un análisis de las condiciones y perfil de las personas para seleccionar los beneficiarios finales de ese proyecto específico, teniendo criterios como la vulnerabilidad.

Para terminar, es importante recalcar que el CSMD se concibe como un espacio de apoyo, orientación, acompañamiento, asesoramiento y referenciación de servicios sociales, que para el caso de la propuesta en el Centro Regional Bucaramanga estaría dirigido inicialmente a los estudiantes de los estratos 1, 2 y 3, con la finalidad de abordar las diversas demandas, oportunidades y necesidades sociales presentes en cada uno de los beneficiarios que permitan llevar procesos que potencialicen distintas habilidades.

Por consiguiente, está acorde con el compromiso que la Uniminuto ha asumido en su misión, de generar proyección social donde el CSMD a implementar en la ciudad aportaría a que los conocimientos obtenidos en la academia se puedan aplicar en beneficio de la comunidad estudiantil, al mismo tiempo se da la oportunidad de un nuevo escenario de práctica para que los estudiantes del últimos semestres pueden obtener cierta experiencia y desarrollar habilidades que lo lleven a ser un profesional altamente competitivo.

7. Población Beneficiaria Del CSMD Centro Regional Bucaramanga

La elaboración del capítulo II se desarrolla a partir de la caracterización brindada por la institución, con la cual se puede conocer un poco más sobre la comunidad académica, la cantidad de estudiantes existentes en cada programa, su estrato socioeconómico, el sexo, entre otros aspectos que permiten delimitar la población beneficiaria del CSMD. Como se evidencia en la tabla 4 y la tabla 5 en Uniminuto Centro Regional Bucaramanga, para los periodos 2019-2 y 2020-1 existía una oferta académica de 15 programas con metodología presencial (5 tecnológicos y 2 profesionales universitarios) y 8 con metodología a distancia (6 profesionales universitarios y 2

especializaciones). Asimismo, se da la cantidad total de estudiantes, se muestra el dato desagregado por sexo y desagregado por estrato socioeconómico para cada uno de los programas.

Tabla 4

Resumen de caracterización 2019-2

Periodo académico 2019-2									
Tipo	Desagregado por sexo		Desagregado socioeconómico			por estrato		Número	
	F	M	1	2	3	4	5	6	estudiantes
Tecnología en Negocios y Mercadeo	27	28	13	18	18	6	0	0	55
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	668	211	177	370	278	53	1	0	879
Administración de empresas	350	123	81	216	150	26	0	0	473
Contaduría Pública	267	48	70	133	90	20	2	0	315
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	164	37	49	82	60	10	0	0	201
Licenciatura en Educación Artística	50	15	9	26	25	5	0	0	65
Licenciatura en Educación Infantil	688	16	185	300	183	35	1	0	704
Psicología	803	156	173	384	344	57	1	0	959
Trabajo Social	174	11	61	69	43	11	0	1	185
Especialización en Gerencia de Proyectos	96	86	11	48	76	45	1	1	182
Especialización en Gerencia Financiera	38	13	2	9	27	12	1	0	51
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	204	85	26	71	112	72	4	4	289
TOTAL	3229	829	858	1728	1409	352	11	12	4358

Nota. elaboración propia con base en la caracterización brindada por la institución.

En la tabla 4 se puede evidenciar que Uniminuto Centro Regional Bucaramanga en el segundo semestre del año 2019 tuvo 4.358 estudiantes, en su mayoría del sexo femenino; en cuanto

al estrato socioeconómico, gran parte de la población pertenece al medio-bajo y bajo. Lo anterior lo devela el cálculo de los porcentajes de estudiantes por programa así: el 39,65% corresponde a hombres y mujeres de estrato 2, el 32,33% a estrato 3 y el 19,72% a estrato 1, mientras que tan solo el 0,25% y el 0,27% corresponden a los estratos 5 y 6 respectivamente.

Tabla 5

Resumen de caracterización 2020-1

Periodo académico 2020-1									
Tipo	Desagregado por sexo		Estrato socioeconómico						Número estudiantes
	F	M	1	2	3	4	5	6	
Tecnología en Negocios y Mercadeo	28	22	16	25	7	2	0	0	50
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	586	178	180	375	177	30	2	0	764
Administración de empresas	340	118	140	280	28	10	0	0	458
Contaduría Pública	265	53	75	187	50	3	2	0	317
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	167	44	55	83	70	2	1	0	211
Licenciatura en Educación Artística	65	20	9	32	29	10	5	0	85
Licenciatura en Educación Infantil	695	18	125	250	327	8	3	0	713
Psicología	727	134	148	350	312	31	20	0	861
Ingeniería Industrial	8	7	4	5	4	2	0	0	15
Trabajo Social	188	18	60	72	58	15	0	1	206
Especialización en Gerencia de Proyectos	92	98	14	44	81	45	4	2	190
Especialización en Gerencia Financiera	38	23	3	22	30	3	1	2	61
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	190	93	23	70	115	66	4	5	283
total	3389	826	852	1795	1288	227	42	10	4214

Nota. elaboración propia con base en la caracterización brindada por la institución.

Por su parte, en la tabla 5 se evidencia que en el periodo 2020-1 hubo un descenso en el total correspondiente a 144 estudiantes: asimismo, se observa que continua la tendencia en que

mayoritariamente son hombres y mujeres de estrato socioeconómico 1, 2 y 3 en donde el estrato 2 tiene un equivalente a 42,5% de la población estudiantil, el 30.5% al estrato 3 y para el estrato 1 el 20,2%, es decir que el 93,2% de los estudiantes del Centro Regional Bucaramanga es de estrato medio-bajo. Además, se hace necesario tener en cuenta el impacto que este tendría, el cual involucra brindar el servicio de asesoría y consultoría en dos barrios de estratos socioeconómicos 1 o 2 de la ciudad de Bucaramanga.

Por lo anterior, se infiere que en el CSMD de Uniminuto Centro Regional Bucaramanga predomina una población altamente vulnerable, por tal razón a diferencia de los consultorios de otras regionales a nivel nacional, será atendido por estudiantes de los diferentes programas que cursen los últimos semestres a sus pares de estratos 1, 2 y 3, en donde tendrán la oportunidad de llevar a cabo su práctica profesional mediante labores de asesoría y consultoría, en compañía de docentes tutores que garanticen la funcionalidad de los procesos.

8. Plan Operativo Y Organizacional Para El Funcionamiento Del CSMD, Centro Regional Bucaramanga

La finalidad del capítulo es dar a conocer el portafolio de servicios y las temáticas a atender dentro del CSMD de Uniminuto Centro Regional Bucaramanga, además de los aspectos operativos, las políticas, los procesos de comunicación y divulgación, el diseño de planta y finalmente la estructura organizacional y el perfil del personal.

Uniminuto, desde sus inicios se ha comprometido y responsabilizado con la construcción de una sociedad más humana, justa, solidaria y fraternal, en la cual exista un desarrollo integral sostenible de las personas y comunidades marginadas, en especial a los pobres. Por lo tanto, ha orientado su filosofía, cátedra, investigación y servicio al alcance de los mismos, lo anterior,

teniendo en cuenta lo que dice la Resolución 003451 de 2020. En sí, la institución propicia en los estudiantes la sensibilidad por cooperar con la comunidad en que están inmersos, estableciendo políticas de extensión y proyección social, que generen impacto positivo en los sectores económicos más deprimidos.

Lo anterior, demuestra la clara pertinencia de implementar el CSMD en el Centro Regional Bucaramanga, dado que es un espacio en donde los estudiantes de estrato socioeconómico 1, 2 y 3 que cursan los últimos semestres de los programas pueden realizar sus prácticas brindando consultorías, asesorías y acompañamiento a las problemáticas y necesidades que se presentan en el entorno de sus pares dentro de la comunidad académica.

El Consultorio inicialmente se desarrollaría en las instalaciones de Centro Progreso EPE y los practicantes estarían dirigidos por docentes especializados en los temas, siendo esta una opción de desarrollo profesional para la Universidad Uniminuto en sus políticas de Extensión y proyección social, basada en lo académico e investigativo.

8.1. Cultura Organizacional

El apartado contiene la propuesta de la misión, visión, objetivos, valores y principios que constituirán el CSMD siendo coherente con la de UNIMUNUTO y los lineamientos establecidos en el Marco de la Corporación Universitaria Minuto de Dios- Uniminuto - a través de la unidad de Prácticas Profesionales del Centro Progreso - EPE - mediante acuerdo interinstitucional que beneficia a los estudiantes de los diferentes programas.

8.1.1. Misión.

Prestar servicios de orientación, referenciación, asesoramiento y atención a los estudiantes de estratos 1, 2 y 3, con sentido humano, calidad y amplia cobertura; a través del trabajo en red de docentes y estudiantes en práctica profesional de la universidad.

8.1.2. Visión.

En el 2025 el CSMD Centro Regional Bucaramanga será reconocido a nivel nacional por su modelo social de atención integral mediante el cual referencia servicios sociales, acompañando procesos de gestión social y responsabilidad social, brindando un espacio de apoyo a los estudiantes de estratos 1, 2 y 3 de la comunidad educativa y residentes de dos barrios aledaños a la universidad de estratos 1 o 2 fortaleciendo sus capacidades para el desarrollo de potencialidades propias.

8.1.3. Objetivos del Consultorio Social.

8.1.3.1. General. Contribuir al apoyo, servicio y acompañamiento a la población estudiantil de los estratos 1, 2 y 3 para el análisis e intervención de problemáticas sociales, mediante la prestación de asesorías y consultorías en las áreas de experticia de los programas ofertados por la Uniminuto Centro Regional Bucaramanga para el desarrollo de procesos de mejoramiento, con el respaldo de docentes y estudiantes en práctica profesional.

8.1.3.2. Específicos. A continuación, se listan los objetivos específicos.

1. Divulgar la existencia del CSMD en la comunidad educativa del Centro Regional Bucaramanga para que los estudiantes de estratos 1, 2 y 3 que requieran de los servicios tengan conocimiento y acceso a los mismos.

2. Contribuir al bienestar y desarrollo integral de los estudiantes de estratos 1, 2 y 3 a partir de los conocimientos teóricos de docentes tutores y estudiantes asesores por medio del acompañamiento a partir del servicio de asesoría y consultoría que mejoren su calidad de vida.

3. Generar un espacio que permita a estudiantes y docentes de Uniminuto el desarrollo de sus prácticas profesionales e investigación.

8.1.3.3. Principios y valores. A continuación, se listan los principios y valores propuestos.

1. Responsabilidad: valorar el capital humano y preocuparse por dignificar a los beneficiarios y miembros del CSMD Centro Regional Bucaramanga con procesos de calidad y eficacia.

2. Lealtad: ser fiel a la misión y visión del CSMD Centro Regional Bucaramanga, haciendo lo posible por el bienestar integral de las personas y siendo incapaces de engañar o traicionar desde el desempeño de su rol dentro y fuera de la institución.

3. Respeto: tratar a los demás con deferencia y consideración, promoviendo relaciones empáticas y reconociendo su dignidad, creencias, tradiciones, costumbres y derechos.

4. Seriedad: establecer procesos eficaces y eficientes con honestidad, dando cumplimiento a la prestación de los servicios.

5. Trabajo en Equipo: nuestro equipo de colaboradores se caracteriza por promover el trabajo en red para el cumplimiento de las labores, motivación, formación mutua, que generen efectividad y eficiencia.

6. Compromiso: permite conocer y cumplir con empeño, profesionalismo y sentido de pertenencia los deberes y obligaciones.

7. Sentido Social: brindar un servicio de calidad que promueva los derechos humanos mediante la atención integral.

8.2. Portafolio De Servicios

El CSMD Centro Regional Bucaramanga brindará a sus usuarios los servicios de asesoría y consultoría, teniendo presente que cuenta con estudiantes en los últimos semestres de los programas de: Psicología, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Licenciatura en Educación Infantil y Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo. Los cuales tienen unas características y temáticas a abordar desde el quehacer profesional. A continuación, se describe la forma en que se prestarán los servicios, partiendo que inicialmente serán atendidos estudiantes de estrato 1, 2 y 3 de la misma institución.

8.2.1. Asesoría.

En el contexto universitario se pueden presentar situaciones que afectan directamente a los estudiantes de tipo personal, familiar, asuntos de género, duelos, dificultades económicas o por el contrario tener ideas de negocio para iniciar un emprendimiento, fortalecer su microempresa, entre otras; motivo por el cual este servicio pretende dar un acompañamiento constante (a mediano y largo plazo) que será guiado por profesionales en formación y tutores que bajo un plan de trabajo para que se realice una intervención eficaz.

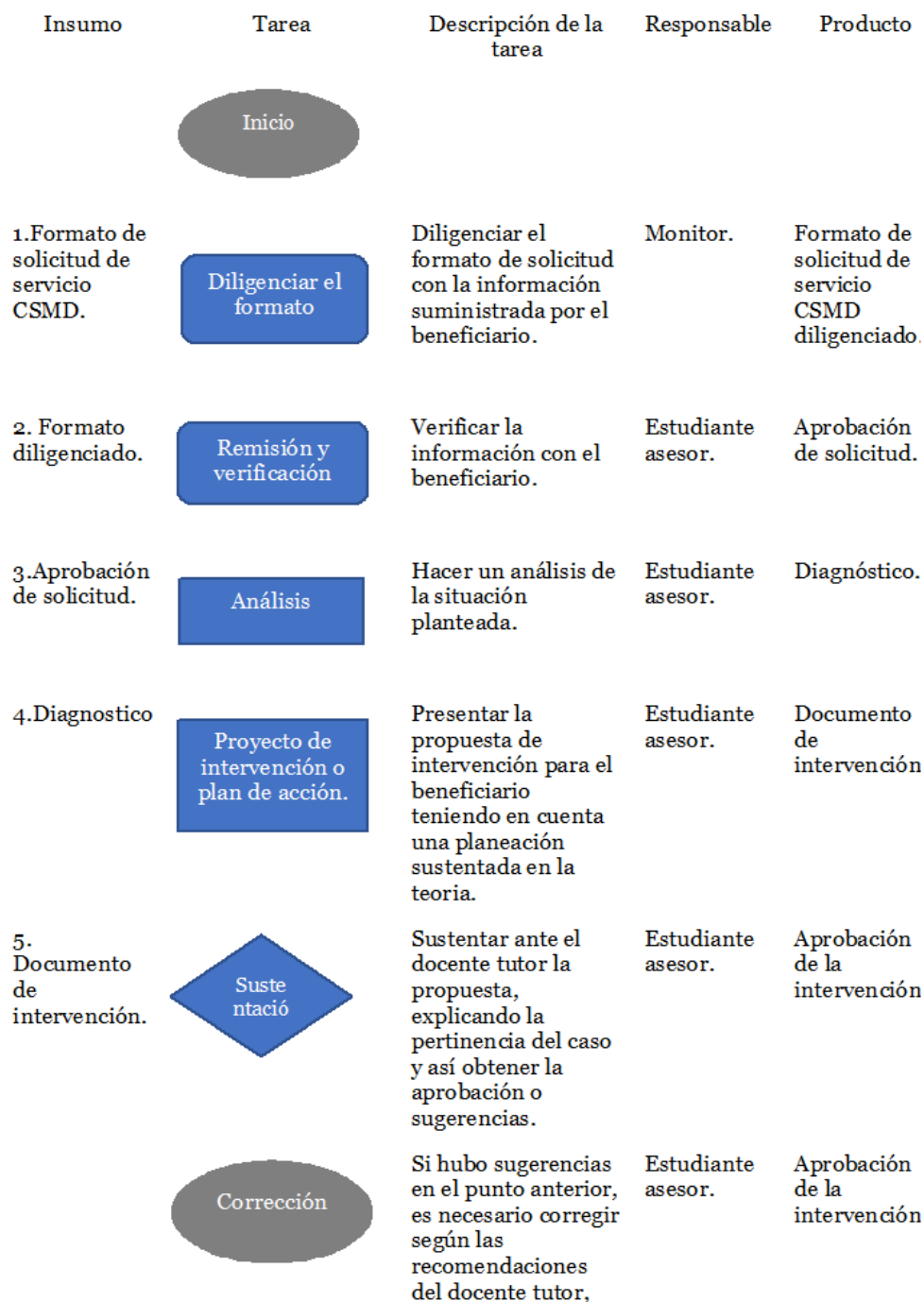
8.2.2. Consultoría.

Este servicio es puntual y específico frente a la situación que manifieste el o la estudiante, que puede estar relacionada con una consulta sobre una diligencia de tipo socioeconómica, búsqueda de redes de apoyo (instituciones que puedan apoyar en algo específico que el CSMD

Centro Regional Bucaramanga no atiende). Se tendrá presente durante el proceso orientar para que la persona elija y logre su autodeterminación.

8.2.2.1. Flujo Detallado de los procesos de asesoría y consultoría.

En la figura 1 se presenta el flujo detallado del servicio de asesoría o consultoría, que inicia al momento en el que el estudiante de estrato 1, 2 o 3 se acerca a las instalaciones del CSMD Centro Regional Bucaramanga, posteriormente el monitor le proporciona el formato de solicitud de servicio para que sea diligenciado y luego pase al proceso de verificación de información por parte del estudiante asesor asignado. Una vez realizado este proceso, el estudiante asesor procede a analizar la situación y hacer el diagnóstico de la misma puesto que es el punto de partida para la elaboración de la propuesta de intervención (ya sea de asesoría o consultoría según sea el caso). Avanzada la propuesta, el estudiante asesor debe sustentarla ante su docente tutor con el fin de obtener la retroalimentación del trabajo realizado hasta obtener su aprobación la cual conlleva la prestación del servicio.

Figura 1*Flujo detallado del servicio de asesoría o consultoría.***Nota.** elaboración propia.

8.2.2.2. Temáticas para atender en las consultorías y asesorías

Para definir las áreas de atención del CSMD en el Centro Regional Bucaramanga se realizó una encuesta a una muestra de estudiantes de los programas de Contaduría Pública, Licenciatura en Educación Infantil, Psicología, Administración de Empresas y Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo (Ver anexo 3). Cabe aclarar que se escogieron los programas mencionados anteriormente porque el CSMD apoyará el desarrollo de sus prácticas profesionales y la encuesta concluyó que los ejes temáticos de atención se concentran en aquellos presentado en la tabla 6.

Tabla 6

Temáticas para abordar en el consultorio.

Carrera	Ejes temáticos
Contaduría Pública	Contabilidad para emprendimientos, estudios de caso y talleres.
Licenciatura en Educación Infantil	Pedagogía comunitaria, planes de estudio, asesorías académicas (auxiliatoria) y estudios de caso.
Psicología	Asuntos de género, duelos, situaciones familiares, preparación para entrevistas, pruebas vocacionales a estudiantes de nuevo ingreso.
Administración de Empresas	Planeación estratégica, acompañamiento para ideas de negocio, planes de acción e investigación.
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan de riesgos (Elaboración participativa con los estudiantes), conferencias y talleres.

Nota. elaboración propia.

8.3. Aspectos Operativos

En relación con la producción y operaciones del consultorio, como se mencionó anteriormente, los servicios que se prestarán son los de asesoría y consultoría, cuyas características principales son el acercamiento con los usuarios, es decir, la comunidad estudiantil de estratos 1,

2 y 3 para realizar el diagnóstico de la situación y el desarrollo de propuestas en pro de mitigarla, mejorarla y/o transformarla para su bienestar integral.

Para ello, se deben contemplar aspectos como contar con un espacio acorde para la atención a los usuarios, donde la capacidad de operación del consultorio social para la prueba piloto se establece en las instalaciones de Centro Progreso EPE el Centro de Servicios de Emprendimiento, Empleabilidad y de apoyo a la Práctica Profesional, que se encarga de entregar servicios especiales para los estudiantes de la institución (Uniminuto. Asimismo, se identifica al equipo asesor y consultor compuesto por 1 coordinador, 2 monitores, 10 docentes (dos por cada programa académico) quienes tienen a cargo 8 estudiantes de su respectivo programa (divididos en dos grupos de 4 uno trabaja en la jornada de la mañana y otro en la jornada de la tarde), los cuales estarán en constante capacitación con el fin de estar a la vanguardia en los procesos que lleven a cabo.

