

Exnelia Matilde Melo Rosero<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Magíster en Gerencia y Asesoría Financiera, Universidad Mariana. Jefe de Crédito, Cartera y Cobranzas de la Universidad CESMAG. Correo electrónico: emmelo@unicesmag.edu.co

## Resumen

En toda organización, la administración es la columna vertebral que permite dirigir la ejecución de todos los procesos de funcionamiento para el logro de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta una filosofía clara y precisa que sea la carta de navegación para todas las actividades que se ejecutan. La Universidad CESMAG, siendo una Institución de Educación Superior (IES), cuenta con un equipo administrativo que está al servicio de la academia y en concordancia con el pensamiento de su fundador, padre Guillermo de Castellana y su *Filosofía Personalizante y Humanizadora*, se orienta al uso eficiente y eficaz de los recursos financieros y humanos a fin de contribuir a la formación de profesionales integrales y útiles a la sociedad.

*Palabras clave:* administración; educación; filosofía institucional; presupuesto; servicio.

La administración, para todo tipo de organización, juega un papel fundamental en la ejecución de los procesos que se llevan a cabo en cada una de sus dependencias; ella es la columna vertebral de la organización, en donde los diferentes estamentos se concentran para llevar a feliz término los objetivos estratégicos, planeados desde la alta dirección. Igualmente, la administración se encarga de suministrar los insumos necesarios para su funcionamiento, aparte de tener la tecnología, equipos y personal, entre otros aspectos indispensables, para el desarrollo de su objeto social. Sin embargo, es importante tener en cuenta lo que se presenta en la actualidad, como lo menciona Uribe (2017):

Las empresas están construyendo unas nuevas relaciones de intercambio con sus mercados basadas en la satisfacción de las necesidades del cliente, pero no solamente con la entrega de bienes - productos y servicios - de óptima calidad sino relacionados directamente con el deleite al cliente por el servicio prestado. (p. 16)

De acuerdo con lo anterior, es importante que toda organización tenga una filosofía que esté acorde con la actividad que desempeña, sin olvidar el humanismo; de esta manera, toda la comunidad que trabaja en ella puede guiarse en el sentido de como hacer las cosas, lo cual imprime un sello de presentación hacia el exterior y hacia sus clientes, usuarios o destinatarios del servicio. En el caso de la Universidad CESMAG, el lema institucional "Hombres Nuevos para Tiempos Nuevos" identifica a la comunidad universitaria en la labor que realiza desde la *Filosofía Personalizante y Humanizadora*, hace ya 40 años, y que prácticamente se ha convertido en guía de las diferentes dependencias de esta importante Institución; esto en razón a que "el verdadero humanismo exige, igualmente, que el hombre desarrolle su vida racional y sus capacidades creadoras y que, contemporáneamente, trabaje para hacer del mundo físico y psíquico un instrumento de su desarrollo y bienestar" (De Castellana, 2006, p. 69). Por tanto, este humanismo, que presenta el fundador, se convierte en un fin viable para quienes trabajan en las dependencias administrativas de la Universidad.

Efectivamente, para el logro de este fin la obra goretiana, en la ciudad de Pasto, piensa en el progreso de la sociedad del suroccidente del país desde la atención a la persona, es decir, que el capital tecnológico y material, que es propio de esta institución y que se ha convertido en el recurso físico para la comodidad de esta sociedad debe ir acompañado del capital humano, "que radica en el conocimiento, las habilidades y las virtudes de los miembros de la organización, quienes se encargan de tomar las decisiones pertinentes para el desarrollo de la organización y la mejora en la calidad de los procesos existentes" (Sotelo, 2018, p. 8). De allí, la importancia que tiene la participación del ser humano, como parte esencial en la atención más personalizada que se brinda a aquellas personas que requieren los servicios que ofrece la Universidad, sin olvidar que:

Las organizaciones se enfrentan a constantes cambios debido a los avances tecnológicos y a la globalización. Mejorar la calidad de sus servicios o productos y crear una ventaja competitiva al aplicar y generar conocimiento mediante el capital humano les permite realizar con mayor eficiencia y eficacia y alcanzar los objetivos organizacionales. (Sotelo, 2018, p. 8)

De esta manera, y a nivel particular, la Universidad CESMAG enfatiza en la *Filosofía Personalizante y Humanizadora*, obra que escribió a mediados del siglo XX su fundador, padre Guillermo de Castellana cuyo nombre de pila fue Francesco Bellina Bencivinni, en pro de la educación de la niñez y la juventud con base en el Evangelio, la espiritualidad franciscano capuchina y lo representa en cada una de las instancias de la obra goretiana Asociación Escolar María Goretti; es por esto que vale la pena mencionar las primeras líneas del agradecimiento, incluidas por la Asociación Escolar María Goretti, en la obra titulada *Filosofía Personalizante y Humanizadora*.

