	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<u>Documento</u>	<u>Código</u>	<u>Fecha</u>	<u>Revisión</u>
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
	<u>Dependencia</u>	<u>Aprobado</u>		<u>Pág.</u>
	<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(71)</b>

### RESUMEN - TESIS DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>EVELYN MELISSA TRILLOS BABOSA LUCENITH CASTILLA GUERRERO</b>
<b>FACULTAD</b>	<b>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b>
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA</b>
<b>DIRECTOR</b>	<b>ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL</b>
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>PROPUESTA PARA LA INSTALACION DE LOCKERS O CASILLEROS EN EL AREA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE DE LA UNIVERCIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA.</b>

#### RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

EL PRESENTE TRABAJO CONTIENE UN INFORME FINAL EL CUEL SE DESARROLLO UNA PROPUESTA PARA EL BENEFICIO DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTADER OCAÑA.

AL SOLUCIONAR EL TRABAJO SE PUDO DAR CUENTA LO ÚTIL QUE SON LOS CASILLEROS EN LA GRANJA PARA LOS ESTUDIANTES DONDE SE LE FACILITARA LA REALIZACIÓN DE LAS CLASES DE PRACTICAS BRINDANDO ESTE SERVICIO COMODIDAD Y SEGURIDAD EN EL MOMENTO DE EJECURAR DICHAS PRACTICAS.

#### **CARACTERÍSTICAS**

<b>PÁGINAS: 71</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES: 3</b>	<b>CD-ROM: 1</b>
--------------------	----------------	-------------------------	------------------



**PROPUESTA PARA LA INSTALACION DE LOCKERS O CASILLEROS EN EL  
AREA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE DE LA  
UNIVERCIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

**EVELYN MELISSA TRILLOS BABOSA  
LUCENITH CASTILLA GUERRERO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y  
FINANCIERA  
OCAÑA  
2014**

**PROPUESTA PARA LA INSTALACION DE LOCKERS O CASILLEROS EN EL  
AREA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE DE LA  
UNIVERCIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

**EVELYN MELISSA TRILLOS BABOSA  
LUCENITH CASTILLA GUERRERO**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Tecnólogo en  
Gestión Comercial y Financiera**

**Directora  
ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL  
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y  
FINANCIERA  
OCAÑA  
2014**

## CONTENIDO

	Pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	15
<u>1. PROPUESTA PARA LA INSTALACION DE CASILLEROS O LOCKERS EN EL AREA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE DE LA UNIVERCIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</u>	16
1.1 <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	16
1.2 <u>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u>	16
1.3 <u>JUSTIFICACIÓN</u>	16
1.4 <u>OBJETIVOS</u>	17
1.4.1 General	17
1.4.2 Específicos	17
1.5 <u>DELIMITACIONES</u>	17
1.5.1 Conceptual	17
1.5.2 Cronológica	18
1.5.3 Operativa	18
1.5.4 Geográfica	18
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	19
2.1 <u>MARCO HISTÓRICO</u>	19
2.1.1 Historia de los Lockers a Nivel Mundial	19
2.1.2 Historia de los Lockers a Nivel Nacional	21
2.1.3 Historia de los Lockers a nivel local.	22
2.2 <u>MARCO TEÓRICO</u>	22
2.2.1 Teorías gerenciales modernas.	22
2.2.2 Teoría de maslow.	25
2.2.3 Teoría de la Calidad	24
2.2.4 Frederick Taylor (20 de marzo de 1856 al 21 de marzo de 1915).	25
2.2.5 Henry Fayol: autor de la teoría clásica de la administración.	26
2.3 <u>MARCO CONCEPTUAL</u>	28
2.3.1 Seguridad	28
2.3.2 Higiene	28
2.3.3 Actividades Académicas	28
2.3.4 Integración.	28
2.3.5 Prevención.	28
2.3.6 Casillero.	29
2.3.7 Lockers	29
2.3.8 Higiene	29
2.3.9 Seguridad.	29
2.3.10 Integración	29
2.3.11 Prevención	29
2.4 <u>MARCO LEGAL</u>	29

2.4.1 Constitución Política de Colombia	29
2.4.2 Ley 30 de 1992.	30
2.4.3 Ley 115 de 1994	31
2.4.4 Decreto 1295 de 2010.	32
2.4.5 Decreto 2566 de 2003,	33
2.4.5 ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad.	34
3. <u>DISEÑO METODOLÓGICO</u>	35
3.1 <u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>	35
3.2 <u>POBLACIÓN</u>	35
3.3 <u>MUESTRA</u>	35
3.4 <u>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</u>	36
3.5 <u>PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION</u>	36
4. <u>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u>	37
4.1.1 Análisis cualitativo y cuantitativo de los datos de la investigación.	37
4.1 <u>DIAGNOSTICO SITUACIONAL</u>	44
4.2 <u>ESTUDIO DE MERCADO</u>	46
4.2.1 Descripción del servicio	49
4.2.2 Características del producto.	47
4.2.3 Aspecto físico	47
4.2.4 El nombre.	47
4.2.5 El eslogan	47
4.2.6 Ubicación.	48
4.2.7 Determinación de la demanda.	48
4.2.8 Determinación de la oferta	48
4.2.9 Determinación del costo de fabricación.	49
4.2.10 Determinación del costo del precio.	49
4.2.11 Mecanismos publicitarios	50
4.3. <u>ESTUDIO TÉCNICO</u>	50
4.3.1 Localización	50
4.3.2 Requerimiento físico y técnico.	50
4.3.3 Tamaño del proyecto.	51
4.3.4 Distribución en planta.	52
4.3.5 Proceso de prestación del servicio	52
4.4 <u>ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL</u>	52
4.4.1 Planeación estratégica	52
4.4.2 Planificación de recursos humanos.	55
4.4.3 Marco legal y constitución jurídica.	59
4.5 <u>ESTUDIO ECONOMICO</u>	60
4.5.1 Gastos de funcionamiento	60
4.6 <u>ESTUDIO FINANCIERO</u>	63
4.7 <u>EVALUACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL</u>	64
4.7.1 Generación de empleo	64
4.7.2 Impacto en la comunidad.	64

5. <u>CONCLUSIONES</u>	65
6. <u>RECOMENDACIONES</u>	66
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	67
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS</u>	68
<u>ANEXO</u>	70

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Implementos de trabajo que se utilizan para las prácticas en la granja.	37
<b>Tabla 2.</b> Lugar donde se guardan los implementos de trabajo para continuar con las actividades académicas.	38
<b>Tabla 3.</b> Perdidas de implementos y/o útiles personales por falta de lockers casilleros	39
<b>Tabla 4.</b> Necesidad de los Lockers o Casilleros en la granja.	39
<b>Tabla 5.</b> Aceptación de la implementación del servicio de Lockers o Casillero en la granja.	40
<b>Tabla 6.</b> Sitio de instalación de los lockers o casilleros de la granja.	41
<b>Tabla 7.</b> Ventajas de la instalación de los Lockers o Casilleros en la granja.	42
<b>Tabla 8.</b> Desventajas de la instalación de los lockers o casilleros en la granja.	42
<b>Tabla 9.</b> Costo mensual por el servicio de los lockers o casilleros.	43
<b>Tabla 10.</b> Publicidad interna a través de CCTV para la utilización de los lockers o casilleros.	44

## LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
<b>Gráfico 1.</b> Implementos de trabajo que se utilizan para las prácticas en la granja.	37
<b>Gráfico 2.</b> Lugar donde se guardan los implementos de trabajo para continuar con las nactividades académicas.	38
<b>Gráfico 3.</b> Perdidas de implementos y/o útiles personales por falta de lockers casilleros	39
<b>Gráfico 4.</b> Necesidad de los Lockers o Casilleros en la granja.	40
<b>Gráfico 5.</b> Aceptación de la implementación del servicio de Lockers o Casillero en la granja.	40
<b>Gráfico 6.</b> Sitio de instalación de los lockers o casilleros de la granja.	41
<b>Gráfico 7.</b> Ventajas de la instalación de los Lockers o Casilleros en la granja.	42
<b>Gráfico 8.</b> Desventajas de la instalación de los lockers o casilleros en la granja.	43
<b>Gráfico 9.</b> Costo mensual por el servicio de los lockers o casilleros.	43
<b>Gráfico 10.</b> Publicidad interna atreves de CCTV para la utilización de los lockers o casilleros.	44



## LISTA DE CUADROS

	Pág.
<b>Cuadro 1.</b> Población	35
<b>Cuadro 2.</b> Equipos de computación y comunicación.	49
<b>Cuadro 3.</b> Muebles y enseres	50
<b>Cuadro 4.</b> Herramientas de trabajo	50
<b>Cuadro 5.</b> Mano de obra directa.	50
<b>Cuadro 6.</b> Manual de funciones del administrador de los CASILLEROS CAA.	55
<b>Cuadro 7.</b> Manual de procedimientos para adquirir el servicio de los casilleros.	56
<b>Cuadro 8.</b> Manual de procedimientos para la selección de los estudiantes para realizar la beca trabajo en los casilleros.	56
<b>Cuadro 9.</b> Manual de procedimientos para obsequiar los estímulos de los estudiantes.	57

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Logotipo	46
<b>Figura 2.</b> Organigrama de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente	53
<b>Figura 3.</b> Organigrama propuesto para la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente.	54

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
<b>Anexo A.</b> Encuesta	70

## **RESUMEN**

El presente trabajo contiene un informe final el cual se desarrollo una propuesta para el beneficio de los estudiantes de la facultad de ciencias agrarias y del ambiente de la Universidad Francisco de Paula santader Ocaña.

Al solucionar el trabajo se pudo dar cuenta lo útil que son los casilleros en la granja para los estudiantes donde se le facilitara la realización de las clases de practicas brindando este servicio comodidad y seguridad en el momento de ejecutar dichas practicas.

Este trabajo permite afianzar conocimientos para una mejor calidad academica a los estudiantes.

## INTRODUCCION

Los casilleros en la universidad francisco de paula Santander cede Ocaña se da por una idea de creación y desarrollo económico para la alma mater, la cual tiene como fin una ayuda y seguridad de implementos para los estudiantes los cuales da facilidad de acceso a estos. La instalación e implementación de los casilleros permite que los miembros de la comunidad estudiantil sea una comodidad rápido y seguro para todo tipo de implementos que utilizan y prácticamente estos casilleros generan confianza y recursos económicos a la Universidad.

# **1. PROPUESTA PARA LA INSTALACION DE LOCKERS O CASILLEROS EN EL AREA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE DE LA UNIVERCIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Para los estudiantes de universidades es de vital importancia la instalación de lockers ya que al realizar sus labores académicas no cuentan con la comodidad, puesto que tiene que llevar sus pertenencias consigo o dejarlas a su suerte, es por ello que se requiere implementar los lockers con el fin de facilitarles sus actividades académicas.

En algunas universidades se ha dispuesto un sistema de locker o casilleros destinados a los estudiantes para guardar sus pertenencias, facilitando seguridad para sus implementos de trabajo, logrando su comodidad y satisfacción mientras se encuentre en clases o prácticas, este método de manejo de almacenamiento de materiales esta permitir un control de calidad y el uso adecuado de ellos. Esta situación refleja la necesidad de implementar la ubicación de lockers o casilleros en un punto estratégico de la granja para los estudiantes de la facultad de las ciencias agrarias y del ambiente.

Tal situación obedece a que no hay manifestación por parte del personal directivo acerca de la importancia de tener unos lockers o casilleros que permitan asegurar sus botas, guantes, bata, etc., cuando se encuentren en la granja efectuando sus prácticas en la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Ocaña. Cabe mencionar que la incomodidad, la molestia y la inseguridad al no tener un lugar apropiado donde los estudiantes guarden sus implementos de trabajo, están presentes en dicha tarea.

En la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Ocaña, no se ha presentado un proyecto que satisfaga esta necesidad, es por ello que se plantea dicho proyecto para evitar así incomodidades entre el personal estudiantil en el momento de tomar sus prácticas, obteniendo un mayor desempeño en su facultad.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Es necesario que en la granja se instalen lockers o casilleros, para la facultad de ciencias agrarias y del ambiente en la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Ocaña?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La Universidad Francisco de Paula Santander busca el bienestar y la calidad educativa de los estudiantes que hacen parte del alma mater, mejorando el ambiente académico y la cultura entre los mismos.

Para los estudiantes es un beneficio la instalación de los casilleros o lockers ya que mejoraría su incomodidad al realizar sus prácticas en la granja, que por su carrera realizan

actividades que requiere de guardar sus pertenencias en un sitio seguro antes o después de desarrollar sus labores académicas.

Con la realización de esta investigación se pretende motivar a los estudiantes a que realicen con agrado dichas actividades que laboren en pro de su crecimiento y de su desempeño profesional.

Por lo tanto, la propuesta de los lockers, vendría a solucionar los problemas que aquejan a la comunidad estudiantil, satisfaciendo sus necesidades y logrando así un aprendizaje significativo.

De este modo el proyecto nos permite aprender a ser solidarios y nos ayuda a identificar la problemática que se presenta actualmente en la comunidad universitaria, implementando estos lockers o casilleros nos ayudaría a solucionar dicho inconveniente y que sea esta una manera de innovar, integrando de esta forma el área social de diversas carreras.

## **1.4 OBJETIVOS**

**1.4.1 General.** Realizar un estudio de factibilidad para la creación de lockers o casilleros en la facultad ciencias agrarias y del ambiente en la universidad Francisco de Paula Santander, seccional Ocaña.

**1.4.2 Específicos.** Elaborar un estudio de mercado para conocer la necesidad de implementar los lockers o casilleros en la granja y la existencia de un mercado potencial, oferta y demanda existentes.

Desarrollar un estudio técnico que permita determinar el tamaño, la ubicación y la capacidad requerida de lockers o casilleros.

Efectuar un estudio administrativo y legal en donde se consoliden la estructura organizacional, misión, visión y aspectos legales.

Realizar un estudio económico que permita conocer los ingresos, gastos y recuperación de la inversión y estados financieros del proyecto.

Elaborar un estudio financiero para determinar los recursos necesarios y disponibles para la puesta en marcha del proyecto.

Desarrollar un estudio ambiental y social para establecer el impacto que genera la creación de casilleros o lockers.

## **1.5 DELIMITACIONES**

**1.5.1 Conceptual.** En la realización de esta investigación se tendrá en cuenta conceptos relacionados con la investigación de mercados, comodidad, higiene, actividades académicas, integración, seguridad, prevención y casilleros o lockers.

**1.5.2 Cronológica.** Para la realización de la investigación se tomarán 8 semanas, donde se desarrollará la investigación.

**1.5.3 Operativa.** El cumplimiento de los objetivos del presente estudio, podrían verse afectados por distintos factores, como la poca colaboración por parte de los estudiantes para la aplicación de las encuestas, lo cual se solucionará aplicando medidas de presión sobre los estudiantes, al realizar alianzas estratégicas con bienestar universitario.

**1.5.4 Geográfica.** El estudio de la propuesta se llevará a cabo en las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander, Seccional Ocaña.



## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO HISTÓRICO

**2.1.1 Historia de los Lockers a Nivel Mundial.** Un guardarropa, también conocido como un armario de los franceses, es un armario de pie se utiliza para guardar la ropa. El primer armario era un arca, y no fue hasta que se alcanzó un cierto grado de lujo en palacios reales y los castillos de los nobles poderosos que se proporcionó alojamiento separado de las prendas de vestir de los grandes. El nombre del vestuario se dio luego a una sala en la que la pared el espacio estaba lleno de armarios y taquillas, el cajón es una invención relativamente moderna. A partir de estos armarios y taquillas del vestuario moderno, con sus espacios colgantes, estantes y cajones deslizantes, evolucionó lentamente.