El horario de atención propuesto para el CSMD Centro Regional Bucaramanga es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. La atención estará a cargo de un grupo de 4 estudiantes de cada programa en la mañana y un grupo de 4 estudiantes de cada programa en la jornada de la tarde bajo la supervisión de los docentes. Es importante tener en cuenta que la población beneficiaria es la comunidad estudiantil perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. El equipo tiene la capacidad de atender inicialmente hasta 300 estudiantes semestralmente, que en promedio son cinco casos de asesoría o consultoría por miembro del equipo.

Se determina un periodo de tiempo de cuatro meses para culminar el proceso de asesoría o consultoría, de acuerdo con la funcionalidad y eficiencia, salvo que el caso requiera más tiempo para la ejecución del trabajo en atención a su complejidad, tipo de servicio e intereses del usuario

y del consultorio social. La prórroga será determinada por el coordinador del CSMD Centro Regional Bucaramanga, en conjunto con el docente que obra como tutor o el director o directora del trabajo de grado (si hace parte de un proceso de investigación que el estudiante asesor tenga como opción de grado).

8.4. Políticas Del CSMD Centro Regional Bucaramanga

La política del CSMD Centro Regional Bucaramanga propende por el bienestar integral de los estudiantes de estratos 1, 2, 3 que se acerquen para adquirir sus servicios. Será regido por la legislación vigente y las directrices institucionales, con el fin de garantizar una mejora continua y seguridad tanto para los beneficiarios, asesores y consultores. A continuación, se presentan los requisitos para acceder a los servicios, los derechos y deberes, así como las causales de suspensión del servicio.

8.5. Requisitos Para Acceder Al Servicio.

Son requisitos para que los usuarios puedan acceder a los servicios del CSMD, los siguientes:

1. Pertenecer a la institución educativa en calidad de estudiante y corresponder al estrato socioeconómico 1, 2, 3.
2. Presentar copia de un recibo de servicio público para validar su estrato socioeconómico (1, 2, 3).
3. Diligenciar con información veraz el formulario de solicitud.
4. Realizar la solicitud del servicio.
5. Firmar el consentimiento informado y de tratamiento de datos personales.

6. Y demás que establezca el comité Central del CSMD Centro Regional Bucaramanga.

8.5.1. Deberes Del Usuario.

Los deberes de los usuarios beneficiarios del servicio son los siguientes:

1. Cumplir con la Constitución Política de Colombia, la Ley, las normas estatutarias y reglamentarias de Uniminuto y el CSMD Centro Regional Bucaramanga.
2. Ajustar su conducta a las normas de la moral, la cultura, la ética profesional y las sanas costumbres.
3. Ingresar y hacer uso de las instalaciones del CSMD Centro Regional Bucaramanga propendiendo el cuidado del mismo. De no hacerlo, responder por los daños causados.
4. Utilizar la etiqueta en medios digitales, electrónicos y de forma personal.
5. Acatar las instrucciones brindadas por el personal a cargo del CSMD Centro Regional Bucaramanga y sus respectivos asesores/consultores.
6. Diligenciar el formulario de solicitud del servicio en las oficinas del CSMD Centro Regional Bucaramanga.
7. Suministrar la información necesaria y suficiente para que los estudiantes asesores puedan hacer propuestas viables.
8. Mantener adecuadas relaciones interpersonales y de comunicación para con los estudiantes y demás miembros del CSMD Centro Regional Bucaramanga.
9. Ejercer un control permanente sobre el desarrollo del trabajo a efecto de determinar oportunamente las acciones necesarias para garantizar el logro de los objetivos previstos.

10. Desarrollar el plan de trabajo establecido por parte del consultorio social para la prestación del servicio.
11. Mantener un equilibrio en las relaciones entre usuario y CSMD Centro Regional Bucaramanga para evitar el deterioro de las condiciones de trabajo que pueden afectar negativamente al estudiante asesor y, con ello el desarrollo del trabajo.
12. Respetar el libre derecho que tienen los demás, así como la confidencialidad y privacidad de los integrantes y usuarios del CSMD Centro Regional Bucaramanga.
13. Si tiene asignación de una cita a la cual no puede asistir, informar al personal del CSMD Centro Regional Bucaramanga mínimo con 3 horas de antelación para gestionar la cancelación.

8.5.2. *Derechos Del Usuario.*

En cuanto a los derechos de los usuarios que se benefician del CSMD Centro Regional Bucaramanga se listan los siguientes:

1. Ser atendidos de acuerdo con los parámetros del CSMD Centro Regional Bucaramanga y en las áreas o servicios que lo soliciten, siempre y cuando estén ofertados.
2. Manejo discreto y confidencial de la información suministrada al CSMD Centro Regional Bucaramanga.
3. Tener un trato digno y respetuoso por parte de los miembros del CSMD Centro Regional Bucaramanga siguiendo el debido proceso.
4. Expresar libremente sus opiniones frente a las acciones realizadas por los miembros del CSMD Centro Regional Bucaramanga, así como desarrollar libremente su personalidad.
5. Exigir calidad en los procesos que se lleven a cabo en su caso particular.

6. Obtener repuesta oportuna y eficaz de la solicitud del servicio.
7. Evaluar el servicio que le brindaron, quienes lo atendieron y calidad en el proceso.
8. Presentar solicitudes y reclamos en forma respetuosa y siguiendo siempre el conducto regular, así como los procedimientos que para el efecto establezca CSMD Centro Regional Bucaramanga; también recibir respuestas oportunas, claras y de fondo a los mismos.
9. Aceptar libremente ser parte de investigaciones realizadas por el CSMD Centro Regional Bucaramanga.

8.5.3. Causales De Suspensión Del Servicio.

Serán causales de suspensión del servicio prestado por el CSMD Centro Regional Bucaramanga las siguientes:

1. Si transcurrido cinco días hábiles a partir de la fecha de la primera entrevista, el interesado no vuelve al CSMD Centro Regional Bucaramanga a gestionar la iniciación de las diligencias correspondientes, se le notificará a la universidad la suspensión del servicio y se entenderá que desiste de los servicios del consultorio y el asunto será archivado. Salvo a petición de la universidad, se podrá retomar el caso por causa debidamente justificada.
2. El hecho de que el usuario no aporte la información completa y oportuna que se haya solicitado para un trabajo específico, o no asista a las reuniones en las que requiera su presencia.
3. Cuando al usuario no se le proporcione el espacio y apoyo logístico necesarios por parte del CSMD Centro Regional Bucaramanga éste está en la obligación de reasignarlo en un plazo de cinco días hábiles.

4. Cuando al usuario no se le asigne una persona que represente a el consultorio y con quien pueda interactuar, es decir un asesor o consultor según sea el caso debe llamar en un plazo de siete días al monitor para que se realice la gestión y se le asigne una cita con un estudiante o docente.

5. Cuando el usuario no muestre verdadero interés por el trabajo que se está realizando.

6. Al haber obtenido los servicios del CSMD Centro Regional Bucaramanga mediante engaño, fraude, ocultamiento o de cualquier otro modo irregular debidamente comprobado.

7. Incurra en actos de irrespeto contra los miembros del CSMD Centro Regional Bucaramanga.

8. Cuando a juicio del Coordinador, se considere que la continuación del trámite contradice los principios y objetivos del CSMD Centro Regional Bucaramanga.

8.6. Procesos De Comunicación Y Divulgación

Trata del proceso por el cual los integrantes del CSMD Centro Regional Bucaramanga van a recibir la información respecto las situaciones y actividades que suceden dentro del mismo, por ende, esta se dirige en dos direcciones. La primera hacia los estudiantes asesores y docentes tutores, encaminada principalmente a la vinculación como gestores de las actividades por desarrollar y la segunda hacia los estudiantes de estratos 1, 2, y 3 de la institución, con el propósito de dar a conocer el consultorio social e informar acerca de sus servicios y su disposición para atender a sus necesidades.

En la primera dirección (estudiantes asesores y docentes tutores), es necesario realizar una convocatoria a través del correo electrónico institucional, redes sociales e información impartida por la coordinación de cada programa académico en articulación con Centro Progreso E.P.E (el

cual se encarga de las prácticas profesionales) para dar a conocer el servicio brindado a partir del consultorio y el rol que como estudiantes de práctica deben cumplir, y así proceder a realizar la preinscripción del cupo de estudiantes por programa (teniendo en cuenta la capacidad).

Una vez obtenidas las listas de preinscritos se debe verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos por el consultorio para proceder a la preselección de estudiantes asesores con el fin de dar inicio a su semestre académico en tiempo y forma, lo cual se comunica por medio de un documento formal. Posteriormente, se debe hacer la elaboración del planeador con un mes de antelación al inicio del periodo académico con el fin de tener claridad sobre las labores a realizar durante el semestre; dicho planeador debe darse a conocer por medio de reuniones internas del equipo de consultor. De no contar con estudiantes adscritos al servicio del consultorio, se procede a realizar visitas en las aulas de cada una de las sedes, realizando campañas de incentivo para que se vinculen con los servicios que se prestan.

El mercadeo del CSMD Centro Regional Bucaramanga se basa en una campaña de promoción sus servicios, tomando como beneficio el reconocimiento que tiene la Uniminuto. Dentro de sus estrategias de divulgación está la publicidad por medio de las redes sociales, la plataforma utilizada, la oficina de bienestar institucional y correos electrónicos para comunicados internos.

Cabe resaltar que al iniciar cada semestre el grupo de estudiantes puede variar, por lo cual es necesario hacer una inducción sobre los derechos, deberes, políticas, normatividad y procesos que se dan al interior del consultorio para que inicien sus labores de forma pertinente asegurando de alguna manera la eficacia y eficiencia de su rol.

En la segunda línea, es necesario definir la información de forma clara y precisa, mencionando el alcance, los límites y la existencia de condiciones para dar a conocer el CSMD Centro Regional Bucaramanga con los servicios que brinda a sus beneficiarios, por medio del mercadeo y publicidad en redes sociales, la página de la Uniminuto y sus diferentes plataformas, como por medio del correo masivo.

Asimismo, debe existir comunicación entre los docentes tutores a cargo de los estudiantes, con los monitores y la coordinación del consultorio siendo el último, el encargado de proporcionar las convocatorias a reuniones o comités de comunicación, en los cuales según el orden del día se puede hacer seguimiento a lo planteado en el planeador, cumplimiento de compromisos, evaluaciones del cumplimiento de metas e indicadores, entre otros. La interacción e intercambio de información se debe realizar de forma escrita por el correo institucional para las convocatorias a los encuentros y una vez iniciados los mismos debe existir una comunicación asertiva siguiendo normas basadas en el respeto como pedir la palabra y la escucha a los integrantes cuando hagan sus intervenciones.

8.7. Diseño De Planta

Para la realización del diseño de planta, se tiene en cuenta que el CSMD Centro Regional Bucaramanga prestará sus servicios desde las instalaciones del inmueble donde opera Centro Progreso EPE, razón por la que al inmueble se le deben hacer unas mejoras (lo cual se especifica en el siguiente capítulo). Esto se hace con el fin de aprovechar el espacio disponible en el primer piso, la azotea y optimizar recursos como se muestra en la figura 2.

Figura 2

Render del CSMD Centro Regional Bucaramanga.



Nota. elaboración propia mediante (homestyler)

En parte izquierda de la figura 2 se observa el primer piso del inmueble en donde el CSMD Centro Regional Bucaramanga tendrá la oficina de acceso con un espacio de 3 metros de ancho por 12 de fondo para un total de 36 metros cuadrados. Al ingreso del consultorio se disponen unas sillas de espera, seguido de los módulos de los dos monitores con quienes los beneficiarios tienen un primer contacto. En la parte posterior hay un estudiante asesor de cada programa y finalmente la oficina del coordinador del CSMD Centro Regional Bucaramanga. Cabe resaltar que a mano derecha del primer recuadro y en el segundo piso se encuentran las instalaciones de Centro Progreso EPE de la cual no se muestra el diseño de planta.

Por su parte, a la derecha de la imagen se encuentra el tercer piso, cuya medida es de 10 metros de frente por 12 metros de profundidad para un total de 120 metros cuadrados, en el que se disponen los módulos de los quince estudiantes tutores restantes, en los alrededores del espacio; a mano izquierda se encuentra el baño, el archivo, y la oficina de los docentes tutores. Cabe aclarar que gracias a los sistemas de información el coordinador, los monitores, docentes tutores y estudiantes asesores pueden trabajar en red para brindar sus servicios. En el anexo 3 se pueden observar más imágenes de la propuesta, en donde se tuvo en cuenta que el consultorio pueda brindar sus servicios con el respectivo distanciamiento social y las medidas de bioseguridad estipuladas por el Ministerio Nacional de Salud por la pandemia del Covid-19.

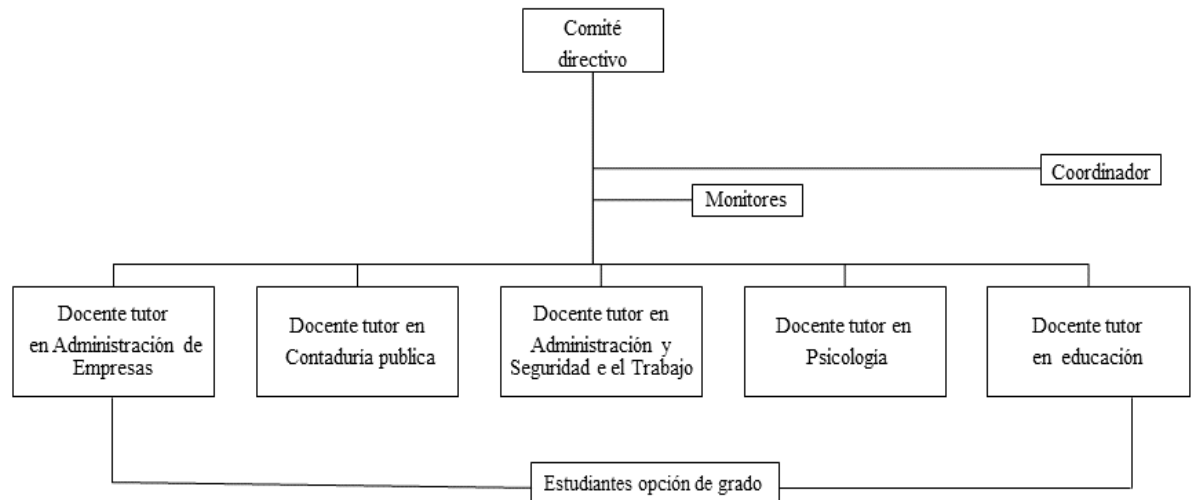
8.8. Estructura Organizacional Del Consultorio Social

8.8.1. Estructura Organizacional.

Como ya se mencionó, para su funcionamiento, el Consultorio social contará con un grupo de docentes que apoyarán a los estudiantes en el desarrollo de asesorías y consultorías en las áreas definidas. Como se muestra en la figura 3 será su estructura:

Figura 3

Estructura de la organización social del consultorio social.



Nota. Recuperado de organización social del consultorio social Uniminuto, octubre 2019.

A continuación, se describe la conformación y las funciones de cada órgano:

El Comité Directivo será el encargado de establecer las políticas y planes futuros; estará conformado por:

- El Coordinador del Consultorio social.
- El Coordinador del programa de Contaduría Pública.
- El Coordinador del programa de Licenciatura en Educación Infantil.
- El Coordinador del programa Psicología.
- El Coordinador del programa Administración de Empresas.

-El Coordinador del programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo o su representante.

-Un representante de los estudiantes involucrados en los procesos.

-El Director de Centro Progresas EPE.

El Comité tendrá las siguientes funciones:

1. Proponer iniciativas en materia de proyectos de asesoría y consultoría, así como recomendar la mejora de las condiciones y de las posibles deficiencias que se detecten.

2. Estudiar y aprobar el plan de acción para el corto y mediano plazo, del Consultorio social, y los presupuestos para el desarrollo de sus actividades y establecer criterios para el desarrollo de éste.

3. Interactuar con los encargados de las modalidades de trabajo de grado (investigación) en asesoría y consultoría de la Facultad, con el propósito de intercambiar información, unificar acciones, emprender proyectos en conjunto y prestar apoyo académico, generando sinergias en la Institución.

4. Publicar un informe anual dando a conocer a toda la comunidad universitaria los adelantos que el Consultorio social realice.

5. Analizar y pronunciarse sobre la realización de proyectos de investigación que quieran emprender los estudiantes de postgrados, docentes de la Facultad, de otras facultades o de otras Universidades, en el marco del consultorio.

6. Llegar a un acuerdo con los directores de modalidad de trabajo de grado, en cuanto a la presentación de los trabajos de grado que adelanten los estudiantes del Consultorio social.

7. Darse su propio reglamento de funcionamiento.

8. Otras que le sean encomendadas por la institución.

Se recomienda al Comité reunirse ordinariamente como mínimo una vez al semestre, ya sea al iniciar o al finalizar, y extraordinariamente, por citación expresa del coordinador, quien podrá, cuando lo estime conveniente, invitar a otras personas de la Universidad o del sector externo que a su juicio contribuyan al desarrollo de las políticas y actividades programadas.

Cuando se inviten otros funcionarios de la Universidad o a personas ajenas a la institución, estos podrán actuar con voz, pero sin voto, con el fin de hacer claridad sobre asuntos específicos o para que hagan aportes en el proceso de toma de decisiones del Comité; además podrá conformar comisiones o grupos de trabajo para abordar o hacer seguimiento de situaciones específicas. En dichas comisiones podrán participar los miembros del Comité mismo, asesores internos o externos a la Universidad o funcionarios de la misma.

El Coordinador en conjunto con el Comité del Consultorio social serán los encargados de poner en funcionamiento las siguientes acciones:

1. Permitir que los estudiantes; de acuerdo con las modalidades de trabajo de grado de cada uno de los programas de la facultad; desarrollen los servicios de asesoría o consultoría cuando los asuntos a desarrollar estén acordes con su formación académica.

2. Gestionar la consecución de los recursos que sean necesarios para la prestación del servicio, utilizando todos los medios legales en todas las dependencias de la universidad que se requieran.

8.8.1.1. En cuanto al coordinador del CSMD Centro Regional Bucaramanga, su cargo tendrá las siguientes características:

Identificación del cargo. La persona tendrá la denominación de Coordinador del CSMD Centro Regional Bucaramanga y debe contar con experiencia en Gerencia Social. Tendrá como jefe inmediato al Vicerrector de la institución y vínculo laboral de tiempo completo.

Objetivo del cargo. Proyectar el Consultorio Social para que se alcancen las metas y objetivos establecidos de acuerdo con las políticas institucionales. Coordinando y guiando al personal a cargo, es decir: monitores, docentes tutores y estudiantes asesores que realizan sus prácticas allí. Además de ser apoyo en la toma de decisiones que así lo requieran.

Funciones o actividades de trabajo. A continuación, se enumeran las funciones y su periodicidad.

1. Velar por el buen funcionamiento del consultorio social, en cumplimiento del reglamento y demás disposiciones (diario).

2. Escoger el personal que laborará dentro del consultorio social: docentes y estudiantes; conforme a los procedimientos establecido, tanto para nombrar los docentes, como para asignar prácticas de los programas (semestral).

3. Realizar junto con los docentes la inducción y capacitación a los estudiantes.

(semestral).

4. Elaborar los informes periódicos y final, con respecto al funcionamiento del consultorio y presentarlos ante el Comité Central (semestral).

5. Colaborar con los profesores asesores de las diferentes áreas, en todo lo relacionado al control de atención al cliente, gestión de las solicitudes de servicio confiadas a los estudiantes y en la evaluación de los trabajos (diario).

6. Resolver las dudas que se presenten en la aplicación de los reglamentos y llevarlas al Comité Central, si fuere necesario (diario)

7. Llevar la vocería del consultorio y atender el intercambio con otros centros similares. (mensual).

8. Recibir las observaciones de los diferentes docentes asesores, sobre los estudiantes asesores y tomar las acciones necesarias (mensual).

9. Controlar el oportuno y adecuado servicio prestado a los usuarios por parte de los estudiantes asesores (mensual).

10. Formular y revisar las políticas generales del consultorio buscando coordinación y organización con los procesos de la facultad y la universidad (semestral).

