

**“CONFIGURAR UNA PROPUESTA DE FORMALIZACIÓN DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA EN LA INSTITUCIÓN COLEGIO CONQUISTADORES DE
CARTAGO VALLE PARA FORTALECER SU GESTIÓN ACADÉMICA EN EL
AÑO ESCOLAR 2018”**

**DANIELA CARVAJAL RAMÍREZ
JHON ALEXANDER MUÑOZ SANTAMARÍA**

MODALIDAD: ASESORÍA

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEDE CARTAGO
2018**

**“CONFIGURAR UNA PROPUESTA DE FORMALIZACIÓN DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA EN LA INSTITUCIÓN COLEGIO CONQUISTADORES DE
CARTAGO VALLE PARA FORTALECER SU GESTIÓN ACADÉMICA EN EL
AÑO ESCOLAR 2018”**

**DANIELA CARVAJAL RAMÍREZ
JHON ALEXANDER MUÑOZ SANTAMARÍA**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE ADMINISTRADORAS DE EMPRESAS**

ASESOR

ESP. ADOLFO LEÓN LLANOS

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEDE CARTAGO
2018**

Nota de Aceptación

Firma del Presidente de Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Cartago, Valle, 19 de diciembre de 2018.

DEDICATORIA

“Dedicado a mi madre:

Carmen Ramírez, ¡Porque este gran logro es por ti!”

Daniela.

“El presente trabajo es dedicado a mis padres debido a sus esfuerzos y ejemplo, que motivaron mi vida para desarrollarme como una persona íntegra, a pesar de los momentos difíciles en el desarrollo de esta etapa universitaria, me enseñaron a creer en mí y aceptar, de que la vida tiene diferentes situaciones que no son fáciles de llevar, pero no imposible de resolver, puesto que Dios está de nuestro lado y sus oraciones apoyadas a la acción por medio cuidarme y querer lo mejor para mí, es por eso que lo dedico con el corazón y donde responderé ante toda y cualquier necesidad que exista en sus vidas”.

Alexander.

AGRADECIMIENTOS

“Ante todo mi agradecimientos a nuestro Dios, por rodearnos de personas que aportaron al desarrollo de esta investigación, en especial a nuestro asesor Adolfo León Llanos que con mucha paciencia nos acompañó en este proceso, a pesar de las dificultades toleraba muchas de las cosas que sucedían en el momento, a nuestro amigo Contador; Mateo Jiménez quien confió en nosotros y deposito información previa del colegio, a mi familia, papá, mamá y hermano y todas aquellas amistades que ayudaron de diferentes formas.”

Alexander

“Doy gracias a Dios, por permitirme concluir esta etapa de mi vida con bendición, por poner en mi caminar durante este proceso, a mi familia por su apoyo incondicional, mis hermanas, porque siempre estarán para mí, y a mis compañeras de trabajo, porque de todas he aprendido mucho en cuanto a crecer profesionalmente y como persona.

Pero, sobre todo, le agradezco a mi madre por siempre confiar en mí, por ser mi apoyo en todo momento, y ayudarme a ser todo lo que soy.

Profesor Adolfo, infinitas gracias por creer en nosotros, gracias por la paciencia y el esmero por compartirnos de su gran conocimiento. Dios lo bendiga.”

Daniela.

Contenido

RESUMEN.....	12
INTRODUCCIÓN.....	14
<u>1.</u> EL PROBLEMA.....	16
1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.1.1 Antecedentes del problema.....	16
1.1.2 Formulación del problema.....	32
1.1.3 Descripción del problema.....	32
1.1.4 Sistematización del problema.....	35
1.1.5 Delimitación del problema.....	36
1.2 OBJETIVOS.....	38
1.2.1 Objetivo general.....	38
1.2.2 Objetivos específicos.....	38
1.3 DISEÑO METODOLÓGICO.....	42
2. MARCO REFERENCIAL.....	51
2.1. MARCO TEÓRICO.....	54
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	63
2.3. MARCO ORGANIZACIONAL.....	73
2.3.1 Objetivo.....	74
2.3.2 Misión:.....	74
2.3.3 Visión:.....	74
2.3.4 Logotipo.....	75
2.3.5 Eslogan.....	75
2.3.6 Ubicación.....	76
2.3.7 Competidores.....	77
2.4. MARCO HISTÓRICO.....	79
2.5. MARCO LEGAL.....	82
3. RESULTADOS.....	101
3.1 DIAGNÓSTICO.....	101
3.1.1 Recolección y organización de la información.....	102
3.1.2 Herramientas de análisis e interpretación de la información.....	104
3.2 PLAN DE ACCIÓN.....	159

3.2.1 Manual de funciones para el cargo de secretaria.	159
3.2.2 Boletines Académicos.....	159
3.2.3 Adecuación del espacio del archivo.....	160
3.2.4 Matrículas.	161
4. CONCLUSIONES	164
5. RECOMENDACIONES	166
BIBLIOGRAFÍA.....	168
WEBGRAFÍA	169
ANEXOS.....	172

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Antecedentes.	29
Tabla 2 Causa y Efecto del Problema.....	33
Tabla 3 Hipótesis	48
Tabla 4 Ficha técnica del Diseño Metodológico.....	50
Tabla 5 Cuadro comparativo entre diferentes instituciones educativas del municipio de Cartago.....	77
Tabla 6 Matriz de impacto - marco legal	98
Tabla 7 Teoría base para el análisis de la situación	103
Tabla 8 Análisis e interpretación de la información.....	105
Tabla 9 Análisis PEST	107
Tabla 10 Matriz de Actores	114
Tabla 11 Matriz de Relación	119
Tabla 12 Matriz DOFA para la Institución Colegio Conquistadores.	121
Tabla 13 Desarrollo de los objetivos específicos.	133
Tabla 14 Matriz de perfil competitivo: inversión educativa en los países de Chile, Canadá y Colombia	149
Tabla 15 Matriz de Totalización de Datos (Omar Aktouf)	221
Tabla 16 Lista de presupuesto.....	237

LISTA DE ANEXOS

Anexos A Formatos – técnicas encuestas	173
Anexos B Entrevistas.....	179
Anexos C Encuestas.....	198
Anexos D Totalización de datos.....	221
Anexos E Manual de funciones.....	225
Anexos F Boletines académicos	230
Anexos G Clasificación de documentos e inventario	236
Anexos H Proceso de matriculas	238
Anexos I Seguimiento y control.....	240
Anexos J Hallazgos y evidencias fotográficas	242

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Logo de la Institución Colegio Conquistadores.....	75
Ilustración 2 Ubicación geográfica de la Institución Colegio Conquistadores	76
Ilustración 3 Etapas del diagnóstico organizacional aplicado.	101
Ilustración 4 Matriz Espina de Pescado (causa – efecto)	117
Ilustración 5 Propuesta de estructura organizacional para la Institución Colegio Conquistadores.....	225
Ilustración 6 Evaluación personal del estudiante.	234
Ilustración 7 Propuesta de implementación de un nuevo boletín académico.....	235
Ilustración 8 Propuesta de proceso de matrículas.	239
Ilustración 9 Seguimiento y control	240
Ilustración 10 Formato de seguimiento del cumplimiento de las metas propuestas.	241
Ilustración 11 Boletín académico actual del colegio conquistadores	242

RESUMEN

La Institución Colegio Conquistadores, es un establecimiento educativo, de carácter privado, fundado en el año 2011, por el señor Carlos Jiménez, pastor de la Iglesia Cristiana Presencia de Dios. Actualmente, la institución en su quehacer diario y en el crecimiento como organización, ha intentado mejorar en todos los procesos internos y externos, administrativos y pedagógicos, pero al ser esta institución relativamente nueva, existen una serie de irregularidades en sus actividades, como el no contar con un espacio adecuado para el archivo, la falta de estructuración en los procesos de matrículas, la entrega de boletines con aspectos faltantes, además de una multifuncionalidad por parte de la secretaria, ocasionando sobrecarga laboral. Debido a esta situación, que, a su vez, afecta la calidad de la gestión educativa, se recomienda la implementación de una formalización en el área administrativa, fortaleciendo su gestión académica, encaminado al buen manejo y organización de la documentación, un manual de funciones para el cargo de secretaria, un nuevo formato de boletines académicos y una estandarización en el proceso de matrículas.

ABSTRACT

Conquistadores School is an educative establishment, of private purpose, was founded in 2011, by Mrs. Carlos Jimenez, Senior Pastor of Presencia de Dios Church in Cartago, actually the Conquistadores School in its daily endeavors and in the process of growing as organization, has been attempted improve in all processes intern as extern, management and pedagogic factors, but since this School is relatively new, there are a series of irregularities in its activities, like not have adequate space for all the files, and the lack of structuration in the tuitions process, the delivery of report of notes with missing aspects also the multifunctionality for the secretariat, producing work overload. Due this situation as a time affect the quality in the management educative, it's recommended the implementation in a formal way of the administrative area, strengthening its academic management Introducing to a good handling and the process of organization of all the documentation, a manual of functions for the position of secretary, a new format for the academic reports with a standardization in the process of tuitions.

INTRODUCCIÓN

En Colombia, actualmente, la educación se considera como una de las mejores posibilidades de mejorar las condiciones de vida y de trabajo para el individuo, constituyéndose así, en la esencia de un verdadero estado de derecho.

En las últimas dos décadas, el sistema educativo colombiano ha experimentado una transformación fundamental. El acceso a la educación ha sido una prioridad para aportar al crecimiento intelectual de los menores de edad en su formación preescolar, básica y media.

Las instituciones educativas colombianas, generalmente buscan diseñar e implementar un plan de mejoramiento pedagógico y administrativo, que permita alcanzar niveles apropiados de aprendizaje y calidad en los procesos educativos, los cuales se empezaron a ejercer en la Institución Colegio Conquistadores, teniendo proyectado una propuesta de formalización del área administrativa como una ventaja estratégica y competitiva para la institución

Basándose la educación como un derecho, se debe tener la prioridad de preparar nuevas generaciones, a través de la enseñanza de virtudes y de valores que conduzcan al individuo hacia su plenitud, de manera que se pueda formar un ser consciente frente a situaciones cotidianas y extraordinarias de la vida y comprometido con las necesidades de la sociedad.

En este sentido, la Institución Colegio Conquistadores, se fortalece para promover un PEI (proyecto educativo institucional) con el objetivo de brindar una formación integral de sus hijos, con el lema, "Amor, Formación y Valores Cristianos".

Es así como la propuesta de proyecto de grado, Está orientado en los lineamientos de la cartilla 34 denominada “Guía para el mejoramiento Institucional de la autoevaluación del plan”, y diferentes teóricos administrativos relacionados a la administración y al mejoramiento continuo, donde se ejecutaron acciones para la formalización del área administrativa permitiendo un adecuado manejo de la gestión académica que se ejecutara durante el año en la institución.

Los sistemas de información en toda entidad pública o privada necesitan un control cuidadoso, para ellos se debe construir un mecanismo que permita una seguridad plena.

1. EL PROBLEMA

1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema.

Se consideran los Antecedentes como un elemento importante que soporta la investigación de la Institución Colegio Conquistadores y poder conocer su viabilidad de acuerdo a las investigaciones sobre estructuraciones administrativas que se han realizado en las diferentes instituciones clasificándose los antecedentes como Local, regional, Nacional E internacional. Teniendo como referencias se citan los siguientes proyectos de investigación:

Inicialmente, la institución nace como una fundación, con servicio de guardería. Posterior a esto, se fortalece como Preescolar “Happy Kids” (Niños felices); luego, es así como la Institución Conquistadores, en el año 2015, cuenta con la aprobación del Ministerio de Educación, para ofrecer servicios de básica primaria y básica secundaria, pudiendo así tener grados hasta Noveno de bachillerato.

Tomando como objeto de estudio la Institución Conquistadores, es posible detectar la necesidad que tiene la comunidad (alumnos, profesores, directivos y personal de servicios) de contar con una institución que satisfaga las exigencias de los estudiantes y del entorno, con el fin de promover el buen servicio académico y

funcionamiento administrativo. Es por esto que nace la idea de fortalecer el área administrativa y organizacional, permitiendo alcanzar un nuevo orden en los acontecimientos económicos que resultan en la institución.

Para la presente investigación, se tuvieron en cuenta los siguientes antecedentes:

- “Propuesta para mejorar la práctica pedagógica desde el análisis de la gestión administrativa -años 2013, 2014, 2015- de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez de la ciudad de Cartago”; los autores son Jhonny Esteban Cardona Alonso y Gustavo Adolfo ortega Salazar, el cual, tienen como objetivo general de esta investigación analizar y fortalecer la gestión administrativa de la institución educativa Ramón Martínez Benítez, tomando como base el comportamiento de este componente durante los años 2013, 2014, 2015 a fin de mejorar la práctica pedagógica. El diseño metodológico para el actual proyecto es una composición de varios tipos de investigación dado que al inicio del proceso investigativo se tomarán las teorías del tipo de investigación exploratorio - descriptivo. Como conclusión principal, se recomienda a la I.E. Ramón Martínez Benítez mejorar o fortalecer los canales de comunicación con el personal (docente y administrativo) fortaleciendo las relaciones interpersonales y un clima de trabajo agradable donde cada persona se sienta importante porque recibe y da lo mejor en función de una labor con calidad. Una comunicación eficiente, asertiva y emotiva conlleva a relaciones fluidas en toda la comunidad educativa, superando las dificultades en conjunto. Esto es posible a través de Talleres y charlas sobre procesos de comunicación, mesas de trabajo conjuntas donde se elaboren actividades que permitan la vinculación del personal institucional, y Optimizar un verdadero sistema de información del desarrollo del P.E.I por medio de circulares y reuniones.