A través de los cambios cronológicos en la forma del recinto, más o menos conservado su función de preselección como un lugar para mantener una túnica reyes. La palabra ha adquirido monedas en generaciones sucesivas como una tienda independiente de los otros, la conservación de objetos preciosos de un gobernante como el oro, y se destaca en tiempos del rey Eduardo I. También es un sencillo patio donde la ropa se cuelgan de las barras de metal o metidos dentro bastidores de servicios públicos que van de arriba a abajo. El armario moderno difiere en un aspecto de la historia de su triple división: hay dos compartimentos lineales a ambos lados con estantes, así como un espacio central formado por espigas colgantes y cajones, siendo esta última una adición de los últimos días, además de una ropa pulse en el mayor espacio central en el nivel con el pecho personas.

En los Estados Unidos, el vestuario de la familia en su forma móvil como un roble "colgando armario" se remonta a principios del siglo 17. En ese momento se trataba de un producto de exportación a principios de América a Inglaterra, porque los bosques ingleses fueron sobreexplotados o reservados para la marina. Por consiguiente, el elemento se refiere a veces como una Oakley. Para probablemente un centenar de años, tales piezas masivas y engorroso, en la forma, pero a menudo con frentes bien talladas, fueron producidas en números moderados, a continuación la disminución gradual en el uso de roble para el gabinete de decisiones produce un cambio de la moda en favor de los el nogal americano más abundante.

Walnut éxito roble como el material preferido para los muebles, pero armarios colgantes en madera de nogal parece haber sido hecho muy raramente, aunque la ropa prensas, con cajones y bandejas correderas, eran frecuentes.

Durante gran parte del siglo 18 la cómoda fue muy utilizado para guardar la ropa.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> CENTRODEARTIGOS Armario, historia (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <[http://centrodeartigos.com/articulos-noticias-consejos/article\\_130083.html](http://centrodeartigos.com/articulos-noticias-consejos/article_130083.html)>

Una característica común era basar la futura cantidad en el método de ocho pequeños hombres. Un buen tamaño armario doble considerado tanto, sería capaz de mantener dentro de su capacidad, ocho hombres pequeños.

En el siglo XIX el vestuario comenzó a convertirse en su forma moderna, con un armario colgando a cada lado, una prensa en la parte superior de la parte central y los cajones de abajo. Por regla general es a menudo de la caoba era, sino como madera de satín y otros escasos maderas extranjeros grano finamente hasta ahora comenzaron a obtener en cantidades considerables, muchos elaboradamente e incluso magníficamente se hicieron armarios incrustaciones.

Dónde Chippendale y su colegio habían tallado, Sheraton, Hepplewhite y sus contemporáneos logran sus efectos por el empleo artística de maderas hábilmente contrastadas y muy pulido.

El penúltimo paso en la evolución del armario fue tomada cuando las puertas centrales, que previamente había encerrados simplemente la parte superior, se llevaron a la planta, que cubre los cajones, así como los estantes deslizantes, y, a menudo fueron equipados con espejos.<sup>2</sup>

"El armario es conocido al menos desde la época romana, según aparece en las pinturas de Herculano. Aunque en un principio sólo sirviera para contener armas, según indica su nombre, pronto se utilizó para guardar todo tipo de objetos.

En la Edad Media, con excepción de las iglesias y monasterios, servía sólo para encerrar las armas y armaduras, pues los demás objetos se guardaban en arcas o en sencillos aparadores. Pero ya desde principios del siglo XV se usaba el armario con el mismo fin que ahora y sus puertas se decoraban con relieves cuando antes sólo llevaban pinturas.

En los siglos XVI y XVII se usaban elegantes armarios de dos cuerpos y desde el siglo XVIII se construyen armarios-vitrina y bibliotecas-vitrina como dignos muebles de salón y de gabinete.

La palabra procede del latín *armarium*, lugar donde se guardan artefactos, o arma. A su vez, arma (colectivo plural) procede de *ars*, arte u oficio, y denomina cualquier conjunto de objetos resultado de un arte u oficio. La evolución posterior de la palabra arma puede llevar a confusión".

**Revisiones de mochilas y casilleros en escuelas secundarias públicas.** Los casilleros y las mochilas son los dos lugares en donde los estudiantes guardan cosas mientras están en las escuelas secundarias públicas. Por lo general, las mochilas y los casilleros están llenos de libros, lápices y papel. Sin embargo, también pueden contener objetos peligrosos como

---

<sup>2</sup> *Ibíd.*, p.2

drogas o armas. La seguridad escolar y las leyes que rigen la seguridad son difíciles de navegar

porque las leyes no son las mismas de una ciudad a otra o de un estado a otro. Hay algunas cosas generales que se deben saber sobre la seguridad escolar y la forma referente a este tipo de revisiones.

La mayoría de las escuelas consideran el casillero como algo de su propiedad, incluso si un estudiante lo está usando. En general, si una escuela es propietaria de los casilleros, puede revisarlos en cualquier momento. Dependiendo de las leyes específicas que rigen esa escuela en particular, los estudiantes serán responsables por cualquier cosa encontrada en su casillero. Las escuelas revisan los casilleros buscando objetos robados, sustancias ilegales o armas peligrosas. Dependiendo de las políticas de la escuela en particular, los artículos que se encuentran en un armario podrían dar lugar a la sanción del estudiante que está utilizando el casillero. Las mochilas son otra historia, debido a que son de propiedad del estudiante que las usa. Sin embargo, la mayoría de las escuelas tienen normas que establecen que cualquier cosa que un estudiante lleva a la escuela es susceptible de revisión.<sup>3</sup>

**2.1.2 Historia de los Lockers a Nivel Nacional.** Un Casillero es un sistema de RECEPCIÓN, único en el Mercado Nacional. Las personas o empresas que suscriben este sistema, obtienen mediante un código alfanumérico una dirección fija por la cual, pueden recibir documentos, mercancía o carga.

En los Nacionales hay cuatro (04) modalidades, de acuerdo a la capacidad de kilos que el cliente requiera recibir, hay personales para los que reciben poco volumen de documentos o mercancía; Corporativos para Mercancía y Carga para una mayor capacidad de kilos a recibir.

Si su prioridad es:

Recibir sus documentos, mercancía o carga en menos de 24 horas.

Centralizar su correspondencia a través de una dirección única.

No ocasionar costos al remitente.

Obtener un servicio de calidad y seguridad.

Es un casillero internacional que actúa como sede e el exterior ara la empresas o personas que o adquieren para compras de productos importados ocn ventajas y valores agregados como:

---

<sup>3</sup> TALBOT Missy J. Revisiones de mochilas y casilleros en escuelas secundarias públicas (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <[http://www.ehowenespanol.com/revisiones-mochilas-casilleros-escuelas-secundarias-publicas-info\\_164127/](http://www.ehowenespanol.com/revisiones-mochilas-casilleros-escuelas-secundarias-publicas-info_164127/)>

**Económicos.** Por su naturaleza de consolidador de paquetería detallista, Global Box da al cliente la oportunidad de obtener tarifas de cargaaplicados a paquetes

**Rapidez.** Global Box da al cliente la oportunidad de recibir sus paquetes en tiempos que oscilan entre dos y cuatro días.

**Seguridad.** Al ser este un producto de ServientregaWorld Wide, da al cliente la garantía que está transportando sus compras en manos expertas.

Se entrega a todos los destinos del país donde llega Servientrega sin cobro adicional de fletes por transporte nacional.

Confirmación telefónica o vía E-mail en casos de direcciones erradas y búsqueda de las mismas para su respectiva entrega.

Manejo mediante cuenta corporativa de la facturación y los pagos, con relación detallada de cada despacho.

En el casillero se recibe la correspondencia y mercancía enviada por proveedores mediante el correo doméstico o locales de Estados Unidos. Transporta y entrega en cualquier lugar de Colombia, Ecuador o Venezuela lo recibido en el casillero internacional.

Tiene diferentes modalidades de Casilleros que se adaptan a sus exigencias y a las necesidades del mercado.<sup>4</sup>

**2.1.3 Historia de los Lockers a nivel local.** No existe información sobre los casilleros

## 2.2 MARCO TEÓRICO

**2.2.1 Teorías gerenciales modernas.** Los Modelos Gerenciales son estrategias de gestión organizacionales que se utilizan en la dirección y desarrollo del sistema y procesos de la misma. Todo modelo es una representación de una realidad que refleja, por lo que en Gerencia, como en otras ciencias, los modelos determinan una pauta, una base de sustento que a la larga permite el desarrollo orientado de la empresa u organización en general que lo utiliza. No obstante, ningún modelo por sí mismo basta para direccionar la empresa, por lo que su aplicación creativa es el secreto del éxito. Así, existen modelos clásicos, modelos contemporáneos y sobre todo clásicos que mantienen su vigencia, además que algunos surgen temporalmente y cuyos contenidos son meramente comerciales. Los modelos gerenciales se originan en las diferentes escuelas de pensamiento administrativo tanto clásicas como de última generación<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> SERVIENTREGAWW. Servientrega World Wide. (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: [http://servientregaww.com/globalsbox\\_mas.aspx](http://servientregaww.com/globalsbox_mas.aspx)

<sup>5</sup> UNIVERSIDAD DE BURGOS. Técnicas gerenciales. (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://eprints.rclis.org/archive/00001604/01/5.htm>

Las escuelas de administración no necesariamente constituyen modelos de gerencia así como tampoco los modelos de Management (palabra inglesa para gerencia o administración que asume como sinónimos), se convierten en escuelas de pensamiento. Preferimos resolver este posible dilema, afirmando que los modelos gerenciales hacen parte de las estrategias que las empresas adoptan con el propósito de promover, mantener o impulsar su efectividad de gestión.

Los modelos gerenciales son:

**Planificación estratégica:** Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, esto planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. Es decir, su tamaño, ya que esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores.

La administración estratégica se ha convertido en la herramienta fundamental para enfrentar los fuertes cambios del entorno y tratar de anticiparse a los mismos, están formulando, implementando y evaluando estrategias que le permitan sobrevivir, crecer y desarrollarse en medio de un ambiente mucho más competitivo y hostil cada día.

Se debe realizar un análisis interno y externo de estrategias que le permita a la organización tomar las mejores decisiones posibles y crear nuevos mecanismos de participación que les ayuda el mejoramiento continuo. Este proceso de administración de estrategias le permite a las empresas definir la situación actual y realizar un estudio de cuales son sus debilidades o fortalezas, amenazas y oportunidades que tiene la misma permitiéndole así alcanzar los objetivos previstos y dar cumplimiento a su misión y visión que se desea alcanzar.

**2.2.2 Teoría de maslow.** Probablemente estemos en lo cierto al decir que la teoría más conocida de la motivación es la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow. Él presenta la hipótesis de que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de las siguientes cinco necesidades<sup>6</sup>.

**Fisiológicas.** Incluye el hambre, la sed, el abrigo, el sexo y otras necesidades corporales

**De seguridad.** Incluye la seguridad y protección de daños físicos y emocionales.

**Sociales.** Incluye afectos, la sensación de pertenencia, aceptación y amistad.

**De Ego.** Incluye factores internos de estima, como el respeto a uno mismo, la autonomía y los logros; y factores externos como el status, el reconocimiento y la atención.

---

<sup>6</sup>WORDPRESS. teorías motivacionales. (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en:<<http://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-jerarquia-de-necesidades-de-maslow/>>

**De autorrealización.** El impulso de ser lo que se es capaz de ser; incluye el crecimiento, alcanzar el potencial de uno y la autosatisfacción.

A medida que se satisface cada una de estas necesidades en lo sustancial, el siguiente nivel de necesidades se vuelve dominante. En términos de la figura, el individuo sube por los escalones de la jerarquía. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría indica que, aunque ninguna necesidad se satisface siempre, una necesidad que ha quedado en gran parte satisfecha ya no motiva. De manera que si uno desea motivar a alguien, de acuerdo con Maslow, necesita comprender en qué nivel de la jerarquía está en la actualidad, y enfocarse a la satisfacción de las necesidades en ese nivel o el siguiente superior.

Maslow separa las cinco necesidades en órdenes superior e inferior. Describió las necesidades fisiológicas y de seguridad como de orden inferior, y las sociales, de estima y de autorrealización como necesidades de orden superior. Esta diferenciación entre los dos órdenes se hizo a partir del criterio de que las necesidades de orden superior quedan satisfechas en lo interno (dentro de la persona), mientras que las necesidades de orden inferior quedan satisfechas predominantemente en lo externo (por el pago, los contratos sindicales y el ejercicio de un puesto, por ejemplo).

La teoría de las necesidades de Maslow ha recibido un amplio reconocimiento, en particular entre los administradores profesionales. Se puede atribuir esto a la lógica intuitiva y a la facilidad de su comprensión. Sin embargo, por desgracia, la investigación no respalda en general dicha teoría. Maslow no proporcionó una verificación empírica, y varios estudios que intentaron respaldar su teoría encontraron que no había apoyo para la misma.

Las viejas teorías, en especial aquellas que son intuitivamente lógicas, parecen difíciles de abatir. Un investigador revisó la evidencia y llegó a la conclusión de que aunque tiene una gran popularidad en la sociedad, la jerarquía de necesidades, como teoría, continúa recibiendo poco apoyo empírico". Además, el investigador concluyó que "la investigación disponible ciertamente debe hacer que estemos renuentes a aceptar sin reservas las implicaciones de la jerarquía de Maslow". Otra revisión llegó a la misma conclusión. Se ha encontrado poco respaldo para la predicción de que las estructuras de las necesidades estén organizadas de acuerdo con las dimensiones propuestas por Maslow, de que las necesidades insatisfechas motiven, o que una necesidad satisfecha active el traslado a un nuevo nivel de necesidades.<sup>7</sup>

**2.2.3 Teoría de la Calidad.** Porqué se ha manejado el concepto de la calidad tan equivocadamente. Puede ser tal vez que la palabra en inglés quality así lo haya determinado, sin embargo he ahí el error, quality en inglés tiene dos acepciones o significados, uno es inherente a la persona (calidad) y dos lo relativo a los atributos de la persona (cualidad). En español el idioma es mucho más rico que el inglés, por lo tanto, no está tan limitado. Sin embargo por influencia del idioma y lo que ello representa en el mundo, ese concepto se ha limitado a sí mismo. Manejar el concepto quality como uno solo

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*, p.2

crea el error, puesto que confundir la causa con el efecto, es lo que ha estado sucediendo. Es decir; confundir una condición interna propia y natural de la persona con la condición externa propiedad técnica del producto (forma de pensar y sentir) y propiedad administrativa del sistema de operación (actitud) ambos son derivaciones de la persona<sup>8</sup>.

Calidad es un concepto tan universal que nadie esta exento de ese concepto. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. Como lo ejerce?, Cuando lo ejerce?, De que manera lo ejerce?, En que forma lo ejerce?, En que condición lo ejerce? Etc. (Teoría de la calidad) eso es lo mas importante de la condición del ser humano; de eso es lo que debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés.

Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal, por lo tanto muy compleja, diversa y múltiple. Es decir la calidad nos hace iguales en el océano de la diferencia. Pretender que seamos iguales en la diferencia, en lo externo, es no solamente imposible, sino necio y altamente desgastante, para todos y para todo. El ser humano esta tan volcado fuera de si mismo que le cuesta trabajo y le parece muy difícil volver a su interior, pensando que son cosas ajenas a los negocios, a los sistemas, al mundo financiero, comercial etc. Sin embargo, todo, absolutamente todo lo que el mundo es para la persona, cualquiera que esta sea tiene su origen en su mente y la mente no es externa, es única y totalmente interna. Así pues la mente es el origen de todo lo que el ser humano sea o pretenda ser. Nada absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen, es decir a la mente; es volver a la causa. Básicamente de eso trata la Teoría de la calidad.