Responsabilidades. En ellas se encuentran las decisiones que puede tomar por sí mismo como el contacto con un consultor externo, envío de correspondencias, visitas a empresas, toma de decisión en cuanto a aceptar o rechazar un determinado caso, gestión financiera con el área de proyección social. Cabe mencionar que algunas de las siguientes acciones deben ser consultas con el superior inmediato para realizar la respectiva solicitud de recursos aprobación del Plan de mejoramiento del nuevo período.

Conocimientos, experiencia y competencias. A continuación, se muestra en la tabla 7 la descripción de las competencias que debe tener el perfil de Coordinador

Tabla 7

Competencias del perfil del coordinador de CSMD-Bucaramanga

Competencias	Descripción
Trabajo en Equipo	Es la capacidad para comunicarse y participar con los demás en su trabajo teniendo voluntad personal de reunir esfuerzos y alcanzar objetivos comunes.
Orientación al Logro	Capacidad para dirigir sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos y generar resultados.
Autocontrol	Madurez y control de sus impulsos emocionales, ser tolerantes ante la frustración y poseer seguridad en sí mismo.
Actitud de Servicio	Dispuesto a ayudar a los estudiantes y docentes asesores, brindar la información que necesiten para ofrecer un excelente servicio a sus clientes.
Ética	Estar conscientes de la responsabilidad que tienen con los compromisos asignados tanto internos como externos. No violar la confiabilidad de la información suministrada y ser exigentes en la calidad de las respuestas brindadas en el Consultorio Social.
Liderazgo	Capacidad para dirigir personas y lograr que éstas contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos. Comprometerse en el desarrollo de los estudiantes y usuarios; e identificar y direccionar el potencial y capacidades individuales de los integrantes del Consultorio.
Comunicación	Capacidad para generar y mantener flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización utilizando los medios de comunicación establecidos para cada caso favoreciendo así el establecimiento de las relaciones laborales sanas y beneficiosas.

Nota: Elaboración propia

La persona que ocupe este cargo debe tener conocimientos en consultorías y asesorías, manejo de grupos, logro de objetivos, venta de intangibles, planeación, organización, dirección y

control. Debe tener experiencia de 5 años en dirección de empresas de cualquier índole y 2 años como consultor de empresas.

8.8.1.2. Descripción del cargo de los monitores del CSMD Centro Regional Bucaramanga

Identificación del cargo. La persona tendrá la denominación de monitor del CSMD Centro Regional Bucaramanga. Debe contar con experiencia en asistencia administrativa, manejo de herramientas ofimáticas y atención al cliente. Tendrá como jefe inmediato al coordinador del consultorio social.

Objetivo del cargo. Apoyar en la atención y suministro de información al público y usuarios que se comunican con el consultorio, satisfaciendo sus necesidades de acuerdo con la información requerida por ellos.

Funciones o actividades de trabajo. A continuación, se enumeran las funciones y su periodicidad:

1. Diligenciar y archivar la solicitud del servicio cada vez que los usuarios soliciten consultoría o asesoría, brindándoles el direccionamiento adecuado (diario).
2. Solicitar a los estudiantes asesores y tutores llenar o informar el control asistencia de los beneficiarios (semanal).
3. Recibir y controlar la correspondencia recibida y dar pronta respuesta (diario).
4. Elaborar y entregar comunicaciones a los estudiantes asesores y coordinador, para manejar y brindar respuestas de la información de los usuarios (semanal).

5. Elaborar correspondencia y manejar archivo de los documentos e información de los estudiantes asesores, coordinador, tutores y usuarios (diario).

6. Coordinar el suministro de elementos y papelería con el coordinador a los estudiantes asesores y profesores tutores (semanal).

7. Coordinar y controlar el buen funcionamiento del archivo y base de datos (mensual).

8. Responder por inventarios de equipos y elementos asignados y la adecuada conservación de los mismos (semestral).

Responsabilidades. Atención inicial al usuario, resolución de dudas e inquietudes, envío de correspondencia, manejo y control de bases de datos.

Conocimientos, experiencia y competencias. La persona que ocupe este cargo debe tener conocimientos asistencia administrativa, gestión documental, atención al cliente, manejo de grupos, logro de objetivos, organización, dirección y control. Debe tener dos años de experiencia en alguna o varias de las áreas mencionadas anteriormente. Este perfil comparte las mismas competencias del cargo de coordinador, para recordarlo ver tabla 7.

8.8.1.3. Los docentes tutores.

Los docentes que participarán en el consultorio lo harán como tutores. Brindarán orientación a los estudiantes de práctica en el desarrollo del proceso de asesoría y consultoría a la comunidad estudiantil de los estratos 1,2 y 3, buscando que esta actividad se realice de acuerdo con los parámetros teóricos y prácticos establecidos por el consultorio. Las áreas de conocimientos en las cuales los docentes tutores deben ser especialistas son:

- Docente tutor en Administración de Empresas.

- Docente tutor Contaduría Pública.
- Docente tutor en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Docente tutor en Psicología.
- Docente tutor en Licenciatura en Educación Infantil.

El proceso de selección estará regido de acuerdo con los parámetros que establezca el comité del consultorio social. Los docentes tutores estarán vinculados laboralmente a la Uniminuto como profesores de medio tiempo, y su participación en el consultorio social hará parte de la carga académica asignada durante el semestre, especialmente en las horas destinadas a apoyo. Se recomienda que las horas académicas dedicadas por cada docente al consultorio social sean 20 horas por semana y así puedan dedicar las 8 horas restantes a reuniones del programa al que pertenecen.

8.8.1.4. El cargo de los docentes tutores del CSMD Centro Regional Bucaramanga se describe a continuación.

Identificación del cargo. Las personas pertenecientes a esta área deben ser parte de las diferentes facultades de pregrado. Tendrán la denominación Docentes Tutores del CSMD Centro Regional Bucaramanga y su jefe inmediato es el Coordinador del consultorio, además debe tener un grupo de 4 estudiantes a cargo.

Objetivo del cargo. Asesorar a los estudiantes del CSMD en sus áreas de especialidad por medio del acompañamiento permanente, para ser guía en la toma de decisiones, asistiéndolos para el logro de calidad en la prestación del servicio de tal forma que amplíen y afiancen los conocimientos adquiridos en la academia.

Funciones o actividades del trabajo. Los docentes tutores, tienen una gran participación y responsabilidad dentro del trabajo a realizar en el CSMD por tal razón a continuación se describen sus funciones y periodicidad.

1. Realizar recomendaciones o sugerencias para el mejoramiento de servicio del consultorio (semanal).

2. Capacitar y asesorar a los estudiantes de su área, en asocio con el Coordinador del consultorio social, en los temas que les correspondan, de acuerdo con los casos que se les presenten y velar por su buen desempeño (semanal).

3. Orientar a los estudiantes en la elaboración de los planes y estrategias que conlleven a la eficiencia del servicio ofrecido (semanal).

4. Atender las consultas extraordinarias de los estudiantes practicantes, previa cita concertada con ellos (semanal).

5. Visitar a los estudiantes durante el desarrollo del trabajo, cuando sea necesario (mensual).

6. Ejercer evaluación, control y retroalimentación al trabajo realizado por los estudiantes practicantes (mensual).

7. Comunicar al Coordinador del Consultorio Social las observaciones que consideren pertinentes para el buen funcionamiento del consultorio con respecto al desempeño de los estudiantes (semestral).

8. Diligenciar la bitácora de asistencia al Consultorio social (mensual).

9. Coordinar a los estudiantes en la elaboración del plan estratégico que deberá regir para el siguiente período (semanal).

10. Ejercer evaluación y control al trabajo realizado por los estudiantes (semanal).

11. Velar por el buen funcionamiento del Consultorio Social. (semanal).

12. Servir de apoyo a los estudiantes asesores en las situaciones que se presenten en el consultorio que lo requieran (semanal).

13. Realizar la inducción a los nuevos estudiantes asesores juntamente con el Coordinador del Consultorio social (semanal).

14. Todas las demás que estén contempladas en el estatuto docente (semanal).

Responsabilidades. Dentro de las decisiones que pueden tomar por sí mismos, está el envío de correspondencias, culminación de los casos tratados y la aprobación de dictámenes hechos por los estudiantes asesores, por otra parte, están las decisiones que deben tomar teniendo en cuenta la aprobación del jefe inmediato como lo son: solicitud de recursos a la institución, contactar consultores externos, aceptación o rechazo de casos determinados y la aprobación del plan de mejoramiento para el siguiente periodo.

Conocimientos, Experiencia Y Competencias. A continuación, se muestra en la tabla 8 la descripción de las competencias que deben tener los Docentes Tutores que hagan parte del CSMD Centro Regional Bucaramanga.

Tabla 8*Competencias del perfil de los Docentes Tutores del CSMD-Bucaramanga*

Competencias	Descripción
Trabajo en Equipo	Es la capacidad para comunicarse y participar con los demás en su trabajo teniendo voluntad personal de reunir esfuerzos y alcanzar objetivos comunes.
Orientación al Logro	Capacidad para dirigir sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos y generar resultados.
Autocontrol	Madurez y control de sus impulsos emocionales, ser tolerantes ante la frustración y poseer seguridad en sí mismo.
Actitud de Servicio	Dispuesto a ayudar a los estudiantes y docentes asesores, brindar la información que necesiten para ofrecer un excelente servicio a sus clientes.
Ética	Estar conscientes de la responsabilidad que tienen con los compromisos asignados tanto internos como externos. No violar la confiabilidad de la información suministrada y ser exigentes en la calidad de las respuestas brindadas en el Consultorio Social.
Liderazgo	Capacidad para dirigir personas y lograr que éstas contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos. Comprometerse en el desarrollo de los estudiantes y usuarios; e identificar y direccionar el potencial y capacidades individuales de los integrantes del Consultorio.
Comunicación	Capacidad para generar y mantener flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización utilizando los medios de comunicación establecidos para cada caso favoreciendo así el establecimiento de las relaciones laborales sanas y beneficiosas.
Conocimientos	Saberes especializados en las áreas de asesoría que maneja en el consultorio social.
Formación	Que sean profesionales en las respectivas áreas asignadas.
Experiencia	Tener conocimientos sobre las áreas de trabajo en las cuales se desempeña dentro del CSMD

Nota: elaboración propia.

Es importante que los docentes que ocupen este cargo deben tener estabilidad emocional, liderazgo, capacidades de dirección, habilidades para el trabajo en equipo, integridad y excelentes relaciones interpersonales.

8.8.1.5. Los Estudiantes Asesores

Los estudiantes asesores deben cumplir con los requisitos establecidos por la facultad para matricular Práctica profesional I o Práctica profesional II , además debe estar sujeto al perfil establecido por el Consultorio social y contar con las siguientes características:

1. Deben ser personas con conocimientos en las áreas propias del Consultorio social.
2. Deben ser personas proactivas.
3. Deben tener capacidad de análisis y reacción ante diferentes temas de sus áreas de conocimiento.
4. Deben ser responsables con el manejo de la información.
5. Deben tener la capacidad de escuchar y realizar conclusiones.

Para el proceso de selección de los estudiantes asesores, el Consultorio Social debe realizar una convocatoria dirigida a los estudiantes de las facultades de los programas de pregrado al finalizar cada semestre, teniendo en cuenta que al semestre siguiente estos deben matricular sus prácticas profesionales (I o II) en la modalidad establecida por cada programa académico para la vinculación de los estudiantes al consultorio social.

Es importante resaltar que los estudiantes asesores no tienen ningún tipo de vinculación laboral con el consultorio social o la Universidad Uniminuto, por cuanto están desarrollando su práctica.

Los estudiantes que participan en el consultorio deben estar matriculados en la práctica profesional correspondiente y acordada por el comité central del Consultorio Social para cada plan de estudios, este espacio puede servir para que los estudiantes desarrollen su trabajo de grado como opción de grado si así lo desean y si cuentan con la cantidad de personas necesarias para su realización, del mismo con previa aceptación del comité de Investigación del programa correspondiente, con el fin de optimizar los tiempos y aprovechar las habilidades que conlleva prestar el servicio en el consultorio, bajo las normas de calidad establecidas, de lo contrario pueden optar por otra opción de grado ofrecidas por la universidad.

Constituyen faltas de los estudiantes asesores, las siguientes:

1. La inasistencia de los estudiantes a los horarios establecidos sin justificación plena.
2. El abandono de un trabajo sin causa justa, comprobado a juicio del Coordinador.
3. La tramitación de un trabajo particular a nombre del consultorio.
4. La violación al grado de confiabilidad de información.
5. El incumplimiento de las normas establecidas en las diferentes modalidades de trabajo de grado.
6. Todas las demás estipuladas en el reglamento estudiantil.

8.8.2. Sanciones

Las faltas anteriormente mencionadas, previa investigación, serán sancionadas por el Director de Trabajo de Grado asignado.

8.8.3. Las características descripción del cargo estudiante asesor con CDMD centro regional Bucaramanga

Identificación del cargo. Los estudiantes asesores deben ser de estrato socioeconómico 1, 2 o 3 y cumplir con los requisitos establecidos por la universidad para presentar sus prácticas o trabajo de grado. Dentro de las características del perfil que debe cumplir dentro del CSMD se destaca la proactividad, capacidad de análisis y reacción frente a temas de su conocimiento, responsabilidad en el manejo de la información, capacidad de escucha. Se jefe inmediato es el docente tutor encargado.

Objetivo del cargo. Desempeñar labores de consultoría y asesoría desde el CSMD a los demás estudiantes de la universidad, por medio de los conocimientos adquiridos, con el fin de hacer una devolución creativa de lo aprendido en la teoría como parte de su desarrollo profesional.

Funciones o actividades de trabajo. El estudiante asesor del CSMD debe cumplir en tiempo y forma con lo siguiente:

1. Desarrollar todas las actividades en el marco de los lineamientos y metas indicadas por la Facultad de Ciencias de la Administración con carácter de alta calidad y ética profesional (Diario).
2. Cumplir con el horario de trabajo ordinario y extraordinario en casos especiales (Diario).
3. Diligenciar los formularios de solicitud de servicios (Diario).
4. Informar a los usuarios del servicio los deberes y derechos que tiene con el Consultorio para hacer uso del servicio (Diario).

5. Dar respuesta oportunamente a las solicitudes que hagan los usuarios, presentar el primer informe en forma inmediata y continuar atendiéndolas con suma diligencia hasta su terminación (Diario).

6. Diligenciar la bitácora de asistencia al Consultorio social en los horarios correspondientes (Diario).

7. Presentar al docente asesor del área correspondiente, el plan de trabajo, e informes periódicos de los trabajos que esté realizando (Diario).

8. Mantener una base de datos que permita hacer seguimiento a cada usuario, agilizar el servicio a prestar y mantener un control permanente sobre el trabajo que esté realizando (Diario).

9. Mantener un archivo ordenado y actualizado de la correspondencia enviada y recibida (Diario).

10. Mantener un alto grado de confidencialidad de la información suministrada por el solicitante del servicio (Semestral).

11. Atender en su respectivo turno, demostrando buen comportamiento, cortesía, amabilidad y respeto a los solicitantes del servicio (Semestral).

12. Presentar por escrito al Coordinador del consultorio un informe final que contenga un resumen de los resultados obtenidos en cada uno de los trabajos a su cargo y adjuntar las constancias pertinentes (Semestral).

13. Participar en la realización del plan de mejoramiento al final de cada semestre (Semestral).

14. Hacer los adelantos respectivos de su trabajo de grado (Diario).

Responsabilidades. los estudiantes asesores por si mismos pueden diligenciar formatos de solicitudes de servicio, mantener contacto telefónico con los usuarios, proveer conocimiento especializado para garantizar la identificación de las mejores soluciones a posibles problemas bajo estudio, organizar y colocar al servicio del usuario y el proyecto sus capacidades y recursos técnicos para garantizar el desarrollo del trabajo dentro de los parámetros establecidos por el consultorio, ejercer en todo momento su criterio profesional en forma independiente (evitando que en sus conceptos influyan elementos externos diferentes a los técnicos y económicos). Asimismo, debe consultar a su superior inmediato para aceptar o rechazar un determinado caso, realizar una solicitud de recursos, hacer el envío de correspondencias, apoyar al plan de mejoramiento nuevo período y tener contacto con consultor externo.

Conocimientos, experiencia y competencias. A continuación, se muestra en la tabla 9 la descripción de las competencias que deben tener los estudiantes que quieran ser asesores en el CSMD.

Tabla 9

Competencias del perfil de los Estudiantes Asesores del CSMD-Bucaramanga

Competencias	Descripción
Trabajo en Equipo	Es la capacidad para comunicarse y participar con los demás en su trabajo teniendo voluntad personal de reunir esfuerzos y alcanzar objetivos comunes.
Orientación al Logro	Capacidad para dirigir sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos y generar resultados.
Autocontrol	Madurez y control de sus impulsos emocionales, ser tolerantes ante la frustración y poseer seguridad en sí mismo.

Competencias	Descripción
Actitud de Servicio	Dispuesto a ayudar a los estudiantes y docentes asesores, brindar la información que necesiten para ofrecer un excelente servicio a sus clientes.
Ética	Estar conscientes de la responsabilidad que tienen con los compromisos asignados tanto internos como externos. No violar la confiabilidad de la información suministrada y ser exigentes en la calidad de las respuestas brindadas en el Consultorio Social.
Liderazgo	Capacidad para dirigir personas y lograr que éstas contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos. Comprometerse en el desarrollo de los estudiantes y usuarios; e identificar y direccionar el potencial y capacidades individuales de los integrantes del Consultorio.
Comunicación	Capacidad para generar y mantener flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización utilizando los medios de comunicación establecidos para cada caso favoreciendo así el establecimiento de las relaciones laborales sanas y beneficiosas.
Conocimientos	Saberes especializados en las áreas de asesoría que maneja en el consultorio social.
Formación	Que sean profesionales en formación en las respectivas áreas asignadas.
Experiencia	Tener conocimientos sobre las áreas de trabajo en las cuales se desempeña dentro del CSMD

Nota. elaboración propia

Es importante que los estudiantes asesores cuenten con un promedio académico que cumpla con los cánones establecidos por la Universidad como aceptables, pues se hace necesario que sean personas con buen registro académico como indicador de su capacidad intelectual; de igual forma que sean personas estables emocionalmente, con liderazgo, habilidades para el trabajo en equipo, entre otros.

8.9. Matriz DOFA Y Estrategias Propuestas Para El Consultorio Social

A continuación, se procede a realizar un análisis interno (Debilidades y Fortalezas) y externo (Oportunidades y Amenazas) del CSMD Centro Regional Bucaramanga mediante la elaboración de la matriz DOFA como se puede ver en la tabla 10, para posteriormente elaborar la triangulación y crear unas estrategias como se observa en la tabla 11.

Tabla 10

Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
1. Infraestructura para atender la demanda. 2. Disponibilidad horaria de los docentes tutores que acompañen la prestación del servicio. 3. Grado participación de los estudiantes en el Consultorio social. 4. Recursos limitados en el presupuesto. 5. Solo prestará el servicio durante el periodo académico establecido por la universidad.	1. Sector en crecimiento dentro de un proceso de globalización. 2. Políticas gubernamentales encaminadas a orientar y promover el desarrollo de los procesos de estudiantes de estratos 1, 2 y 3. 3. Recursos públicos destinados a la promoción y fortalecimiento de las actividades y programas de apoyo a la comunidad estudiantil involucrada en el proceso, pueden aplicar a convocatorias. 4. A futuro ofrecer consultorías y/o asesorías a empresas y así obtener recursos para el sostenimiento del consultorio.
Fortalezas	Amenazas
1. El consultorio social cuenta con el respaldo de la CMD y sus actividades de extensión. 2. Contará con la Integración de las diferentes áreas de conocimiento en los programas ofertados por la universidad, con la posibilidad de ir creciendo a medida que las carreras que	1. Los diversos imprevistos que obligarían al cierre de instalaciones y por ende la no prestación del servicio 2. La experiencia de la competencia reconocida por los usuarios 3. Recorte de presupuesto para su funcionamiento

se van ofertando crezcan y los estudiantes avancen de semestre.

3. Servicio gratuito para los estudiantes de estrato 1, 2 y 3.

4. Cuentan con el capital humano de Uniminuto Centro Regional Bucaramanga.

5. Ofrece la oportunidad a los estudiantes de hacer sus prácticas profesionales.

6. El nivel académico de los estudiantes y la experiencia y reconocimiento de los docentes.

Nota. elaboración propia.