- “Plan de mejoramiento institucional para la Institución Educativa Manuel Quintero Penilla de la ciudad de Cartago – Valle”, cuyos autores son Yenifer Colorado Cañarte y Marcos Efrén Manrique Briñez. El objetivo general de esta investigación es “Diseñar una estrategia administrativa pertinente a fin de fortalecer el mejoramiento de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Manuel Quintero Penilla”. Dicha investigación presenta un método exploratorio - descriptivo puesto que los estudios exploratorios se inician desde cero ya que no se tiene una clara idea de cuál va hacer el resultado, lo que se debe hacer es recopilar información e indagar sobre lo relacionado con la investigación a desarrollar, y descriptivo ya que se pretende recoger información para detallar las particularidades de los procesos y procedimientos para someterse a varios análisis. Se concluye que a través de los instrumentos de investigación se realizó un análisis de la realidad, haciendo más conscientes los resultados de la evaluación institucional 2011. Los entes educativos han tomado consciencia de las fortalezas y falencias que se tienen en el desarrollo de los planes, programas, proyectos y actividades. Se evidenció en el diagnostico el bajo nivel académico de la comunidad educativa a cerca de la normatividad vigente.

- “Propuesta de reestructuración administrativa y contable del Nuevo Colegio Lusadi” (Bogotá D.C); autores: Diana Mireya Rueda Romero y Jacqueline Gissel Marroquín Linares, en donde plantean la idea de “Realizar una propuesta de reestructuración del área administrativa y contable del Nuevo Colegio Lusadi ubicado en el barrio Lucero Medio de la localidad de Ciudad Bolívar con el fin de lograr elementos que permitan el mejoramiento en la prestación de los servicios educativos”. En cuanto a la metodología, se realizó mediante la observación en el estudio de las actividades. La investigación les permitió alcanzar los objetivos propuestos, a través del diagnóstico general de la estructura administrativa y contable que se realizó al Nuevo Colegio Lusadi y las herramientas utilizadas para

la recolección de información que permitieron proponer una reestructuración en dichas áreas.

- “Plan de gestión documental Institución Educativa Manuel Quintero Penilla del municipio de Cartago” autores: Leidy Diana Alzate Castaño y Luz Elena Triana Henao, en donde tuvieron como objetivo general “Analizar el estado de desarrollo e implementación de la gestión documental en la institución educativa Manuel Quintero Penilla de Cartago, con el fin de proponer estrategias que permitan, en conjunto con la normatividad vigente, la actualización y fortalecimiento de la gestión administrativa institucional”. Se utilizó el “método inductivo - deductivo, debido a que aquellas impresiones y juicios de valor recogidos que van de lo general a lo específico que son para construir conclusiones”. Concluyen que La I.E. Manuel Quintero Penilla, cuenta con buenos equipos de sistemas que serán útiles en la implementación del Plan. Buscar la manera de darle mayor aprovechamiento de los mismos, disminuye los costos de la inversión que se debe adelantar.

- “Propuesta metodológica de un sistema de información contable para las instituciones educativas privadas de educación básica y media en el municipio de Cartago Valle, caso estudio: Colegio Conquistadores” autores: Mateo Jiménez López y Daniela Palacio Montoya, cuyo objetivo general es “Proponer para las Instituciones Educativas privadas de educación básica y media de Cartago Valle para el año 2017, una guía para que puedan establecer un sistema de información contable de acuerdo a las necesidades de su labor y de esta manera mejorar su productividad, competitividad y todos sus procesos frente a otras instituciones de la región”. En esta monografía, mencionan que se “desea aportar al desarrollo de Sistemas de Información Contables, para instituciones privadas, tema que no se ha desarrollado

con profundidad y crear un punto de partida con base en las teorías contables la aplicabilidad de una estructuración contable para el desarrollo de políticas y procedimientos contables y financieros en la educación, un aspecto que motiva a estudiar y contribuir a su crecimiento.”.

- “Propuesta de reestructuración en el área administrativa para el colegio gimnasio Lasallano en Bogotá” autores: José David Betancourt Bernate y María Carolina Cubillos Cante, en donde plantean como objetivo general “Diseñar una propuesta de reestructuración en el área administrativa para el Colegio Gimnasio Lasallano, en la ciudad de Bogotá. En esta investigación el método más adecuado para lograr demostrar la hipótesis, cumplir con los objetivos o dar una respuesta concreta al problema que se identificó fue la observación. Como conclusiones, determinan que: “El estudio ayuda a fortalecer el desarrollo y el crecimiento de la Institución, como una empresa generadora de empleo y de utilidades para su dueño, logrando un mejor bienestar a sus miembros y a la sociedad en general. La creación del manual de funciones para los cargos del colegio es de vital importancia para la especificación de responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo, además serán de gran ayuda a la hora de contratación para elegir el candidato preciso para cada cargo.”

- “Propuesta curricular para la implementación del énfasis tecnológico en gestión administrativa en el colegio San José” (Bogotá D.C), autora: Sandra Helen Pacheco, en donde tiene como objetivo reestructurar el actual currículo del Área de Sistemas y Comercio del Colegio San José, complementándolo, actualizándolo e involucrando en este proceso, desde la básica primaria hasta la diversificación dada en décimo y undécimo. El método descriptivo permite en este proceso determinar los

cambios y propuestas respecto al currículo para el énfasis tecnológico. Como conclusión, obtienen que el problema de investigación se desarrolle en torno a la reestructuración curricular del área de sistemas y comercio, implementando el énfasis tecnológico en gestión administrativa en el Colegio San José.

- “Estrategia administrativa dirigida a promover el cumplimiento de las metas del plan de mejoramiento institucional de la institución educativa Zaragoza”, Autor: Vladimir García Guzmán. Esta investigación tiene como objetivo elaborar una estrategia administrativa dirigida a generar el cumplimiento de las diferentes metas en el PEI de la institución educativa establecidas a fin de mejorar la calidad formativa del establecimiento, el cual usan una metodología de investigación tipo exploratoria descriptiva. Como conclusión, se afirma que Un plan de mejoramiento se compone de un conjunto de medidas que posibilitan cambios significativos en los objetivos estratégicos de la institución, pero para realizar un diagnóstico sobre el nivel de cumplimiento de las metas, el establecimiento debe contar con una cultura investigativa, pues se requiere un riguroso sistema de seguimiento que incluye formatos para recoger información, disciplina para asumir periódicamente dicha responsabilidad, capacidad para interpretar la información y construir informes entre otros.

- “Programa de gestión documental para colegios privados: estudio de caso colegio nuestra señora de la sabiduría” Autores: Iliana Guzmán Ramírez y Martha Lilia Pedraza Amaya, el cual tienen como objetivo “diseñar una propuesta de un Programa de Gestión Documental para el Colegio Nuestra Señora de la Sabiduría, encaminado al mejoramiento y manejo integral de la documentación”. La investigación que se realizó fue tuvo una metodología tipo diagnóstica- exploratoria.

Con la investigación, concluyeron que “Es de vital importancia que en el Colegio Nuestra Señora de la Sabiduría se implemente un Programa de Gestión Documental, encaminado a la organización y preservación del acervo documental que la Institución tiene a la fecha como reflejo de la gestión administrativa. Por otra parte, el implementar un Programa de Gestión Documental que brinde las pautas para la organización de los archivos, respondiendo a las políticas, principios, normas y procedimientos archivísticos establecidos por el Archivo General de la Nación, de tal forma que los archivos se conviertan en centros de información, básicos para la gestión administrativa al servicio de una comunidad y para preservación de la memoria Institucional”.

- “Sistema para la administración y almacenamiento de notas del Colegio ASPAEN, Gimnasio los Alcázares - Informe de práctica”, Autor: Juan Camilo Morales Rojas; en donde tiene como objetivo principal “Apoyar el área de infraestructura en los servicios de red, software, hardware y participar en los procesos de desarrollo e implementación del sistema SAGA(Sistema Académico Gimnasio Los Alcázares) sistema para el almacenamiento y administración de las notas de los estudiantes del Colegio ASPAEN Gimnasio Los Alcázares. Como conclusión, se afirma que Conforme con los objetivos planteados inicialmente la principal conclusión de este trabajo es verificar la correcta funcionalidad del sistema SAGA, y garantizar que la información que se está mostrando es de total confiabilidad. “El colegio logró desarrollar su propio software para la administración de notas, el cual cuenta con la flexibilidad y características principales que satisficieran sus necesidades. El RUP se utilizó como una metodología interesante, fuente de ideas, herramientas y con una amplia disponibilidad de formación técnica y práctica, que aumenta la visión del desarrollo del mismo, es decir, permite prever los cambios que un software pueda tener de acuerdo a los requerimientos y al avance social que se tenga, brindando objetivos más amplios y una visión de los requerimientos global”.

- “Reorganización de manual de funciones del área administrativa en el Colegio Incade” (Bogotá). Autores: Diana Mónica Carvajal Flórez y Francy Margot Torres Enciso. Tienen como objetivo definir con claridad las funciones que cada una de las personas debe desarrollar, sus límites y sus deberes. La metodología de investigación aplicada en este caso es de tipo exploratoria, debido a que son evidentes las necesidades de los estudiantes en cuanto a elevar los recursos para desarrollar comodidad y presentación de un mejor servicio en el área administrativa. En cuanto a los empleados de la institución, se les asegurará claridad de funciones, clima organizacional agradable, entre otros. Concluyen que la gestión administrativa en cuanto a especificación de funciones ha permitido la participación activa de cada uno de sus miembros y por tanto ha propiciado la sinergia organizacional que lleva a que todos trabajen en pro del crecimiento organizacional. El aporte realizado por cada miembro del personal administrativo ha sido realizado de manera objetiva, creando compromiso con los objetivos organizacionales.

- “Propuesta Administrativa para el desarrollo de los proyectos educativos institucionales del Microcentro Educativo No. 4 del municipio de Saravena – Arauca, los autores de esta investigación son: Álvaro Burgos Bravo y José Nicolás Rojas Parada, el cual se tiene como objetivo principal “Estructurar una propuesta administrativa para el Microcentro educativo no. 4 del municipio de Saravena – Arauca, con el objeto de desarrollar y mejorar los proyectos educativos institucionales del sector”. La metodología de la investigación – acción – participación se constituye, en cuanto objeto formal, en una triple secuencia: de objetivos, de instrumentos y de organización, por lo tanto, es cuantitativa. Como conclusiones, los investigadores aportan que las instituciones escolares que conforman la zona número cuatro, no cuentan con un sistema administrativo que esté acorde con las exigencias y requerimientos de sus necesidades y de las demandas de las políticas actuales. Los docentes se dedican a cumplir con su actividad académica y labores

cotidianas que se consagran en el calendario escolar, pero, estas obedecen más a situaciones rutinarias y de cumplimiento y no a un proceso debidamente estructurado al interior de la dinámica escolar.

- “Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz (Bogotá D.C). Autores: Clara Inés Millán, Sonia Córdoba y Luz Marina Ávila. La presente investigación tiene como objetivo general elaborar una propuesta de gestión administrativa tendientes al mejoramiento de calidad educativa en las instituciones Manuelita Sáenz y República de Panamá. Se tomaron en cuenta los principios de la investigación descriptiva, junto con herramientas como entrevistas, encuestas y revisión documental. Como conclusión, afirman que el planteamiento propuesto en el trabajo permitió conocer la gestión administrativa ejercida en las instituciones mencionadas, en sus diferentes aspectos, apreciando las dificultades en el interior de la organización escolar.

- “Desarrollo de un plan de mejoramiento administrativo en el colegio Alejandro de Humboldt” (Bogotá D.C), Autor: Juan Carlos Castellanos, el cual tiene como objetivo general “Desarrollar una propuesta para un mejoramiento administrativo a través de herramientas prácticas que abarquen todas las áreas del colegio Alejandro de Humboldt y que permitan una optimización en todos sus procesos”. La metodología utilizada en la realización del presente diagnóstico se basa en el tipo de investigación etnográfica, la cual se basa en la descripción de los eventos que tienen lugar en la vida de un grupo. Se concluye que Actualmente el colegio Alejandro de Humboldt se ve enfrentado a grandes desafíos, la aparición cada día de nuevas entidades educativas, los bajos costos de la educación pública y una competencia

cada día más fuerte, que obligan a la institución a asumir cambios y retos que le permitan sortear todas estas situaciones.