**2.2.4 Frederick Taylor(20 de marzo de 1856 al 21 de marzo de 1915).** La obra de Taylor (1856-1915), fundador de lo administrativo científica, nació en Filadelfia, Estados Unidos. Procedente de una familia de cuáqueros de principios rígidos, se educó en la disciplina, la devoción al trabajo y al ahorro. En sus primeros estudios, tuvo contacto directo con los problemas sociales y empresariales derivados de la revolución industrial. En 1878 inicio su vida profesional como obrero en la Midvale Steel Co., pasando después a ser capataz, superior, jefe de taller e ingeniero en 1885, después de graduarse en el Stevens Institute.<sup>9</sup>

En esa época estaba de moda el sistema de pago por pieza o por tarca. Los patrones buscaban ganar el máximo al fijar el precio de la tarea: los obreros, a su vez reducían a un tercio el ritmo de la producción de las máquinas para equilibrar, de tal modo el pago por pieza determinado por los patrones. Esto llevó a sus mínimos detalles pues, gracias a su progreso en la compañía, no querían decepcionar a sus patronos ni a sus compañeros de

---

<sup>8</sup>ZABALA MEDELLÍN, Andrés I. Teoría de la calidad. [(s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <[www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/3.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/3.doc)> p. 1 de 10.

<sup>9</sup> TAYLOR Frederick Winslow. Introducción a la teoría general de la administración. Biblioteca Argemiro Bayona Portillo G58 CH431 – C2 U.F.P.S.O.

trabajo. Estos últimos esperaban que el entonces jefe del taller no los tratase duramente en la planeación del trabajo por pieza.

Este señor fue muy importante ya que a él se debe que la administración se haya empezado a estudiar como materia separada y así poder aplicar la ciencia sobre ella para mejorar los resultados, es también conocido como el "Padre de la Administración Científica".

Fue uno de los principales exponentes del cientificismo, nace en Filadelfia en el año de 1856 y muere en 1915. Ingresó a una compañía que fabricaba lingotes de acero en la época de depreciación en los EE.UU. ocupando el puesto de obrero y luego pasando por los demás niveles llegó al puesto más alto. Esto le permitió darse cuenta de las afectaciones que hacían los obreros a las máquinas.

**Su teoría.** Antes de las propuestas de Taylor, los trabajadores eran responsables de planear y ejecutar sus labores. A ellos se les encomendaba la producción y se les daba la "libertad" de realizar sus tareas de la forma que ellos creían era la correcta. El autor lo describe de esta manera: "encargados y jefes de taller saben mejor que nadie que sus propios conocimientos y destreza personal están muy por debajo de los conocimientos y destreza combinados de todos los hombres que están bajo su mando. Por consiguiente, incluso los gerentes con más experiencia dejan a cargo de sus obreros el problema de seleccionar la mejor forma y la más económica de realizar el trabajo". De ahí que sus principios "vistos en su perspectiva histórica, representaron un gran adelanto y un enfoque nuevo, una tremenda innovación frente al sistema". Se debe reconocer aquí que Taylor representa el sueño de una época, como lo es Estados Unidos de los primeros años del siglo XX donde era imperativo alcanzar la mayor eficiencia posible, cuidando el medio ambiente aunado a una explosión demográfica acelerada en las ciudades, una demanda creciente de productos.<sup>10</sup>

**2.2.5 Henry Fayol: autor de la teoría clásica de la administración.** Henry Fayol nació en Constantinopla en 1841. Se graduó en ingeniería de minas a los diecinueve años y comenzó a trabajar en la Sociedad Anónima Commentry – Fourchambault et Decazeville, una empresa metalúrgica y carbonífera. En 1878 en el Congreso de París de la Sociedad Industrial Minera, en ocasión de la exposición Universal, Fayol presentó un informe sobre la alteración y la combustión espontánea de la hulla expuesta al aire. Este trabajo tuvo una gran acogida y lo consagró como un hombre de ciencia.

En 1883 la Sociedad Anónima entró en una profunda crisis. Fayol, quien ocupó el puesto de Director General desde 1888 hasta el año en que se jubiló, logró revertir la situación y la empresa vivió un período de plena prosperidad. Él estaba convencido de que en la teoría de administración debe procederse como en las ciencias exactas, es decir, a través de un sistema de experimentación real para convalidar la doctrina y que la dirección es una actividad común para todas las realizaciones del hombre, no importa donde se verifiquen.

---

<sup>10</sup> ANDERSONJM. Teorías administrativas (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <<http://andersonjm212teoriasadministrativas.blogspot.com/2012/02/frederick-taylor.html>>



En 1916, dos años antes de jubilarse, publicó en Francia el libro “Administración Industrial y General”, el primer intento de formular una teoría general de la administración. Es un texto fundamental de la economía de empresa que enfoca la técnica de la racionalización empresarial desde un punto de vista que se hizo mundialmente famoso: la doctrina administrativa conocida con el nombre de fayolismo.

En su teoría Fayol divide las operaciones de las empresas en: técnicas de producción, comerciales, financieras, contabilidad, seguridad y administrativas o de gerencia. Considera que las últimas están relacionadas con la integración de las otras cinco funciones, que las coordinan y sincronizan, ubicándose siempre por encima de ellas.

La función administrativa sólo tiene por órgano y por instrumento al cuerpo social. Mientras que las otras funciones ponen en juego la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal. Fayol define el acto de administrar como:<sup>11</sup>

**Planear.** Visualizar el futuro y trazar el programa de acción. Unidad, continuidad, flexibilidad y precisión son los aspectos principales de un buen plan.

**Organizar.** Construir tanto el organismo material como el social de la empresa.

**Dirigir.** Guiar y orientar al personal. Conducir la organización a funcionar. El objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.

**Coordinar.** Ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos, facilitando el trabajo. Sincronizar cosas y acciones en sus proporciones adecuadas y adaptar los medios a los fines.

**Controlar.** Verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas. El objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición.<sup>12</sup>

**Teoría clásica de la administración.** En esa misma época}, el ingeniero francés Henry Fayol (1841-1925) buscaba la división del trabajo en la organización, pero no es la base de esta, como hacia Taylor, sino en la cima. La empresa debía ser dividida en seis funciones básicas: producción, finanzas, contabilidad, ventas, personal y seguridad.

Para Fayol, administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Esto implica, respectivamente, la previsión de las actividades a futuro, la organización de los recursos de la empresa de modo que este realice sus proyectos, la coordinación y el mando de la mano

---

<sup>11</sup> Fayol Henry. Teoría clásica de la administración (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: < <http://rrhh123.wordpress.com/2010/02/18/henry-fayol-autor-de-la-teoria-clasica-de-la-administracion/>>

<sup>12</sup> *Ibíd.*, p.3

de obra para la realización de planes, y el control para comparar los objetivos planeados con los resultados obtenidos. Fayol adoptó principios generales y universales de la administración que hizo hincapié en que todas las empresas debían estar organizadas de una sola manera, que era la mejor para alcanzar la eficiencia.

Fayol planteaba adoptar principios de administración, los cuales permitirán a los gerentes tomar decisiones sobre cómo alcanzar la máxima eficiencia posible. Los seguidores de Fayol, como Gulick y Urwick, elaboraron sus principios generales y universales de la administración para homogenizar las tareas y abrieron el camino a la departamentalización de la estructura de organización. A partir de ahí, la mayoría de las grandes empresas se dividieron en funciones, en departamentos de manufactura, ventas, fiananzas, etc.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**2.3.1 Seguridad.** El término seguridad tiene varias definiciones. A grandes rasgos, puede afirmarse que este concepto que proviene del latín *securitas* y se refiere a la cualidad de seguro; es decir aquello que está exento de peligro, daño o riesgo. Algo seguro es algo cierto, firme e indubitable. La seguridad, por lo tanto, es algo seguro.

Con origen en el término latino *securitas*, el concepto de seguridad hace referencia a aquello que tiene la cualidad de seguro o que está exento de peligro, daño o riesgo. En este sentido, es un servicio que debe brindar el Estado para garantizar la integridad física de los ciudadanos y sus bienes.<sup>13</sup>

**2.3.2 Higiene.** Se refiere a la limpieza y el aseo, ya sea del cuerpo ++++++ como de las viviendas o los lugares públicos. Se puede distinguir entre la higiene personal o privada (cuya aplicación es responsabilidad del propio individuo) y la higiene pública (que debe ser garantizada por el Estado).

**2.3.3 Actividades Académicas.** Las tareas de formación y enseñanza se realizan por medio de cursos especializados de acuerdo con los planes de estudio existentes. Además de publicación de capacitaciones y apertura de nuevos cursos.

**2.3.4 Integración.** La palabra integración tiene su origen en el concepto latino *integratio*. Se trata de la acción y efecto de integrar o integrarse (constituir un todo, completar un todo con las partes que faltaban o hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo).<sup>14</sup>

**2.3.5 Prevención.** La podemos definir como: prevenir, prever, conocer de antemano un daño o un perjuicio, así como preparar, aparejar y disponer con anticipación las cosas necesarias para un fin.

---

<sup>13</sup> REPOSITORY. Seguridad (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6792/1/FetecuaCarrilloCarlosArturo2012.pdf>

<sup>14</sup> DEFINICION. Integración (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://definicion.de/integracion/>

**2.3.6 Casillero.** Los lockers casilleros guarda ropas metálico son ideales para vestuarios del personal, clubes deportivos, gimnasios, colegios, etc. Y son fabricados con pretenda guardar en cada compartimento Los armarios de una sola puerta reciben el nombre de roperos Disponen de rejillas de ventilación situadas en las puertas o paredes traseras Suelen estar fabricadas en chapa de acero, plástico o madera.<sup>15</sup>

**2.3.7 Lockers.** También llamados casilleros, son muebles alargados y divididos en secciones amplias o individuales que permiten almacenar una gran cantidad de cosas.

Por lo general, los lockers son fabricados a partir de aluminio o de lámina de acero, lo que los hace ligeros, prácticos y capaces de resistir cargas pesadas.

Aunque los hay de diferentes diseños, los más comunes son los alargados, divididos en tres o más pequeños compartimientos en los que se pueden almacenar cosas. Cada uno de estos compartimientos se cierra con puertas y facilitan la organización y almacenaje. Gracias a ese diseño más bien alargado, los lockers permiten un mayor nivel de almacenaje en menos espacio.<sup>16</sup>

**2.3.8 Higiene.** Parte de la medicina cuyo objeto es la observación de la salud individual y colectiva. Aseo, limpieza, conjunto de normas cuyo objetivo es matener el cuerpo libre de peligros de enfermedad o infección.<sup>17</sup>

**2.3.9 Seguridad.** Calidad de seguro. Mecanismo creado pa la defensa de lso intereses de algo o de alguien.<sup>18</sup>

**2.3.10 Integración.** Hacer entrar a un grupo incluir, componer.<sup>19</sup>

**2.3.11 Prevención.** Hecho y resultado de prevenir. Avisar o disponer una cosa con anticipación. Preparase de antemano para una cosa. Tomar medidas.<sup>20</sup>

## **2.4 MARCO LEGAL**

**2.4.1 Constitución Política de Colombia.** Artículo 27. El estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra. En cuanto a la ley general de educación 115 del 8 de Febrero de 1994.

---

<sup>15</sup> MADERPLAST. Casillero (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://www.maderplast.com/lockers-y-casilleros-plasticos.html>

<sup>16</sup> QUIMINET. Lockers (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://www.quiminet.com/articulos/almacene-mas-y-ocupe-menos-espacio-2835655.htm>

<sup>17</sup> Diccionario básico Anaya de la llewngua. Biblioteca Argemiro Bayona Portillo 403-548 C.2. p.56

<sup>18</sup> *Ibíd.*, p.620

<sup>19</sup> *Ibíd.*, p.384

<sup>20</sup> *Ibíd.*, p.552

**Artículo 30 Numeral C.** La incorporación de la investigación al proceso cognoscitivo, tanto de laboratorio como de la realidad nacional, en sus aspectos naturales, económicos, políticos y sociales<sup>21</sup>.

**Artículo 36.** El proyecto es una actividad dentro el plan de estudios que de manera planificada ejercita al educando en la solución de problemas cotidianos.

**Artículo 67.** 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<sup>22</sup>.

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.

El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica.

La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos.

Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley.

Artículo 104. El educador es el orientador en los establecimientos educativos, de un proceso de formación, enseñanza y aprendizaje de los educandos acorde con las expectativas sociales, culturales, éticas de la familia y la sociedad. Decreto 1860 por la cual se reglamenta los aspectos pedagógicos y organizativos generales.

**2.4.2 Ley 30 de 1992.** Modificada por la ley 181 de 1995, “por la cual se dictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación física y se crea el sistema nacional del deporte<sup>23</sup>”.

---

<sup>21</sup>ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. (4, julio, 1991). Actual carta magna de la República de Colombia. Bogotá D.C.: editorial unión Ltda., 2007. p. 25.

<sup>22</sup>Ibíd., p. 26.

<sup>23</sup>MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Leyes, normas, acuerdos y decretos. (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: [www.ministerioeducacionnacional.gov.co](http://www.ministerioeducacionnacional.gov.co)

**Artículo 117.** Las instituciones de educación superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo. El concejo nacional de educación superior (CESU), determinara las políticas de bienestar universitario. Igualmente, creara un fondo de bienestar universitario con recursos del presupuesto nacional y de los entes territoriales que puedan hacer aportes.

El fondo señalado anteriormente será administrativo por el instituto colombiano para el fomento de la educación superior (ICFES).

**Artículo 118.** Cada institución de educación superior destinara por lo menos el dos por ciento (2%) de su presupuesto de funcionamiento para obtener adecuadamente su propio bienestar universitario.

**Artículo 119.** Las instituciones de educación superior garantizaran campos y escenarios deportivos, con el propósito de facilitar el desarrollo de estas actividades en forma permanente.

**2.4.3 Ley 115 de 1994, por la cual se expide la Ley General de Educación.** Artículo 5°.- Fines de la educación. De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, la educación se desarrollará atendiendo a los siguientes fines: 12. La formación para la promoción y preservación de la salud y la higiene, la prevención integral de problemas socialmente relevantes, la educación física, la recreación, el deporte y la utilización adecuada del tiempo libre<sup>24</sup>.

El Acuerdo número 016 del 27 de marzo de 2008 por el cual se reglamenta los servicios ofrecidas por la vicerrectoría de bienestar universitario. El consejo superior de la Universidad Francisco de Paula Santander en uso de sus facultades legales acuerda.

Artículo 1. Aprobar el reglamento para la prestación de los servicios de la vicerrectora de bienestar universitario ofrece a la comunidad universitaria. Reglamento de los servicios de bienestar universitario capítulo 1 de las normas generales.

**Artículo 2.** El presente reglamento establece los servicios que la Universidad Francisco de Paula Santander presta a los estudiantes, docentes y empleados a través de la vicerrectora de bienestar universitario.

**Artículo 3.** Tendrán derecho a beneficiarse de los servicios de bienestar universitario los estudiantes matriculados en la universidad que tengan carácter de estudiantes regulares de pregrado o posgrado. Así mismo disfrutaran de estos servicios, en las condiciones establecidas para ello, los docentes y empleados.

---

<sup>24</sup>MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley 115 de 1994 (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: [www.ministerioeducacionnacional.gov.co](http://www.ministerioeducacionnacional.gov.co)

**Artículo 7.** Los servicios que serán prestados a la comunidad universitaria por la vicerrectoría de bienestar universitario son los siguientes: Servicios culturales, artísticas, deportivas, sociales y de desarrollo humano.