Tabla 11*Matriz de estrategias*

Estrategias FO	Estrategias DO
F1- O1 Amplia cobertura en la prestación de servicios los cuales son reconocidos por su buena calidad por la comunidad estudiantil.	D1- O1 Hacer uso estratégico de la capacidad instalada, haciendo énfasis en la calidad del servicio.
F2- O2 Articulación con la administración pública que permita el fortalecimiento y desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil.	D4- O2 Crear proyectos sociales que beneficien a los estudiantes de estrato 1, 2 y 3 para presentar a la administración municipal
F3- O3 Mejorar y ampliar la cobertura de servicios a los estudiantes que más lo requieran desde los puntos de vista propuestos por el Comité del Consultorio social, de tal forma que se generen propuestas para aplicar a convocatorias que brinden recursos públicos y así generar un impacto importante en los beneficiarios	D4 – O4: Aprovechar la destinación de recursos por parte de la universidad Uniminuto u otras entidades para participar en programas de cofinanciación o de apoyo al desarrollo de las actividades
F4- O4 Ofrecer los servicios a entidades que tengan una necesidad específica en el área de consultoría o asesoría	
Estrategias DA	Estrategias FA
D1- A4 Prever mediante un plan de contingencia la atención por tele consulta en caso de eventualidades que impidan la presencialidad del servicio.	F1- A2 El Consultorio deberá aprovechar la credibilidad y los medios con que cuenta la Universidad para realizar una campaña de medios, para enfrentar el reconocimiento de las empresas del sector.
D2- A3 Se debe optimizar el papel de los docentes tutores, quienes deben colaborar al máximo con los procesos que adelantan los estudiantes.	F2- A2 Aprovechar óptimamente la especialización y el conocimiento en las diferentes áreas con que cuenta el consultorio social, frente a las Empresas que prestan el servicio de asesoría y consultoría en áreas específicas para tener un mayor campo de acción.
D4- A2 Se debe brindar un servicio con alto impacto social, lo cual genera sostenibilidad y amplía las posibilidades de apoyo	F3- A2 Promocionar el enfoque responsabilidad social corporativa desde el Consultorio como elemento diferenciador y

D5-A1 Vinculación de estudiantes de estrategia de comunicación frente a la práctica profesional mediante un curso competencia intersemestral.

Nota. Elaboración propia.

9. Aspectos Financieros Del Consultorio Social

Se visualiza que el presupuesto de inversión y funcionamiento del Consultorio Social sea proporcionado en su totalidad por la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Bucaramanga, como estrategia de proyección social, contribuyendo así con una de las funciones misionales de la Universidad como es la de extensión universitaria y proyección social.

Desde este punto de vista se destaca la función social del Consultorio, que prestará sus servicios con la finalidad de desarrollar la labor de extensión y proyección social. Por esta razón el presupuesto no presenta beneficios económicos o utilidades.

Los programas académicos de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Bucaramanga, será quienes asumirán la inversión inicial y los gastos de operación del Consultorio. Sin embargo, el Consultorio social podrán gestionar la consecución de recursos externos como préstamos a bancos.

Los aspectos financieros están compuestos por la siguiente información:

1. Presupuesto de Inversión Inicial
 - Inversión de equipos y muebles
 - Evento de Inauguración
 - Papelería
 - Mejora en propiedad ajena
2. Presupuesto de Egresos

- Gasto personal Monitores
 - Gasto personal Coordinador de consultorio social
 - Bonificaciones docentes
 - Egresos mes a mes por semestre de forma discriminada
3. Presupuesto de Ingresos
- Número de Estudiantes por programa 2019-2 y 2020-1
 - Valor de los programas académicos por semestre 2019-2 y 2020-1
 - Porcentaje de presupuesto de proyección y extensión social por programas académicos periodos 2019-2 y 2020-1
4. Flujo de caja

9.1. Presupuesto de inversión Inicial.

9.1.1. Inversión Inicial equipos y muebles de oficina

En la tabla 12 se evidencia el presupuesto de inversión inicial

Tabla 12

Presupuesto de Inversión Inicial (Inversión de equipos y muebles de oficina)

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Archivador Boreal SKU: AWF1967	5	\$305.800	\$1.529.000
Teléfono Alámbrico Panasonic TS500	2	\$51.900	\$103.800
Celular Xiaomi Redmi 9 64 GB	1	\$729.900	\$729.900
Escritorio Ávila 1 metro Bertolini	7	\$429.900	\$3.009.300
Escritorio Gerencial L Dever M01411EL.CR	1	\$579.900	\$579.900
Escritorio 11 metros	1	\$2.500.000	\$2.500.000
Escritorio Ival Es4606	5	\$274.900	\$1.374.500
Computadora portátil Lenovo S145	27	\$989.000	\$26.703.000
Computadora IdeaCenter A340	1	\$2.355.565	\$2.355.565
Silla sala de espera X4 Tandem	2	\$439.900	\$879.800
Silla escritorio 114x60x58+k	27	\$239.900	\$6.477.300

Silla ergonómica	1	\$379.900	\$379.900
Silla interlocutora Cs-iso	27	\$119.950	\$3.238.650
regulador de voltaje	7	\$54.900	\$384.300
Impresora Multifuncional Láser HP MFP 137FNW	2	\$699.000	\$1.398.000
Subtotal		\$10.150.415	\$51.642.915

Nota: Elaboración propia con valores tomados del mercado 2021

En la tabla 12 se evidencia el presupuesto de inversión inicial de equipos y muebles de oficina para 27 personas, con un valor total de cincuenta y un millones seiscientos cuarenta y dos mil novecientos quince pesos, (\$ 51.642.915). Este presupuesto se realizó teniendo en cuenta precios actuales del mercado y lugares con reconocimiento y garantía.

9.1.2. Inversión Inicial Evento de inauguración

Para el inicio de las labores en el CSMD Centro Regional Bucaramanga se programa una reunión de inauguración que debe tener una logística y atención hacia los invitados, por tal motivo en la tabla 13 se presenta el presupuesto para llevarlo a cabo.

Tabla 13

Presupuesto para evento de inauguración para 30 personas

Concepto	cantidad	Valor unitario	Valor total
Vino Tinto	6	\$45.000	\$270.000
Copas	32	\$1.500	\$48.000
Bandejas	4	\$10.000	\$40.000
Pasabocas (3 variedades)	180	\$3.250	\$585.000
Mesero	2	\$70.000	\$140.000
Servilletas	1	\$6.800	\$6.800
Vasos	32	\$800	\$25.600
Botellón de agua	1	\$8.000	\$8.000
Hielo	2	\$5.000	\$10.000
Decoración	1	\$300.000	\$300.000
subtotal		\$450.350	\$1.433.400

Nota. Elaboración propia con valores tomados del mercado 2021

En la tabla 13 se puede observar el presupuesto para el evento de inauguración con un total de 30 invitados. Entre otros, asistirá el coordinador de consultorio social, los docentes que ayudaran en el consultorio, un coordinador de cada programa y el rector.

9.1.3. Inversión Inicial Papelería

Tabla 14

Inversión inicial en papelería

Concepto	Cantidad	Valor unidad	Valor Total
Grapadoras	28	\$ 8.900	\$ 249.200
Sacabocados	28	\$ 8.500	\$ 238.000
Quita grapas	28	\$ 5.000	\$ 140.000
Porta lapiceros	28	\$ 2.000	\$ 56.000
Tijeras	28	\$ 2.000	\$ 56.000
Subtotal		\$ 26.400	\$ 739.200

Nota. Elaboración propia con valores tomados del mercado 2021

La inversión inicial de papelería como se muestra en la tabla 14 es de setecientos treinta y nueve mil doscientos pesos, (\$ 739.200). Se debe tener en cuenta en total son 27 personas las que colaborarán por jornada en el consultorio: es importante que cada persona tenga en su puesto de trabajo todos los implementos necesarios para brindar un mejor servicio.

9.1.4. Inversión Inicial mejora en propiedad ajena.

Como se mencionó anteriormente, el CSMD Centro Regional Bucaramanga brindará sus servicios de asesoría y consultoría en el inmueble donde opera el Centro Progreso EPE, aprovechando un espacio en el primer piso que se encuentra en perfectas condiciones, no obstante, dado que el consultorio requiere de un espacio más amplio y el inmueble cuenta con una azotea, se propone realizar una mejora en propiedad ajena cuyo valor se presenta en la tabla 15.

Tabla 15

Mejora en propiedad ajena.

Concepto	Valor
Materiales y mano de obra de divisiones de estructura liviana en superboard, techo, estructura de metal con lamina de Drywall	\$86.500.000
Subtotal	\$86.500.000
Total gastos de inversión	\$140.315.515

Nota. Elaboración propia con cotización.

En la tabla 15 se habla del mejoramiento de propiedad ajena debido a que actualmente se están utilizando por completo las instalaciones. El segundo piso del inmueble cuenta con una placa y escaleras para el acceso, pero no tiene techo: por tal motivo se decidió realizar una mejora a la propiedad en este caso se realizará lo siguiente: Estructura de techo con metal, techo, paredes exteriores, divisiones en superboard, los materiales y mano de obra tienen un valor de ochenta y seis millones quinientos mil pesos, (\$86.500.000). Esta obra se entrega en un aproximado de 15 días. Para que el Consultorio Social, inicie sus funciones se requiere además de espacios físicos, una inversión inicial de ciento cuarenta millones trescientos quince mil quinientos quince (\$140.313.515).

9.2. Financiación del crédito para la Inversión Inicial del CSMD Centro Regional Bucaramanga.

La inversión mencionada en el punto anterior se realizará a través de un crédito en una entidad bancaria que se presenta en la tabla 16.

Tabla 16*Financiación del CSMD Centro Regional Bucaramanga*

Concepto	Valor
Valor crédito	\$ 140.315.515
Tasa de interés mensual	1,00%
Plazo del crédito	60
Cuota mensual	\$3.121.241

Nota. Elaboración propia con valores tomados del mercado 2021.

En la tabla 16 se observa el financiamiento del crédito que se solicitará para poner en marcha en proyecto. Se cancelarán cuotas mensuales de tres millones ciento veintiún mil descuentos cuarenta y un pesos (\$ 3.121.241) con un plazo de 60 meses (5 años).

9.3. Presupuesto de Egresos

9.3.1. Gastos de Personal

Por otro lado, para el funcionamiento del Consultorio se contemplan los gastos del personal que se contratara los cuales son un coordinador del CSMD Centro Regional Bucaramanga y dos monitores como se observa en la tabla 17. Y tabla 18 respectivamente.

9.3.1.1. Gasto de personal (Monitores)

En la tabla 17 se evidencia cuanto le cuesta a la CSMD centro regional Bucaramanga cada monitor con las prestaciones legales y lo exigido por la ley.

Tabla 17*Gatos de personal (Monitores)*

Cargo Monitores	
Concepto	Valor
Salario mínimo mensual	\$908.526
Auxilio de Transporte	\$106.454
Pensión	\$109.023

Prima de servicios (Provisión mensual)	\$84.581
ARL (Nivel I)	\$4.724
Cesantías (Provisión mensual)	\$84.581
Intereses cesantías (Provisión mensual)	\$10.149
Caja de compensación	\$36.341
Vacaciones	\$37.858
Salud (EPS)	\$77.224
Total	\$1.459.461

Nota. Elaboración propia con valores tomados del mercado 2021

9.3.1.2. Gasto de personal Coordinador de consultorio Social

En la tabla 18 se evidencia cuanto le cuesta a la CSMD Centro Regional Bucaramanga el coordinador de consultorio social con las prestaciones legales y lo exigido por la ley.

Tabla 18

Gatos de personal (coordinador)

Cargo Coordinador de consultorio social		
Salario mínimo mensual	\$	1.700.000
Pensión	\$	109.023
Prima de servicios (Provisión mensual)	\$	84.581
ARL (Nivel I)	\$	4.724
Cesantías (Provisión mensual)	\$	84.581
Intereses cesantías (Provisión mensual)	\$	10.149
Caja de compensación	\$	36.341
Vacaciones	\$	37.858
Salud (EPS)	\$	77.224
Total	\$	2.144.481

Nota. Elaboración propia con valores tomados del mercado 2021

9.3.2. Presupuesto general de gastos de personal

Tabla 19

Presupuesto general de gastos de personal

Cargo	Cantidad	Valor Mes	Total, valor mes	Total, semestre	salario
Coordinador de consultorio social	1	\$ 2.144.481	\$ 2.144.481	\$ 12.866.886	
Monitores	2	\$ 1.459.461	\$ 2.918.922	\$ 17.513.532	
Total		\$ 3.603.942	\$ 5.063.403	\$ 30.380.418	

Nota. Elaboración propia con valores tomados del mercado 2021

El presupuesto de gastos de personal mostrado en la tabla 19 se realizó con todas las prestaciones y lo exigido por la ley como se evidencia en la tabla 17 y tabla 18. En la primera casilla se evidencia el cargo, seguido de la cantidad de empleados que se necesitan para este cargo, el valor por mes, el valor por mes teniendo en cuenta el número de empleados y el total del salario por semestre por el número de empleados, la inversión mensual será de cinco millones sesenta y tres mil cuatrocientos tres pesos (\$ 5.063.403).

En la tabla 20 se observa el gasto de bonificación de docentes tutores el cual se les entregará a quienes colaboren en el consultorio social. Se les dará una bonificación de 1SMMLV por semestre y el pago de este se dividirá mensual.

9.3.3. Bonificación Docente

Tabla 20

Bonificación a docentes.

Docentes tutores	cantidad	Valor bonificación semestre	Total, bonificación semestre
------------------	----------	-----------------------------	------------------------------

Bonificación extralegal de mera liberalidad	10	\$908.526	\$9.085.260
---	----	-----------	-------------

Nota. Elaboración propia.

9.4. Egresos mes a mes por semestre de forma discriminada

Adicional a los gastos de personal que ya se explicaron en la tabla 21 se observan los egresos mes a mes por semestre de forma discriminada.

Tabla 21

Egresos enero-abril

EGRESOS POR MES	Gastos Mensuales
Nómina	\$ 5.063.403
Pago ARL practicantes	\$ 94.860
Servicios	\$ 702.855
Mantenimiento y reparaciones	\$ 285.600
Pago cuota reforma del inmueble e inversión inicial	\$ 3.121.241
Bonificación extralegal de meraliberalidad	\$ 1.514.210
Papelería	\$ 981.920
Depreciación Muebles	\$ 129.283
Depreciación Computadores	\$ 860.482
Amortización predio	\$ 1.441.667
TOTAL EGRESOS	\$ 14.195.521

Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 21 se observan los gastos mensuales del CSMD Centro Regional Bucaramanga, cabe aclarar que la papelería solo se comprara en el mes de enero.

9.5. Presupuesto de Ingresos

9.5.1. Cantidad de estudiantes por programas periodo 2019-2 y 2020-1

En la tabla 22 se observa la cantidad de estudiantes por programa en los periodos 2019-2 y 2020-1

Tabla 22.

Numero de estudiantes por programa durante 2019-2 / 2020-1

Programas	Periodos	
	2019-2	2020-1
Tecnología en Negocios y Mercadeo	55	50
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	879	764
Administración de empresas	473	458
Contaduría Pública	315	317
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	201	211
Licenciatura en Educación Artística	65	85
Licenciatura en Educación Infantil	704	713
Psicología	959	861
Trabajo Social	185	206
Especialización en Gerencia de Proyectos	182	190
Especialización en Gerencia Financiera	51	61
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	289	283
Ingeniería Industrial	-	15
Total	4358	4214

Nota: Elaboración propia.

Para hacer el proyecto más real se realizó una proyección del crecimiento poblacional por semestre durante cinco años, cuantificado el valor de las matrículas; esto para verificar que tan factible es el proyecto pues se considera un porcentaje destinado para el Consultorio Social

9.5.2. Porcentaje de presupuesto de proyección y extensión social por programas académicos periodos 2019-2 y 2020-1

En la siguiente tabla 24 se observa el valor que donará cada programa semestralmente.

Tabla 23.

Porcentaje de presupuesto de proyección y extensión social por programas académicos periodos 2019-2 y 2020-1

Programas	% Presupuesto proyección y extensión social periodo 2019-2 y periodo 2020-1	
Tecnología en Negocios y Mercadeo	\$ 777.420	\$ 743.943
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$ 13.134.458	\$ 12.082.660
Administración de empresas	\$ 7.067.803	\$ 7.243.270
Contaduría Pública	\$ 4.713.188	\$ 5.013.355
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$ 3.004.950	\$ 2.966.660
Licenciatura en Educación Artística	\$ 864.500	\$ 1.195.100
Licenciatura en Educación Infantil	\$ 10.457.040	\$ 11.195.883
Psicología	\$ 15.610.780	\$ 14.753.177
Trabajo Social	\$ 4.100.294	\$ 5.083.565
Especialización en Gerencia de Proyectos	\$ 6.994.943	\$ 7.718.750
Especialización en Gerencia Financiera	\$ 190.804	\$ 2.412.474
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$ 10.980.194	\$ 11.365.280
Ingeniería Industrial	\$ -	\$ 428.438
Total	\$ 77.896.371	\$ 82.202.553

Nota: Elaboración propia.

Usualmente el porcentaje de presupuesto de proyección y extensión social es del 2% o 3%: Al realizar proyecciones futuras en el flujo de caja (ver anexo 10) se decidió un 1,25% para el Consultorio Social pues con este porcentaje el programa se puede mantener. El presupuesto de proyección social se realizó por un periodo de cinco años semestralmente (ver anexo 6, 7, 8 y 9) para evidenciar las entradas que se tendrán teniendo diferentes escenarios desde los mejores con alto número de estudiantes hasta escenarios con un número muy bajo de estudiantes. Estos porcentajes se estipularon teniendo en cuenta un promedio.

En el anexo 6 se presenta el número de estudiantes proyectado a 5 años. En el anexo 7 se presenta el valor por programas con el aumento del IPC en cada uno de los años. En el anexo 8 se encontrará el ingreso que tiene cada programa teniendo en cuenta el número de estudiantes y en el anexo 9 el porcentaje de presupuesto de proyección y extensión social por programas en un periodo semestral por 5 años.

9.6. Flujo de Caja

Tabla 24.

Flujo de Caja

TOTAL INGRESOS	\$ 77.896.371	\$ 82.202.553
Total Egresos	\$ 75.199.108	\$ 77.705.369
Flujo de caja neto	\$ 2.697.263	\$ 4.497.184
Saldo inicial de caja	\$ -	\$ 2.697.263
Saldo final de caja	\$ 2.697.263	\$ 7.194.447

Nota: Elaboración propia.

La anterior tabla es el flujo de caja de los años 2019-1 y 2020-2. Se decidió realizar este flujo de caja para conocer la liquidez del proyecto: de igual manera tener un informe financiero

ordenado de los ingresos y egresos que tiene el proyecto. Aunque en la anterior tabla se evidencian los periodos 2019-2 y 2020-1, de igual manera se decidió hacer un flujo de caja proyectado a futuro (ver anexo 10) en el cual se evidencian rubros de los siguientes 5 años semestralmente para de esta manera poder observar la viabilidad del proyecto.

10. Canvas Social

A continuación, se desarrolla el Canvas social. En el se describe el modelo de negocio en once módulos que reflejan la lógica que sigue el consultorio cumpliendo con las cuatro áreas de un negocio como lo son los clientes (beneficiarios), oferta, infraestructura y viabilidad, pero teniendo en cuenta el impacto social, beneficios y costos sociales. Demostrando que la implementación del CSMD en el Centro Regional Bucaramanga es restable y sostenible en el tiempo.

Objetivo Contribuir al apoyo, servicio y acompañamiento a la población estudiantil de los estratos 1, 2 y 3 y habitantes de dos barrios de estratos 1 o 2 al semestre para el análisis e intervención de problemáticas sociales, mediante la prestación de asesorías y consultorías en las áreas de experticia de los programas ofertados por la Uniminuto Centro Regional Bucaramanga para el desarrollo de procesos de mejoramiento, con el respaldo de docentes y estudiantes en práctica profesional.				
Socios clave Coordinaciones de los diferentes programas de pregrado.	Actividades clave. Atención al beneficiario. Operaciones de manejo de correos.	Propuesta de valor Clientes: Para estudiantes de estrato 1, 2 y 3, que están insatisfechos con los horarios de atención y poca	Relaciones con los clientes. Asesoramiento personalizado.	Segmentos de cliente. 300 estudiantes beneficiarios.