- “La toma de decisiones en la gestión administrativa de los centros educativos estatales de los núcleos de desarrollo educativo nos. 8 y 17 del Distrito de Barranquilla”, Autores: Doris Domínguez Bárcena, Florencia Oñoro de Carbaca, cuyo objetivo principal es “Identificar, describir y analizar los componentes de los procesos de toma de decisiones que se implementan en las organizaciones administrativas de los centros educativos estatales del nivel de educación básica de los Núcleos Educativos Nos. 8 y 17 del Distrito de Barranquilla, para configurar un modelo y una propuesta que armonice con los requerimientos de calidad y participación de los Proyectos Educativos Institucionales”. El tipo de estudio que se utilizó en este trabajo fue descriptivo. Los investigadores concluyen que esta investigación descriptiva es siempre un paso previo para quienes guían y orientan el proceso de decisiones en las organizaciones escolares que logró definir los componentes de los procesos de toma de decisiones que allí se complementan; así como también las características que presentan los grupos al interior de los Consejos Directivos, proponer un modelo participativo consensual de toma de decisiones que guíen en un futuro los miembros de las organizaciones escolares e implementar una propuesta de capacitación para directivos docentes sobre toma de decisiones que posibiliten el mejoramiento de toda la gestión administrativa.

- “Diseño de un modelo de gestión de calidad para los procesos administrativos-financieros del Jardín Infantil Taller de Arte Arco Iris” (Bogotá D.C), autores: Luz Ángela Aldana de la Vega y Catalina Ramírez Cuéllar. El objetivo general de esta investigación es “Diseñar un sistema de gestión de calidad para los procesos

financieros- administrativos del jardín infantil Taller de Arte Arco Iris, con base en la identificación y reporte de los procesos de apoyo, de forma tal que se optimice el trabajo y generen condiciones de crecimiento, articulación y sostenibilidad, de la institución educativa”. Para el desarrollo de esta investigación, se consideró pertinente desarrollar la metodología de la investigación descriptiva. Como conclusión, afirman que es imposible que una institución de educación, del nivel al que pertenezca crezca desarticulada entre su deber ser (crecimiento pedagógico) y la gestión administrativa. Los procesos claves de apoyo deben ser identificados para poder engranar lo académico y lo administrativo y lo administrativo está al servicio de la academia, en el caso del Jardín.

- “Prácticas de gestión directiva que ponen en acción las políticas de calidad educativa en los Colegios públicos de Bogotá”, Autores: Nelson Arismendi Reyes, Alejandra Patricia Pereira Osorio, Fabio Arsenio Poveda Sánchez, Marleny Amanda Sarmiento Mancipe. El objetivo de esta investigación es identificar las prácticas de gestión directiva que se ponen en acción para lograr avances en la política de calidad en los Colegios Distritales Bosanova y Débora Arango Pérez. Este estudio está enmarcado desde el programa de investigación de las ciencias histórico hermenéuticas. Su propósito es hacer una mirada crítica sobre las prácticas que desarrollan los directivos docentes, para poder hacer propuestas de mejoramiento, que redunden en la calidad educativa. En las instituciones A y B se concluye que el verdadero valor de la calidad educativa, radica en la calidad de seres humanos que se forman en los colegios, seres que realmente se puedan desenvolver en una sociedad.
- “Caso. Estructura Organizacional de una institución educativa”, (Veracruz, México) Autor: Sara Guadalupe Domínguez Jácome, en donde tiene como objetivo: “Rediseñar una estructura organizacional que facilite una adecuada delimitación de funciones y responsabilidades y favorezca el cumplimiento de los objetivos

plasmados en la misión y visión de la institución educativa”. Se diseñó un instrumento con preguntas que facilitaron la detección de los problemas que se han presentado en la administración de esta institución educativa. Con el proceso de entrevista y la obtención de los resultados, se logrará concretar la propuesta de un rediseño de la estructura que permita cumplir los objetivos específicos y así tener un panorama más amplio de la situación que se vive en el colegio. Como conclusión principal, se logra identificar las debilidades que existen en el Ilustre Colegio Santiago de Compostela, comprobar de manera exitosa que lo que propuse en el rediseño de la estructura organizacional puede funcionar como una herramienta de solución a la dirección general para poder implementarla como guía para el desarrollo adecuado de la organización.

- “Diseño de perfiles y funciones administrativas para un centro escolar”, (Guatemala). Autora: Delia María Arias Seguras de Sosa, en donde plantea como objetivo principal definir las funciones de directivos para ser eficiente la toma de decisiones de orden académico y administrativos. La metodología para la realización del presente trabajo consistió en investigación, se plantean la hipótesis y sus variables para poder crear dicha metodología. El presente trabajo concluye que el “Manual de Funciones del Personal de Dirección y Coordinación Académica” presenta una visión de conjunto de la organización del colegio, indicando las funciones delegadas a cada puesto y su relación con los otros. Se evidenció que el “Manual de Funciones del Personal de Dirección y Coordinación Académica” cumplió con la estructura de un manual de funciones y en forma tiene textos claros, entendibles con una diagramación adecuada.

- “Elementos estructurales para el diseño del P.E.I del Jardín Infantil ABC Sauzalito”, Autores: Lilia García Carrillo y Rosa Elena Garzón, el cual tiene como

objetivo redefinir el proyecto educativo institucional del Jardín Infantil ABC Sauzalito de acuerdo a los lineamientos curriculares desarrollados en el posgrado de Gerencia de proyectos institucionales y las necesidades de la comunidad educativa. El diseño de la propuesta está basado en la investigación participativa y etnográfica de la Comunidad educativa. Como conclusiones, los investigadores afirman que el reto como líderes de la institución es invitar a la comunidad educativa al cambio de la cultura tradicional por el cambio de la cultura de la calidad, donde el compromiso sea prestar un servicio educativo que demande creatividad, disponibilidad y visión del futuro.

- “El diagnóstico administrativo en la planeación estratégica de un sector educativo preescolar para mejorar la gestión escolar del directivo (caso: Sector Álvaro Obregón III en el D. F.) Ciclo 2003-2006” (México D.F), en donde tienen como objetivo realizar un diagnóstico integral que sirva para realizar la planeación estratégica del sector educativo preescolar en Álvaro Obregón III, con el fin de impulsar estrategias que favorezcan la gestión del directivo ante los nuevos retos educativos. Como conclusión, evidencian de que México es un país en vías de desarrollo, que va madurando muy lentamente tanto social, económica y políticamente. El desarrollo de la administración en un país determinado puede usarse, en cierta medida, como índice de la madurez nacional. Los sistemas administrativos científicamente más organizados, mejor integrados y coordinados, y por consiguiente, más eficaces, se encuentran en los países que tienen más compleja e independiente vida social, económica y política.

A continuación, la matriz de los antecedentes:

Matriz de los Antecedentes				
Autores	Título	Objetivo General	Conclusión	Relación a la investigación
Johnny Esteban Cardona Alonso y Gustavo Adolfo Ortega Salazar	"Propuesta para mejorar la práctica pedagógica desde el análisis de la gestión administrativa -años 2013, 2014, 2015- de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez de la ciudad de Cartago"	Analizar y fortalecer la gestión administrativa de la institución educativa Ramón Martínez Benítez, tomando como base el comportamiento de este componente durante los años 2013, 2014, 2015 a fin de mejorar la práctica pedagógica.	Se recomienda a la I.E. Ramón Martínez Benítez mejorar o fortalecer los canales de comunicación con el personal (docente y administrativo) fortaleciendo las relaciones interpersonales y un clima de trabajo agradable donde cada persona se sienta importante porque recibe y da lo mejor en función de una labor con calidad.	La importancia de Las relaciones entre docente y administrativos son relevantes para un uso eficiente de la gestión académica es por ellos que la institución colegio conquistadores se le puede sugerir la idea de tener actividades o capacitaciones para un fortalecimiento en las relaciones por parte de cada uno de los empleados y generando así un clima de trabajo más ameno y sus funciones como colegios sean más eficientes y oportunas para sus clientes
Leidy diana Álzate Castaño y Luz Elena Triana Henao	"Plan de gestión documental Institución Educativa Manuel quintero penilla del municipio de Cartago"	"Analizar el estado de desarrollo e implementación de la gestión documental en la institución educativa Manuel Quintero Penilla de Cartago, con el fin de proponer estrategias que permitan, en conjunto con la normatividad vigente, la actualización y fortalecimiento de la gestión administrativa institucional"	La I.E. Manuel Quintero Penilla, cuenta con buenos equipos de sistemas que serán útiles en la implementación del Plan. Buscar la manera de darle mayor aprovechamiento de los mismos, disminuye los costos de la inversión que se debe adelantar.	El uso y los medios tecnológicos sean convertidos en algunas de las herramientas más importantes dentro de una organización ya sea por la demanda que ejerza en sus tareas, siendo más puntuales el Colegio Conquistadores posee buenos medios tecnológicos a pesar de ser nueva en la educación cuenta con variedad de equipos que en su momento no le dan el mejor uso o aprovechamiento para sus funciones dentro de sus actividades en la gestión ambiental

Tabla 1 Matriz de Antecedentes.

Tabla 1 (Continuación)

<p>Sandra Helen Pacheco</p>	<p>“Propuesta curricular para la implementación del énfasis tecnológico en gestión administrativa en el colegio San José”</p>	<p>Objetivo reestructurar el actual currículo del Área de Sistemas y Comercio del Colegio San José, complementándolo, actualizándolo e involucrando en este proceso, desde la básica primaria hasta la diversificación dada en décimo y undécimo.</p>	<p>Obtienen que el problema de investigación se desarrolle en torno a la reestructuración curricular del área de sistemas y comercio, implementando el énfasis tecnológico en gestión administrativa en el Colegio San José.</p> <p>Por otra parte, el implementar un Programa de Gestión Documental que brinde las pautas para la organización de los archivos</p>	<p>El énfasis tecnológico en toda organización es altamente necesario debido a que las la innovación en los procedimientos siguen evolucionando ofreciendo pautas para la organización que en este caso requiere la institución colegio conquistadores para el buen manejo de los archivos y todo lo que requiere sus procedimientos adquirida como idea para la mejora de su gestión administrativa</p>
<p>Iliana Guzmán Ramírez y Martha Lilia Pedraza Amaya,</p>	<p>“Programa de gestión documental para colegios privados: estudio de caso colegio nuestra señora de la sabiduría”</p>	<p>“Diseñar una propuesta de un Programa de Gestión Documental para el Colegio Nuestra Señora de la Sabiduría, encaminado al mejoramiento y manejo integral de la documentación”</p>	<p>Es de vital importancia que en el Colegio Nuestra Señora de la Sabiduría se implemente un Programa de Gestión Documental, encaminado a la organización y preservación del acceso documental que la Institución tiene a la fecha como reflejo de la gestión administrativa.</p>	<p>Dentro de las necesidades de la institución colegio conquistadores esta la organización y su preservación documental por ellos ante estos antecedentes se adquiere ideas como esta para formalizar todos aquellos procesos que tiene la institución para la gestión administrativa</p>
<p>Juan Camilo Morales Rojas</p>	<p>“Sistema para la administración y almacenamiento de notas del Colegio ASPAEN, gimnasio los alcázares - Informe de práctica”</p>	<p>“Apoyar el área de infraestructura en los servicios de red, software, hardware y participar en los procesos de desarrollo e implementación del sistema SAGA (Sistema Académico Gimnasio Los Alcázares) sistema para el almacenamiento y administración de las notas de los estudiantes del Colegio ASPAEN Gimnasio Los Alcázares”</p>	<p>“El colegio logró desarrollar su propio software para la administración de notas, el cual cuenta con la flexibilidad y características principales que satisficieran sus necesidades.</p>	<p>El colegio conquistador debería adoptar dentro de su desarrollo como institución la innovación en los procesos que poseen;</p> <p>la importancia de poseer sistemas de software para los almacenamientos de sus notas es altamente necesaria por la innovación al momento de cumplir con esta necesidad</p>

Clara Inés Millán, Sonia Córdoba y Luz Marina Avila	"Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz (Bogotá D.C)."	"Elaborar una propuesta de gestión administrativa tendientes al mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones Manuelita Sáenz y República de Panamá."	Afirmar que el planteamiento propuesto en el trabajo permitió conocer la gestión administrativa ejercida en las instituciones mencionadas, en sus diferentes aspectos, apreciando las dificultades en el interior de la organización escolar.	Las instituciones se ven obligadas al mejorar su gestión administrativa debido a que es uno de los motores fundamentales para el desarrollo de función como prestadoras de servicios, puesto que la demanda de tener procedimientos de calidad los requiere entre ellas la institución colegio conquistadores con el fin de ser reconocida y apreciada por sus clientes.
Dorys Dominguez Barcena y Florencia Oñoro De Carbarca	"La toma de decisiones en la gestión administrativa de los centros educativos estatales de los núcleos de desarrollo educativo nos. 8 y 17 del Distrito de Barranquilla"	"Identificar, describir y analizar los componentes de los procesos de toma de decisiones que se implementan en las organizaciones administrativas de los centros educativos estatales del nivel de educación básica de los Núcleos Educativos Nos. 8 y 17 del Distrito de Barranquilla, para configurar un modelo y una propuesta que armonice con los requerimientos de calidad y participación de los Proyectos Educativos Institucionales"	Proponer un modelo participativo consensual de toma de decisiones que guíen en un futuro los miembros de las organizaciones escolares e implementar una propuesta de capacitación para directivos docentes sobre toma de decisiones que posibiliten el mejoramiento de toda la gestión administrativa.	La institución colegio conquistadores siendo una nueva prestadora de servicios educativos en la ciudad local han tenido muy en cuenta estos espacios al momento de tomar decisiones pero que por su inexperiencia requieren de acampamientos más profesional para su mejoramiento en la gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia de los autores.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo configurar una propuesta de formalización del área administrativa en la Institución colegio conquistador de Cartago valle para fortalecer su gestión académica en el año escolar 2018?