#### **Capítulo 8.** De los cursos de formación integral

**Artículo 109.** Todo estudiante matriculado en programas con créditos académicos deberá matricular, cursos y aprobar obligatoriamente durante su carrera como mínimo 40 horas de cursos de formación integral en alguna de las modalidades de cultura

**Artículo 110.** El número máximo de horas por curso de formación integral será de 40 horas

**Artículo 111.** Todo curso de formación integral se evaluara bajo las menciones de asistió o no asistió por el instructor responsable del curso

Actividades lúdicas, culturales, deportivas y sociales, proyecto de aprovechamiento del tiempo libre<sup>25</sup>.

**2.4.4 Decreto 1295 de 2010.** Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior

El numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política

Bienestar universitario.- La organización de un modelo de bienestar universitario estructurado para facilitar la resolución de las necesidades insatisfechas en los términos de la ley y de acuerdo a los lineamientos adoptados por el Consejo Nacional de Educación Superior - CESU.

La institución debe definir la organización encargada de planear y ejecutar programas y actividades de bienestar en las que participe la comunidad educativa, procurar espacios físicos que propicien el aprovechamiento del tiempo libre, atender las áreas de salud, cultura, desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deporte, ya sea con infraestructura propia o la que se pueda obtener mediante convenios, así como propiciar el establecimiento de canales de expresión a través de los cuales puedan manifestar los usuarios sus opiniones e inquietudes, sugerencias e iniciativas<sup>26</sup>.

Las acciones de bienestar universitario exigen la existencia de programas y servicios preventivos de salud para la atención de emergencias, primeros auxilios y situaciones de riesgo en las instalaciones de la institución de educación superior.

7A15ACA7

---

<sup>25</sup>Ibíd., p. 2 de 10.

<sup>26</sup>MINEDUCACIÓN. Decreto 1295 de 2010(s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <[http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-229430\\_archivo\\_pdf\\_decreto1295.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-229430_archivo_pdf_decreto1295.pdf)>

Las acciones de bienestar universitario para facilitar condiciones económicas y laborales deben comprender programas que procuren la vinculación de los estudiantes en las actividades propias del programa que se encuentren cursando y la organización de bolsas de empleo.

Las acciones de bienestar en cultura deben estimular el desarrollo de aptitudes artísticas, facilitar su expresión o divulgación y fomentar la sensibilidad hacia la apreciación del arte.

El modelo de bienestar debe identificar y hacer seguimiento a las variables asociadas a la deserción y a las estrategias orientadas a disminuirla, para lo cual debe utilizar la información del Sistema para la Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior -SPADIES-, del Ministerio de Educación Nacional. Si se trata de un programa nuevo se deben tomar como referentes las tasas de deserción, las variables y las estrategias institucionales.

Para los programas a distancia o virtuales la institución debe plantear las estrategias que permitan la participación de los estudiantes en los planes de bienestar universitario.

Recursos financieros suficientes.- La viabilidad financiera para la oferta y desarrollo del programa de acuerdo con su metodología, para lo cual debe presentar el estudio de factibilidad económica elaborado para tal efecto o el correspondiente plan de inversión cuando se trate de programas en funcionamiento. El estudio debe desagregar los montos y fuentes de origen de los recursos de inversión y funcionamiento previstos para el cumplimiento de las condiciones de calidad propuestas y la proyección de ingresos y egresos que cubra por lo menos una cohorte<sup>27</sup>.

Artículo 7-. Características específicas.- El Ministerio de Educación Nacional fijará las características específicas de calidad de los programas académicos de educación superior con sujeción a lo establecido en las disposiciones legales.

**No hay ninguna fuente en el documento actual.**vigentes, las que deberán ser observadas para la obtención o renovación del registro calificado.

**2.4.5 Decreto 2566 de 2003**, por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de Educación Superior: Que en el marco de una democracia participativa y el derecho al libre desarrollo de la personalidad, la búsqueda institucional debe estar dirigida al fomento y la práctica cotidiana de la responsabilidad, la solidaridad, tolerancia, participación y autonomía, valores necesarios para lograr una mejor sociedad.

Que en una institución de Educación Superior cada uno de los miembros de la comunidad (estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo, fundadores y egresados)

---

<sup>27</sup>Ibíd., p.2

debe reconocerse como un formador en formación que cada día se comprometa más con su desarrollo personal y que afirme su pertenencia a la institución.

Que en este contexto, el bienestar universitario apunta al desarrollo humano de cada uno de los miembros de la comunidad, al mejoramiento de la calidad de vida de cada persona, del grupo institucional como un todo y por lo tanto de la educación superior en Colombia<sup>28</sup>.

**2.4.5 ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad.** La certificación ICONTEC ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de gestión ambiental, Seguridad y salud ocupacional, y Seguridad alimentaria, entre otros<sup>29</sup>.

La certificación ICONTEC ISO 9001 permite: Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos.

Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad.

Proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad.

Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.

---

<sup>28</sup>Ibíd., p. 2 de 15.

<sup>29</sup>ICONTEC. Norma ISO 9001. (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=188>> p. 1 de 10.



### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este proyecto busco consolidar información relevante para determinar la posibilidad de ubicar lockers en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, con el fin de que los estudiantes cuente con un lugar adecuado y apto que les permita tener una buena higiene en el momento de realizar labores en la granja. Para el desarrollo de este trabajo es necesario enmarcarlo dentro de una investigación descriptiva, “La investigación descriptiva identifica características del universo, formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre las variables enunciadas en la investigación<sup>30</sup>”

Igualmente es preciso resaltar que según el tipo de fuentes que se utilizarán durante el desarrollo del proyecto, esta investigación es de carácter primario, teniendo en cuenta que la información recopilada sobre lo que se ha mencionado en el planteamiento del estudio es de primera mano, lo que significa que es recogida por quien la realizó.

#### 3.2 POBLACIÓN

La población objeto de estudio fueron los estudiantes de la facultad de ciencias agrarias y del ambiente de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, según cifras entregadas por la dependencia de Bienestar Univeristario y Admisiones y registro.

**Cuadro 1.** Población

Item	Cantidad
Facultad de ciencias agrarias y del ambiente	1.124
Fuente: Bienestar universitario y Admisiones y registro	

#### 3.3 MUESTRA

Debido a que la población es amplia se tomo como muestra representativa de la misma, mediante la aplicación de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población = 1.124

Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%) = 1.96

<sup>30</sup> MÉNDEZ, A. C. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ª Ed. Bogotá: McGraw-Hill. 2003. p. 52.

$p =$  proporción esperada (en este caso  $5\% = 0.05$ )  $= 0.05$

$q = 1 - p$  (en este caso  $1 - 0.05 = 0.95$ )  $= 0.95$

$e =$  margen de error  $= 5\%$

$$n = \frac{1.124 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (1.124 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$N = 286$

### **3.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de esta técnica se diseñó un cuestionario que fue entregado al número de estudiantes seleccionados en la muestra para conocer el grado de aceptación de la instalación de lockers o casilleros en la UFPSO. Las encuestas, como un instrumento de medición válido y confiable, que pueda ser aplicado para obtener datos de interés para el estudio y que éstos se puedan analizar, serán desarrolladas en diferentes sectores de la universidad.

Esta técnica fue relevante para esta investigación porque el cuestionario puede aplicarse en gran escala sobre una gran muestra de personas como, en esta oportunidad, son los estudiantes de la UFPSO y de esta manera, de las respuestas dadas por los encuestados se realizó un análisis que permitió el desarrollo de los objetivos propuestos, con el fin de llegar a un feliz término en esta investigación. En este proyecto sólo se aplicó un mismo cuestionario para todos los encuestados en el cual se realizaron preguntas claves desde diversos escenarios para conocer su posición sobre el tema base de esta investigación.

### **3.5 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

Los datos productos de la investigación, se analizaron de manera cuantitativa y cualitativamente, haciendo interpretación de la opinión de los encuestados, mediante graficas y tablas.

#### 4. PRESENTACION DE RESULTADOS

El estudio de mercados es una importante herramienta para conocer en forma precisa la aceptación que tendría la creación de una empresa o lanzamiento de un nuevo producto en el mercado, pues determina los gustos y expectativas del cliente para ofertar el bien o servicio con éxito acorde a las necesidades del mismo. En caso específico, el siguiente estudio se hace con el fin de identificar estrategias de mercadeo eficientes para la implementación del servicio de los Lockers o Casilleros en la granja y la aceptación del mismo en los estudiantes de Ciencias Agrarias y del Ambiente de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña.

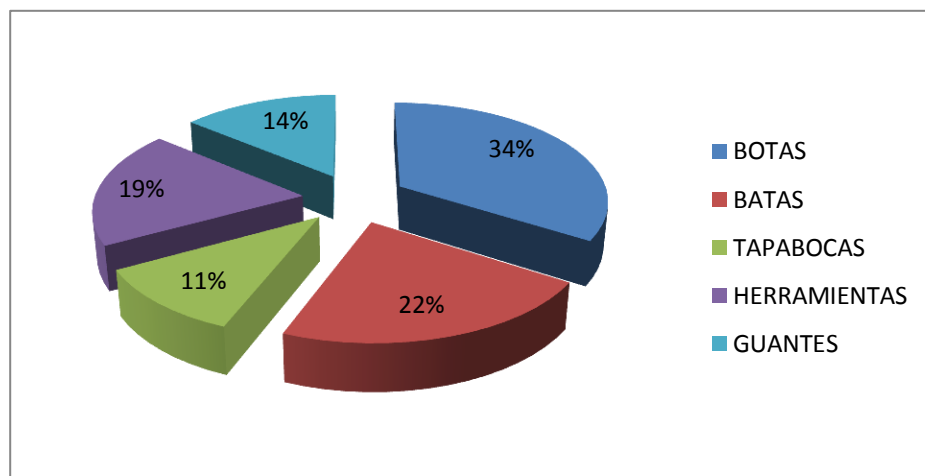
##### 4.1.1 Análisis cualitativo y cuantitativo de los datos de la investigación.

**Tabla 1.** Implementos de trabajo que se utilizan para las prácticas en la granja.

Items	Referencias	%
<b>BOTAS</b>	98	34%
<b>BATAS</b>	63	22%
<b>TAPABOCAS</b>	31	11%
<b>HERRAMIENTAS</b>	55	19%
<b>GUANTES</b>	39	14%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Autores del proyecto.

**Gráfico 1.** Implementos de trabajo que se utilizan para las prácticas en la granja.



**Fuente.** Autores del proyecto.

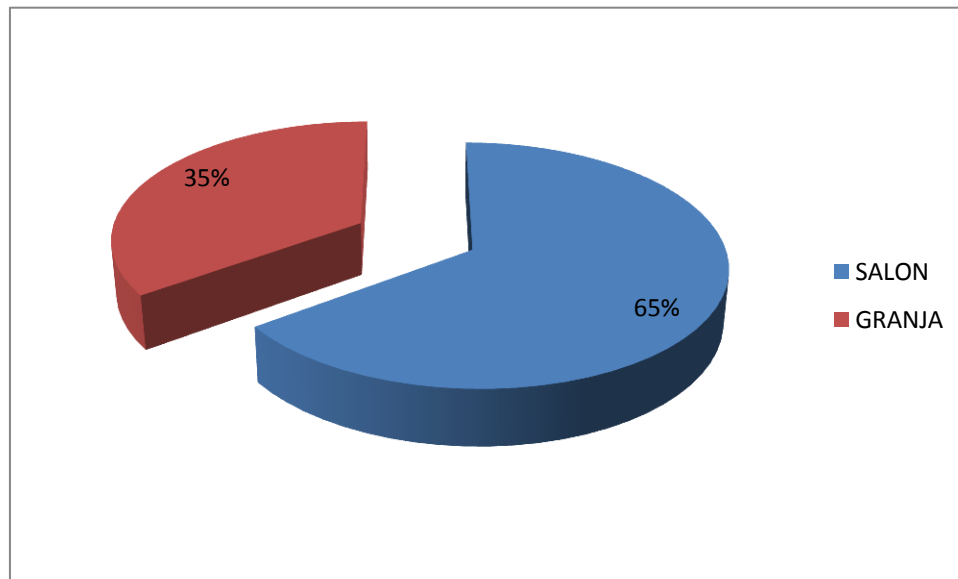
Como se observa en el gráfico, los estudiantes de la facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente utilizan implementos de trabajo necesarios para la realización de las practicas académicas en la granja. Las botas son las más requeridas con un porcentaje de 34%, seguido de las batas con el 22%, las herramientas con el 19% y finalmente, se encuentran los guantes y los tapabocas, los cuales son poco utilizados porque esta actividad no repercute ningún riesgo en la salud para los estudiantes.

**Tabla 2.** Lugar donde se guardan los implementos de trabajo para continuar con las actividades académicas.

Items	Referencias	%
<b>SALON</b>	187	65%
<b>GRANJA</b>	99	35%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>

**Fuente.**Autores del proyecto.

**Gráfico 2.** Lugar donde se guardan los implementos de trabajo para continuar con las actividades académicas.



**Fuente.**Autores del proyecto.

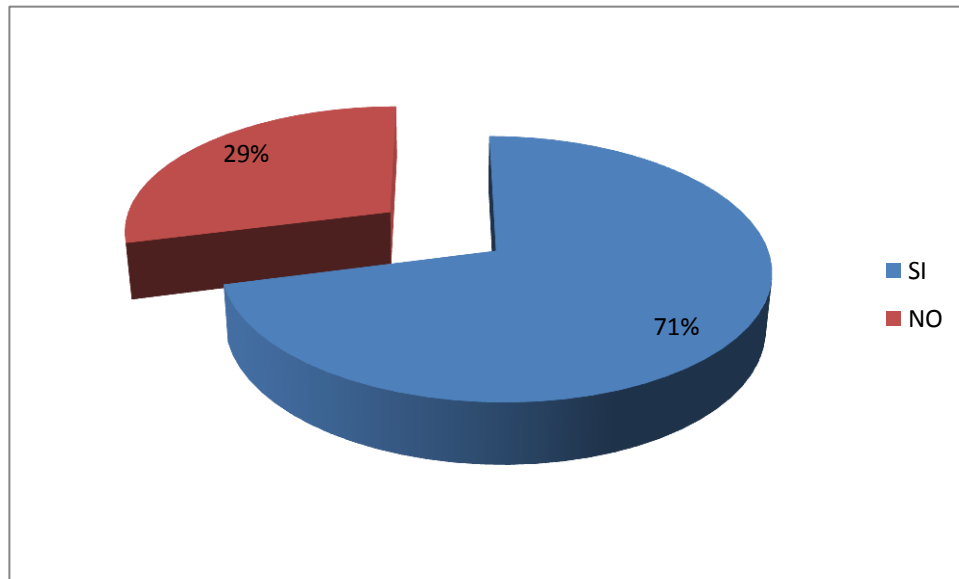
El 65% de los estudiantes de Ciencias Agrarias y del Ambiente, guardan los implementos de trabajo en el salón de clases antes de irse para las prácticas, sin embargo hay quienes piensan en la inseguridad de que se extravíen por dejarlos en el salón y los llevan consigo para la granja, sintiéndose incómodos por ello.