Centro Progres EPE. Bienestar universitario.	Solucionar las necesidades de los clientes (beneficiarios). Convocatoria a estudiantes para desarrollo de la práctica Eficacia y eficiencia en el servicio. Trato directo entre cliente y consultor.	disponibilidad del personal, el servicio se realizará con atención personalizada en horarios de la mañana y la tarde, entrega el apoyo para las consultorías en diferentes áreas, a diferencia del centro progres y el bienestar universitario. Social: Más adelante, cuando se amplíe la cobertura del servicio hacia personas que vivan en barrios de estrato uno o dos, que estén insatisfechos porque no tienen el recurso para acceder a un servicio y desean una asesoría sin tener que pagar, el servicio será gratuito y ayudará a estar personas en temas psicológicos y financieros se realizará un fin de semana al mes.	Planes de seguridad en proyectos. Comunicación cara a cara. Seguimiento a los procesos.	En una segunda fase, habitantes de los dos barrios de estrato 1 y 2. 40 estudiantes de práctica profesional vinculados por el centro progresan que cumplan con el perfil con buen rendimiento académico e interés por el servicio
	Recursos clave. Espacio físico con Mejora en propiedad ajena. Personal capacitado. Asesoramientos personalizados. Atención jornada continua de 9:00 am a 5:00 pm		Canales. Redes sociales Correo institucional Página Web de la universidad Página web de la plataforma “AULAS Uniminuto”	

	40 estudiantes de práctica profesional que cumplan con el perfil, con buen rendimiento académico e interés por el servicio.			
Estructuras de costes. Los costos del proyecto se realizan fijos. pago de nómina, pago arl practicantes, servicios, mantenimiento y reparaciones, bonificación extralegal de mera liberalidad, papelería, pago cuota inversión inicial, depreciaciones y amortizaciones,		Fuentes de ingresos. Porcentaje de presupuesto y proyección social de los programas, tecnología en negocios y mercadeo, administración en seguridad y salud en el trabajo, administración de empresas, contaduría pública, Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental, Licenciatura en Educación Artística, Ingeniería Industrial, Licenciatura en Educación Infantil, Psicología, Trabajo Social, Especialización en Gerencia de Proyectos, Especialización en Gerencia Financiera y Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales.		
Impacto. Mitigar las problemáticas socioeconómicas mediante la atención integral de los estudiantes estrato 1, 2 y 3 que accedan a los servicios y de los habitantes de los dos barrios de estrato 1 o 2 que se imparten semestralmente				

Figura 4. Canvas Social

Nota: Elaboración propia.

11. Conclusiones

Se puede concluir que la implementación del CSMD en el Centro Regional Bucaramanga es fundamental para mejorar en primera instancia el desarrollo integral de los estudiantes beneficiarios, respaldado desde la extensión universitaria para localizar los procesos a realidades concretas y específicas que pueden tener una transformación desde la implementación de estrategias, siendo la academia un espacio de reflexión de la teoría a la práctica, haciendo una interpretación e intervención real de las problemáticas que afectan a los que serían directamente los beneficiarios del CSMD, constituyéndose también como un espacio de construcción de conocimiento, además que es un proyecto avalado por la Organización Minuto de Dios y la UNIMUNUTO que ha dado resultados en otras regiones del país por lo cual su réplica es de trascendencia.

La implementación del CSMD en el Centro Regional Bucaramanga, es una propuesta diferente, ya que inicialmente atiende a la población estudiantil de estratos socioeconómicos 1, 2 y 3. Un factor diferenciador frente a los otros CSMD a nivel nacional, además, desde el plan operativo y organizacional, se observa que el funcionamiento aprovecha los recursos físicos, humanos y financieros para su buen funcionamiento. En la fase cuatro, sobre **aspectos** financieros hay evidencia que el proyecto es viable, esto se puede comprobar en la proyección del flujo de caja realizada a 5 años semestralmente, en donde se termina el último semestre con un saldo final de caja de \$2.645.210 COP.

Además, se concluye que se toma la decisión de realizar lo anterior por períodos semestrales debido a que en este tiempo llegan los ingresos, cabe resaltar que el porcentaje de

proyección y extensión social es solo del 1,25% usualmente este porcentaje varía entre el 2% y el 3% pero debido a que con el 1.25% es sustentable se debió dejar este valor para que de esta manera puedan apoyar otros planes que aportan a la misión y visión de las dos instituciones cuya finalidad es el bienestar integral de los estudiantes y el impacto social.

Finalmente, en el Canvas social se da un aporte que se realizará a largo plazo, que es brindar los servicios de consultoría y asesoría en dos barrios aledaños a la institución que sean de estratos 1 o 2, evidenciando una vez más la viabilidad del proyecto, donde se pueden obtener más recursos por medio de cursos, capacitaciones y ofrecer el portafolio de servicios a instituciones públicas o privadas.

Referencias

- Angarita, U., & Martín, J. (2014). La teoría de las capacidades en Amartya Sen. *Edetania*, (46), 63-80. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5010857>
- ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES - ASCUN (2018). Política de Extensión por una universidad comprometida con el país. Recuperado de: <https://ascun.org.co/uploads/default/networks/73a4479a5d33fb6eb23fc83e7c0ee514.pdf>
- Block, P. (1994). Consultoría sin fisuras. Barcelona: Ediciones Granica.
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 69 de julio de 1991 (Colombia).
- Fantova, F., & de Bizkaia, O. D. T. S. Reflexiones compartidas sobre consultoría social y relaciones de colaboración. Recuperado de: https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/889_Documento-final.pdf
- Gallego, L., & Mira, S. (2004). Desventuras de un pobre en el mundo económico: La economía ortodoxa y sus límites en el análisis de la pobreza y la propuesta de Amartya Sen. *Lecturas De Economía*, 60 Retrieved from <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/scholarly-journals/desventuras-de-un-pobre-en-el-mundo-economico-la/docview/890063040/se-2?accountid=48797>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, María del Pilar. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). McGraw-Hill.
- Homestyler. Recuperado de: <https://www.homestyler.com/mobile>
- Juliao Vargas, C. S. (2017). *Consultorio Social Minuto de Dios: un modelo de atención social*. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/6008>

LA, P. E. Y. D. P., & DE, P. Informe Belmont principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. Recuperado de: <http://uis.com.mx/assets/belmont.pdf>

Ley 30 por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Colombia, 28 de diciembre de 1992. Recuperado de: https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_ley_3092.pdf

Ministerio de Educación Nacional.Educación Superior (2019).Eduación Superio. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-propertyvalue-57272.html?_noredirect=1

Ministerio de Salud. (04 de octubre de 1993). Recuperado el 19 de mayo de 2020, de:<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Ortiz-Riaga, M. C., & Morales-Rubiano, M. E. (2011). La extensión universitaria en América Latina: concepciones y tendencias. *Educación y educadores*, 14(2), 349-366. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v14n2/v14n2a07.pdf>

Pérez Payrol, V.B., Baute Rosales, M., & Maldonado, M.T. (2017). La asesoría: una forma de organización para la preparación de los directivos de educación superior en la evaluación profesoral. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 102-108. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Resolución 003451 de 2020. Por la cual se ratifica una reforma estatutaria a la Corporación Universitaria Minuto De Dios-UNIMINUTO. 10 de marzo de 2020 recuperado de: <http://umd.uniminuto.edu/documents/10181/0/Estatutos+UNIMINUTO.pdf>

Rodríguez Fajardo, L. V. (2019). La intervención del trabajo social en el sector vivienda: Experiencia de práctica profesional en el proyecto SIPAV del consultorio social, satélite calle 80

Rueda Guarín, T. E., Pumarejo Vega, P., Pérez García, C., Vivas Tafur, D., Gaviria Trujillo, C., & Trujillo García, C. H. Ley 30 de Diciembre 28 de 1992 por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86437_Archivo_pdf.pdf

Uniminuto. Centros Progreso Minuto de Dios. Recuperado de: <http://umd.uniminuto.edu/web/progres-epe/queeselepe>

Solis, M. J. C., Rivero, J. L. A., & Leal, O. E. B. (2018). Extensión universitaria y desarrollo local: Una perspectiva en construcción. *Revista San Gregorio*, (24), 16-23. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6839729>

Tünnermann Bernheim, C. (2017). El nuevo concepto de la extensión universitaria. Recuperado de: <http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/80/EL%20NUEVO%20CONCEPTO%20DE%20LA%20EXTENSI%C3%93N%20UNIVERSITARIA.pdf?sequence=1>

Viscarret, J. (2014). Modelos y métodos de intervención en trabajo social. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouniminutos/detail.action?docID=3228078>.

Buchbinder, P. (2012). ¿ Revolución en los claustros?: la reforma universitaria de 1918. Sudamericana. recuperado de:

https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=peoFTLPlmT4C&oi=fnd&pg=PT4&dq=reforma+de+c%C3%B3rdoba+1918&ots=uNxsQy0YqL&sig=sNsdiXEfyfx0bcV_md uKwDcYknw&redir_esc=y#v=onepage&q=reforma%20de%20c%C3%B3rdoba%201918&f=false

Apéndices

Anexo 1. Ficha metodológica del instrumento

A continuación, se muestra la ficha metodológica de la encuesta empleada a la muestra de 30 estudiantes.

Ficha Metodológica de la encuesta a estudiantes	
Fecha de realización	Noviembre de 2019
Unidad objeto de estudio	Alumnos de los últimos semestres de los programas: Psicología, Licenciatura en Educación Infantil, Contaduría Pública, Administración de Empresa y Administración en Seguridad Y Salud en el Trabajo, de la universidad Uniminuto Centro Regional Bucaramanga.
Instrumento	Encuesta
Elaborado por	Danilo Manziller Díaz Carmona
Numero de encuestas recibidas	30 Contaduría Pública 30 Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo 30 Psicología 30 Licenciatura en Educación Infantil 30 Administración de Empresas
Mecanismo	Auto diligenciamiento de la Encuesta
Metodología	Teniendo en cuenta que es una muestra aleatoria, se visitaron las aulas de clase de los estudiantes de últimos semestres de los pregrados antes mencionados, se pidió autorización a los docentes para la aplicación del instrumento y se le entrego a algunos estudiantes una hoja con la encuesta para ser diligenciada y devuelta una vez finalizado el ejercicio.



Formato de encuesta a estudiantes para el proyecto “Modelo de negocio para la implementación del Consultorio Social Minuto de Dios en la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Bucaramanga”



Anexo 2.

Fecha: _____

Programa académico: _____

Semestre: _____

Favor marcar con una “X” su percepción frente a las siguientes preguntas:

1. Considera que la implementación de un Consultorio Social en la institución es:

☐ Muy importante.
☐ Importante.
☐ Poco importante.

2. ¿Qué servicios considera que se deberían brindar en el Consultorio Social Minuto de Dios, Centro Regional Bucaramanga?

☐ Asuntos de género
☐ Investigaciones
☐ Estudios de casos
☐ Conferencias y talleres
☐ Asesoría
☐ Consultoría
☐ Psicosocial
☐ Talleres teórico-prácticos
☐ Construcción de una caracterización por programa
☐ Otro tipo de servicios

3. ¿Alguna vez ha realizado labores de consultoría o asesoría?

☐ Si

- ☐ No
4. ¿Conoce los programas de extensión y proyección social de Uniminuto Centro Regional Bucaramanga?
- ☐ Si
☐ No
5. ¿Piensa que la inexistencia del Consulto Social Minuto de Dios es una desventaja con relación a otras regionales que si lo tienen?
- ☐ Si
☐ No
6. ¿Si la participación en el consultorio social fuera a través de una materia electiva, matricularía la materia?
- ☐ Si
☐ No

Para dar continuidad al formulario, por favor responder las siguientes preguntas con una “X” teniendo en cuenta el programa académico al que pertenece:

7. ¿Conforme a las habilidades adquiridas hasta ahora en su formación en cuál de las siguientes opciones se siente mejor capacitado/a para ser parte del consultorio social?

Contaduría Pública:

- ☐ Captura de datos y posterior análisis.
- ☐ Consolidación de estados, informes y reportes.
- ☐ Operaciones y desarrollo del proceso contable.

Psicología:

- ☐ Intervención y Terapia Familiar.

- ☐ Intervención Individual.
- ☐ Técnicas de Mediación.
- ☐ Técnicas de Evaluación e Intervención Ambiental.
- ☐ Técnicas de Investigación Social

Administración de Empresas:

- ☐ Culturización corporativa.
- ☐ Planeación.
- ☐ Organización.
- ☐ Dirección y coordinación.
- ☐ Control y Mejoramiento Continuo.

Licenciatura en Educación Infantil:

- ☐ Desarrollo de planes estratégicos.
- ☐ Métodos de enseñanza.
- ☐ Procesos educativos acorde a las necesidades educativas del país.
- ☐ Competencias básicas y profesionales: a nivel humano, conceptual y pragmático que responde a las necesidades sociales y educativas de la nación.
- ☐ Sentido humano y sensibilidad artísticos que se proyecta como un investigador de fenómeno pedagógico y artístico.
- ☐ Formulación de propuestas pedagógicas para el desarrollo de las competencias científicas e investigativas en los niños y jóvenes.

Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo:

- ☐ Seguridad privada.
- ☐ Riesgos laborales.

- ☐ Planes de seguridad y salud en el trabajo.
- ☐ Decisiones disciplinarias.
- ☐ Investigación.

Anexo 3. Consentimiento Informado

Formato de consentimiento Informado

Respetado/a estudiante:

Usted ha sido invitado/a participar en la propuesta de grado “*Modelo de negocio para la implementación del Consultorio Social Minuto de Dios en la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Bucaramanga*”, realizada por Danilo Manziller Díaz Carmona, estudiante del MBA en la Universidad Industrial de Santander, UIS.

La propuesta tiene como objetivo Diseñar un modelo de negocio que permita la implementación del CSMD, para la resolución de conflictos socioeconómicos en los estudiantes del centro Regional Bucaramanga, por medio del modelo Canvas Social. Por intermedio de este documento se le solicita que participe, porque usted es un actor clave que brindará información fundamental para el desarrollo del modelo de negocio.

Su participación es libre y voluntaria, consistirá en responder una encuesta. Es importante que sepa que su participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental y si lo considera puede dejar de participar total o parcialmente en cualquier momento del estudio sin recibir algún tipo de sanción. Su participación en este estudio no contempla ningún tipo de compensación o beneficio económico. Cabe destacar que la información obtenida será utilizada para fines académicos, y será guardada por Danilo Manziller Díaz Carmona y la docente Aura Cecilia Pedraza Avella responsable de la Universidad Industrial de Santander, UIS.

Su información personal es confidencial, ni su nombre ni su documento y ni ningún tipo de información que pueda identificarle aparecerá en los registros del estudio. Parte del procedimiento normal en este tipo de trabajo es informar a los participantes y solicitar su autorización (consentimiento informado). Para ello le solicitamos contestar y devolver firmada la hoja adjunta a la brevedad.

Una vez finalizada la propuesta, los participantes tendrán derecho a conocer los resultados del mismo.

De antemano agradezco su colaboración.

Quedando claro el objetivo del estudio, las garantías de confidencialidad y la aclaración de la información, acepto voluntariamente participar de la propuesta para optar por su opción de grado a Magister, firmo la autorización.

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado/a con Cédula de ciudadanía N° _____, expedida en _____. Acepto participar voluntariamente en la propuesta para opción de grado “*Modelo de negocio para la implementación del Consultorio Social Minuto de Dios en la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Bucaramanga*”, realizada por el estudiante Danilo Manziller Díaz Carmona y dirigida por la docente Aura Cecilia Pedraza Avella responsable de la Universidad Industrial de Santander, UIS.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación con ello, acepto participar en una encuesta que se realizará durante el transcurso del estudio. Declaro, además, haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Entiendo que la información será analizada por el estudiante y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de modo personal y sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

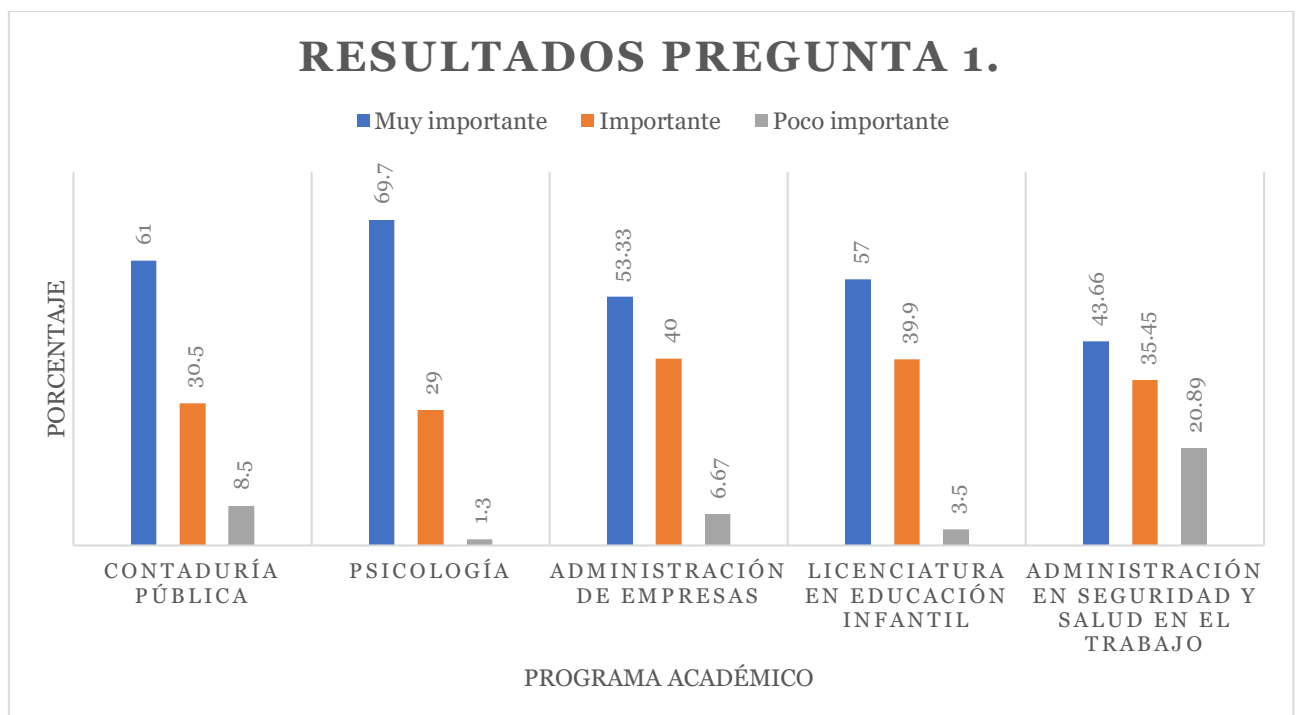
Firma:
Nombre Participante:
Fecha:

Firma:
Nombre estudiante UIS:
Fecha:

Nota: cualquier duda o inquietud puede resolverse directamente con Danilo M. Díaz mazinller@gmail.com o la docente encargada Aura Pedraza acecipe@uis.edu.co

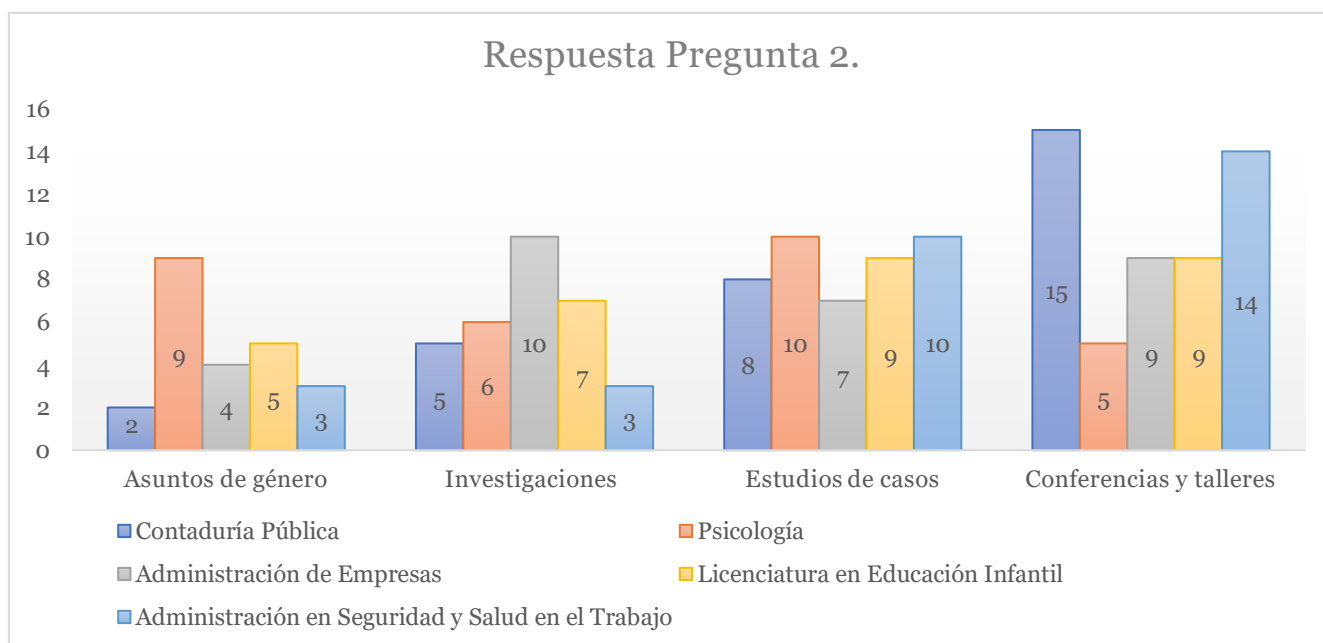
Anexo 4. Análisis de los resultados de la encuesta.