1.1.3 Descripción del problema

Principalmente al iniciar la investigación, se encuentra la necesidad de realizar un análisis al área administrativa y así proponer la propuesta para su formalización y fortalecimiento en la gestión académica, debido a que las funciones que se debe utilizar la institución Colegio Conquistadores, diariamente están relacionadas con el trámite de documentos que requieren un orden correcto para su uso y localización sea más fácil para los integrantes de dicha Institución, consiguiendo un mejor desempeño en su productividad y competitividad de la Institución Conquistadores, teniendo en cuenta que dicho colegio se encuentra en crecimiento y por lo tanto, la informalidad en cuanto a la gestión documental, y del personal, es evidente, generando así de alguna forma, inestabilidad y un inadecuado control sobre las actividades administrativas.

El hecho de que esta organización se dedica a ofrecer servicios en el área educativa, y cuyo objetivo es lograr la calidad de la misma, las directivas de los colegios desconocen o no dan importancia de tener un buen cumplimiento de las normatividad sobre el uso documental como es el archivo académico, los procesos de matrícula y boletines de calificaciones, pues su desconocimiento en muchas funciones lleva a la

institución tener un rendimiento interno no eficiente, afectando en muchas ocasiones procesos administrativos o sobrecarga laboral del personal.

Debido a las situaciones ilustradas en la siguiente tabla, es evidente la importancia de configurar la propuesta de formalización del área administrativa, fortaleciendo la pedagógica, que, por falta de información, o conocimiento, no se han tratado de la manera correcta, para lograr así, un mejor funcionamiento y a la hora de prestar sus servicios a sus estudiantes y padres de familia, se sienta seguridad y apoyo a la imagen por parte de la institución.

Para ello, se implementó la investigación presente, estableciendo la configuración de una propuesta de formalización en el área administrativa para que la Institución Colegio Conquistadores, obtenga un mejor funcionamiento y organización en el desempeño académico, y a su vez éstos sean reflejados en los procesos administrativos, dando un nivel de mejoramiento y excelencia al plantel educativo, identificándose la magnitud del problema que padece la institución, ilustrado en la siguiente tabla:

Tabla 2 Causa y efecto del problema.

Efectos		
Efectos Indirectos		
- Con el paso del tiempo la institución puede debilitar su imagen institucional	- Se aumenta el desgaste de las docentes al tener que explicar los juicios del boletín	- Existe la posibilidad de algunos padres de familia de que generen cuestionamientos
Efectos Directos		
- El servicio a la comunidad educativa presenta inconvenientes por falta de claridad en el desarrollo de los procedimientos	- La producción intelectual en la formulación de juicios de valor para los boletines resulta básica y en ocasiones incompleta	- Se presenta desorganización del archivo lo que deriva en demoras para la expedición de documentos

Tabla 2 (Continuación)

<p>Problema: ¿Qué pasa?, ¿Qué afecta?, ¿a Quién afecta?, ¿Ubicación Geográfica o temporal?</p> <p>El bajo nivel de formalización de la gestión administrativa afecta el desarrollo de la matrícula, boletín escolar y la gestión documental, lo que deriva en dificultades al momento de realizar matrículas, los padres de familia no comprenden a cabalidad la información del boletín puesto que su resultado es muy básico, además no existen condiciones logísticas para el almacenamiento de los documentos en la Institución Colegio Conquistadores del municipio de Cartago valle</p> <p>Pregunta de investigación:</p> <p>“CONFIGURAR UNA PROPUESTA DE FORMALIZACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LA INSTITUCIÓN COLEGIO CONQUISTADORES DE CARTAGO VALLE PARA FORTALECER SU GESTIÓN ACADÉMICA EN EL AÑO ESCOLAR 2018”</p>		
Causas		
Causas Directas		
- El personal administrativo no cuenta con un perfil adecuado para asumir las tareas del cargo	- Las docentes que hacen parte de la Institución Colegio Conquistadores se encuentran en proceso de formación.	- La Institución Colegio Conquistadores no cuenta con un espacio específico para el almacenamiento de los documentos.
Causas Indirectas		
- No se cruzan las funciones del cargo.	Se presenta poca experiencia laboral en el cuerpo docente.	No hay una persona con el perfil adecuado para el manejo del archivo.

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Como se puede evidenciar en la anterior tabla, es posible describir con claridad las causas y efectos que plantean la situación problemática de la Institución Colegio Conquistadores, pudiendo así, lograr mejorar los diferentes procesos administrativos y dar cumplimiento al desarrollo de dicha investigación, fortaleciendo la gestión académica del año escolar 2018.

1.1.4 Sistematización del problema.

Partiendo de la pregunta central, ¿una propuesta de formalización del área administrativa en la Institución Colegio Conquistadores de Cartago - Valle para fortalecer su gestión académica en el año escolar 2018? Es necesario realizar otras preguntas que a su vez darán respuesta a esta pregunta, lo que permitirá complementar y ayudar a desarrollar el objeto de estudio.

- ¿Cuál es el diagnóstico inicial de los procesos administrativos en la institución conquistadores en Cartago valle hasta la actualidad?
- ¿El área administrativa actual que tiene la Institución Conquistadores cumple con el manejo adecuado del archivo académico?
- ¿Cómo se puede dar inicio a una configuración para una formalización del área administrativa en la Institución, que ofrezca mayor calidad en los diferentes procesos de gestión académica?
- ¿En qué capacidad se encuentra la institución para ejecutar la propuesta de formalización en la gestión académica y poder tener un mejor desempeño en la Institución?

Sí la estructura organizacional y administrativa de las instituciones educativas, es la forma por la cual se rige el funcionamiento de ellas mismas, en algunos casos, esta estructura no funciona de la forma adecuada, por la ausencia de la formalización o fortalecimiento de la administración y la gestión académica.

Por tal motivo, es de suma importancia definir un área administrativa, para tener un mejor control interno de la institución.

La Institución Colegio Conquistadores, tiene una falta de sistematización en los procesos administrativos (Procesos de matrícula, manejo del archivo académico y boletines de calificaciones)

Por tales circunstancias, es necesario una propuesta de formalización del área administrativa, y que permita un buen manejo de la gestión académica durante el año lectivo.

1.1.5 Delimitación del problema.

El presente proyecto permite la elaboración de una guía metodológica con el fin de realizar una propuesta de formalización del área administrativa que mejore los procesos administrativos de la Institución Colegio Conquistadores para fortalecer su gestión académica en el año escolar.

- **“Límite conceptual de la investigación”**. El contenido de esta investigación estará fundamentado en las áreas administrativas, orientándolo al Sector Educativo.
- **“Límite espacial”** La presente investigación se realizará orientada a las Instituciones Educativas Privadas de Cartago Valle, Con base en la Institución Colegio Conquistadores.

- **“Límite temporal”** Esta investigación se realizará en el primer semestre del 2018.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general.

Configurar una propuesta de formalización del área administrativa en la Institución Colegio Conquistadores de Cartago valle para fortalecer su gestión académica en el año escolar 2018.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Analizar el ambiente externo de la Institución colegio conquistadores para identificar oportunidades y amenazas.
- Explorar el sector educativo al cual pertenece la institución Colegio conquistadores, para conocer su perfil competitivo.
- Analizar y comparar con sistemas educativos nacionales e internacionales para así conocer ventajas y oportunidades se pueden llevar a la práctica.
- Estudiar la situación interna de la Institución Colegio conquistadores para conocer sus Fortalezas y debilidades.
- Formular el plan de mejoramiento y fortalecimiento para la gestión administrativa para el primer semestre del 2018.
- Diseñar el sistema de seguimiento y control de los planes.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Resulta de elevada importancia fortalecer y formalizar la dinámica de la gestión administrativa puesto que desde esta se diseñan, elaboran, reciben y divulgan todos los documentos que requiere la institución para ser adecuado funcionamiento.

Son numerosas las estadísticas e indicadores que se manejan al interior de la gestión anteriormente mencionada, por ejemplo: rendimiento académico por curso, porcentaje de promoción por áreas, grados, porcentaje de decisiones, asistencia irregular, casos remitidos al comité de convivencia, resulta dos del índice de inclusión, resultados prueba saber, uso de los recursos pedagógicos, porcentaje de cumplimiento de la jornada escolar, entre otros. Dicha información, además de usarse como insumo de articulación entre todas las demás áreas de gestión, puede servir para que el establecimiento evalúe sus procesos y resultados para luego ajustarlos y mejorarlos, en otros términos, sirve para que la institución ingrese a la lógica y altura del mejoramiento continuo.

El estudio permitió conocer, formular y proponer las estrategias de articulación entre la gestión administrativa y académica del colegio; en este sentido el aporte técnico de investigación se determinó por la necesidad de trascender la Teoría de Sistemas “Tradicional” establecida por Buen Talantes. Para llegar a otra que involucrara los sentidos y significados de las personas, además comprenda que la organización es autopoietica, esto significa que aprende a autorregularse ella misma, pudiéndose evidenciar en la capacidad para institucionalizar aquellas mismas y reglamentaciones que sean emitidas por el M.E.N y son de obligatorio cumplimiento.

Dentro de los procesos de organización en las empresas, es importante el control administrativo y de los documentos con su respectivo orden en el momento que se hace su generación o inclusive su recepción, consiguiéndose con los recursos necesarios, el tiempo requerido para llevar a cabo dicho orden

Teniendo claro que la gestión documental hace parte de las mejores prácticas de la eficiencia administrativa permitiendo que los procesos tengan mayor función en cuanto a los documentos emitidos o expedidos por la institución.¹

Perdiéndose diariamente la disposición de los documentos en forma técnica llegando a ser difícil para los integrantes de la empresa la búsqueda información, generando costos al momento de localizar la documentación. Es por esto que en el proceso de organización de una entidad o empresa se hace necesario mantener ordenada su generación y recepción de documentos, prestando para ello una buena actitud y dedicación de tiempo y recursos necesarios para lograrlo.

La configuración de una propuesta de formalización en el área administrativa, es la mejor herramienta para tener un control interno de la Institución Colegio Conquistadores, estableciendo lineamientos que permitan direccionar el mejoramiento institucional en cada área de trabajo y obtener resultados efectivos que permitan el crecimiento y la competitividad del colegio.

¹ Ministerio de Cultura (Consultado 01-julio-2017), disponible en: <http://www.mincultura.gov.co/Sitios/archivo-y-correspondencia/PGD/PROGRAMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL%202015.pdf>

El presente trabajo fue conveniente realizarlo, debido a que la investigación posee dos enfoques: administrativo y pedagógico, dando a conocer a los investigadores las necesidades del Colegio Conquistadores. El fundamento teórico es importante para el desarrollo del mismo, en la medida en que es el modelo a seguir en la aplicación de configurar una propuesta de formalización administrativa para la Institución Colegio Conquistadores de Cartago valle, además del uso de instrumentos y gráficas, con el fin de evaluar el comportamiento diferentes procesos gerenciales de la institución y la calidad de la gestión académica que se desarrolla en el año.

Teniendo en cuenta las diferentes investigaciones que se han realizado, aplicados a los distintos colegios públicos y con su trayectoria en la ciudad, En esta oportunidad, consta de fortalecer el área administrativa, y a su vez la pedagógica, en una institución de carácter privado, y que es relativamente nueva; Es por esto que nace la necesidad de diseñar planes como diseñar nuevos formatos de boletines académicos, implementar un manual de funciones para la secretaria y mejorar el servicio de las matrículas, dando una solución en el largo y mediano plazo.

Los resultados que se puedan obtener con esta investigación, otorgarán conocimientos y herramientas que ayuden a la toma de decisiones, formalizar y organizar su área administrativa y pedagógica, y se espera que este trabajo dé crecimiento a la competitividad y orden a los procesos internos de la institución.

1.3 DISEÑO METODOLÓGICO

El presente estudio asume un diseño de investigación- acción cuya finalidad es comprender y resolver alguna problemática específica, en este caso desde el área de gestión administrativa del colegio Conquistadores, se necesitó apoyar su gestión académica. De acuerdo con Álvarez, Gayou (2003)², la perspectiva abordada en el diseño es de carácter técnico-científica pues se basa en un ciclo de análisis para conceptualizar y redefinir el problema. Así mismo este diseño se centra en el desarrollo y aprendizaje de sus participantes que según Creswell (2005)³, haría parte de una investigación- acción práctica. Precisamente se estableció como parte de la intervención que los docentes fortalecieron sus boletines de calificaciones.

En cuanto a los métodos empleados en la investigación presente, fue posible aplicar el método Inductivo, que, según Méndez, es el proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que se pueden aplicar a situaciones similares a la observada.⁴

Es así, que por medio del método mencionando anteriormente, se logró cumplir procesos investigativos tales como la observación y registro de todos los hechos dentro del plantel educativo, analizar y clasificar los hechos, y lograr tener una derivación o conclusión inductiva a partir de sucesos generales.

² ÁLVAREZ GAYOU, Juan Luis, *Cómo hacer una investigación cualitativa*. (2003), pág. 29.

³ CRESWELL, John, *El diseño de la Investigación Cualitativa* (2005), cap. 5.

⁴ *Ibíd.* Cap. 5.