**Tabla 3.** Perdidas de implementos y/o útiles personales por falta de lockers casilleros

Items	Referencias	%
SI	203	71%
NO	83	29%
TOTAL	286	100%

**Fuente.**Autores del proyecto.

**Gráfico 3.** Perdidas de implementos y/o útiles personales por falta de lockers casilleros.



**Fuente.**Autores del proyecto.

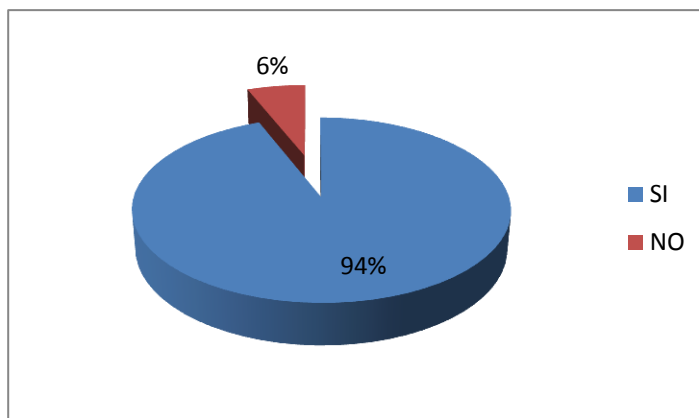
Para el 71% de los estudiantes se les a perdido alguno de los implementos dificultando así su trabajo de prácticas e incluso en ocasiones se han visto afectados con la pérdida de útiles personales y que esto se ocasiona por no tener un lugar seguro donde guardar los implementos y/o útiles, para el 29% de la población no ha tenido perdida ninguna en sus implementos y/ útiles personales.

**Tabla 4.** Necesidad de los Lockers o Casilleros en la granja.

Items	Referencias	%
SI	268	94%
NO	18	6%
TOTAL	286	100%

**Fuente.**Autores del proyecto.

**Gráfico 4.** Necesidad de los Lockers o Casilleros en la granja.



**Fuente.**Autores del proyecto.

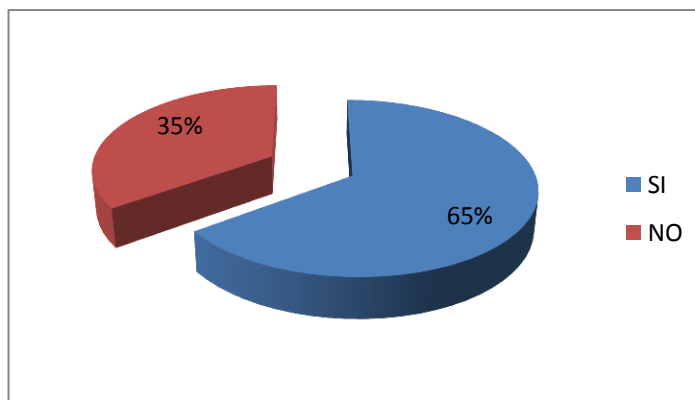
Como se observa en el gráfico, un alto porcentaje de los estudiantes cree que es importante y necesario la implementación del servicio de los Lockers o Casilleros en la granja, no obstante, un bajo porcentaje no son conscientes de los beneficios que estos le brindarían en cuanto a la seguridad para guardar las cosas personales y laborales y la comodidad para cumplir con sus deberes estudiantiles y por ende, no ven necesario la ejecución de este proyecto en la granja.

**Tabla 5.** Aceptación de la implementación del servicio de Lockers o Casillero en la granja.

Items	Referencias	%
SI	268	94%
NO	18	6%
TOTAL	286	100%

**Fuente.**Autores del proyecto.

**Gráfico 5.** Aceptación de la implementación del servicio de Lockers o Casillero en la granja.



**Fuente.**Autores del proyecto.

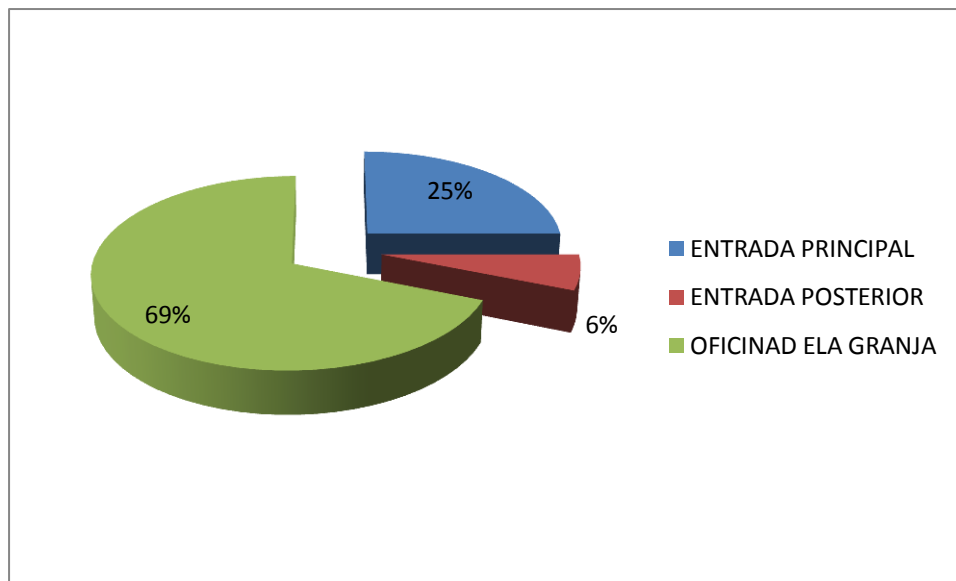
Para la mayoría de los estudiantes, aproximadamente el 94%, piensa que es importante la implementación del servicio de los lockers o casilleros en la granja y les gustaría que se llevara a cabo este proyecto, sin embargo, las población restante, un muy bajo porcentaje, piensa lo contrario.

**Tabla 6.** Sitio de instalación de los lockers o casilleros de la granja.

Items	Referencias	%
ENTRADA PRINCIPAL	73	25%
ENTRADA POSTERIOR	16	6%
OFICINAD ELA GRANJA	197	69%
TOTAL	286	100%

**Fuente.**Autores del proyecto.

**Gráfico 6.** Sitio de instalación de los lockers o casilleros de la granja.



**Fuente.**Autores del proyecto.

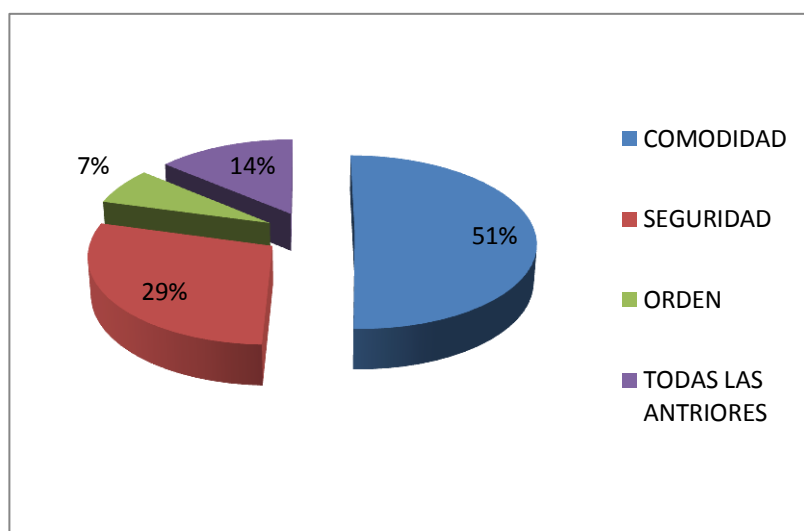
El 69% de la población encuestada le gustaría q fueran instalados los lockers o casilleros en la oficina de la administración de la granja, ya que se les facilitaría guardar sus pertenencias con más facilidad, mientras que asisten a clases que no requieren practicas en la granja, sin embargo la población restante consideran q deben ser instalados en alguno de los sitios mencionados anterior mente.

**Tabla 7.** Ventajas de la instalación de los Lockers o Casilleros en la granja.

Items	Referencias	%
<b>COMODIDAD</b>	145	51%
<b>SEGURIDAD</b>	8	29%
<b>ORDEN</b>	18	7%
<b>TODAS LAS ANTRIORES</b>	40	14%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Autores del proyecto.

**Gráfico 7.** Ventajas de la instalación de los Lockers o Casilleros en la granja.



**Fuente.** Autores del proyecto.

Como se observa en el grafico, un alto porcentaje de los estudiantes se sentirían cómodos al guardar los implementos personales en los lockers o casilleros para realizar las practicas en la granja u otra actividad academica e incluso hay estudiantes que piensa que los lockers o casilleros les brindarían seguridad a sus utiles personales, asi evitaría la perdida de ellos.

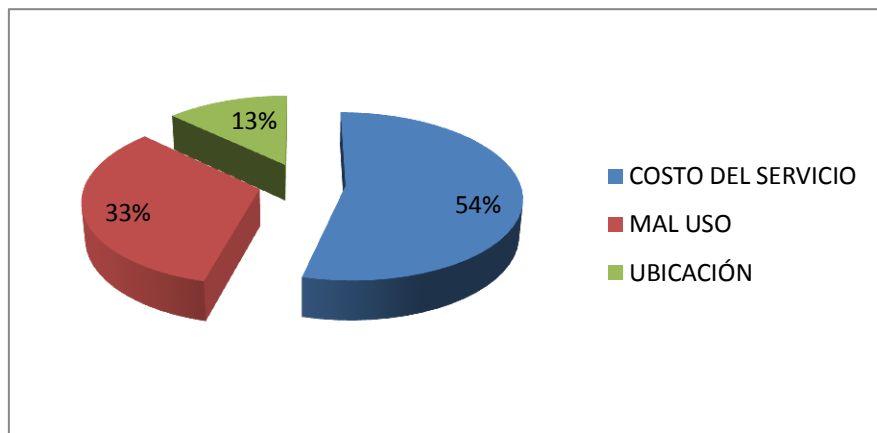
**Tabla 8.** Desventajas de la instalación de los lockers o casilleros en la granja.

Items	Referencias	%
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>	153	54%
<b>MAL USO</b>	95	33%
<b>UBICACIÓN</b>	38	13%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Autores del proyecto.



**Gráfico 8.** Desventajas de la instalación de los lockers o casilleros en la granja.



**Fuente.** Autores del proyecto.

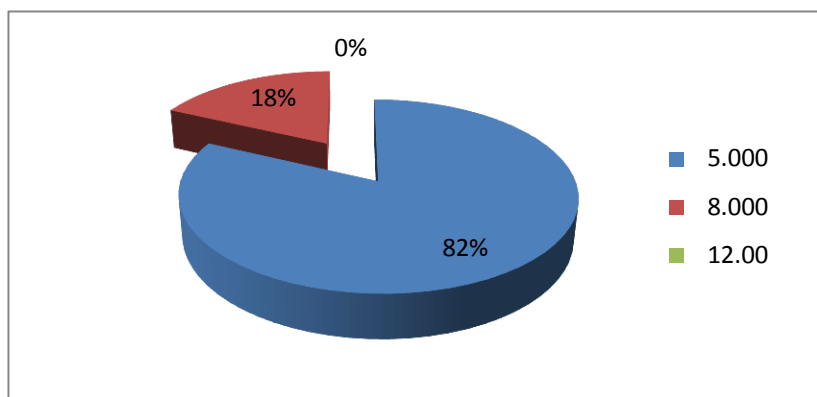
Al ser instalados los casilleros los estudiantes se abstendrían de usar el servicio si el costo del alquiler llegara a ser elevado, así mismo al tener un mal uso de los casilleros se abstendrían de usarlos.

**Tabla 9.** Costo mensual por el servicio de los lockers o casilleros.

Items	Referencias	%
5.000	235	82%
8.000	51	18%
12.000	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Autores del proyecto.

**Gráfico 9.** Costo mensual por el servicio de los lockers o casilleros.



**Fuente.** Autores del proyecto.

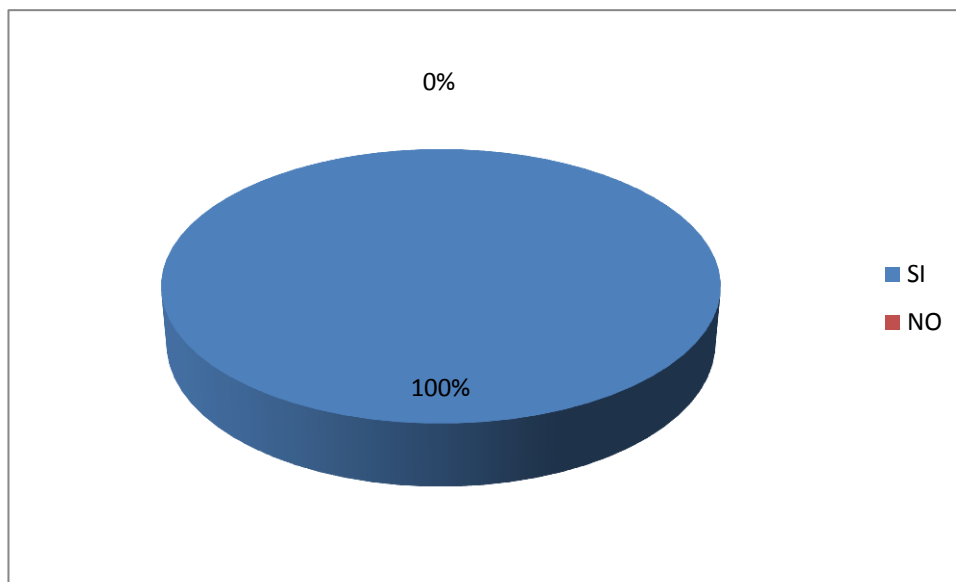
Un 82% de los encuestados estarían dispuestos de cancelar por el servicio \$5.000 ya que es un precio adsequible y se les facilitari alquilar los casilleros, mientras que un 18% de los encuestados pagarían por el servicio \$7.000 considerando que se les traería grandes beneficios al ser instalados los casilleros.

**Tabla 10.** Publicidad interna atreves de CCTV para la utilización de los lockers o casilleros.

Items	Referencias	%
SI	286	100%
NO	0	0%
TOTAL	286	100%

**Fuente.**Autores del proyecto.

**Gráfico 10.** Publicidad interna atreves de CCTV para la utilización de los lockers o casilleros.



**Fuente.**Autores del proyecto.

La totalidad de los estudiantes encuestados consideran que se debe hacer publicidad atreves del CCTV para que la comunidad estudiantil haga uso de los lockers o casilleros, además de la importancia de este servicio que les traería seguridad a sus herramientas de trabajo.

#### 4.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Según Harold koontz en su libro. Administración, una perspectiva global, como una de las etapas del Desarrollos Organizacional. Cuando una empresa experimenta ciertos problemas

y los directivos recurren a un experto para efectuar un cambio planeado en la organización. Ambos coinciden (directivos y el experto) en la necesidad de un Diagnóstico Organizacional. Así, el consultor procede a recopilar información en varias unidades organizacionales por medio de cuestionarios, entrevistas y observaciones. Los datos son analizados y preparados para retroalimentación.<sup>31</sup>

El citado autor amplía: El proceso común del Desarrollo Organizacional (DO) incluye la identificación de problemas, el diagnóstico de una organización, la retroalimentación de información sobre la organización, el desarrollo de una estrategia de cambio, intervenciones y medición y evaluación de las acciones de cambio.

Según la información recolectada los estudiantes de la facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente utilizan implementos de trabajo necesarios para la realización de las prácticas académicas en la granja. Las botas, batas y las herramientas son las más requeridas debido a la actividad que realizan en la práctica académica. La mayoría de ellos los guardan en el salón de clases por la incomodidad que presentan llevarlos consigo. Pero hay quienes desconfían dejarlos en el salón de clases por la inseguridad que representan, pues pueden extraviarse.

La población encuestada considera de suma importancia la implementación del servicio de los lockers o casilleros en la granja para asegurar sus cosas personales o de trabajo, así mismo, les gustaría que se llevara a cabo este importante proyecto.

Los beneficios que consideran los estudiantes encuestados que se les brindaría al implementarse este servicio son de comodidad y seguridad, en el momento de realizar las prácticas académicas en granja.