Con los más altos sentimientos de gratitud, el Pueblo Pastuso se inclina con adoración y reverencia ante el Santísimo Sacramento Eucarístico en oración por la Vida, Obra y Pensamiento del Apóstol de la Educación: Padre Guillermo de Castellana, Fundador de la Obra María Goretti, fiel seguidor del Evangelio de Jesucristo y del Seráfico San Francisco de Asís. (2006, p. 3)

Razón suficiente para que en cada una de las personas que laboran en el área administrativa, pedagógica y de servicios generales se mantenga latente este agradecimiento, a través de la atención humana a aquellos que hacen parte de la comunidad goretiana, que son la razón de ser de la vida y obra de este ilustre sacerdote franciscano y que se irradie también al resto de la comunidad, como sello inquebrantable de aquellos que pasaron por esta Institución educativa. Además, lo fantástico de esta obra, es que el padre Guillermo de Castellana visionó la realidad presente y futura de las condiciones socioeconómicas de la sociedad nariñense, donde sus precarias condiciones lo inspiraron para hacer y construir la obra María Goretti con objetivos claros, viables y con proyección de futuro.

También, hay que tener en cuenta que la administración ha jugado un papel primordial en el desarrollo de los objetivos estratégicos de la obra y, durante décadas, ha acompañado a los diferentes rectores y funcionarios que han pasado ejecutando cada actividad en pro de la innovación educativa, la construcción y el avance de la infraestructura para ofrecer a la sociedad del suroccidente colombiano una educación

de calidad, siendo ahora una de las universidades de mayor confianza y prestigio en la región, siguiendo el camino trazado por su fundador.

Por su parte, la administración en general se cataloga como pilar de apoyo para que una organización pueda crecer, porque a través de ella se presupuestan los recursos financieros de los cuales depende su progreso y así brindar un servicio acorde a las necesidades de la localidad; por esto, la administración debe estar al servicio de la academia ya que "la escuela, como realidad dinámica, no puede quedarse al margen del progreso, más bien debe abrirse a las nuevas dimensiones y asimilar y promover los cambios que la Técnica y la Ciencia presentan" (De Castellana, 2006, p. 103).

Sin duda, el progreso de una entidad no se puede lograr sin una base económica que, como herramienta de la administración es importante para toda organización, porque con base en ella se puede pronosticar; así lo afirma Herrscher (2013) cuando se refiere a las funciones del presupuesto: "una función central del presupuesto es cuantificar ciertas metas operativas y verificar si, de cumplirse las premisas tomadas en cuenta, el plan sería financiera, económica y políticamente viable y ético" (p. 38); este planteamiento abarca aspectos que se deben relacionar en dicha base, de acuerdo a las metas y objetivos de la organización, los cuales se llevan a cabo siguiendo lo planeado presupuestalmente mediante las políticas y actividades que se tracen desde el principio de la responsabilidad.

Para ello, es necesario la utilización de recursos físicos, capital financiero y capital humano, que de una u otra forma deben ser eficientes y eficaces a la hora de ejecutar acciones en pro de la comunidad, por esto, "esa responsabilidad social requería asumir que la empresa contribuya decisivamente a la construcción social contemporánea, y por eso tanto ella como la sociedad misma deben preguntarse qué mundo quieren construir a través de la actividad empresarial" (Camacho, 2013, p. 10). Además, no hay que olvidar que las organizaciones buscan ser sostenibles en el tiempo, mediante el aprovechamiento eficiente y eficaz de sus recursos mencionados anteriormente, junto con la optimización de los costos incurridos en las diferentes actividades que se realiza, de tal

manera, que la rentabilidad que genere la inversión sea mayor al costo de los recursos que se requieren para financiar dicha inversión y sea sostenible en el tiempo, como se lo había propuesto el padre Guillermo de Castellana. Es así como se pretende siempre innovar con nuevas metodologías que aporten a la obtención de mejores resultados, y esto debido a que:

Hoy en día las exigencias del cliente cada vez son mayores en cuanto a calidad, servicio y precio; es por ello que las tendencias mundiales que actualmente rigen el campo empresarial reconocen que contar con información de costos que les permita conocer cuáles de sus productos y/o servicios son rentables y cuáles no, las lleva a poseer una ventaja competitiva... (Cuevas et al., 2004, p. 48)

Por tanto, es la administración la encargada de apoyar todos los procesos de la organización goretiana, para que los objetivos institucionales se lleven a cabo; en otras palabras, la administración es la responsable de efectuar una planeación para no tener que improvisar, puesto que planear es preparar con un orden lógico y adecuado las actividades, dado que los recursos de una organización deben ser manejados desde el criterio gerencial de riesgos y análisis de rentabilidad, siguiendo el plan presupuestal que se constituye en la guía para actuar y conseguir los mejores resultados que se requiere de una buena administración para proyectarse a la sociedad y seguir sirviendo a nuevas generaciones, haciendo escuela desde la administración.