Así mismo, se implementó el método de análisis, el cual “Es el proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad, relacionando causa- efecto entre los elementos del objeto de estudio”.⁵

Este método fue posible emplearlo dentro de la investigación porque pudo permitir la mayor aproximación global a través de las situaciones sociales, ya que este método como interés tiene el pensamiento de las personas y sus significados, además se analizó de manera simultánea, recogiendo información para identificar las partes, componentes y elementos de los procesos administrativos; facilitando el objeto de estudio teniendo así el fortalecimiento deseado.

“Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas”.⁶

En este caso, el enfoque del objeto de estudio fue de carácter cualitativo, en donde se utilizó la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

⁵ Ibid. pág. 230

⁶ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, Metodología de la Investigación, 5ta edición, pág. 7.

En cuanto al alcance, la investigación buscó especificar propiedades y características de las áreas de gestión administrativa y académica del Colegio Conquistadores para luego sugerir el apoyo de la primera gestión con relación a la segunda, por todo lo anterior el estudio posee un alcance descriptivo, el principal aporte del mismo es mostrar con precisión los ángulos y “caras” del fenómeno objeto de estudio. Más que una medición de sus atributos, se pretendió comprender las cualidades que emergen de la percepción de los actores.

De acuerdo al autor Carlos Méndez⁷, la investigación en ciencias sociales, se ocupa de la descripción de las características que identifican los elementos y su interrelación. En este caso, el área administrativa de la Institución Colegio Conquistadores, fue posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad, definiendo el estudio descriptivo como una manera de poder establecer las características demográficas de la unidad investigada, al igual que poder identificar las formas de conducta y actitudes de las personas encontradas en el entorno de dicha investigación.

Es así, que en el inicio del desarrollo de esta asesoría se explica este alcance descriptivo; esta investigación tiene como objetivo principal describir los hechos como son observados, permitiendo conocer e implantar todas aquellas relaciones entre los actores, factores y toda aquella variable que se identifican en las actividades de planeación, dirección, organización y control según lo que especifica la definición de los procesos administrativos para la “Institución Colegio Conquistadores” de la

⁷ MÉNDEZ, Carlos, Metodología de la Investigación, 4ta. edición. pág. 230.

Ciudad de Cartago Valle del Cauca y que le concedan a todos los que conforman las áreas administrativas tener una clara idea de esta Investigación.

Para la validez de los instrumentos, se aplicaron dos grandes requisitos tenidos en cuenta en el proceso de producir, generar y/o construir los datos, en este caso cualitativos.

El primero de ellos consiste en el aporte dado por la referencia teórica. El estudio asume el sistema como fundamentación, dado a que toda institución educativa (Colegio Conquistadores) funciona como un conjunto de cuatro áreas interrelacionadas entre sí para cumplir con el propósito para el cual fue creado, éstas son: Directiva, Administrativa, Académica y Comunitaria. De allí que las entrevistas tengan representatividad de voces diversas; secretaria, directora, profesores, padres de familia entre otros términos un representante para cada área.

El segundo requisito está planteado en dos perspectivas, una de ellas es la validez, que puede ser: De contenido, de criterio, de constructivo o total.

El rigor cualitativo de los instrumentos también está dado por la transferencia, esto significa que existe determinación entre el grado de similitud entre el contexto del estudio y otros contextos (Dado por la entrevista a secretarías de otras instituciones educativas), y también por revisiones bibliográficas y antecedentes, que ayudaron a “iluminar” la investigación presente.

Al tener la oportunidad de afirmar el diálogo con las directivas de la institución también se puede plantear como parte del rigor cualitativo la credibilidad, pues se pudo captar el significado completo y profundo de sus experiencias.

Se debió disponer de una variedad de herramientas técnicas y medios en donde sea posible recoger la mayoría de datos como son entrevistas y cuestionarios, observación participante y no participante.

Se contó con el manejo de entrevistas como técnica primordial además es importante porque dichas entrevistas son la comunicación entre dos o más personas, permitiendo obtener respuesta a las preguntas diseñadas; este método se le conoce como uno de los más efectivos a comparación de otros, ya que esto ayuda obtener información más global. Toda persona que fue entrevistada, tuvo una clara información para poder contestar, además sus motivaciones fueron buenas para que a la hora de contestar su disposición ofrezca así respuestas verdaderas.

Algo que se tuvo en cuenta al realizar las entrevistas es que existen dos tipos de entrevistas; la estructurada que se conoce como la entrevista que se plantea y está mejor organizada, el otro tipo de entrevista son las no estructuradas, empleadas en esta investigación, se conocen como menos rigurosas y con mayor flexibilidad, aquí el investigador podrá alterar su orden como también su contenido y el diseño de las preguntas, esto debido a que haya una diferencia en el objeto de estudio.

El cuestionario, que permitió ahondar en el nivel de conocimiento con el que contaban los representantes de los cargos, sobre su cargo y la funcionalidad del mismo. A todos aquellos cuestionados, divididos por grupos (docentes y padres de familia) se les diseñó las mismas preguntas y en un mismo formulario, de forma limitadas.

Hipótesis.

¿Cómo configurar una propuesta de formalización del área administrativa en la Institución Colegio Conquistadores de Cartago- Valle para fortalecer su gestión académica?

Como hipótesis alternativa, los investigadores tuvieron en cuenta que, para configurar una propuesta de formalización del área administrativa, en la Institución Colegio Conquistadores, que permita fortalecer la gestión académica, se requería articular de manera coherente la normatividad vigente con la realidad del establecimiento educativo y generar instrumentos administrativos de apoyo previa circulación del conocimiento de dicha norma.

Y como hipótesis nula, los investigadores tuvieron en cuenta que, para configurar una propuesta de formalización del área administrativa, en la Institución Colegio Conquistadores, que permita fortalecer la gestión académica, no se requería articular de manera coherente la normatividad vigente con la realidad del establecimiento educativo y generar instrumentos administrativos de apoyo previa circulación del conocimiento de dicha norma.

Tabla 3 Hipótesis

	Variable independiente	Variable Relacional	Variable dependiente
	Normatividad	(Instrumentos de apoyo, cualificación)	Gestión Académica
Definición Conceptual	¿Qué es una normativa vigente?	¿Qué son instrumentos de apoyo? ¿Qué es la cualificación?	¿Qué es la Gestión académica?
Definición Operativa	¿Cómo se hace visible la normativa vigente?	¿Cómo se hace visible la cualificación?	¿Cómo se hace una gestión académica?

Fuente: Elaborada por los autores.

Las fuentes de información tomadas en cuenta para efectos de la investigación fueron dos, las primarias y las secundarias. Las primarias, basadas en la recopilación por parte de los estudiantes, proporcionando de manera directa a los entes administrativos de la Institución, unas fuentes de datos, teniendo así una propuesta de un trabajo integral. Esta información se recogió a través de técnicas ya detalladas y claramente por medio del objeto del análisis, en el cual es la Institución Colegio Conquistadores, directivos, docentes, padres de familia y alumnos, otorgando la visión que se espera alcanzar según el tema a trabajar. Y las secundarias, en donde en esta segunda fuente se contiene la información estructurada, Elaborada, reorganización, producto de análisis que se describe en los documentos primarios, Están provistas por el conjunto de datos provenientes de calendarios estadísticos y estudios de la investigación.

Por ello se realiza una recopilación de los datos de las dos fuentes y utilizarlas en el presente análisis o estudio, pasando por un filtro pertinente y dando garantía de la información recolectada es la más adecuada.

En cuanto a la población y muestra, de acuerdo al enfoque cualitativo y al diseño de investigación acción, el principal criterio para seleccionar la población está dado por la necesidad de los investigadores; por todo lo anterior de un muestreo no probabilístico o muestra dirigida e identificada en la inmersión inicial de campo. Para lograr calidad en la elaboración del dato, que va a permitir comprender el fenómeno y posteriormente proponer una intervención, se determina una muestra caso-tipo conformada de la siguiente manera:

- Directivos y administrativo 2 personas
- Profesores 8 personas
- Padres de familia 20 personas
- Estudiantes 135 personas

Otros criterios tenidos en cuenta para seleccionar la muestra fueron los siguientes: La capacidad operativa de los responsables del estudio, no se cuenta con personal auxiliar que respalde el desarrollo del proyecto, las categorías a sistematizar son específicas, el referente teórico que sugiere la articulación entre las áreas administrativas y académicas.

Tabla 4 Ficha técnica del Diseño Metodológico.

FICHA TÉCNICA- DISEÑO METODOLÓGICO			
Ciudad	Fecha	Empresa	Concepto
Cartago – Valle	01 de agosto de 2018	Institución Colegio Conquistadores	Formalización del área administrativa
Estudiantes		Alexander Muñoz Santamaría Ramírez	Daniela Carvajal
Periodo de recogida de información		Febrero - Noviembre 2018.	
Metodología basada en		Von Bertalanffy Douglas McGregor Jorge Palacios Preciado	
Enfoque		Cualitativo	
Tipo de estudio (Alcance)		Descriptivo	
Método		Inductivo	
Fuentes		Primarias - Secundarias	
Técnicas	Cuestionarios	Docentes – Padres de familia	
	Entrevista estructurada no	Directora - secretaria	
	Observación participante y no participante	Estudiantes – Docentes – Área administrativa	
Instrumentos	Referencia teórica Transferencia	Directora – Docentes – secretaria – Padres de familia	
Población		Censo: 165 integrantes del plantel educativo (10 trabajadores, 20 padres de familia, 135 estudiantes)	

Fuente: Elaboración propia de los autores.

2. MARCO REFERENCIAL

Doble postura debe asumir los investigadores para acceder al estudio: Primero: Una posición administrativa que se preocupa por el adecuado desarrollo de las actividades del establecimiento educativo; y segundo, una posición pedagógica que identifica los aprendizajes y competencias básicas que todos los estudiantes deben conquistar en cada momento de su proceso educativo. Todo lo anterior deriva en la articulación de paradigmas administrativos educativos.

El colegio como organización requiere ser administrado a través de la participación de todos sus elementos interrelacionados para lograr un efecto sinérgico, además debe responder a las exigencias de la comunidad local, donde se encuentra insertado para deducir que tipo de ser humano formar y para qué sociedad. Esto significa la vinculación del paradigma de sistemas.

Un elemento importante de la gestión administrativa y financiera está dado por el talento humano, aquí se garantizan buenas condiciones de trabajo y desarrollo profesional a las personas (docentes, administrativos, servicios generales, estudiantes.), vinculadas al establecimiento educativo. Dado que en este ámbito laboral emergen diversos grupos de trabajo que deben interactuar con la infraestructura y dotación (estructura formal versus personalidad de los individuos) del establecimiento, se requiere el apoyo de la escuela de los recursos humanos para entender la dinámica de esta gestión administrativa.

En el campo pedagógico, además de los servicios complementarios que facilitan la asistencia de los estudiantes, se hace necesario contar con una propuesta educativa

que oriente la enseñanza-aprendizaje y se articule los espacios, recursos y equipos. Se plantea el constructivismo en su vertiente histórico cultural de Vigotsky como el paradigma más adecuado para la investigación, dado que desde allí se realiza la vinculación del establecimiento con los instrumentos socioculturales iniciando con el lenguaje.

La gestión administrativa se convierte en el mejor aliado de la gestión académica, desde que el padre de familia deposita su confianza en el plantel (realiza la matrícula) hasta que su hijo sale como egresado. En la “mitad” del proceso entre el ingreso y egreso se realiza el acompañamiento a la educación y formación integral; en este espacio, el área administrativa del establecimiento debe proporcionar las condiciones logísticas (infraestructura, transporte, equipos, restaurante, entre otros.) y académicas (enseñanza, investigación, apoyo a necesidades educativas especiales, etc.) tanto de los estudiantes como de otras personas vinculadas al plantel.

Al mencionar calidad dentro de la educación, se refiere a que las personas podrían adquirir la ampliación de sus competencias que les permita manejar convivencias pacíficas, productivas, social- económicas y culturales; esto muestra los impactos que hay sobre los estudiantes en su formación al igual que las pedagogías, perfiles que realizan los proyectos de mejora esta influye sobre dichos procesos pero que a su vez ayudan a poseer una educación de calidad.

Para verificar si existe un cumplimiento de los estándares y un mejor control de calidad establecidos se crea la necesidad de proponer nuevas políticas administrativas, a través de un sistema de autoevaluación.⁸

En consecuencia, las instituciones educativas cuentan con elementos que les permiten apreciar, estimar y emitir juicios sobre cómo van y qué decisiones se puedan tomar, es decir, cuentan con información para formular estrategias y asignar recursos. También pueden focalizar acciones y realizar comparaciones, dentro fuera del aula, que permitan ponderar la situación particular de cada estudiante o establecimiento educativo según las características zonales (rural o urbana), sectoriales (oficial o privada), culturales y étnicas, e incluso, pueden establecer comparaciones con otras regiones o con el nivel nacional, en los casos en que se pueda referenciar.

“La educación no solo tiene como propósito ser de calidad, Es más un ente que mejora la calidad de los estudiantes en su vida y esto ayuda que el país haya mayor competitividad; por ello cabe resaltar que la educación además de ser un factor de equidad ayuda a generar más competitividad”.⁹

Ahora bien, se llevará esta investigación a la Institución Colegio Conquistadores, con un fin de describir de manera clara la problemática y poder conocer sus falencias y necesidades de calidad administrativa, y a su vez que se pueda mejorar a través de la propuesta de fortalecimiento el que permita que la institución tenga una mejor identidad, y así poder lograr tener una mejor orientación del curso de la institución desde su administración.