Finalmente, los estudiantes estarían dispuestos a pagar por el servicio de los lockers o casilleros un costo de \$ 5000 debido que es un valor cómodo y les facilitaría adquirir dicho servicio el cual les brinda comodidad a la hora de ejercer las actividades académicas, por otro lado consideran necesario que se le haga publicidad a través de CCTV para motivar a los estudiantes de hacer un buen uso de dicho servicio para su conservación.

## **4.2 ESTUDIO DE MERCADO**

**4.2.1 Descripción del servicio.** El servicio a ofrecer a los estudiantes de Ciencias Agrarias y del Ambiente de la universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña, es la implementación de Casilleros o Lockers en la granja de la misma.

Este servicio aportará a los estudiantes la seguridad para guardar las cosas personales y de trabajo en un lugar adecuado y seguro, además de la comodidad y agrado para realizar las prácticas académicas en la granja. Por tal motivo es un proyecto de mejora que se le quiere

---

<sup>31</sup> KOONTZ, Horold. Administración, una perspectiva global. Ediciones littio. P 67

aportar a la universidad para el mejoramiento del servicio al estudiantado de la facultad antes mencionada.

**4.2.2 Características del producto.** Los aspectos que se consideran pertinentes para la implementación del servicio son: Aspecto físico de los Lockers o Casilleros, el nombre, el slogan y la ubicación de los mismos.

**4.2.3 Aspecto físico.** Los Lockers o casilleros estarán hechos de acero inoxidable para una mejor duración y presentación del mismo. El tamaño será de 2,00 mts de alto x 0,95 mts de frente, el cual se instalarán 50 lockers o casilleros de 9 compartimientos cada uno, lo anterior para brindar una mejor comodidad al estudiante..

La fachada de cada Locker tendrá el logotipo de la Universidad para una mejor presentación del mismo y sentido de pertenencia del estudiante.

**Figura 1.** Locker



**Fuente.** Autores del proyecto

**4.2.4 El nombre.** Los Casilleros o Lockers tendrán como nombre CASILLEROS CAA (Ciencias Agrarias y del Ambiente). El nombre está directamente relacionado con los clientes principales, puesto que lleva las siglas de la facultad. Además es de fácil recordatorio y pronunciación.

**4.2.5 El eslogan.** Teniendo en cuenta la necesidad de la implementación de los Lockers o Casilleros y el beneficio que presta como herramienta para guardar las cosas personales y

laborales en un lugar seguro, el slogan está escrito de la siguiente manera: SEGURIDAD Y COMODIDAD PARA TODOS.

**4.2.6 Ubicación.** Los Lockers o Casilleros estarán ubicados en la granja de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. La implementación en el lugar seleccionado no es de forma definitiva, puesto que de acuerdo a la investigación realizada, la población encuestada menciona en el grafico 6<sup>32</sup> que les gustaría elegir entre otros las características del mismo por ende, se implantarán de forma que faciliten la rotación de los mismos.

#### **4.2.7 Determinación de la demanda.**

**Análisis de la demanda.** Teniendo en cuenta el análisis de los resultados la investigación realizada<sup>33</sup>, la implementación de los Lockers o Casilleros en la granja tiene un grado alto de aceptación e importancia y necesidad para la realización de las prácticas académicas con seguridad en las herramientas personales y laborales y comodidad para trabajar. Por lo anterior, su implementación tendrá una demanda bastante representativa.

**Características del mercado.** El mercado objetivo son todos los estudiantes matriculados en Zootecnia, Tecnología Agropecuaria e ingeniería ambiental de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña, y que dentro de su pensum académico este el realizar prácticas estudiantiles en la granja.

**4.3.8 Determinación de la oferta.** En la granja de la universidad Francisco de Paula Santander se cuenta con espacio suficiente para la ubicación de los Lockers o Casilleros, además es el lugar más adecuado y pertinente para lograr una mayor aceptación del servicio, pues su ubicación le facilita a los estudiantes el acceso a los mismos para guardar sus cosas y tenerlas en un lugar seguro.

Actualmente en la Universidad no existe este servicio, por lo tanto, es un proyecto innovador que brindara al estudiante comodidad en la realización de las prácticas académicas en la granja, además que podrá guardar sus pertenencias y materiales en un lugar seguro mientras cumple con sus deberes de estudiante.

Esta idea se convierte en una oportunidad para la Universidad en cuanto a la prestación de un mejor servicio al estudiantado, pues le facilitará herramientas que lo motivan y le facilitan su trabajo para que su desempeño sea mayor y productivo.

<b>Item</b>	<b>Cantidad</b>
Facultad de ciencias agrarias y del ambiente	1124

---

<sup>32</sup>Ibíd. Pág.

<sup>33</sup>Ibíd. Grafico 5. Aceptación de la implementación del servicio de Lockers o Casillero en la granja. Grafico 6. Necesidad de los Lockers o Casilleros en la granja. pág.

**4.2.9 Determinación del costo de fabricación.** Para la determinación del costo de fabricación se tomarán precios estimados para la instalación de los 50 casilleros de 9 compartimientos cada uno como se explica anteriormente en la descripción del producto.

**Mano de obra directa.**

Maestro de construcción	\$3.000.000
Auxiliar de construcción	\$1.500.000
Total costos mano de obra directa	\$4.500.000

**Costos directos de fabricación.**

Pintura vinitex rojo	\$ 150.000
Pintura vinitex negro	\$ 150.000
Pintura vinitex Blanco	\$ 150.000
50 casilleros (hechos en acero)	\$32.500.000
Total costos directos de fabricación	\$32.950.000

Total costos de fabricación	\$37.450.000
-----------------------------	--------------

La puesta en marcha del proyecto tendrá un costo de \$37.450.000

**4.2.10 Determinación del costo del precio.** El precio del servicio depende de la modalidad que desee. La primera opción es mensual, el estudiante que necesite del servicio permanentemente podrá arrendar un casillero mensual por un valor de \$ 5.000 (cinco mil pesos moneda corriente). En la segunda opción, el estudiante paga por el servicio del casillero cuando lo necesite. El valor de este será de 1.000 (mil pesos moneda corriente) y tendrá acceso por 3 horas, si se demora más de lo estipulado cancelará el valor de las siguientes 3 horas.

Precio servicio casillero mensual	\$ 5.000
Precio servicio de casillero por 3 horas	\$1.000

El precio del servicio varía cada año de acuerdo al monto del SMLV (salario mínimo legal vigente). Por tal motivo, la proyección del precio de los próximos 5 años se hará con base al incremento del SMLV actual.

SERVICIO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO
	2014	2015	2016	2017	2018
servicio casillero mensual	5.000	5.250	5.513	5.789	6.078
servicio de casillero por 3 horas	1.000	1.050	1.103	1.158	1.216
casilleros					
<b>TOTAL</b>					

**4.2.11 Mecanismos publicitarios.** Para impulsar el servicio de la implementación del servicio de losLockers o Casilleros en la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña se acudirá a la publicidad interna de la CCTV.

### **4.3 ESTUDIO TÉCNICO**

#### **4.3.1 Localización**

**Macro localización.** Los CASILLEROS CAA estarán ubicados en el municipio de Ocaña, en la zona noroccidental del departamento de Norte de Santander -Colombia. Sus coordenadas son 8° 14' 15 N 73° 2' 26 O. Es un gran polo de desarrollo y turismo del departamento. Está conectado por carreteras nacionales con Bucaramanga, Cúcuta y Santa Marta.

Geográficamente, Ocaña se encuentra sobre la cordillera oriental andina. La rodean montañas que alcanzan los 2.600 msnm. Su temperatura promedio es de 22 °C y dista de Cúcuta 218 km. Se encuentra entre los límites de Norte de Santander y Cesar, es el punto de encuentro de muchos Bumangueses y Cucuteños con rumbos terrestres hacia la costa Caribe colombiana. El área donde se encuentra Ocaña, se denomina Provincia de Ocaña, ésta tiene un área de 8.602 km<sup>2</sup> donde su mínima altura es de 761 msnm.

**Microlocalización.** Los CASILLEROS CAA estarán ubicados en la granja de prácticas académicas de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña, la cual se puede localizar en la vereda El Algodonal.

#### **4.3.2 Requerimiento físico y técnico.**

**Equipos y/o herramientas de trabajo.** Teniendo en cuenta el servicio de los CASILLEROS CAA, es necesario el requerimiento de ciertos equipos de trabajo para una eficiente prestación del servicio y comodidad de la persona encargada de la administración de los mismos.

**Cuadro 2.** Equipos de computación y comunicación.

<b>EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN.</b>	<b>CANTIDAD</b>
Computador	<b>1</b>
Teléfono	<b>1</b>

**Fuente.** Autores del proyecto

### Cuadro 3. Muebles y enseres

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Escritorio	<b>1</b>
Silla	<b>1</b>

**Fuente.** Autores del proyecto

### Cuadro 4. Herramientas de trabajo

<b>HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Hojas de papel Bon	1
Lapicero	1
Agenda	1
Corrector	1
Resaltador	1
Saca ganchos	1
Grapadora	1

**Fuente.** Autores del proyecto

### Cuadro 5. Mano de obra directa.

<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Administrador	<b>1</b>

**Fuente.** Autores del proyecto

#### 4.3.3 Tamaño del proyecto.

**Capacidad diseñada.** Teniendo en cuenta la investigación de mercados realizada se pudo detectar que el tamaño del mercado objetivo es de 1124 estudiantes matriculados en la Facultad de ciencias agrarias y del ambiente, de las cuales el 94% menciona la necesidad de la implementación de los casilleros en la granja de la Universidad y el 94% recalca la aceptación del servicio.

**Capacidad instalada.** La implementación de los casilleros o lockers “CASILLEROS CAA” cuenta con disponibilidad de recursos para su buen funcionamiento y operatividad en pro de lograr su eficiencia y eficacia en el servicio. En el primer año de funcionamiento atenderá el 40% de la población, equivalente a 450 estudiantes, puesto que inicialmente se implementara solo 50 casilleros, divididos en 9 compartimientos cada uno, de acuerdo a la



necesidad mencionada en la investigación. Dependiendo de los resultados del presente año se tomara la decisión de ofrecer el servicio al 100% del mercado objetivo.

**4.3.4 Distribución en planta.** La distribución en planta se hará en la forma más adecuada, de modo que los activos brinden al máximo su eficiencia evitando la pérdida de tiempo y esfuerzo por parte de la persona encargada de la administración de los casilleros.

**4.3.5 Proceso de prestación del servicio.** Para la implementación del servicio de los CASILLEROS CAA, se contara con personal administrativo responsable de la administración del mismo.

Para el funcionamiento de los casilleros implica una persona, estudiante de la universidad, que cumpla con los requisitos mínimos exigidos por la institución para cumplir la labor de realizar beca Trabajo.

#### **4.4 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL**

##### **4.4.1 Planeación estratégica**

**Misión.** Los Casilleros CAA propende la comodidad y seguridad de los estudiante de Ciencias Agrarias y del Ambiente en la ejecución de sus prácticas académicas, mediante la prestación de un servicio que brinde seguridad y respaldo de las pertenencias y/o herramientas de trabajo del estudiante.

**Visión.** Mediante la eficiencia y eficacia en el servicio, los casilleros CAA pretende que para el 2018, la universidad por medio de la proyección social aporte a la comunidad estudiantil un mejoramiento de la calidad de vida brindando seguridad y comodidad a los estudiantes.

**Objetivos.** Lograr la aceptación de los CASILLEROS CAA por la totalidad de los estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente a través de la prestación de un servicio eficiente y eficaz.

Mejorar la motivación del estudiante en la ejecución de las prácticas académicas gracias la comodidad y agrado por la obtención del servicio ofrecido.

Asegurar y respaldar las pertenencias y/o herramientas de trabajo de los estudiantes que adquieren el servicio.

**Políticas.** El contrato de adquisición del servicio del casillero es a término definido, se le facilitara al estudiante según el periodo de tiempo de duración del semestre actual estipulado en el calendario académico.

Entregar el casillero en perfecto estado cuando se le haya cumplido la fecha del servicio y/o sea estipulado en el contrato.

Dirigirse primeramente al administrador de los casilleros si tiene alguna duda del servicio o se presente alguna situación fuera de lo normal.

Cuidar y dar buen uso de los casilleros.

**Estrategias.** Incentivar al estudiante que de mejor uso del servicio de los casilleros ofreciéndole el servicio gratis el próximo semestre y/o algún otro motivo que la dirección de la universidad disponga.

Ofrecer de forma gratuita el servicio del casillero para aquel estudiante que supere el promedio del semestre actual en 4.5.

Facilitar una llave del casillero mediante el semestre actual para una mejor seguridad de las pertenencias del estudiante y/o herramientas de trabajo.

Con los ingresos obtenidos por el servicio de los casilleros, mantenerlos en completo orden, organización y limpieza.

**Valores.** Serán valores de los CASILLEROS CAA los siguientes:

**Compromiso.** Los estudiantes deben comprometerse a dar buen uso del servicio de los casilleros.

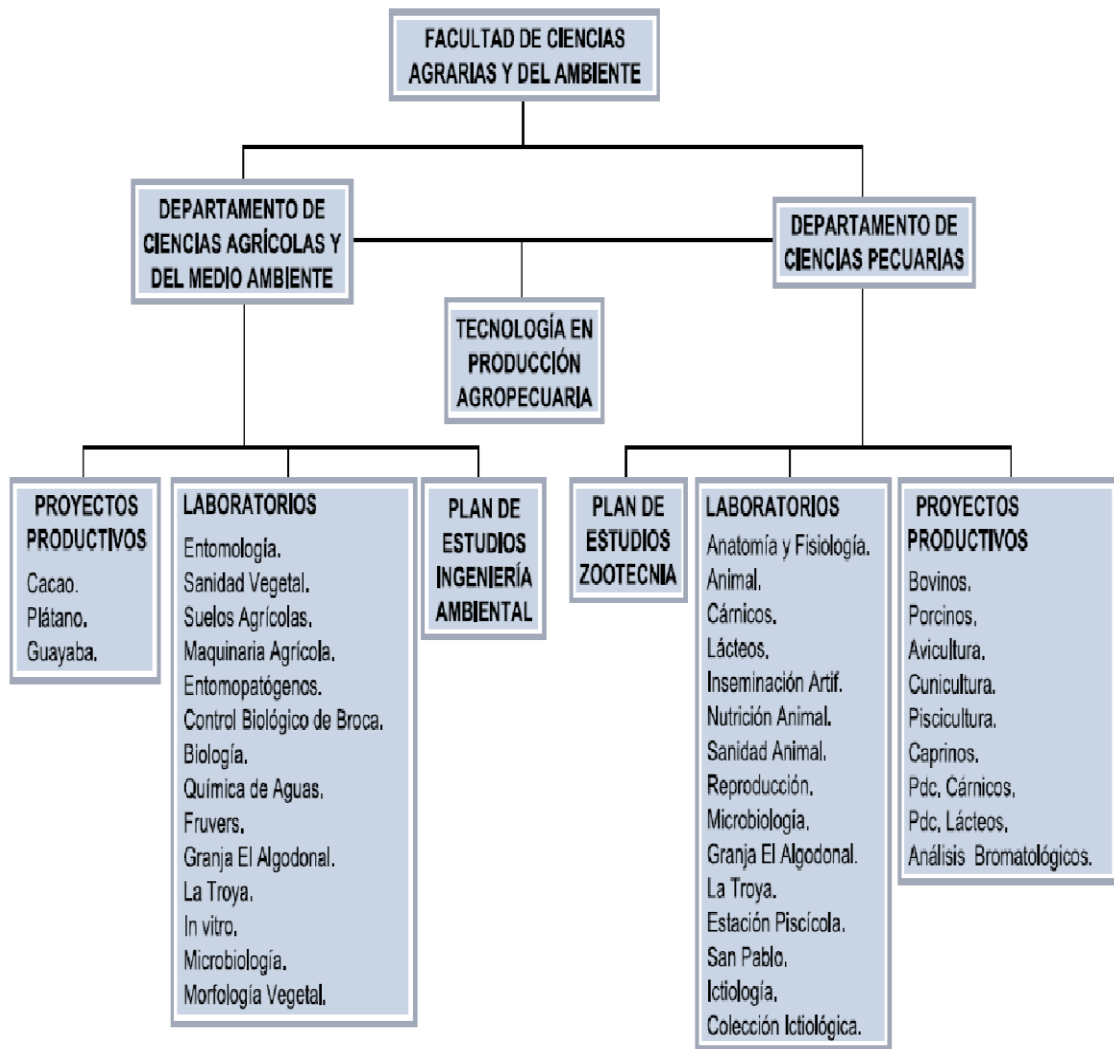
**Transparencia.** En la información es administrada entre los estudiantes de manera clara, veraz y oportuna. En la base de la transparencia está la confianza, la comunicación y la franqueza. Se oponen a ella el encubrimiento y el engaño.