Pregunta 1: Considera que la creación de un consultorio social en la universidad Uniminuto es importante, muy importante, poco importante.



En la gráfica se puede observar que la mayoría de los estudiantes de los programas ofertados que respondieron la encuesta consideran muy importante e importante la creación del CSMD Centro Regional Bucaramanga siendo el 91,5% para contaduría pública, 98,7% para psicología, 93,33% para administración de empresas, 96,9% para licenciatura en educación infantil y 79,11% de administración en seguridad y salud en el trabajo. Mientras que los que consideran poco importante son el 8,5 de los estudiantes de contaduría pública, 1,3% de psicología, 6,67 de administración de empresas, 3,5 de licenciatura en educación infantil y 20,89% de administración en seguridad y salud en el trabajo. Se puede inferir que los programas que más importancia le ven son psicología y licenciatura en educación infantil.

Pregunta 2: ¿qué servicios considera que debería brindar el CSMD Centro Regional Bucaramanga?

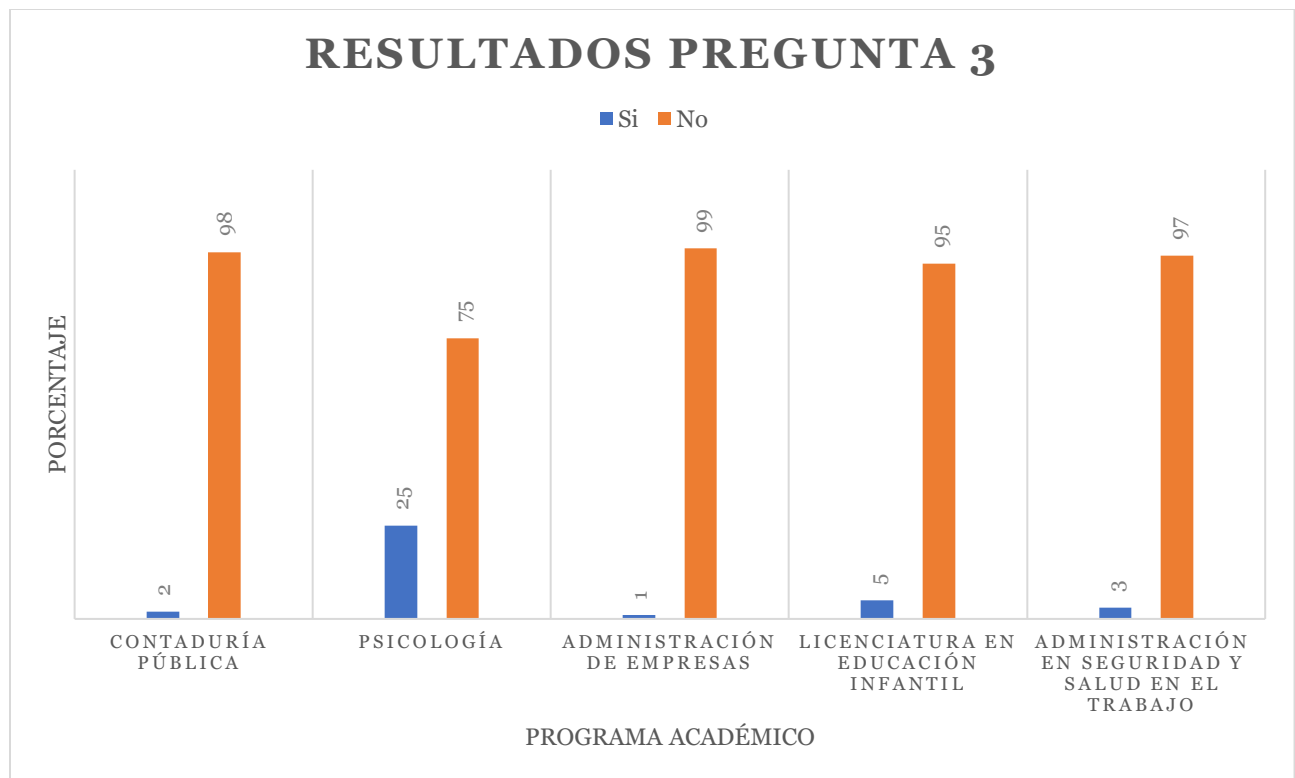


En la gráfica se pueden observar cuatro grupos de temáticas que los estudiantes de la muestra podían seleccionar como interesantes. En los asuntos de género los estudiantes de

psicología 9 se interesaron por la temática, mientras que los de contaduría con sólo 2 estudiantes fueron a los que menos interés les causo. En el caso de investigaciones el interés más marcado se dio por los estudiantes de administración de empresas con 10 estudiantes seguido de licenciatura en educación infantil con 7 estudiantes y los menos interesados fueron los de administración en seguridad y salud en el trabajo con tan solo 3 estudiantes.

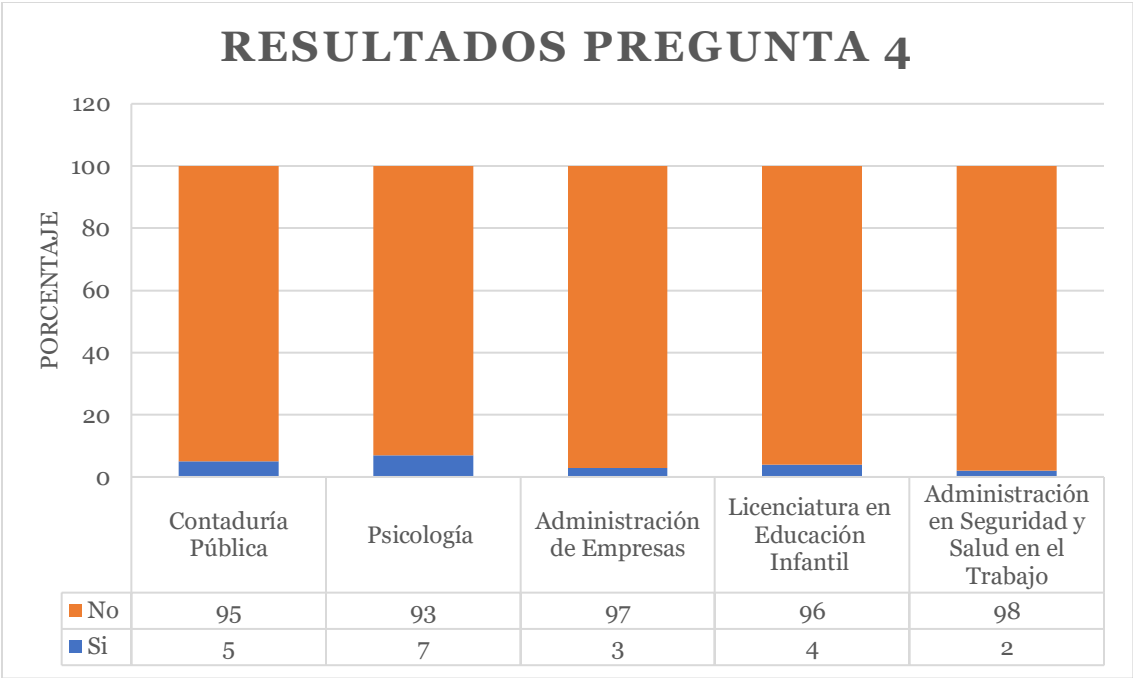
Para los estudios de caso hubo bastante interés de los estudiantes de psicología y administración en seguridad y salud en el trabajo cada uno con 10 estudiantes, seguido de licenciatura en educación infantil (9 estudiantes), contaduría pública (8 estudiantes) y posteriormente administración de empresas (7 estudiantes). Para finalizar a los estudiantes de contaduría pública con 15 estudiantes fue a quienes más les interesó las conferencias y talleres seguido de administración en seguridad y salud en el trabajo con 14 estudiantes y a los que menos les interesa es a los de psicología con una participación de 5 estudiantes de la muestra.

Pregunta 3. ¿Alguna vez ha realizado labores de consultoría o asesoría?



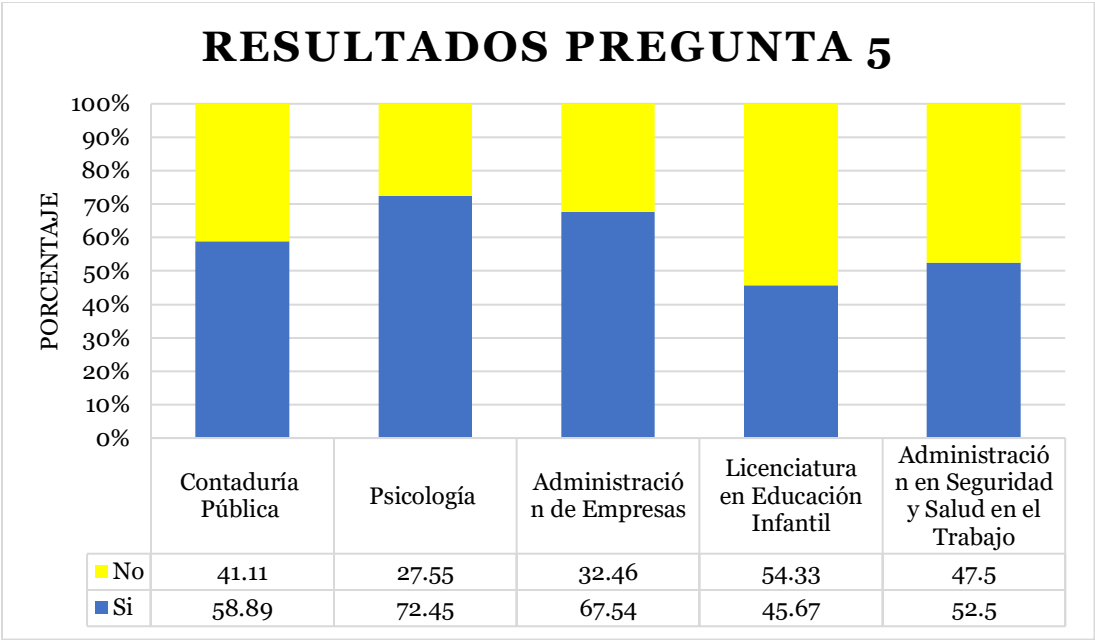
En la gráfica se evidencia que la mayoría de las estudiantes de los programas ofertados en los cinco programas mencionados no han realizado labores de consultoría o asesoría, puesto que solo el 2% de contaduría pública, 25% de psicología, 1% de administración de empresas, 5% de licenciatura en educación infantil y 3% de administración de empresas si han tenido esa experiencia.

Pregunta 4: ¿Conoce los programas de extensión y proyección social de Uniminuto Centro Regional Bucaramanga?



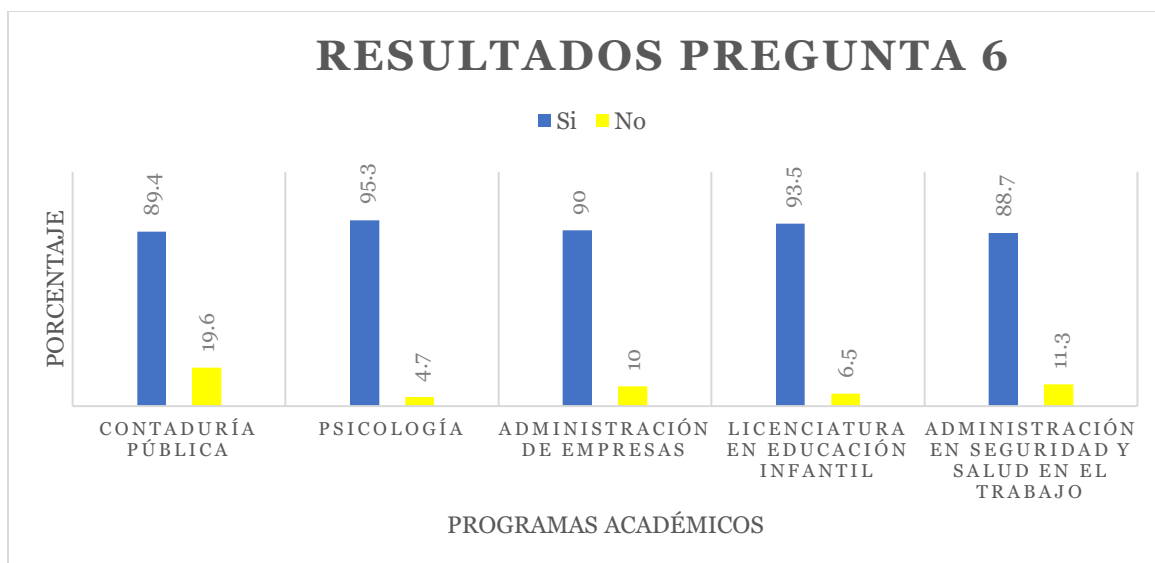
En la gráfica se evidencia que sólo el 5% de los estudiantes de contaduría pública, 7% de psicología, 3% de administración de empresas, 4% de licenciatura en educación infantil y 2% de administración en seguridad y salud en el trabajo conocen los programas de extensión y proyección social de la universidad.

Pregunta 5: ¿Piensa que la inexistencia del Consulto Social Minuto de Dios es una desventaja con relación a otras regionales que si lo tienen?



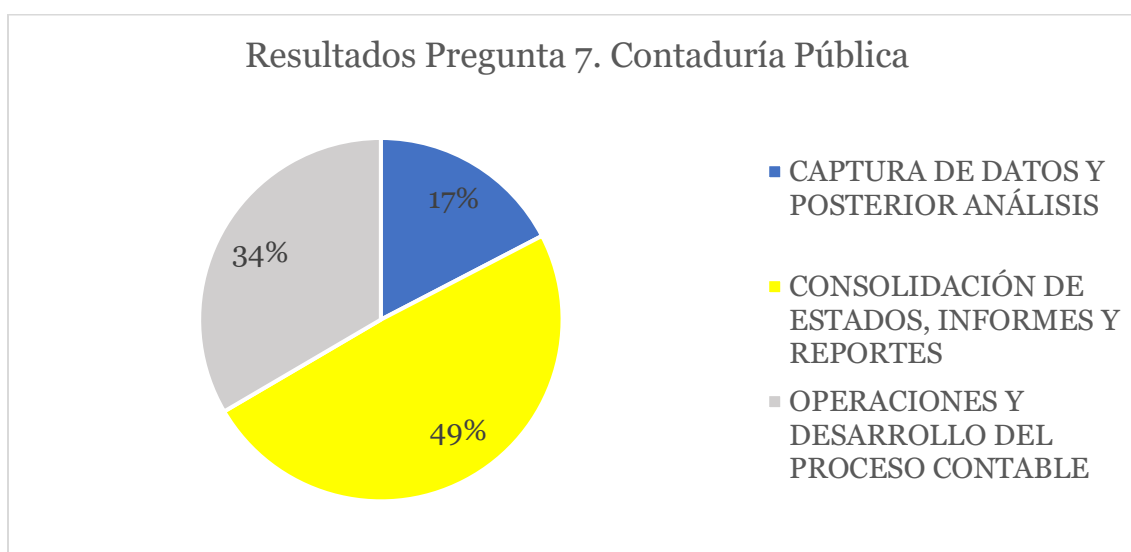
La mayor parte de los estudiantes encuestados consideran que en Uniminuto -Centro Regional Bucaramanga esta en desventaja frente a otras sedes que cuentan con el CSMD, dado que solo el 41,11% de contaduría pública, 22,55% de psicología, 32,46% de administración de empresas, 54,33% de licenciatura en educación infantil y 47,5% de administración en seguridad y salud en el trabajo no lo ven así.

Pregunta 6. ¿Si la participación en el consultorio social fuera a través de una materia electiva matricularía la materia?

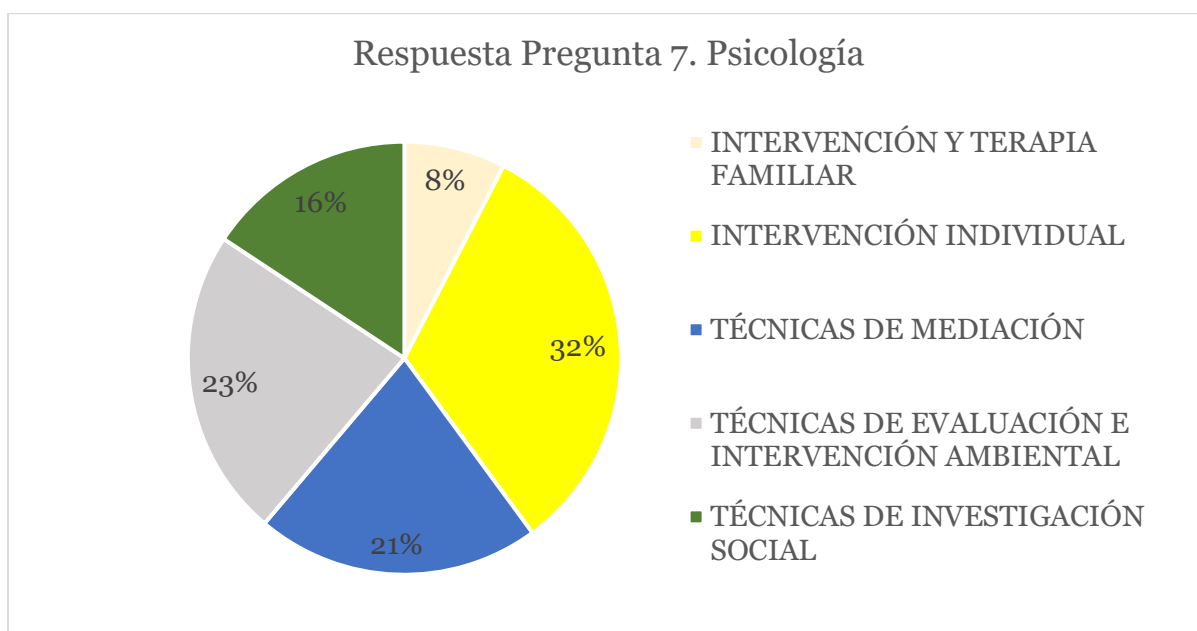


Para los estudiantes de Uniminuto Centro Regional Bucaramanga tendría acogida la participación en el CSMD como una materia electiva excepto para el 19,9% de los estudiantes de contaduría, el 4,7% de psicología, 10% de administración de empresas, 6,5% de licenciatura en educación infantil y 11,3% de administración en seguridad y salud en el trabajo.