⁸ M.E.N, La gestión educativa es la vía al mejoramiento de la educación. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-137440.html>. Consultado en línea el 20 octubre 2018.

⁹MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, Organización del Sistema educativo- Conceptos generales de la educación preescolar, básica, y media. 2009.

2.1. MARCO TEÓRICO

La gestión administrativa y académica, son las áreas que le dan soporte al trabajo institucional. Tienen a su cargo todos los procesos de apoyo a la dirección del talento humano, la gestión documental y la calidad de enseñanza a los estudiantes.

Haciendo referencia al paradigma neoclásico, éste se preocupa por fortalecer los principios generales de la administración, capaces de orientar al personal en el desarrollo de las funciones. Dichos principios del administrador corresponden a planear, organizar, direccionar y controlar el desempeño de un proceso administrativo en una organización.

Este paradigma Neoclásico, se inicia con la revolución Marginalista. Según esta teoría, el mercado es el mecanismo general de coordinación de la actividad económica mediante la ley de la oferta y la demanda, determinando el precio de los bienes y servicios producidos.¹⁰

Los objetivos de la Institución Colegio Conquistadores, deben ser claramente definidos y establecidos. La organización debe ser simple y flexible. Debe haber líneas claras de autoridad descendiendo desde la cima hasta la base organizacional. La responsabilidad debe estar siempre acompañada de la correspondiente autoridad, siendo el número de niveles de autoridad llevados al mínimo.

¹⁰ IVANCEVICH, John M. - Administración de los Recursos Humanos 9° Edición, capítulo 1, pág. 8.

La eficacia es necesaria para la gestión documental y del talento humano, de cualquier organización, siendo el administrador o el director, el que tome las decisiones.

En la actualidad, la implementación de la gestión documental y los recursos humanos, dentro de una empresa, es más que archivar, limpiar y llevar registros, pues estas estrategias se integran en la organización, aclarando las dificultades de gestión humana, concibiendo las soluciones de archivo, e inclinándose a la acción, el individuo y el orden. Ahora bien, es posible afirmar que ambas gestiones mencionadas anteriormente, son herramientas fundamentales del desarrollo de todo un sistema.

Citando la Teoría de Sistemas es “ante todo, un primer enfoque de una eventual formalización de los grandes sectores de las ciencias económicas, políticas y sociales. En este sentido la teoría de los sistemas puede ser aplicada a todo tipo de organizaciones ya que presenta un modelo conceptual que permite simultáneamente el análisis y la síntesis de la organización en un medio complejo y dinámico. Las partes de la organización se presentan como subsistemas interrelacionados dentro de un macro sistema. Estas interacciones obligan a una integración del sistema total, de manera que el todo es mayor que la suma de las partes o, al menos, diferente de ella. De igual modo la organización es un sistema abierto cuya interacción con el ambiente se da en forma dinámica”.¹¹

En la Institución Colegio Conquistadores, es evidente percibir que cada aula, espacio o área de trabajo, figuran como varios sistemas, que funcionan sinérgicamente, relacionándose con el entorno, al momento de tomar decisiones.

¹¹CHIAVENATO, Idalberto, Introducción a la teoría general de la administración. 3ra edición. pág. 185

La escuela de Sistemas basa sus supuestos sobre la administración de las organizaciones en dos premisas:

1. El concepto de la totalidad, en donde las organizaciones deben considerarse como entidades globales, no como un conjunto de partes superpuestas. Entre todos los sistemas, existe un efecto sinérgico positivo (uno más uno es igual a tres), dado por medio de la interrelación.
2. El concepto de medio ambiente, afirmando que la organización es evaluada de acuerdo a como responda a las exigencias de su entorno. El medio ambiente se considera como una entidad que provee a la organización.¹²

Ahora bien, es posible decir que las propiedades de los departamentos o áreas, no pueden ser descritas significativamente en términos de sus elementos separados. La comprensión de los sistemas, resulta cuando estudia el sistema global, involucrando todas las interdependencias de los subsistemas. Esta teoría permite revelar “lo general en lo particular”, y muestra propiedades generales de las especies que son capaces de adaptarse en un ambiente típico, permitiendo a su vez, interrelacionar e integrar todo un ambiente.

Dentro de los supuestos planteados dentro de la Teoría General de Sistemas, de Bertalanffy, se considera que pueden existir dos formas generales en que los sistemas se pueden representar:

1. Los sistemas cerrados: “son entidades que se consideran aisladas de su medio ambiente circundante”, es decir, no tiene interacción con su medio ambiente.

¹² MANCEBO, Manuel, El administrador y su entorno dentro de la administración, Cap. 9, pág. 213.

2. Los sistemas abiertos: tienen una interacción constante con el medio ambiente, lo que hace que dichos sistemas permanezcan en un estado dinámico.¹³

La Institución Colegio Conquistadores, visualizada desde la Teoría General de Sistemas, se considera como un sistema abierto, capaz de interrelacionarse con los demás entes al momento de tomar decisiones; se evidencia que, desde el individuo hasta la organización, interactúa con su medio ambiente.

De esta manera, fue importante determinar si la diversidad de sistemas de la Institución Colegio Conquistadores, facilitan la gestión de las diferentes funciones y actividades que permitieron el desarrollo de los recursos humanos y documentales del colegio.

En el estudio presente, también es pertinente resaltar que el enfoque de los sistemas abiertos, existen cuatro tipos de comportamientos de medio ambiente que pueden afectar a la organización:

1. Ambientes tranquilos y aleatorios: el comportamiento de los elementos es estático y los ambientes no se relacionan entre sí.
2. Ambientes tranquilos e interrelacionados: los elementos de la organización se comportan bajo criterios de incertidumbre, existiendo relación entre los diferentes ambientes. Las organizaciones en estas condiciones tienden a crecer de tamaño, adoptando una estructura centralizada y coordinada.

¹³ Ibid., pág. 214.

3. Ambientes reactivos y desordenados: Está dada por la constante competencia que existe entre las organizaciones, por allegarse un número mayor de clientes, los que aseguran la supervivencia y crecimiento de la organización.
4. Ambientes turbulentos: se caracteriza por los constantes cambios que sufren los elementos y que pueden afectar a la organización. La organización requiere desarrollar sus modelos que permitan optimizar el aprendizaje de la organización.¹⁴

Pues bien, uno de los aspectos primordiales dentro de gestión administrativa y pedagógica dentro de la institución, es determinar la forma en que los sistemas deben responder a las presiones ejercidas por el medio ambiente. Es importante utilizar una planeación estratégica que permita implementar y/o fortalecer herramientas administrativas dentro de la organización, fortaleciendo el talento humano y la gestión documental, y a su vez el crecimiento de la misma.

Junto con la Teoría de Sistemas, se plantea otro concepto teórico que orientan el fundamento del proyecto de investigación presente: La teoría de los Recursos Humanos, fundamentadas por Douglas McGregor, Rensis Likert, Chris Argyris y Donald Shon. “La administración de los recursos humanos (ARH) es la administración eficaz de la gente en el trabajo. La ARH examina qué puede o debe hacerse para que los trabajadores sean más productivos y estén más satisfechos”.¹⁵

La administración bajo esta forma de pensar hace énfasis en dos aspectos: la organización formal; y la participación del ser humano a través de la formalización

¹⁴ Ibid., pág. 225.

¹⁵ IVANCEVICH, John M, Administración de Recursos Humanos, 9° Edición, pág. 1

de grupos de trabajo. En esta escuela la relación entre las necesidades de la organización y las necesidades propias del trabajador es considerada como la estrategia principal que le permitirá a gerencia la toma de decisiones en tanto a su supervivencia, como a su crecimiento.¹⁶

Dentro de la Escuela de los Recursos Humanos, McGregor realizó aportaciones a través de las conocidas Teoría “X” y Teoría “Y”, en las que contrasta ciertos supuestos del comportamiento del hombre en la organización formal.

La Teoría “X” afirma que “el ser humano normal no le gusta el trabajo y lo evita si lo pudiere”. En su primer supuesto, McGregor menciona que el ser humano odia al trabajo y lo ve como una forma de castigo. También afirma que el hombre debe ser castigado para así obtener un esfuerzo adecuado y conseguir cumplir los objetivos organizacionales. Culminando con su tercer supuesto de la Teoría “x”, McGregor se refiere al ser humano como alguien que necesita ser dirigido, que evita responsabilidades y con poca ambición

En la Teoría “Y”, el comportamiento del individuo es basado en aspectos de incertidumbre y del riesgo. Ante una rutina, la respuesta del hombre siempre es diferente. Se afirman supuestos en donde el trabajo no figura como un castigo sino como una manera de gastar energía o de descansar. El hombre puede tener autodirección y autocontrol en sus objetivos; al igual que tiene capacidad de pensar y diseñar diferentes alternativas para lograr cumplir dichos objetivos.¹⁷

¹⁶ MANCEBO, Óp. Cit. pág. 151

¹⁷ Ibid., p.155 y 156.

La creciente importancia de los recursos humanos implica que las organizaciones deben contar con el personal idóneo que colabore en las metas y la misión de la empresa, tomando en serio las responsabilidades en pro de la empresa y los trabajadores. La gestión del recurso humano nace a partir de la necesidad de aumentar la productividad, el rediseño de las organizaciones y de saber manejar una fuerza laboral cada vez más diversa, así como utilizar todos los recursos de la organización y hacerla más competente.¹⁸

En el Colegio Conquistadores, existen varios niveles de intervención en la organización, como lo son los equipos de trabajo, en los cuales pueden reconocerse diferentes grupos de personas que comparten labores comunes mediante el ejercicio de roles definidos. En este caso, la Teoría de los Recursos Humanos en la dimensión sistémica para la conformación de grupos de trabajo, es evidente cuando en la organización, se conforman estos equipos, que pueden ser directivos, docentes y personal administrativo.¹⁹

Dichos procesos administrativos, aplicados a las instituciones educativas, deben quedar registrados en sus respectivos documentos. Es aquí donde la gestión documental juega un papel muy importante.

¹⁸ IVANCEVICH, John M, Administración de Recursos Humanos, 9° Edición, cap. 1.

¹⁹ MUÑOZ, Jesús, Gestión humana y planeación, un reto para la nueva gerencia de las organizaciones. Universidad de los Andes (2002).

- **Referencia bibliográfica: Principios de la gestión documental:**

La gestión documental es definida como “El conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta están actividades a continuación se publican los Instrumentos Archivísticos implementados en el Departamento Administrativo de Función Pública, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" y demás disposiciones emitidas por el Archivo General de la Nación – AGN.”²⁰

A partir de esta definición, es importante resaltar el trabajo elaborado por el Dr. Jorge Palacios Preciado, historiador colombiano que dirigió el Archivo General de la Nacional desde 1989, trayendo una transformación de esta organización a petición del presidente de su momento debido a que en sus inicios no se encontraban altamente ordenados, es por ellos que este hombre en función de su labor fue intachable en la protección organización, debido a la clasificación de los archivos siendo memoria para la historia colombiana.²¹

²⁰ FUNCIÓN PÚBLICA, Disponible en: <http://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>. Consultado en línea 18- octubre 2018.

²¹ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, Disponible en: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6.1.4%20InformesDeGestion%20RC/InformeDeGestionRC_2011.pdf consultado en línea 5 septiembre 2018.

El Archivo General de la Nación tiene como principales funciones dirigir y controlar el Sistema Nacional de Archivos, con el fin de salvaguardar toda la información y patrimonio documental del país, al igual que fijar las políticas para la conservación del mismo. También tiene como fin promover la organización y fortalecimiento de los archivos del orden Nacional, Departamental, Municipal y Distrital para organizar la eficacia de la gestión del Estado y la conservación del patrimonio documental, así como apoyar a los archivos privados que revistan especial importancia cultural o histórica y establecer relaciones y acuerdos de cooperación con instituciones educativas, culturales, de investigación y con archivos extranjeros.²²

En términos del plan de gestión documental, el Colegio Conquistadores debe tener muy claro con qué recursos cuenta, qué se debe hacer para que todos satisfagan la necesidad de ejecutar procesos de gestión documental ágiles, eficaces, eficientes y responsables con toda la comunidad del plantel educativo.

A partir de estas teorías, es posible visualizar que el rendimiento académico por parte de los alumnos, depende de una capacidad clasificatoria y su relación en cuanto a sus notas y el promedio académico, al igual que el mismo comportamiento del individuo al momento de llevar a cabo dichas responsabilidades. Las características de los estudiantes son diferenciales y subjetivas según su rendimiento, esto es debido a diferentes factores de tipo biológicos, cognitivos y psicológicos.²³

²² EL TIEMPO, Disponible en: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1630666> consultado en línea 5 septiembre 2018.

²³ AMAR, J., LLANOS, Abello R., y TIRADO, D. (2005). Efectos de un programa de atención integral a la infancia en el desarrollo de niños de sectores pobres en Colombia. Investigación y Desarrollo, Universidad del Norte, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/268/26813103.pdf>, consultado 5 de septiembre 2018.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

En la formulación del estudio presente, se emplearon términos que permitieron identificar con claridad el objetivo la investigación, y la intención de dar a conocer los diferentes conceptos de administración documental, y el apoyo de la Gestión académica y pedagógica en la Institución Colegio Conquistadores.