**Igualdad.** Consiste en ofrecer el mismo trato a los estudiantes que adquieran el servicio sin discriminación alguna.

**Responsabilidad.** El estudiante debe responsabilizarse del casillero asignado, dándole buen uso y el cuidado necesario.

**Organigrama.** Teniendo en cuenta, que los CASILLEROS CAA son un servicio adicional que la universidad prestara al estudiante con el fin de brindar comodidad y agrado en la ejecución de las prácticas académicas en la granja en cuanto a la seguridad de sus pertenencias y/o herramientas de trabajo, estos dependerán de la Facultad de ciencias Agrarias y del Ambiente.

**Figura 2.** Organigrama de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente<sup>34</sup>.



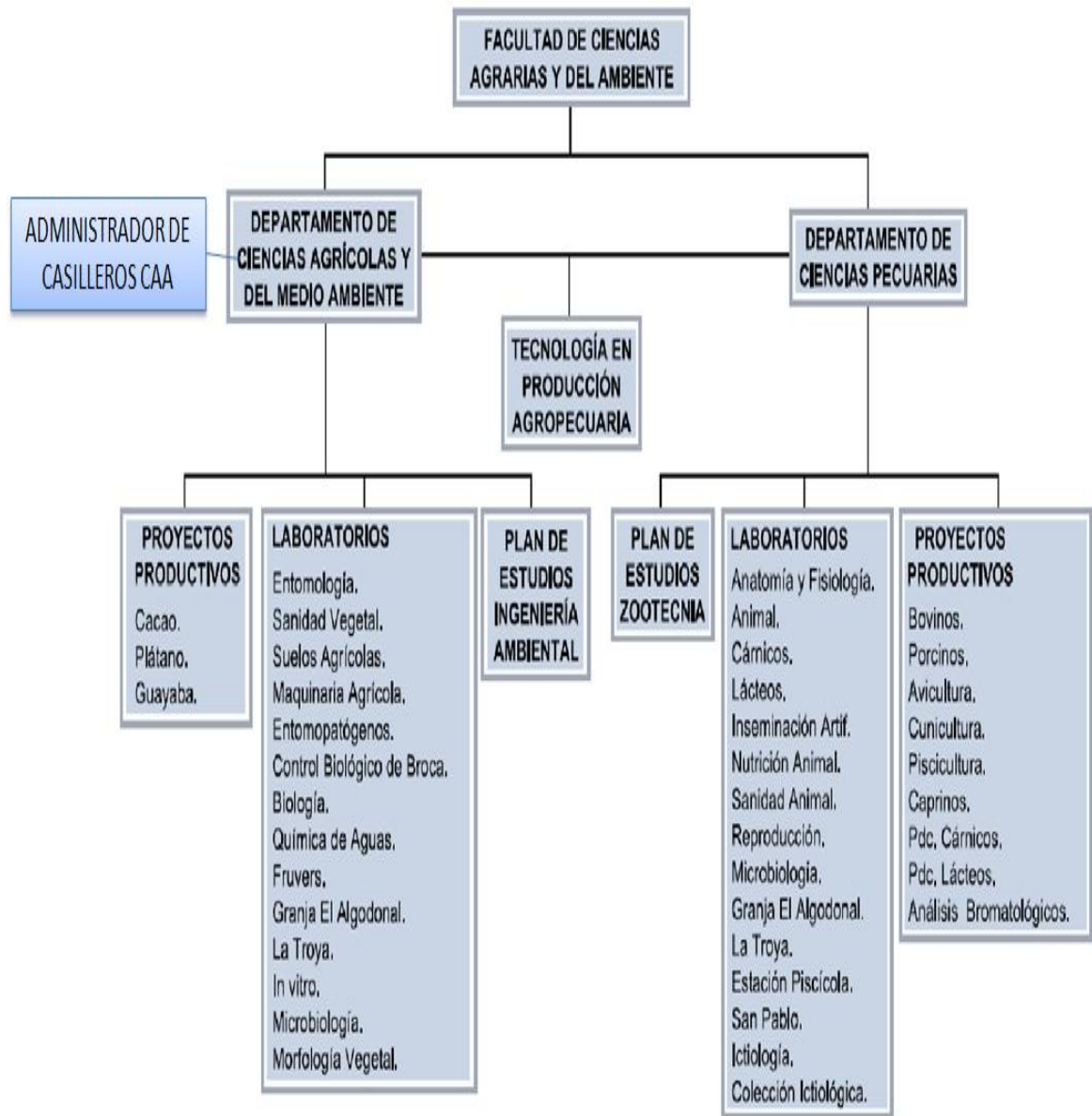
**Fuente.** Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Para el presente proyecto, se toma como base el organigrama de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente para desprender el cargo de la persona encargada de la administración de los casilleros.

Como se observa en el organigrama, la Granja Algodonal es un laboratorio que depende del departamento de Ciencias Agrícolas y del Medio Ambiente de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, por lo tanto, la administración de los casilleros se desprende del departamento antes mencionado.

<sup>34</sup>ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE. Disponible en: [http://www.ufps.edu.co/ftp/pdf/otros/organigrama\\_fcaa.pdf](http://www.ufps.edu.co/ftp/pdf/otros/organigrama_fcaa.pdf). pág. 1.

**Figura 3.** Organigrama propuesto para la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente.



**Fuente.** Autores del proyecto

**4.4.2 Planificación de recursos humanos.** Teniendo en cuenta el servicio de los CASILLEROS CAA, se necesita de una persona encargada de la administración del mismo. Esta persona será un estudiante de la facultad que desee realizar beca trabajo en esta dependencia.

El estudiante trabajara de acuerdo a los reglamentos de la universidad en cuanto al tema de beca trabajos.

## Manual de funciones

**Cuadro 6.** Manual de funciones del administrador de los CASILLEROS CAA.

<b>CASILLEROS CAA</b>	
<b>I. PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Administrador de los Casilleros CAA
<b>Cantidad del Cargo</b>	Dos (2)
<b>Requisitos</b>	Ser estudiante matriculado en cualquiera de las carreras de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente de la Universidad Francisco de Paula Santander, Seccional Ocaña. Cumplir con los requisitos exigidos por la universidad para los estudiantes que quieran hacer beca trabajo.
<b>Jefe inmediato</b>	Director del Departamento Ciencias Agrícolas y del Medio Ambiente
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Administrar de forma eficiente y eficaz los CASILLEROS CAA para una excelente prestación del servicio.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
Organizar los casilleros de la mejor manera para un eficiente y eficaz servicio. Atender las sugerencias o quejas del estudiante de la facultad y darle solución si es una problemática presentada. Responder dudas o inquietudes de los estudiantes que quieran adquirir el servicio de los casilleros. Así mismo, enseñarle el procedimiento a seguir. Controlar eficientemente la asignación de casilleros. Velar por el buen uso y cuidado de los casilleros. Implementar planes de mejora de acuerdo a las necesidades de los casilleros.	

**Fuente.** Autores del proyecto

**Manual de procedimientos.** La identificación de procedimientos que se deben seguir para la realización de funciones dentro de una organización es fundamental para el logro de un eficiente y eficaz trabajo. En los Casilleros CAA se elaboraran los procedimientos necesarios para la ejecución de las actividades del mismo.

**Cuadro 7.** Manual de procedimientos para adquirir el servicio de los casilleros.

<b>NOMBRE</b>	Procedimiento para adquirir el servicio de los casilleros CAA.		
<b>OBJETIVO</b>	Establecer un mecanismo para facilitarle al estudiante la adquisición del servicio de los casilleros.		
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento abarca para los estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias Agrarias y del ambiente.		
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>EVIDENCIA</b>
	Postulación por la página de la universidad para la adquisición del servicio de los casilleros.	El estudiante	Formato de postulación.
	Relacionar solicitudes de los estudiantes.	Secretario de bienestar Universitario.	Planilla de postulados.
	Evaluación de los estudiantes de acuerdo a las políticas de la universidad para seleccionar a quienes se les dará el servicio.	Comité Facultad de ciencias Agrarias y Del Ambiente.	Acta de selección.
	Asignar el monto del valor del servicio en la liquidación del estudiante.	Área de Admisión y registro de la universidad.	Liquidación del estudiante.
	Elaboración del contrato de acuerdo a las políticas de los Casilleros CAA y de la universidad.	Administrador de los Casilleros CAA.	Contrato.

**Fuente.** Autores del proyecto

**Cuadro 8.** Manual de procedimientos para la selección de los estudiantes para realizar la beca trabajo en los casilleros.

<b>NOMBRE</b>	Procedimiento para selección de los estudiantes para realizar la beca trabajo en los casilleros.		
<b>OBJETIVO</b>	Establecer un mecanismo para la selección idónea de los estudiantes que se encargaran de la administración de los casilleros CAA.		
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento abarca para los estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias Agrarias y del ambiente.		
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>EVIDENCIA</b>

Identificación de la necesidad de un estudiante para la administración de los casilleros CAA.	Jefe del departamento de Ciencias agrícolas y del medio ambiente.	Formato del perfil del cargo.
Postulación por la página de la universidad para concursar por el servicio.	El estudiante	Formato de postulación.
Relación de los estudiantes postulados.	El secretario de bienestar Universitario.	Planilla de relación.
Evaluación de los estudiantes para ocupar el cargo de acuerdo a las políticas de la universidad.		
Selección de los estudiantes que realizaran la beca trabajo en los Casilleros CAA.	Jefe de Bienestar Universitario.	Acta de selección de los estudiantes.

**Fuente.** Autores del proyecto

**Cuadro 9.** Manual de procedimientos para obsequiar los estímulos de los estudiantes.

<b>NOMBRE</b>	Procedimiento para obsequiar estímulos al estudiante merecedor de acuerdo a las políticas y normas de la universidad y de los casilleros CAA.	
<b>OBJETIVO</b>	Establecer un mecanismo para obsequiar el estímulo de servicio gratuito de los casilleros al estudiante merecedor del mismo.	
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento abarca para los estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias Agrarias y del ambiente.	
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	Expedir el certificado de notas y promedio del semestre anterior con firma del jefe del área Admisiones y registro de la universidad de los estudiantes que adquirieron el servicio de los casilleros en el semestre antecesor.	El estudiante.
	Relación de los certificados de notas y promedio de los estudiantes.	Administrador de los Casilleros CAA.
	Relación de los estudiantes que dieron buen uso de los casilleros.	Administrador de los Casilleros CAA.
		<b>EVIDENCIA</b>
		Formato de postulación.
		Planilla de relación de promedios de estudiantes.
		Planilla de relación de estudiantes que adquirieron el servicio

<p>Evaluación de Promedios y notas de los estudiantes y del comportamiento de los mismos durante el tiempo que recibió el servicio de los casilleros de acuerdo con las políticas y normas de la universidad y los casilleros CAA.</p> <p>Selección de los estudiantes que obtendrán el descuento para el nuevo servicio de los casilleros.</p> <p>Descuento en la liquidación del estudiante que adquirirá el servicio de los casilleros.</p>	<p>Jefe de Bienestar Universitario.</p> <p>Jefe de Bienestar universitario.</p> <p>Jefe de Admisiones y registro.</p>	<p>de los casilleros.</p> <p>Certificados de promedios y notas del estudiante.</p> <p>Planilla de relación de estudiantes que adquirieron el servicio de los casilleros.</p> <p>Acta de selección.</p> <p>Liquidación del estudiante.</p>
--	---	---

**Fuente.** Autores del proyecto

**4.5.3 Marco legal y constitución jurídica.** Los casilleros CAA como servicio adicional de la universidad en aras de mejorar la calidad en la prestación del mismo, se regirán por el reglamento interno que ésta actualmente posee y las posibles modificaciones que se le puedan hacer de acuerdo a sus necesidades.

No obstante, se plantea un reglamento interno para la adecuada administración de los casilleros.

### **Reglamento interno.**

## **CAPITULO I.**

### **DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS CASILLEROS**

**Artículo 1.** La Universidad Francisco de Pula Santander Ocaña tiene su propio reglamento. Para los estudiantes que deseen realizar la Beca Trabajo en cualquiera de las dependencias de la universidad, tienen que regirse por el reglamento que los cubre. Esta norma incluye el proceso de selección, jornada de trabajo, procesos y procedimientos, entre otros.

Los artículos que posteriormente se mencionan son adicionales a la normativa impuesta por la universidad.

**Artículo 2.** El Estudiante encargado de la administración de los casilleros debe guiarse por los manuales de procedimientos establecidos para cumplir con eficiencia y eficacia las funciones asignadas.



## **CAPITULO I.**

### **DE LOS DEBERES DE LOS ESTUDIANTES QUE ADQUIERAN EL SERVICIO.**

**Artículo 1.** El estudiante interesado en adquirir el servicio debe pasar carta a comité de la facultad solicitando el servicio. La solicitud se debe hacer en la fecha programada por la universidad.

**Artículo 2.** El estudiante se hace responsable del casillero una vez adquirido el servicio hasta la fecha de entrega del mismo.

**Artículo 3.** El estudiante que adquiera el servicio, pagara el valor correspondido en la liquidación del semestre actual.

## **CAPITULO II. DE LOS ESTÍMULOS**

**Artículo 4.** El estudiante que haga el mejor uso de los casilleros quedara exento de cancelar el servicio el próximo semestre académico.

**Artículo 5.** El estudiante que en el semestre académico actual obtenga promedio igual o mayor a 4.5 queda exento de cancelar el servicio el próximo semestre académico.

**Parágrafo:** el reglamento queda sujeto a cambios y modificaciones de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la universidad y/o Casilleros CAA.

### **4.5 ESTUDIO ECONOMICO**

Estos estudios determinala cantidad de los recursos económicos necesarios para el adecuado funcionamiento, como también los equipos para tal fin.

#### **4.5.1Gastos de funcionamiento**

**Gastos de administración.** Los gastos de administración comprenden el sueldo, salario mínimo legal vigente, aportes a la salud, pensión y parafiscales; además lo referente a cesantías, interés sobre cesantías y vacaciones. Para nuestro proyecto no tendra gasto de personal ya que es un proyecto de inversión para el beneficio social de la comunidad estudiantil de la Universidad Francisco de Paula Santader Ocaña.

**Gastos generales.** Los gastos generales necesarios para el funcionamiento de los casilleros serán asumidos por la Universidad.

**Manejo de depreciación y diferidos.** La depreciación es el desgaste de los activos fijos en la vida útil. Se entiende por vida útil el lapso durante el cual se espera que estos activos contribuyan a la generación de ingresos de la misma.