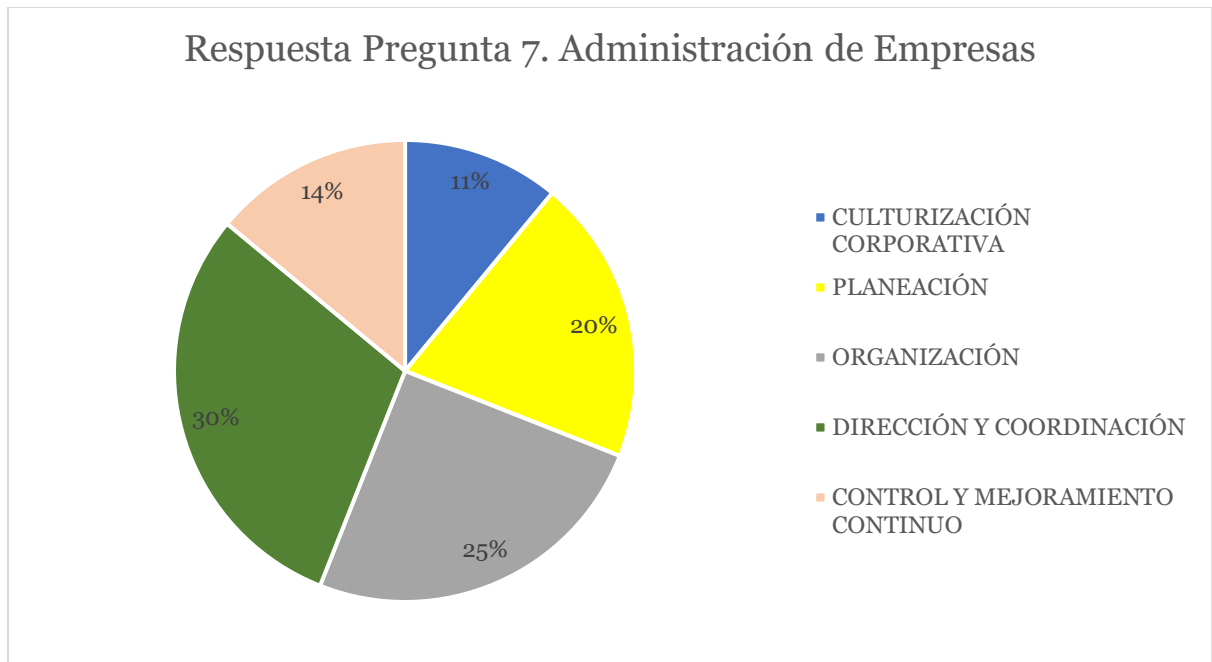
Pregunta 7: ¿Conforme a las habilidades adquiridas hasta ahora en su formación en que área se siente mejor capacitada para ser parte del consultorio social?



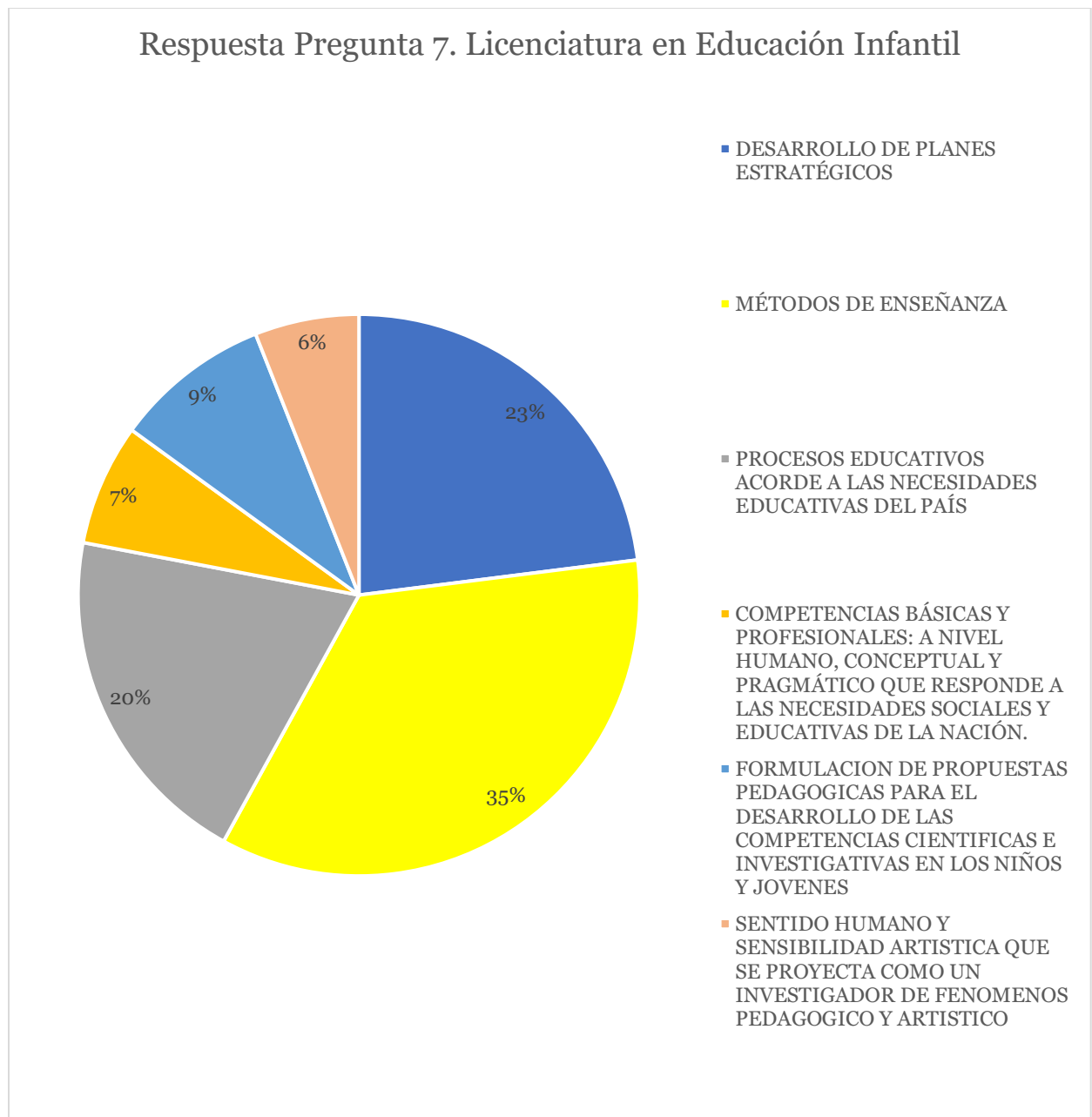
Los estudiantes del programa de contaduría pública frente a la pregunta ¿Conforme a las habilidades adquiridas hasta ahora en su formación en que área se siente mejor capacitada para ser parte del consultorio social? Respondieron 49% de los estudiantes que el área de mayor fortaleza son la consolidación de estados, informes y reportes, seguidamente lo concerniente a operaciones y desarrollo del proceso contable con un 34% y el área que menor interés tuvo fue la captura de datos para y posterior análisis.



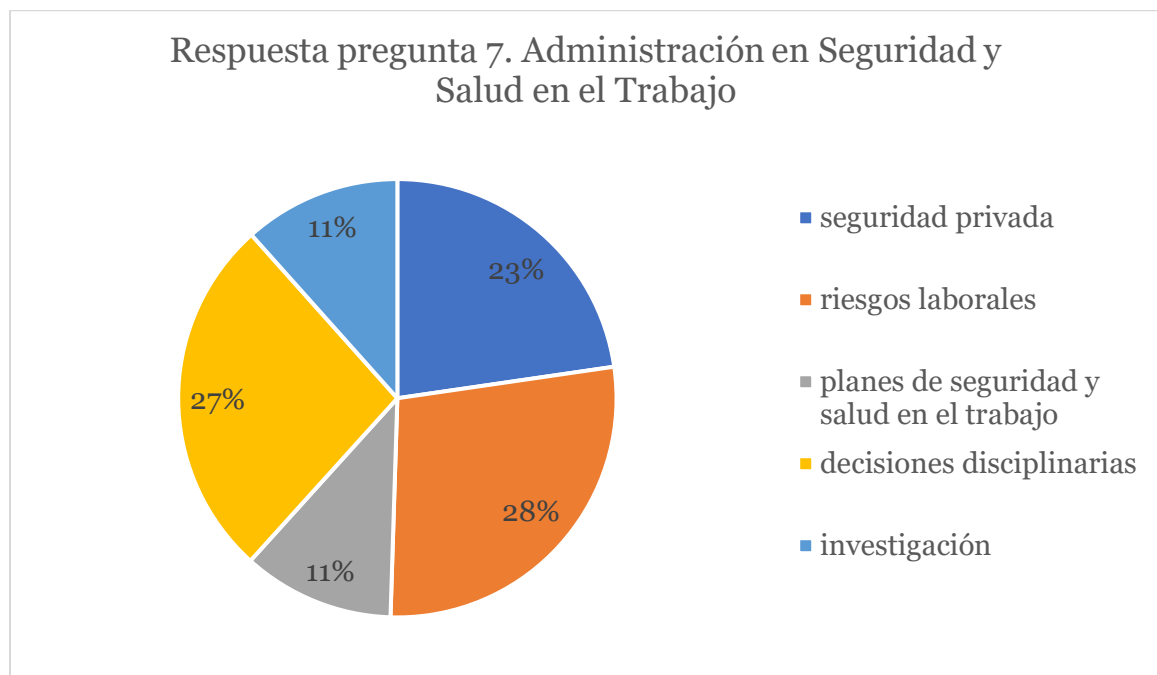
Los estudiantes de psicología son más fuertes en la intervención individual habiendo obtenido un 32% de resultado en la encuesta, seguido de las técnicas de evaluación e intervención ambiental y de mediación con el 23% y 21% respectivamente, mientras que el tema de menor interés arrojado en la encuesta fue el de intervención y terapia familiar.



A los estudiantes de administración de empresas les interesan más brindar servicios en los temas de dirección y coordinación en un 30%, seguido de organización en un 25% siendo el tema de menor interés el de culturización corporativa correspondiente al 11%.



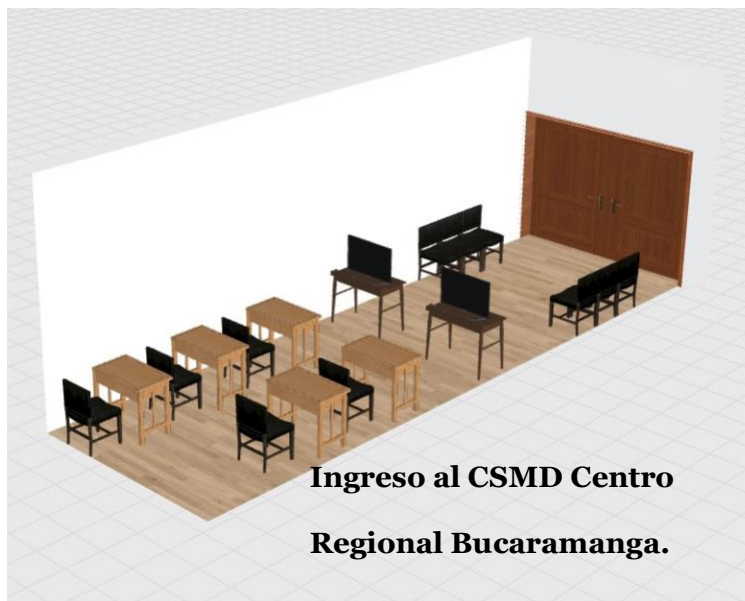
Con la gráfica se puede inferir que a los estudiantes de licenciatura en educación infantil tienen mayor destreza en el tema de métodos de enseñanza en un 35%, seguido del desarrollo de planes estratégicos con un 23% y los temas de menor interés son los de procesos educativos acorde a las necesidades educativas del país y sentido humano y sensibilidad artística que se proyecta como un investigador de fenómenos.



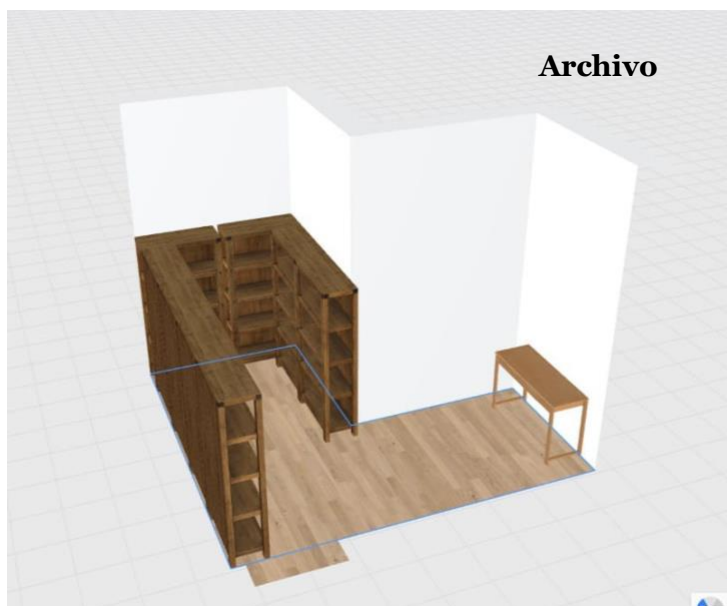
Respecto a los estudiantes de administración en seguridad y salud en el trabajo hay dos aspectos predominantes como fortalezas para brindar el servicio en los temas de riesgos laborales y las decisiones disciplinarias que obtuvieron 28% y 27% respectivamente, seguido de la seguridad privada con 23% y las de menor interés los planes de seguridad y salud en el trabajo e investigación cada una con un 11%.

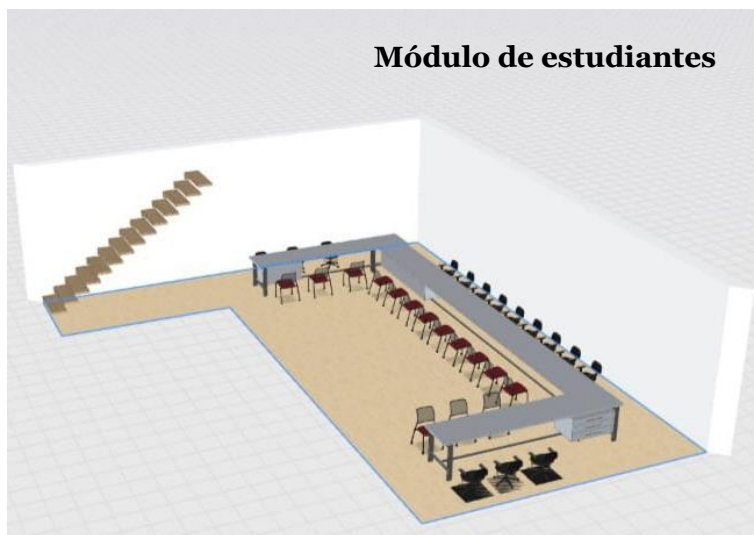
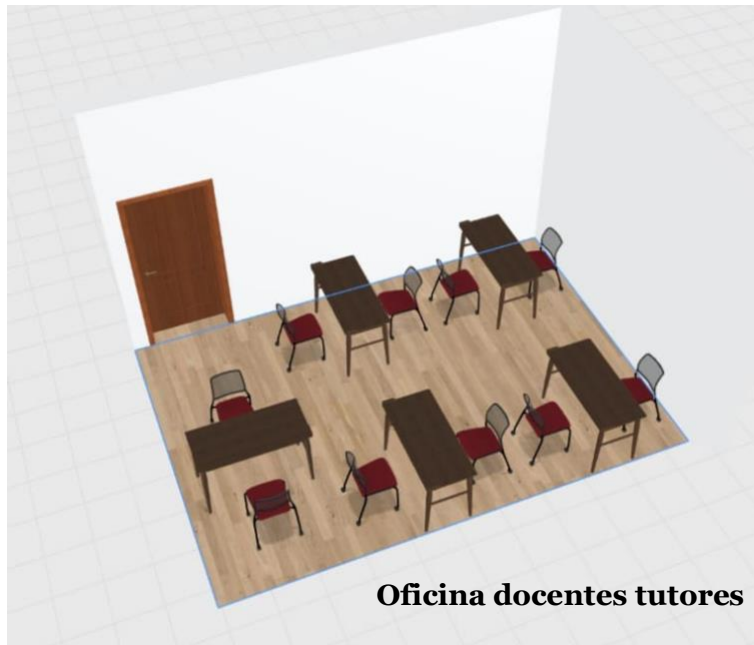
Anexo 5. Imágenes complementarias del render.

En seguida se muestra el primer piso en donde está el ingreso a las instalaciones del CSMD Centro Regional Bucaramanga, las sillas de espera, modulo de monitores y de los cinco estudiantes de cada programa académico, seguido de la oficina del coordinador.



Asimismo, en el segundo piso se ve el baño, el archivo, la oficina de los docentes tutores y los módulos de trabajo de los quince estudiantes restantes que brindaran los servicios del consultorio.





Anexo 6. Discriminado de estudiantes por 5 años

Programas		Periodos				
		2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2
Tecnología Negocios Mercadeo	en y	55	50	48	51	48
Administración Seguridad y Salud en el Trabajo	en	879	764	733	779	740
Administración empresas	de	473	458	440	462	439
Contaduría Pública		315	317	304	323	307
Licenciatura Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	en	201	211	203	215	204
Licenciatura Educación Artística	en	65	85	82	87	83
Licenciatura Educación Infantil	en	704	713	684	727	691
Psicología		959	861	827	878	834
Trabajo Social		185	206	198	210	200
Especialización Gerencia de Proyectos	en	182	190	182	194	184
Especialización Gerencia Financiera	en	51	61	59	62	59
Especialización Gerencia de Riesgos Laborales	en	289	283	272	289	275
Ingeniería Industrial	-		15	14	15	14

Total	4358	4214	4045	4292	4078
-------	------	------	------	------	------

Programas		Periodos				
		2022-1	2022-2	2023-1	2023-2	2024-1
Tecnología en Negocios y Mercadeo		49	42	45	46	50
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo		755	642	693	707	771
Administración de empresas		448	381	411	419	457
Contaduría Pública		313	266	287	293	319
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental		208	177	191	195	213
Licenciatura en Educación Artística		85	72	78	80	87
Licenciatura en Educación Infantil		705	599	647	660	719
Psicología		861	732	790	806	879
Trabajo Social		204	173	187	191	208
Especialización en Gerencia de Proyectos		188	160	173	176	192
Especialización en Gerencia Financiera		60	51	55	56	61
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales		282	240	259	264	288

Ingeniería Industrial	14	12	13	13	14
Total	4172	3546	3829	3906	4258

Anexo 7. Promedio valor por semestre durante 5 años

Programas	Promedio valor del semestre				
	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2
Tecnología en Negocios y Mercadeo	\$ 1.130.793	\$1.190.308	\$1.190.308	\$ 1.214.600	\$ 1.214.600
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$ 1.195.400	\$1.265.200	\$1.265.200	\$ 1.290.500	\$ 1.290.500
Administración de empresas	\$ 1.195.400	\$1.265.200	\$1.265.200	\$ 1.290.500	\$ 1.290.500
Contaduría Pública	\$ 1.197.000	\$1.265.200	\$1.265.200	\$ 1.290.500	\$ 1.290.500
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$ 1.196.000	\$1.124.800	\$1.124.800	\$ 1.147.300	\$ 1.147.300
Licenciatura en Educación Artística	\$ 1.064.000	\$1.124.800	\$1.124.800	\$ 1.147.300	\$ 1.147.300
Licenciatura en Educación Infantil	\$ 1.188.300	\$1.256.200	\$1.256.200	\$ 1.281.100	\$ 1.281.100
Psicología	\$ 1.302.255	\$1.370.795	\$1.370.795	\$ 1.398.770	\$ 1.398.770
Trabajo Social	\$ 1.773.100	\$1.974.200	\$1.974.200	\$ 1.911.700	\$ 1.911.700