En consecuencia, de la administración también depende el concepto que se construye de una institución y que se proyecta hacia afuera; por tanto, en la Universidad CESMAG siempre se ha propendido por entregar una imagen basada en el legado de servicio, acorde con el pensamiento del fundador de una obra en donde la educación está al alcance de los estratos menos favorecidos, y es por eso, que a ella confluyen una diversidad de personas, con muchas necesidades socioeconómicas, a las cuales también se ayuda mediante becas, subsidios y descuentos en la matrícula, siendo este el ideal de Guillermo de Castellana (2006), manifestado en el siguiente aparte.

Hay que sustituir a la escuela tradicional, destinada a la «élite» de los nobles y de la burguesía, escuela de conocimientos verbales y librescos, por una escuela hecha vida, capaz de responder a las exigencias de una promoción generalizada, de una técnica en continuo progreso y de la investigación que ayuda a resolver los problemas actuales siempre más complejos y de urgencia inmediata. (p. 217)

De allí que, los sucesores, en cabeza de los Hermanos Menores Capuchinos, se han preocupado por seguir abriendo las puertas de esta insigne institución para el sur de Colombia. Han brindado, desde todas las instancias, una variedad de oportunidades a aquellos que hacen parte de la Universidad CESMAG, especialmente los estudiantes, para que luego de realizar sus estudios, egresen para continuar sirviendo a la sociedad como parte esencial de su proyecto de vida.

Por lo anterior, la Universidad CESMAG tiene en cuenta diferentes situaciones que representan condiciones de vulnerabilidad, apoyando económicamente a aquellos jóvenes que tienen, por ejemplo, condiciones de pobreza, participación destacada en algún deporte, arte o cultura, o que hayan representado a la Universidad en eventos académicos e investigativos, como los semilleros de investigación, o que sean hijos de egresados; también otorgando descuentos para representantes a los consejos directivo y académico, beneficios para hijos de trabajadores de la Universidad, lo mismo que beneficios para trabajadores, entre otros; siempre y cuando, hagan el esfuerzo y logren los méritos necesarios para alcanzar estos beneficios.

Igualmente, la administración de la Universidad CESMAG cuenta con la oficina de Crédito, Cartera y Cobranzas, adscrita a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, desde donde se ofrece un portafolio de servicios, entre ellos el crédito educativo UNICESMAG, convenio con ICETEX y con otras entidades financieras, para que los estudiantes tengan un abanico de posibilidades para financiar sus estudios y de esta manera, consigan hacer realidad sus sueños. Así las cosas, de la Universidad CESMAG puede decirse:

Logra un reconocimiento social y cultural por su actividad educadora con carácter personalizante y humanizador por sus principios y por las personas que los orientan y promueven, lo que da un carácter particular y de reconocimiento a nivel regional y nacional. (Acosta et al., 2015, p. 56)

Desde luego, esto compromete tanto al personal académico como al administrativo, que se encuentra al servicio de los educandos para hacer realidad la máxima educativa de promover "Hombres Nuevos para Tiempos Nuevos". Esto proyectando, desde la administración, la filosofía del fundador padre Guillermo de Castellana, que a su vez significa estar en sintonía entre la comunidad educativa y la administrativa, de tal manera que la atención al usuario, en este caso: estudiantes y padres de familia, y los servicios que se ofrecen desde las diferentes dependencias se realicen con amor y sentido de pertenencia, lo que significa hacer las cosas bien y con calidad, camino hacia la excelencia, asumiendo en el trabajo personal el sello distintivo de la Universidad CESMAG; en otras palabras, compartir la impronta que cada día se construye a través de la mejora continua; por eso, merece tener presente uno de los escritos que hizo el padre Guillermo de Castellana (2006).