**Depreciación de equipo** =  $\frac{37.450.000}{10} = 3.745.000$  anual  
10 años

	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018</b>
Activo a depreciar	37.450.000				
Depreciación		3.745.000	3.745.000	3.745.000	3.745.000
Valor por depreciar		33.705.000	29.960.000	26.215.000	22.470.000

**Ingresos.** Los casilleros CAA contarán con la prestación de servicios de casilleros a los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, el cual tendrá un valor de \$5.000 pesos mensuales cada casillero y este aumentará en un 5% anual como se muestra en el cuadro a continuación.

	<b>AÑO 2014</b>	<b>AÑO 2015</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>
Servicio	\$27.000.000	\$28.350.000	\$29.767.500	\$31.255.875	\$32.818.669
<b>TOTAL</b>	<b>\$27.000.000</b>	<b>\$28.350.000</b>	<b>\$29.767.500</b>	<b>\$31.255.875</b>	<b>\$32.818.669</b>

Los casilleros CAA de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña tendrá ingresos anuales los cuales tendrán un incremento anual del 5%.

**Balance inicial.** Es aquel balance que se hace al momento de iniciar una empresa, en el cual se registran los activos, pasivos y patrimonio con que se constituye e inicia.

**CASILLEROS “CAA”.  
BALANCE INICIAL  
A 31 DE ENERO DE 2014**

**ACTIVO**

**ACTIVO CORRIENTE**

**\$1.550.000**

DISPONIBLE

Caja

\$1.550.000

**ACTIVO FIJO**

**\$1.550.000**

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Equipo de oficina

\$37.450.000

**TOTAL ACTIVO**

**\$39.000.000**

**PASIVO**

**TOTAL PASIVO**

**\$0**

**PATRIMONIO**

CAPITAL SOCIAL

Aportes

39.000.000

**TOTAL PATRIMONIO**

**\$39.000.000**

**TOTAL PASIVO + PATRIMONIO**

**\$39.000.000**

**Estado de resultado.** Muestra el movimiento de ingresos, costos y gastos a realizarse durante el desarrollo de la actividad de los casilleros y proyecta el resultado neto de la misma, al cabo de los 5 años siguientes a su creación, pudiendo ser utilidad o pérdida el resultado neto.

**CASILLEROS “CAA”  
ESTADO DE RESULTADOS  
31 DE ENERO DE 2014**

**INGRESOS**

Venta de servicios \$2.250.000

**TOTAL INGRESOS**

**\$2.250.000**

**- GASTOS GENERALES**

**\$3.815.000**

Papelería \$ 70.000

Depreciación \$3.745.000

**= EXCEDENTE BRUTO OPERACIONAL**

**\$- 1.565.000**

**= UTILIDAD OPERACIONAL**

**\$-1.565.000**

**-RESERVA LEGAL 10%**

**\$ 156.500**

**=PERDIDA DEL EJERCICIO**

**\$-1.408.500**

**Estado de resultados proyectado en años.** El estado de resultados se proyecta a cinco años con un 5% anual.

<b>CONCEPTO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Total ingresos	\$27.000.000	\$28.350.000	\$29.767.500	\$31.255.875	\$32.818.669
gastos generales	\$45.780.000	\$48.069.000	\$50.472.450	\$52.996.072	\$55.645.876
Excedente operacional	\$-18.780.000	\$-19.719.000	\$-20.704.950	\$-21.740.198	\$-22.827.208
utilidad operacional	\$-18.780.000	\$-19.719.000	\$-20.704.950	\$-21.740.198	\$-22.827.208
reserva legal	\$1.878.000	\$1.971.900	\$2.070.495	\$2.174.020	\$2.282.721
perdida del ejercicio	<b>\$-16.902.000</b>	<b>\$-17.747.100</b>	<b>\$-18.634.455</b>	<b>\$-19.566.178</b>	<b>\$-20.544.487</b>

#### 4.6 ESTUDIO FINANCIERO

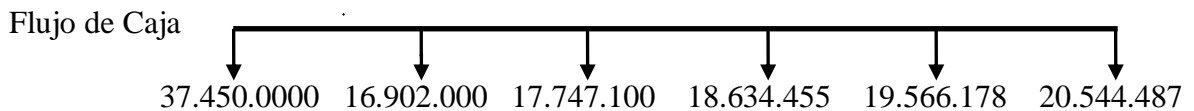
El estudio financiero permite analizar la viabilidad del proyecto mediante factores como el Valor Presente Neto, Tasa Interna de Retorno y La Razón Costo Beneficio.

**Valor Presente Neto (VPN).** Este método nos permite evaluar el proyecto a largo plazo, es el Valor Presente Neto, el que nos permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero.

Para el cálculo del VPN se toma una tasa de rentabilidad del 3% anual siendo esta la tasa de captación de las entidades financieras.

$$\text{VPN} = -\frac{16.902.000}{1+0.03} - \frac{17.747.100}{(1+0.03)^2} - \frac{18.634.455}{(1+0.03)^3} - \frac{19.566.178}{(1+0.03)^4} - \frac{20.544.487}{(1+0.03)^5}$$

$$\text{VPN} = \$ -85'297.369,35$$



$$\text{VAN} = \text{VPN} - \text{Inversión inicial}$$

$$\text{VAN} = \$-85.297.369 + \$37.450.000$$

$$\text{VAN} = \$-47.847.369$$

El proyecto en pesos corrientes de hoy genera una pérdida de \$ 47.847.369.

#### **Tasa Interna de Retorno (TIR)**

Para poder hallar el valor de la TIR, se debe hacer que el valor presente neto(VPN) sea cero:

$$0 = -\frac{16.902.000}{1+TIR} - \frac{17.747.100}{(1+TIR)^2} - \frac{18.634.455}{(1+TIR)^3} - \frac{19.566.178}{(1+TIR)^4} - \frac{20.544.487}{(1+TIR)^5}$$

Debido a que este proyecto de inversión solo arroja pérdidas no se puede hallar un valor de TIR, pues no se puede calcular un valor de la tasa tal que me genere un punto de equilibrio entre ingresos y egresos anuales, es decir una tasa tal que el valor presente neto sea cero(VPN=0). Por tal motivo, desde el punto de vista de la rentabilidad económica, este proyecto no es factible de realizar, ya que el VPN ha dado negativo y al ser éste el indicador económico principal, no se puede considerar la ejecución de este proyecto.

#### **Valor Actual Neto**

$$\text{VPN} - \text{INVERSIÓN}$$

-85.297.366 + 37.450.000

**VAN** = \$-47.847.369

Arrojó un resultado negativo lo que indica que el proyecto no es viable. Como se indica en el resultado ni si quiera se alcanza a recuperar la inversión inicial, por ende no es viable económicamente realizar este proyecto.

### **Razón Beneficio-Costo**

$$\text{RAZÓN BENEFICIO/COSTO} = \frac{\text{VPN}}{\text{INVERSIÓN}} = \frac{-85.297.369}{37.450.000} = -2.27$$

La razón costo beneficio indica que por cada peso invertido, se perderá 2.27, lo que indica que el proyecto como se ha mencionado no es viable desde el punto de vista económico.

## **4.7 EVALUACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL**

**4.7.1 Generación de empleo.** Con que dicho proyecto ayudara a mejorar las condiciones de vida de las personas que laboren en la universidad y la satisfacción de las necesidades de las comunidades universitaria pues entregara una variedad de servicios asequibles a la comunidad.

Este proyecto también busca integrar a todos y cada uno de los estudiantes, logrando involucrarse mediante un trabajo o beneficio común que busque mejorar la integridad a través de un buen servicio.

**4.7.2 Impacto en la comunidad.** Con el proyecto se tendrá un gran impacto en la población universitaria que hará participe a todos los estudiantes para lo cual se hace necesario dicho proyecto, ya que en la actualidad no existe ninguna de este índole. Al implementarla se lograría un beneficio social, pues no habría exclusión en este medio que es de gran importancia.

Los resultados que serán traducidos en la satisfacción de las necesidades para quienes decidan hacer uso de nuestros servicios y de igual forma para los inversionistas de este proyecto.

## **5. CONCLUSIONES**

Se determino que los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña carecen de casilleros para guardar sus herramientas de trabajo.

Mejora la facilidad de transporte de los estudiantes dentro y fuera de la universidad.

Al ser instalados los lockers en la granja la administración de este servicio estaría a cargo de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente.

En el estudio económico se puede observar que la universidad no se beneficiaria económicamente con este servicio, pero le aria grandes aportes sociales a la comunidad estudiantil.

Según los resultados del estudio financiero el proyecto de la instalación de los casilleros traerá perdida, obteniendo un porcentaje bajo para la recuperación de la inversión.

La instalación de los lockers traerá a la universidad especialmente beneficios sociales ya que los alumnos mantendrán sus pertenencias en un lugar seguro, sin correr el riesgo de que se pierdan.

## **6. RECOMENDACIONES**

Al ser implementado el servicio de los casilleros en la universidad se disminuye la pérdida de las herramientas de trabajo de los estudiantes.

Al instalarse este servicio la comunidad estudiantil tendrá un lugar seguro y apto para guardar sus implementos de trabajo evitando de llevarlos consigo a sus casa.

Brindar servicios de beca trabajo para los estudiantes de la facultad de ciencias a grarias y del ambiente sean los encargados del cuidado y mantenimiento de los loockers.

Vistos los beneficios que aportaría a la universidad y estudiantes la intalacion de los lockers, es necesario fomentar esta idea y con la ayuda de los directivos de la universidad llevarla a feliz término.

Al obtener un porcentaje bajo para la recuiperacion de la inversión inicial no se puede desconocer que aun es buena la idea de la instalación de los casilleros en la granja.

La instalación de los casilleros en la granja traerá satisfacción de la comunidad estudiantil brindándoles comodidad y seguridad.

## BIBLIOGRAFIA

ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. (4, julio, 1991). Actual carta magna de la República de Colombia. Bogotá D.C.: editorial unión Ltda., 2007. p. 25.

BONILLA, E., Rodríguez, P. (1997). Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. (2ª .ed.). Bogotá, Colombia. Norma.

Diccionario básico Anaya de la llewngua. Biblioteca Argemiro Bayona Portillo 403-548 C.2. p.56

KINNEAR – TAYLOR, Investigación de mercados: Un Enfoque aplicado, 3ed, Bogotá - Colombia. 1990. p. 48.

KOONTZ, Harold. Administración, una perspectiva global. Ediciones littio. P 67

MÉNDEZ, A. C. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ª Ed. Bogotá: McGraw-Hill. 2003. p. 52.

TAYLOR Federick Winslow. Intoducción a la teoría general de la administración. Biblioteca Argemiro Bayona Portillo G58 CH431 – C2 U.F.P.S.O.



## REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS

ANDERSONJM. Teorías administrativas (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <<http://andersonjm212teoriasadministrativas.blogspot.com/2012/02/frederick-taylor.html>>

CENTRODEARTIGOS Armario, historia (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <[http://centrodeartigos.com/articulos-noticias-consejos/article\\_130083.html](http://centrodeartigos.com/articulos-noticias-consejos/article_130083.html)>

DEFINICION. Integración (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://definicion.de/integracion/>

FAYOL Henry. Teoría clásica de la administración (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <<http://rrhh123.wordpress.com/2010/02/18/henry-fayol-autor-de-la-teoria-clasica-de-la-administracion/>>

ICONTEC. Norma ISO 9001. (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=188>> p. 1 de 10.

MADERPLAST.Casillero (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://www.maderplast.com/lockers-y-casilleros-plasticos.html>

MINEDUCACIÓN. Decreto 1295 de 2010(s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <[http://www.mineduccion.gov.co/1621/articulos-229430\\_archivo\\_pdf\\_decreto1295.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1621/articulos-229430_archivo_pdf_decreto1295.pdf)>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley 115 de 1994 (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: [www.ministerioeducacionnacional.gov.co](http://www.ministerioeducacionnacional.gov.co)

----- . Leyes, normas, acuerdos y decretos. (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: [www.ministerioeducacionnacional.gov.co](http://www.ministerioeducacionnacional.gov.co)

QUIMINET.Lockers (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://www.quiminet.com/articulos/almacene-mas-y-ocupe-menos-espacio-2835655.htm>

REPOSITORY. Seguridad (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6792/1/FetecuaCarrilloCarlosArturo2012.pdf>

SERVIENTREGAWW.Servientrega World Wide.(s.l.) [on line] (s.f.)[citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: [http://servientregaww.com/globalsalbox\\_mas.aspx](http://servientregaww.com/globalsalbox_mas.aspx)

TALBOT Missy J. Revisiones de mochilas y casilleros en escuelas secundarias públicas (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: [http://www.ehowenespanol.com/revisiones-mochilas-casilleros-escuelas-secundarias-publicas-info\\_164127/](http://www.ehowenespanol.com/revisiones-mochilas-casilleros-escuelas-secundarias-publicas-info_164127/)

UNIVERSIDAD DE BURGOS. Técnicas gerenciales. (s.l.) [on line] (s.f.)[citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://eprints.rclis.org/archive/00001604/01/5.htm>

WORDPRESS. teorías motivacionales. (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en:<<http://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-jerarquia-de-necesidades-de-maslow/>>

WWWISIS.Prevencción (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/364-O66m/364-O66m-CAPITULO%20II.pdf>

ZABALA MEDELLÍN, Andrés I. Teoría de la calidad. [(s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 15 de febrero de 2014]. Disponible en internet en: [www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/3.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/3.doc)> p. 1 de 10.

# **ANEXO**

## Anexo A. Encuesta

Cuestionario dirigido a los estudiantes de Ciencias Agrarias y del Ambiente para con el fin de instalar lockers o Casilleros en la granja de la universidad francisco de paula Santander, seccional Ocaña.

**Objetivo:** propuesta para la instalación de lockers o casilleros en el área de la facultad de ciencias agrarias y del ambiente de la universidad francisco de paula santander ocaña

1. Que implementos de trabajo utiliza usted en sus prácticas en la granja.

\* Botas \_\_\_\_\_ \* Batas \_\_\_\_\_ \* Tapabocas \_\_\_\_\_ \* Herramientas \_\_\_\_\_ \* Guantes \_\_\_\_\_  
\*Otros \_\_\_\_\_ Cuáles? \_\_\_\_\_

2. Donde guarda sus implementos de trabajo para continuar con sus actividades académicas.

\* Salón \_\_\_\_\_ \* Granja \_\_\_\_\_

3. ¿Ha tenido pérdidas de implementos y/o útiles personales por la falta de lockers o casilleros?

\* Si \_\_\_\_\_ \* No \_\_\_\_\_

4. ¿Cree usted necesario la instalación de lockers o casillero en la granja?

SI \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. ¿Le gustaría que en la granja se implementara el servicio de lockers o casilleros?

SI \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. ¿En qué lugar de la granja considera usted que deben instalarse los lockers o casilleros?

\*Entrada Principal de la Granja \_\_\_\_\_

\*Entrada posterior de la Granja \_\_\_\_\_

\*En la Oficina de Administración de la Granja \_\_\_\_\_

7. ¿Qué ventajas considera usted que tiene la instalación de lockers o casilleros en la granja?

\*Comodidad \_\_\_\_\_ \*Seguridad \_\_\_\_\_ \*Orden \_\_\_\_\_ \*Todas la anteriores \_\_\_\_\_ \*Otras---  
Cuáles? \_\_\_\_\_

8. ¿Qué desventajas considera usted que tiene la instalación de lockers o casilleros en la granja?

\*Costo del servicio \_\_\_\_\_ \*\*\*\*\* Mal uso \_\_\_\_\_ Ubicación \_\_\_\_\_

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por el servicio de los lockers o casilleros?

\*\$5.000 \_\_\_\_\_ \*\$7.000 \_\_\_\_\_ \*\$10.000 \_\_\_\_\_

10. ¿Considera que se debe hacer publicidad interna a través de CCTV para la utilización de los lockers o casilleros?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_