Según los estándares administrativos en toda organización como pilar importante de la administración es el control. Puesto que esta operación permite que se obtenga ayuda a corregir errores y seguir el plan estratégico que se haya fijado.²⁴

A medida del tiempo se puede conocer que las “Instituciones Educativas” han tenido una fuerte interacción con los procesos administrativos ya que se conoce como una organización con un fin social, definiéndose como un conjunto de personas, lideradas por autoridades públicas o por privadas, cuya finalidad es brindar enseñanza y construcción de conocimiento, a través de la educación inicial, la educación preescolar, la educación básica (primaria cinco grados y secundaria cuatro grados), la educación media (dos grados y culminación el título de bachiller.)

“A lo largo del tiempo, la mayor parte de los países de América Latina, atravesaron por procesos de modernización durante la primera mitad del siglo XX, configurando nuevos perfiles en el campo de la educación. En Colombia, este proceso tuvo una

²⁴ ORTIZ, Ángel, Estándares en la administración, [En Línea] Consultado mayo 10 de 2017. Disponible en: <http://forbe.com/pe/administracion-de-empresas/estandares-en-la-administracion>

importante trascendencia en el periodo de 1930-1946, bajo el gobierno conocido como la República Liberal”.²⁵

Desde entonces, se considera que el concepto “Educación” aparece documentado en obras literarias escritas en castellano no antes del siglo XVII. Hasta esas fechas, según García Carrasco y García del Dujo (1996), los términos que se empleaban eran los de "criar" y "crianza", que hacían alusión a "sacar hacia adelante", "adoctrinar" como sinónimo de "doctrino", y "discipular" para indicar "disciplina" o "discípulo". Son términos que se relacionan con los cuidados, la protección y la ayuda material que dedicaban las personas adultas a los individuos en proceso de desarrollo”.²⁶

Conociendo en profundidad la construcción de conocimiento a través de “La educación infantil, preescolar o de la primera infancia, ha despertado en las políticas de los estados y de los organismos multinacionales desde mediados del siglo pasado, especialmente en los denominados países periféricos, donde su cobertura, calidad y pertinencia generan muchos interrogantes.

Las discusiones han alimentado el desarrollo de investigaciones, innovaciones educativas y la estructuración de nuevos programas encaminados a dar respuesta a las necesidades de los niños y las niñas, a las situaciones particulares de su

²⁵ HERRERA, Martha C., Historia de la Educación en Colombia la Republica Liberal y la modernización de la educación. Consultado en línea mayo 10 de 2017. Disponible en: revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RCE/article/download/5297/4329

²⁶ BOHORQUEZ CASTRO, Jorge Alberto. Jefe Oficina Asesora Jurídica, - Establecimientos educativos – (NATURALEZA) Pág. 1. Disponible en: http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-127853_archivo_pdf_Naturaleza_4.unknown. Consultado en línea el mayo 01 de 2017.

desarrollo social, lingüístico, cultural, familiar y en general, subdesarrollo integral, que constituye el pilar básico para el progreso de la humanidad”.²⁷

A partir de lo anterior mencionado, se considera “Educación Inicial” como “Un derecho impostergable de la primera infancia, que se constituye en un estructurarte de la atención integral cuyo objetivo es potenciar de manera intencionada el desarrollo integral de las niñas y los niños desde su nacimiento hasta cumplir los seis años. La educación inicial es válida en sí misma por cuanto el trabajo pedagógico que allí se planea parte de los intereses, inquietudes, capacidades y saberes de las niñas y los niños. Esta no busca como fin último su preparación para la escuela primaria, sino que les ofrece experiencias retadoras que impulsan su desarrollo; allí juegan, exploran su medio, se expresan a través del arte y disfrutan de la literatura”.²⁸

“El siglo XX en Colombia se inició con la guerra civil de los Mil Días (1899-1902). Durante este período se dismanteló la infraestructura de transporte y fueron desbastados los principales cultivos agrícolas. Respecto a la educación, muchas de las escuelas, sus enseres y libros de texto fueron destruidos y un gran número de alumnos que asistían a ella tuvieron que abandonarla. Al terminar la guerra, el país se encontraba arruinado, con una grave crisis en los sectores externo y financiero, y con altos niveles de inflación y deuda pública. Después de la guerra, se llevó a cabo una política de reconstrucción económica y se emitieron una serie de leyes con el objeto de regular y organizar la administración pública en el país”.²⁹

²⁷M.E.N, orientaciones pedagógicas para el grado de transición. [en línea] Disponible en: http://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-259878_archivo_pdf_orientaciones_transicion.pdf. Consultado el 01 de mayo de 2017.

²⁸Disponible en: <http://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-316845.html>. [en línea] Consultado el 01 de mayo 2017.

²⁹ BANCO DE LA REPÚBLICA, La educación primaria y secundaria en Colombia en el siglo XX, consultado en línea 5 de septiembre 2017. Disponible en: <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra379.pdf>

Respecto a la educación secundaria, ésta debería estar a cargo de la Nación y debería ser inspeccionada por la rama ejecutiva. La instrucción industrial estaría financiada por la Nación, cuando los establecimientos estuvieran ubicados en Bogotá, o por los Departamentos en los demás casos. La educación secundaria se dividió entre técnica y clásica. A la primera se le fomentó explícitamente al ser uno de los principales objetivos del gobierno el de “impulsar a la juventud por el camino de la industria”.

De otra parte, se promovió la creación de escuelas normales en las diferentes capitales del país, debido a que antes de la guerra muchas de las escuelas normales fueron clausuradas, lo que llevó a una carencia de personal docente calificado en el país. Desde este contexto histórico, surgen conceptos como “Educación Básica” lo cual se denomina segundo nivel que está compuesto por dos ciclos; la básica primaria, con los grados de primero a quinto, y la básica secundaria, con los grados de sexto a noveno y por terminar “Educación Media” que comprende los grados decimo y once. Excepcionalmente algunos colegios internacionales pueden ofrecer el grado 12. Dentro de esta organización se consideran obligatorios el grado de transición y todos los de la básica”.³⁰

Ya conociendo el desarrollo académico de las instituciones, es posible entender que su procesos administrativos de igual forma han llegado a evolucionar, interrelacionándose con actividades de planeación, organización, dirección y control, para lograr un objetivo común, aprovechando los recursos humanos, técnicos y de cualquier otro tipo con los que cuenta la organización para hacerlas efectiva, y lograr

³⁰Disponible en: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-235863.html>. Consultado en línea el 01 de agosto 2018.

así, tener una administración eficaz, en el grado de su conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, organización)".³¹

La administración se ha convertido en una de las áreas más importantes de la evolución humana, desarrollándose así, en una base fundamental de la sociedad. La tarea básica de la administración es hacer las cosas de manera eficaz y eficiente, pues estos dos conceptos, deben trabajar en conjunto para seguir un objetivo común: ejercer una función administrativa.

La palabra "Administración" constituye la manera de utilizar los recursos organizacionales (humanos, financieros, tecnológicos, entre otros) para alcanzar los objetivos y lograr excelente desempeño, es decir, busca la manera de integrar a las organizaciones o parte de ellas. Ésta abarca procesos fundamentales como la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas, resaltando el apoyo de la gestión documental, con el fin de alcanzar los objetivos de la manera más adecuada y garantizar competitividad.³²

Para proponer la formalización administrativa y organizacional en la Institución "Colegio Conquistadores", fue necesario primero conocer cómo se llevaba a cabo el proceso administrativo y los controles que aplicaban en la utilización de los recursos económicos, teniendo en cuenta que la información financiera es una herramienta muy importante para que exista una administración que pueda tomar decisiones con el fin a cumplir los objetivos organizacionales".³³

³¹Proceso Administrativo, disponible en <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>, consultado en línea 10 de mayo 2017.

³² CHIAVENATO, Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración. Cap. 1, pág. 18

³³Ibid., pág. 11.

Ahora bien, como es mencionado anteriormente, lo que se pretende es obtener una formalización administrativa y organizacional, que es importante para cumplir dichos objetivos misionales, puesto que el no hacerlo, trae efectos negativos en la misma con el pasar del tiempo, como el bajo nivel de competitividad en el mercado, y el rendimiento académico.

Para ello se requiere de un concepto tan importante en la investigación como lo es el concepto de “formalización”, puesto que se le conoce como una variable estructural que resalta la buena ejecución y formulación de las diferentes actividades que se desarrollan en este caso en la institución colegio conquistadores. Debido a la informalidad y las acciones que son regidas por la costumbre y que pueden facilitar el funcionamiento de los diferentes procesos o funciones, pero a su vez poca seguridad al ejecutarse.

Además, existen diferentes herramientas y estudios que controlan estas acciones que son responsabilidades de los diferentes roles variando lo niveles de formalizado puesto que en algunos los procesos son cada vez menos formalizado por falta de acciones repetitivas en otras palabras eliminándose los procesos a desarrollar según la jerarquía.

“La formalización debe entenderse más que como una obligación de registro, como un medio de inclusión económica, ambiental y social de las empresas en los mercados, para que estas aumenten sus índices de productividad, accedan al sistema financiero y sean sostenibles”.³⁴

³⁴ MINCIT., Formalización empresarial. Consultado en línea el 13 de septiembre 2018. Disponible en: http://www.mincit.gov.co/minindustria/publicaciones/5308/formalizacion_empresarial

Dentro de la Institución Colegio Conquistadores, la formalización es la clave en la investigación presente, puesto a que ésta se puede definir como la estructuración, oficialización, y definición de las prácticas laborales administrativas actuales del plantel educativo, logrando llevar a cabo la mejora de las mismas, aumentando la productividad y competitividad del colegio.

Esta competitividad, a su vez, incluye el diseño de la gestión documental, que facilita procesos como comunicación, coordinación, la integración efectiva y el orden entre los diferentes sistemas.

En el caso de la Institución Colegio Conquistadores, se notó que, aunque cuenta con una organización específica, aún no están definidas las funciones del área documental, por lo que existe informalidad como en el manejo de archivos, falta de control interno sistematizado, arbitrariedad en la toma de decisiones, entre otros.

La puesta en marcha de procesos de mejoramiento administrativo institucional, requiere que el equipo de gestión conformado por diversos integrantes de la comunidad educativa y liderada por el director, se organice para realizar cada una de las actividades previstas. Esta tarea tiene que ver tanto con la conformación de grupos de trabajo y la definición de responsables, como con el ordenamiento de las tareas y el establecimiento de tiempos y plazos para realizarlas. Para apoyar este trabajo en los establecimientos educativos, de manera que sea muy eficiente y productivo, se propuso una ruta de tres etapas que se implementaron en un lapso de tiempo. Éstas contienen, a su vez, pasos y actividades, cuya realización condujeron a resultados precisos que permitieron avanzar el control administrativo de la institución.

Siendo la Institución Colegio Conquistadores de carácter privado, en cuanto a la administración y gestión del archivo, se debe asumir la clasificación y categorización de sus documentos basados por la Ley 594 de 2000.

De acuerdo a la normatividad, el archivo se define como: “el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.”³⁵

Son variados los documentos que ingresan y salen de la Institución cada día, y que requieren hacerle seguimiento hasta llegar a su destino final (Matriculas académicas, financieras, boletines escolares, comunicados, recibos de caja, comprobante de egresos, nómina, entre otros) al cual se le denomina “Documento de Archivo”, se define por la ley, así:

“Es un registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones”³⁶. Esto compromete a que cada uno de los servidores y miembros de la institución, que producen o reciben documentos a preservarlos dependiendo de su importancia; pero ello debe estar basado en un proceso concertado y acogiéndose a la ley, para que tenga continuidad en el tiempo. La Gestión Documental, definida como: “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación

³⁵ Congreso de la República, Ley 594 de 2000. [en línea] Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275> Consultado en línea 2 de febrero de 2017.

³⁶Ibid.

producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”³⁷, es el ideal para adecuarla en la Institución Educativa, al igual que el apoyo documental a los procesos de matrículas, boletines, y carpetas de los estudiantes, para lograr un buen funcionamiento de la institución, cumpliendo así, la normatividad vigente.

Es así, como el proceso de “Matricular”, hace parte importante de la gestión documental en el Colegio Conquistadores, en donde se define como “el trámite de las solicitudes de cupos escolares y la formalización del ingreso de estudiantes a los establecimientos oficiales”. Básicamente, la matrícula académica, es un proceso dado en las instituciones educativas que ha tenido modificaciones a lo largo del tiempo, en cuanto a los formatos que han sido fundamentales para la gestión institucional, particularmente desde el nuevo enfoque promovido por el Ministerio de Educación Nacional a partir de 2003.

En cuanto al proceso documental que se lleva a cabo para calificar a los estudiantes, es realizado con los boletines escolares.

Según el Ministerio de Educación, “El boletín es el lugar del estímulo cuando los docentes ofrecen notas cualitativas referidas a los alcances a lograr o los logros efectivizados y sus mejoras. Pero para el sistema educativo los boletines constituyen el lugar de la acreditación de los aprendizajes y la certificación del grado obtenido y su promoción”³⁸

³⁷ Ibid.