Especialización en Gerencia de Proyectos	\$ 3.074.700	\$3.250.000	\$3.250.000	\$3.250.000	\$ 3.250.000
Especialización en Gerencia Financiera	\$ 299.300	\$3.163.900	\$3.163.900	\$ 3.227.200	\$ 3.227.200
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$ 3.039.500	\$3.212.800	\$3.212.800	\$ 3.213.800	\$ 3.213.800
Ingeniería Industrial	\$ -	\$2.285.000	\$2.285.000	\$2.329.300	\$ 2.329.300

Programas	Promedio valor del semestre				
	2022-1	2022-2	2023-1	2023-2	2024-1
Tecnología en Negocios y Mercadeo	\$1.238.892	\$ 1.238.892	\$ 1.276.059	\$ 1.276.059	\$ 1.314.341
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$ 1.316.310	\$ 1.316.310	\$ 1.355.799	\$ 1.355.799	\$ 1.396.473
Administración de empresas	\$ 1.316.310	\$ 1.316.310	\$ 1.355.799	\$ 1.355.799	\$ 1.396.473
Contaduría Pública	\$ 1.316.310	\$ 1.316.310	\$ 1.355.799	\$ 1.355.799	\$ 1.396.473
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$ 1.170.246	\$ 1.170.246	\$ 1.205.353	\$ 1.205.353	\$ 1.241.514
Licenciatura en Educación Artística	\$ 1.170.246	\$ 1.170.246	\$ 1.205.353	\$ 1.205.353	\$ 1.241.514
Licenciatura en Educación Infantil	\$ 1.306.722	\$ 1.306.722	\$ 1.345.924	\$ 1.345.924	\$ 1.386.301
Psicología	\$ 1.426.745	\$ 1.426.745	\$ 1.469.548	\$ 1.469.548	\$ 1.513.634
Trabajo Social	\$ 1.949.934	\$ 1.949.934	\$ 2.008.432	\$ 2.008.432	\$ 2.068.685

Especialización en Gerencia de Proyectos	\$ 3.315.000	\$ 3.315.000	\$ 3.414.450	\$ 3.414.450	\$ 3.516.884
Especialización en Gerencia Financiera	\$ 3.291.744	\$ 3.291.744	\$ 3.390.496	\$ 3.390.496	\$ 3.492.211
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$ 3.278.076	\$ 3.278.076	\$ 3.376.418	\$ 3.376.418	\$ 3.477.711
Ingeniería Industrial	\$ 2.375.886	\$ 2.375.886	\$ 2.447.163	\$ 2.447.163	\$ 2.520.577

Anexo 8. Promedio Valor Total por semestre

Programas	Promedio Total por programas			
	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1
Tecnología en Negocios y Mercadeo	\$ 62.193.593	\$ 59.515.400	\$ 57.134.784	\$61.944.600
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$1.050.756.600	\$ 966.612.800	\$927.391.600	\$1.005.299.500
Administración de empresas	\$ 565.424.200	\$ 579.461.600	\$556.688.000	\$ 596.211.000
Contaduría Pública	\$ 377.055.000	\$ 401.068.400	\$384.620.800	\$ 416.831.500
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$240.396.000	\$ 237.332.800	\$ 228.334.400	\$ 246.669.500
Licenciatura en Educación Artística	\$ 69.160.000	\$ 95.608.000	\$92.233.600	\$ 99.815.100
Licenciatura en Educación Infantil	\$ 836.563.200	\$ 895.670.600	\$859.240.800	\$ 931.359.700

Psicología	\$ 1.248.862.420	\$ 1.180.254.151	\$ 1.133.647.134	\$ 1.228.120.060
Trabajo Social	\$ 328.023.500	\$ 406.685.200	\$ 390.891.600	\$ 401.457.000
Especialización en Gerencia de Proyectos	\$ 559.595.400	\$ 617.500.000	\$ 591.500.000	\$ 630.500.000
Especialización en Gerencia Financiera	\$ 15.264.300	\$ 192.997.900	\$ 186.670.100	\$ 200.086.400
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$ 878.415.500	\$ 909.222.400	\$ 873.881.600	\$ 928.788.200
Ingeniería Industrial	\$ -	\$ 34.275.000	\$ 31.990.000	\$ 34.939.500

Programas	Promedio total por programas		
	2021-2	2022-1	2022-2
Tecnología en Negocios y Mercadeo	\$ 58.300.800	\$ 60.705.708	\$ 51.599.852
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$ 954.970.000	\$ 993.814.050	\$ 844.741.943
Administración de empresas	\$ 566.529.500	\$ 589.706.880	\$ 501.250.848
Contaduría Pública	\$ 396.183.500	\$ 412.005.030	\$ 350.204.276
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$ 234.049.200	\$ 243.411.168	\$ 206.899.493
Licenciatura en Educación Artística	\$ 95.225.900	\$ 99.470.910	\$ 84.550.274
Licenciatura en Educación Infantil	\$ 885.240.100	\$ 921.239.010	\$ 783.053.159
Psicología	\$ 1.166.574.180	\$ 1.228.427.789	\$ 1.044.163.621
Trabajo Social	\$ 382.340.000	\$ 397.786.536	\$ 338.118.556

Especialización en Gerencia de Proyectos	\$598.000.000	\$ 623.220.000	\$ 529.737.000
Especialización en Gerencia Financiera	\$190.404.800	\$ 197.504.640	\$ 167.878.944
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$ 883.795.000	\$ 924.417.432	\$ 785.754.817
Ingeniería Industrial	\$ 32.610.200	\$ 33.262.404	\$ 28.273.043

Programas	Promedio total por programas		
	2023-1	2023-2	2024-1
Tecnología en Negocios y Mercadeo	\$ 57.422.644	\$ 58.698.703	\$ 65.717.026
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$ 939.568.915	\$ 958.550.105	\$ 1.076.680.898
Administración de empresas	\$ 557.233.512	\$ 568.079.907	\$ 638.188.289
Contaduría Pública	\$ 389.114.399	\$ 397.249.195	\$ 445.474.976
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$ 230.222.496	\$ 235.043.909	\$ 264.442.478
Licenciatura en Educación Artística	\$ 94.017.564	\$ 96.428.270	\$ 108.011.716
Licenciatura en Educación Infantil	\$ 870.812.608	\$ 888.309.616	\$ 996.750.685
Psicología	\$1.160.942.732	\$ 1.184.455.496	\$ 1.330.484.457
Trabajo Social	\$ 375.576.788	\$ 383.610.516	\$ 430.286.476
Especialización en Gerencia de Proyectos	\$ 590.699.850	\$ 600.943.200	\$ 675.241.632

Especialización en Gerencia Financiera	\$ 186.477.298	\$ 189.867.794	\$ 213.024.884
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$ 874.492.335	\$ 891.374.426	\$ 1.001.580.719
Ingeniería Industrial	\$31.813.114	\$ 31.813.114	\$ 35.288.084

Anexo 9 Presupuesto proyección social por programa

Programas	% Presupuesto proyección y extensión social		
	2019-2	2020-1	2020-2
Tecnología en Negocios y Mercadeo	\$ 777.420	\$ 743.943	\$ 714.185
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$ 13.134.458	\$ 12.082.660	\$ 11.592.395
Administración de empresas	\$ 7.067.803	\$ 7.243.270	\$ 6.958.600
Contaduría Pública	\$ 4.713.188	\$ 5.013.355	\$ 4.807.760
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$ 3.004.950	\$ 2.966.660	\$ 2.854.180
Licenciatura en Educación Artística	\$ 864.500	\$ 1.195.100	\$ 1.152.920
Licenciatura en Educación Infantil	\$ 10.457.040	\$ 11.195.883	\$ 10.740.510
Psicología	\$ 15.610.780	\$ 14.753.177	\$ 14.170.589
Trabajo Social	\$ 4.100.294	\$ 5.083.565	\$ 4.886.145
Especialización en Gerencia de Proyectos	\$ 6.994.943	\$ 7.718.750	\$ 7.393.750
Especialización en Gerencia Financiera	\$ 190.804	\$ 2.412.474	\$ 2.333.376

Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$	10.980.194	\$	11.365.280	\$	10.923.520
Ingeniería Industrial	\$	-	\$	428.438	\$	399.875
Total	\$	77.896.371	\$	82.202.553	\$	78.927.805

Programas		% Presupuesto proyección y extensión social				
		2021-1	2021-2	2022-1		
Tecnología en Negocios y Mercadeo	\$	774.308	\$	728.760	\$	758.821
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$	12.566.244	\$	11.937.125	\$	12.422.676
Administración de empresas	\$	7.452.638	\$	7.081.619	\$	7.371.336
Contaduría Pública	\$	5.210.394	\$	4.952.294	\$	5.150.063
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$	3.083.369	\$	2.925.615	\$	3.042.640
Licenciatura en Educación Artística	\$	1.247.689	\$	1.190.324	\$	1.243.386
Licenciatura en Educación Infantil	\$	11.641.996	\$	11.065.501	\$	11.515.488
Psicología	\$	15.351.501	\$	14.582.177	\$	15.355.347
Trabajo Social	\$	5.018.213	\$	4.779.250	\$	4.972.332
Especialización en Gerencia de Proyectos	\$	7.881.250	\$	7.475.000	\$	7.790.250
Especialización en Gerencia Financiera	\$	2.501.080	\$	2.380.060	\$	2.468.808
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$	11.609.853	\$	11.047.438	\$	11.555.218
Ingeniería Industrial	\$	436.744	\$	407.628	\$	415.780

Total	\$	84.775.276	\$	80.552.790	\$	84.062.144
-------	----	------------	----	------------	----	------------

Programas	% Presupuesto proyección y extensión social			
	2022-2	2023-1	2023-2	2024-1
Tecnología en Negocios y Mercadeo	\$ 644.998	\$ 717.783	\$ 733.734	\$ 821.463
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$ 10.559.274	\$ 11.744.611	\$ 11.981.876	\$ 13.458.511
Administración de empresas	\$ 6.265.636	\$ 6.965.419	\$ 7.100.999	\$ 7.977.354
Contaduría Pública	\$ 4.377.553	\$ 4.863.930	\$ 4.965.615	\$ 5.568.437
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$ 2.586.244	\$ 2.877.781	\$ 2.938.049	\$ 3.305.531
Licenciatura en Educación Artística	\$ 1.056.878	\$ 1.175.220	\$ 1.205.353	\$ 1.350.146
Licenciatura en Educación Infantil	\$ 9.788.164	\$ 10.885.158	\$ 11.103.870	\$ 12.459.384
Psicología	\$ 13.052.045	\$ 14.511.784	\$ 14.805.694	\$ 16.631.056
Trabajo Social	\$ 4.226.482	\$ 4.694.710	\$ 4.795.131	\$ 5.378.581
Especialización en Gerencia de Proyectos	\$ 6.621.713	\$ 7.383.748	\$ 7.511.790	\$ 8.440.520
Especialización en Gerencia Financiera	\$ 2.098.487	\$ 2.330.966	\$ 2.373.347	\$ 2.662.811

Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$	9.821.935	\$	10.931.154	\$	11.142.180	\$	12.519.759
Ingeniería Industrial	\$	353.413	\$	397.664	\$	397.664	\$	441.101
Total	\$	71.452.823	\$	79.479.928	\$	81.055.303	\$	91.014.654

Anexo 10. Flujos de caja

FLUJO DE CAJA								
INGRESOS SEMESTRE		2019-2	2020-1	2020-2	2021-1			
Tecnología en y Mercadeo	\$	777.420	\$ 743.943	\$ 714.185	\$ 774.308			
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$	13.134.458	\$ 12.082.660	\$ 11.592.395	\$ 12.566.244			
Administración de empresas	\$	7.067.803	\$ 7.243.270	\$ 6.958.600	\$ 7.452.638			
Contaduría Pública	\$	4.713.188	\$ 5.013.355	\$ 4.807.760	\$ 5.210.394			
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$	3.004.950	\$ 2.966.660	\$ 2.854.180	\$ 3.083.369			
Licenciatura en Educación Artística	\$	864.500	\$ 1.195.100	\$ 1.152.920	\$ 1.247.689			
Licenciatura en Educación Infantil	\$	10.457.040	\$ 11.195.883	\$ 10.740.510	\$ 11.641.996			
Psicología	\$	15.610.780	\$ 14.753.177	\$ 14.170.589	\$ 15.351.501			
Trabajo Social	\$	4.100.294	\$ 5.083.565	\$ 4.886.145	\$ 5.018.213			
Especialización en Gerencia de Proyectos	\$	6.994.943	\$ 7.718.750	\$ 7.393.750	\$ 7.881.250			

Especialización en Gerencia Financiera	\$	190.804	\$	2.412.474	\$	2.333.376	\$	2.501.080
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$	10.980.194	\$	11.365.280	\$	10.923.520	\$	11.609.853
Ingeniería Industrial	\$	-	\$	428.438	\$	399.875	\$	436.744
TOTAL	\$	77.896.371	\$	82.202.553	\$	78.927.805	\$	84.775.276
INGRESOS								

EGRESOS SEMESTRE	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1
Nomina	\$ 26.593.544	\$ 28.291.005	\$ 29.317.103	\$ 30.380.418
Pago ARL practicantes	\$ 518.760	\$ 549.840	\$ 549.840	\$ 569.160
Servicios	\$ 4.120.036	\$ 4.168.389	\$ 4.168.389	\$ 4.217.310
Mantenimiento y reparaciones	\$ 1.646.400	\$ 1.680.000	\$ 1.680.000	\$ 1.713.600
Pago cuota reforma del inmueble e inversion inicial	\$ 18.727.447	\$ 18.727.447	\$ 18.727.447	\$ 18.727.447
Bonificación extralegal de meraliberalidad	\$ 8.548.321	\$ 8.812.702	\$ 8.812.702	\$ 9.085.260
Papelería	\$ 943.036	\$ 962.282	\$ 962.282	\$ 981.920
Depreciación Muebles	\$ 775.698	\$ 775.698	\$ 775.698	\$ 775.698
Depreciación Computadores	\$ 4.857.767	\$ 5.008.007	\$ 5.008.007	\$ 5.162.894
Amortización predio	\$ 8.468.100	\$ 8.730.000	\$ 8.390.500	\$.650.000
TOTAL EGRESOS	\$ 75.199.108	\$ 77.705.369	\$ 78.391.968	\$ 80.263.706
FLUJO DE CAJA NETO	\$ 2.697.263	\$ 4.497.184	\$ 535.838	\$ 4.511.570
SALDO INICIAL DE CAJA	\$ -	\$ 2.697.263	\$ 7.194.447	\$ 7.730.285
SALDO FINAL DE CAJA	\$ 2.697.263	\$ 7.194.447	\$ 7.730.285	\$ 12.241.854

FLUJO DE CAJA				
INGRESOS SEMESTRE		2021-2	2022-1	2022-2
Tecnología en Negocios y Mercadeo		\$ 728.760	\$ 758.821	\$ 644.998
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo		\$ 11.937.125	\$ 12.422.676	\$ 10.559.274
Administración de empresas		\$ 7.081.619	\$ 7.371.336	\$ 6.265.636
Contaduría Pública		\$ 4.952.294	\$ 5.150.063	\$ 4.377.553
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental		\$ 2.925.615	\$ 3.042.640	\$ 2.586.244
Licenciatura en Educación Artística		\$ 1.190.324	\$ 1.243.386	\$ 1.056.878
Licenciatura en Educación Infantil		\$ 11.065.501	\$ 11.515.488	\$ 9.788.164
Psicología		\$ 14.582.177	\$ 15.355.347	\$ 13.052.045
Trabajo Social		\$ 4.779.250	\$ 4.972.332	\$ 4.226.482
Especialización en Gerencia de Proyectos		\$ 7.475.000	\$ 7.790.250	\$ 6.621.713
Especialización en Gerencia Financiera		\$ 2.380.060	\$ 2.468.808	\$ 2.098.487
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales		\$ 11.047.438	\$ 11.555.218	\$ 9.821.935
Ingeniería Industrial		\$ 407.628	\$ 415.780	\$ 353.413
TOTAL INGRESOS		\$ 80.552.790	\$ 84.062.144	\$ 71.452.823

EGRESOS SEMESTRE	2021-2	2022-1	2022-2
Nomina	\$ 30.380.418	\$ 31.291.831	\$ 31.291.831
Pago ARL practicantes	\$ 569.160	\$ 586.200	\$ 586.200
Servicios	\$ 4.217.310	\$ 4.266.231	\$ 4.266.231
Mantenimiento y reparaciones	\$ 1.713.600	\$ 1.747.872	\$ 1.747.872
Pago cuota reforma del inmueble e inversión inicial	\$ 18.727.447	\$ 18.727.447	\$ 18.727.447
Bonificación extralegal de meraliberalidad	\$ 9.085.260	\$ 9.357.818	\$ 9.357.818
Papelería	\$ 981.920	\$ 1.001.558	\$ 1.001.558
Depreciación Muebles	\$ 775.698	\$ 775.698	\$ 775.698
Depreciación Computadores	\$ 5.162.894	\$ 5.008.007	\$ 5.008.007
Amortización predio	\$ 9.000.000	\$ 9.270.000	\$ 9.270.000
TOTAL EGRESOS	\$ 80.613.706	\$ 82.032.661	\$ 82.032.661
FLUJO DE CAJA NETO	-\$ 60.916	\$ 2.029.484	-\$ 10.579.838
SALDO INICIAL DE CAJA	\$ 12.241.854	\$ 12.180.938	\$ 14.210.422
SALDO FINAL DE CAJA	\$ 12.180.938	\$ 14.210.422	\$ 3.630.584

FLUJO DE CAJA			
INGRESOS SEMESTRE	2023-1	2023-2	2024-1
Tecnología en Negocios y Mercadeo	\$ 717.783	\$ 733.734	\$ 821.463
Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	\$ 11.744.611	\$ 11.981.876	\$ 13.458.511

Administración de empresas	\$ 6.965.419	\$ 7.100.999	\$ 7.977.354
Contaduría Pública	\$ 4.863.930	\$ 4.965.615	\$ 5.568.437
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	\$ 2.877.781	\$ 2.938.049	\$ 3.305.531
Licenciatura en Educación Artística	\$ 1.175.220	\$ 1.205.353	\$ 1.350.146
Licenciatura en Educación Infantil	\$ 10.885.158	\$ 11.103.870	\$ 12.459.384
Psicología	\$ 14.511.784	\$ 14.805.694	\$ 16.631.056
Trabajo Social	\$ 4.694.710	\$ 4.795.131	\$ 5.378.581
Especialización en Gerencia de Proyectos	\$ 7.383.748	\$ 7.511.790	\$ 8.440.520
Especialización en Gerencia Financiera	\$ 2.330.966	\$ 2.373.347	\$ 2.662.811
Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales	\$ 10.931.154	\$ 11.142.180	\$ 12.519.759
Ingeniería Industrial	\$ 397.664	\$ 397.664	\$ 441.101
TOTAL INGRESOS	\$ 79.479.928	\$ 81.055.303	\$ 91.014.654

EGRESOS SEMESTRE	2023-1	2023-2	2024-1
Nomina	\$ 32.230.585	\$ 32.230.585	\$ 33.197.503
Pago ARL practicantes	\$ 603.240	\$ 603.240	\$ 620.280
Servicios	\$ 4.315.719	\$ 4.266.231	\$ 4.315.719
Mantenimiento y reparaciones	\$ 1.782.829	\$ 1.782.829	\$ 1.818.486
Pago cuota reforma del inmueble e inversión inicial	\$ 18.727.447	\$ 18.727.447	\$ 18.727.447
Bonificación extralegal de meraliberalidad	\$ 9.638.552	\$ 9.638.552	\$ 9.927.709

Papelería	\$ 1.021.590	\$ 1.021.590	\$ 1.042.021
Depreciación Muebles	\$ 775.698	\$ 775.698	\$ 775.698
Depreciación Computadores	\$ 5.012.654	\$ 5.012.654	\$ 5.012.514
Amortización predio	\$ 9.548.100	\$ 9.548.100	\$ 9.834.543
TOTAL, EGRESOS	\$ 83.656.414	\$ 83.606.925	\$ 85.271.920
FLUJO DE CAJA NETO	-\$ 4.176.486	-\$ 2.551.622	\$ 5.742.734
SALDO INICIAL DE CAJA	\$ 3.630.584	-\$ 545.902	-\$ 3.097.524
SALDO FINAL DE CAJA	-\$ 545.902	-\$ 3.097.524	\$ 2.645.210