Es y debe ser tarea de las instituciones educativas y servicios asistenciales de la obra María Goretti, conocer a fondo la Filosofía Personalizante y Humanizadora y estar al día con las disposiciones de las legítimas autoridades propuestas a la educación ... Así su labor será profesional, humanística, cristiana, provechosa a las juventudes y será la forma más acertada de humanizar y preparar al hombre para un porvenir más digno y esperanzador en Colombia y en América. (p. 259)

Es así como, el personal administrativo debe estar dispuesto a dar todo de sí mismo, practicando los valores franciscanos y proyectando a la comunidad educativa: la humildad, la alegría, las buenas relaciones interpersonales y vivir armónicamente, de tal forma, que todas las personas como estudiantes, padres de familia, docentes y trabajadores, entre otros, puedan sentir un ambiente cordial y de confianza donde se permita conocer con facilidad sus deseos y necesidades y de esta manera ofrecer un buen servicio,

como se plantea en la misión de la Universidad CESMAG, donde se resume la intención comunitaria de la siguiente manera:

La Universidad CESMAG es una institución de educación superior católica, de carácter privado, orientada por los principios franciscano-capuchinos y la Filosofía Personalizante y Humanizadora de su fundador, padre Guillermo de Castellana; promueve la formación integral y el bienestar de personas con espíritu crítico, ético y reflexivo, capaces de comprender y contribuir a la solución de problemas, desde su campo de acción, disciplinar e interdisciplinariamente, para construir una sociedad más justa, solidaria y respetuosa de la Creación, a través de procesos misionales de docencia, investigación, innovación y/o creación artística y cultural, proyección social con calidad y pertinencia en las regiones de su influencia. (Universidad CESMAG, 2020, p. 25)

Por otra parte, considerando, que la parte administrativa se convierte en el campo de acción para contribuir de manera adecuada a la proyección universitaria, desde la humanidad de cada uno de sus integrantes, en la Universidad CESMAG se cuenta con el siguiente perfil:

El personal administrativo de la Universidad CESMAG está constituido por personas que conocen, respetan, comparten y se identifican con la misión y visión de la Institución, y acorde con ella, actúan en el ejercicio de sus funciones administrativas, de apoyo y soporte a las labores de docencia, científicas, culturales y de extensión y demás actividades operativas requeridas para el funcionamiento de la Universidad, ejerciéndolas con sentido humano y de servicio. (Universidad CESMAG, 2020, p. 29)

Por esto, la buena administración debe actuar en concordancia con la Filosofía Personalizante y Humanizadora de Francesco Bellina Bencivinni, lo mismo que con la misión y visión institucional para que los objetivos también se desarrollen con base en las características que representan el todo de la entidad.

## Conclusión

La Universidad CESMAG, por ser una institución que está al servicio de la comunidad del suroccidente del país, se propuso seguir los lineamientos filosóficos y visionarios del fundador de la obra goretiana, padre Guillermo de Castellana, autor de uno de los mayores aportes materiales y espirituales a la sociedad con proyección al resto de Colombia. Dejó su legado de servicio a la comunidad, mediante su *Filosofía Personalizante y Humanizadora*, que invita a esta institución educativa a seguir los parámetros consolidados entre las líneas de su escrito, que en esencia representa servir a la comunidad, teniendo como base el Evangelio de Cristo, la Filosofía y los principios franciscano capuchinos que giran en torno a la humanidad de quien presta y quien recibe el servicio de esta magnífica obra, convirtiéndose en el sello de la Universidad CESMAG, a través de sus diferentes instancias, entre ellas el área administrativa.

## Referencias

- Acosta, E., Rojas, E., & Espinoza, M. (2015). *Tras las huellas de Francisco de Asís*. Institución Universitaria CESMAG.
- Camacho Laraña, I. (2013). *Ética y responsabilidad empresarial*. Desclée De Brouwer.
- Cuevas Villegas, C. F., Chávez, G., Castillo, J. A., Caicedo, N. M., & Solarte, W. F. (2004, julio - septiembre). Costeo ABC. ¿Por qué y cómo implantarlo? *Estudios Gerenciales*, (92), 47-103. [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/143](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/143)
- De Castellana, G. (2006). *Filosofía Personalizante y Humanizadora*. (2.ª ed.). Empresa Editora de Nariño [EDINAR].
- Herrscher, E. (2013). *Presupuesto Sistémico: Clave para la supervivencia de emprendimientos y Pymes*. Ediciones Granica S. A.
- Sotelo Asef, J. G. (2018). Introducción. En Sotelo Asef J. G. y Arrieta Díaz, D. (Comps.). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional* (pp. 8-12). Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Universidad CESMAG. (2020). *Proyecto Educativo Institucional*. <https://www.unicesmag.edu.co/wp-content/uploads/2022/11/PEI-UNICESMAG-2020.pdf>
- Uribe Macías, M. E. (2017). *Gerencia al servicio. Alternativa para la competitividad*. (3.ª ed.). Ediciones de La U.