³⁸ M.E.N, Los boletines de calificaciones o documentar la enseñanza. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/printer-127386.html>, consultado en línea 01 agosto 2018

La matrícula académica y financiera de cada estudiante, abarca toda la información sobre el movimiento del mismo, para así tener un control interno dentro de las instituciones en cuanto a los datos personales del alumno o a la hora de tomar decisiones importantes sobre el plantel.

En el caso de la Institución Colegio Conquistadores, la matrícula financiera, es la mayor fuente de esa información para procesos tales como asignación de recursos, plantas de personal, subsidios, infraestructura y transporte, entre otros.

Bajo un modelo de Gestión Documental, aplicado al proceso de matrículas, se buscó facilitar este proceso tanto para la institución, como para la comunidad, estableciendo unidad en las políticas, procedimientos y actividades que garanticen tanto la continuidad de alumnos antiguos como la vinculación de alumnos nuevos en el Sistema Educativo.³⁹

³⁹ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, La matrícula. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-99324_archivo_pdf.pdf. Consultado en línea el 01 de agosto 2018.

2.3. MARCO ORGANIZACIONAL

Hace 5 años en la ciudad de Cartago valle del cauca se funda el jardín “Happy Kids”, con el objetivo de satisfacer toda necesidad en cuanto a la educación en la sociedad del sur de Cartago; al pasar los años de su inicio gracias al crecimiento en todos sus campos se convierte en el colegio conocido como Institución Colegio Conquistadores en la que tiene actualmente aprobación ante secretaria de educación para poder ofertar hasta noveno de básica secundaria.

Actualmente la Institución carece de orientación y asistencia en los procesos administrativos, esto permite ver que las instituciones privadas no tienen compromiso con el manejo y el control de todos sus procesos llevando esto a generar una limitada preparación y desarrollo en el ámbito administrativo.

Esta Institución cuenta con una planta física y en el presente año cierra con 165 alumnos matriculados y 10 trabajadores, entre docentes de planta, catedráticos, personal de servicios generales, contador y directora. También ofreciendo los grados maternos, párvulos, pre jardín, jardín transición, primero, segundo y tercero de primaria; Al finalizar este año la institución como unos de sus objetivos claros es llegar a contar con 200 estudiantes matriculados al igual que con 15 trabajadores, la disposición legal y sus pagos pertinentes.

Además, se encuentran con un sistema de seguridad en el trabajo, en el que se le está invirtiendo para ser mejor y pueda suplir todas las necesidades que se le presente la Institución.

La institución Colegio Conquistadores se encuentra en “la libertad regulada”, ya que esta es la calificación que adquiere las Instituciones que obtienen altos niveles en su autoevaluación, Según lo establecido en el artículo 202 de la ley 115 de 1994.⁴⁰

2.3.1 Objetivo⁴¹

“Promover los principios ético-morales, la práctica pedagógica y la estimulación de las inteligencias múltiples para formar ciudadanos útiles, que aporten a la sociedad conocimiento y valores”.

2.3.2 Misión: ⁴²

El Colegio Conquistadores es una institución educativa que promueve el amor, la formación integral, los valores cristianos y la estimulación de las inteligencias múltiples para formar ciudadanos útiles, que aporten a la sociedad conocimiento y valores

2.3.3 Visión:⁴³

“El Colegio Conquistadores será reconocido por la comunidad como Institución líder en la formación de una educación significativa, integral, de tal manera que forme

⁴⁰ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley General de la Educación. [En línea] Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf. Consultado el 01 de agosto 2018.

⁴¹ WEB OFICIAL [En línea] Disponible en: <https://www.facebook.com/ColegioConquistadores/>. Consultado el 20 de octubre 2018.

⁴² Información dada por secretaria vía email.

⁴³ Ibid.

personas responsables, autónomas, creativas que reflejen el amor a Dios y a los semejantes durante toda la vida”

2.3.4 Logotipo⁴⁴

Ilustración 1 Logo de la Institución Colegio Conquistadores



2.3.5 Eslogan⁴⁵

"Amor, Formación y Valores Cristianos"

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Ibid.

2.3.6 Ubicación

Esta institución está ubicada a la entrada del Barrio el rosario de Cartago, Valle del cauca con Dirección, Cra17 No 9ª -31, donde hace 6 años iniciaron la construcción.

Ilustración 2 ⁴⁶ Ubicación geográfica de la Institución Colegio Conquistadores



⁴⁶ INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZ [En línea] Disponible en: <http://ssiglwps.igac.gov.co/ssigl2.0/visor/galeria.req?mapald=23>. Consultado el 20 de octubre 2018.

2.3.7 Competidores

Las instituciones educativas en el país, tienen la gran responsabilidad de brindar una educación integral y de calidad, que permita a los educandos, desarrollar todas sus habilidades y potencialidades, a fin de desenvolverse de la mejor manera en su entorno social como seres humanos íntegros. En el municipio de Cartago, existen diferentes colegios, que prestan el derecho de la educación, con énfasis o enfoque religioso, siendo éstos, los principales competidores para la Institución Colegio Conquistadores:

Tabla 5 Cuadro Comparativo entre diferentes Instituciones Educativas del municipio de Cartago

INSTITUCION COLEGIO CONQUISTADORES			
La Institución Colegio Conquistadores presta sus servicios desde hace 8 años en la educación, primeramente, como un jardín y luego aumentando sus niveles educativos, puesto que es aprobado para ofertar los diferentes grados superiores, además esta institución local de Cartago valle brinda una educación integral con un enfoque educativo y no económico, lo cual expresa un sistema socio cultural específico, soportado en principios y valores cristianos. Y estos hacen que la institución sea competitiva a pesar que no busque serlo, corroborando con ello que no es denominada como empresa.			
CUADRO COMPARATIVO			
INSTITUCIONES	INSTITUCION EDUCATIVA MARIA AUXILIADORA	COLEGIO CONQUISTADORES	LA PRESENTACION
AÑOS DE FUNDACION	(109 años)	(8 años)	(53 años)
NIVELES EDUCACION DE	Básica Primaria, Básica Secundaria y Educación Media	Párvulos, Básica Primaria y Básica Secundaria	Básica Primaria, Básica Secundaria y Educación Media

Fuente: elaboración propia de los autores.

La ciudad de Cartago valle posee una numerosa cantidad de instituciones de las cuales son públicas y privadas, es por esto que en la tabla anterior se reflejan tres de ellas con algunas características puntuales que permiten a los investigadores analizar, desde su ciclo de vida y los servicios según su nivel educativo, ofertado a la comunidad Cartagüeña y sus alrededores.

Tomando como referencia la Institución Colegio conquistadores ya que es la fuente principal de la investigación en relación a las dos instituciones, para abordar un enfoque competitivo, elaborada por los investigadores, puesto que cabe resaltar que el colegio no se ve en la obligación de competir debido a que su enfoque educativo tiene mayor relevancia dentro de su servicio prestado.

2.4. MARCO HISTÓRICO

A través de la historia, los pueblos primitivos necesitaban de escuelas y maestros, que pudiera suplir la necesidad de una educación. Esta educación, era dada de forma empírica. Posteriormente, con la llegada de las civilizaciones se impartió la educación formal y organizada, y se tuvo conocimiento de la primera Universidad que hubo en la actual China, entre los años 2257 a. C 2208 a. C. También se destacaron grandes filósofos griegos como son Tales de Mileto y Demócrito, encargados de estudiar la Filosofía, Matemáticas, entre otras ramas de la ciencia.⁴⁷

También se puede conocer que Escuelas e Instituciones fueron evolucionando y extendiéndose a nuevas ciudades, así permitiendo que en el año 1538 se fundara la primera universidad de América, la Universidad Santo Tomás de Aquino en Santo Domingo, La Española. Dándose a conocer el español José de Calasanz, a que dio inicio en el año 1597 en Europa la escuela pública y gratuita, en la que tenía como labor de docencia y en 1617 se fundó una escuela mayor en la ciudad italiana de Frascati, la cual dio inicio a las Escuelas Pías. ⁴⁸

De igual manera en Colombia, se presenta La Universidad Santo Tomás como la universidad con más años y ocupando un quinto puesto a nivel continental

⁴⁷ KAPLAN, Carina y SARAT, Magda, Educación y procesos de civilización [En línea] Disponible en: <http://repositorio.filo.uba.ar/bitstream/handle/filodigital/2948/Educacion%20y%20procesos%20de%20civilizacion%20interactivo.pdf?sequence=1> Consultado en línea el 02 de febrero 2018.

⁴⁸ REVISTA TRIMESTRAL DE EDUCACIÓN COMPARADA (París, UNESCO: Oficina Internacional de Educación) [En línea] Disponible en: <http://www.escolapios21.org/wp-content/uploads/2016/11/Publicaci%C3%B3n-articulo-CALASANZ-.pdf>. Consultado en línea el 02 de febrero 2018.

americano, esta se fundó en 1580 por la Orden de Predicadores en la capital de Colombia (Ciudad Colombia)

Con esto, se evidencia un mismo patrón al crearse y fundarse universidades e instituciones a nivel nacional con el objetivo de impulsar los países a donde las civilizaciones llegaban.

A nivel local, en la actualidad, Cartago, se encuentra ubicada en el Departamento del Valle del Cauca, concretamente en la región conocida con el nombre del Norte del Valle. Siendo la puerta de entrada a este. Se encuentra en la región andina de Colombia. Este municipio fue fundado por el Mariscal Jorge Robledo el 9 de agosto de 1540, en nombre del Rey de España Felipe II; se reconoció como municipio desde 1916. Las principales fuentes económicas del municipio son: la agricultura, la ganadería, el comercio, el turismo y la industria, y su principal atractivo turístico es la industria de los bordados a mano.⁴⁹

En cuanto a la educación, existen Instituciones tanto públicas como privadas, pero se destacaron las privadas por lo que sobre estas tenían control las comunidades religiosas llegando a tener mayor fama en el municipio.

Un claro ejemplo fue el de las Hermanas Franciscanas y Las Dominicas de La Presentación y entre otras, a medida del tiempo estas instituciones han generado

⁴⁹ Disponible en: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles-305953_cartago.pdf. Consultado [En línea] el 01 de agosto 2018.

punto de vistas junto con las personas que deseaban innovar en el énfasis educativo y así fuera diferente a lo establecido permitiendo así que nacieran otras instituciones académicas técnicas, e inclusive bilingües.

2.5. MARCO LEGAL

En este punto, los estudiantes analizan las ventajas y desventajas de las leyes establecidas en cuanto a la actividad de la Institución Colegio Conquistadores.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991

- **Artículo 67.**⁵⁰

La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. 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.

⁵⁰Constitución Política De Colombia, 1991, artículo 67.

LEYES

LEY 115 DE FEBRERO 8 DE 1994 “LEY GENERAL DE EDUCACIÓN”⁵¹

Título VI

Capítulo 4. Organización Administrativa del Servicio.

Artículo 85. Jornadas en los establecimientos educativos. El servicio público educativo se prestará en las instituciones educativas en una sola jornada diurna. Cuando las necesidades del servicio educativo lo requieran, podrán ofrecer dos jornadas escolares, una diurna y otra nocturna, bajo la responsabilidad de una misma administración.

Artículo 87. Reglamento o manual de convivencia. Los establecimientos educativos tendrán un reglamento o manual de convivencia, en el cual se definan los derechos y obligaciones, de los estudiantes. Los padres o tutores y los educandos al firmar la matrícula correspondiente en representación de sus hijos, estarán aceptando el mismo.

⁵¹ Ley 115 de febrero 8 de 1994. [en línea]. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf. Consultado el 01 agosto 2018.

Formación y capacitación.

Artículo 93. Representante de los estudiantes. En los Consejos Directivos de los establecimientos de educación básica y media del Estado habrá un representante de los estudiantes de los tres (3) últimos grados, escogido por ellos mismos, de acuerdo con el reglamento de cada institución.

Artículo 94. Personero de los estudiantes. En todos los establecimientos de educación básica y de educación media y en cada año lectivo, los estudiantes elegirán a un alumno del último grado que ofrezca el establecimiento, para que actúe como personero de los estudiantes y promotor de sus derechos y deberes.

Artículo 95. Matrícula. La matrícula es el acto que formaliza la vinculación del educando al servicio educativo. Se realizará por una sola vez, al ingresar el alumno a un establecimiento educativo, pudiéndose crear renovaciones para cada período académico.

LEY 715 DE 2001⁵²

“Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros”

⁵² MINISTERIO DE HACIENDA.

Capítulo III.

De las instituciones educativas, los rectores y los recursos.

Artículo 9. Instituciones educativas. Institución educativa es un conjunto de personas y bienes promovida por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo, y la media. Las que no ofrecen la totalidad de dichos grados se denominarán centros educativos y deberán asociarse con otras instituciones con el fin de ofrecer el ciclo de educación básica completa a los estudiantes.

Deberán contar con licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial, disponer de la infraestructura administrativa, soportes pedagógicos, planta física y medios educativos adecuados.

Las instituciones educativas combinarán los recursos para brindar una educación de calidad, la evaluación permanente, el mejoramiento continuo del servicio educativo y los resultados del aprendizaje, en el marco de su Programa Educativo Institucional.

LEY 594 DE 2000: “LA LEY GENERAL DE ARCHIVOS”⁵³

“Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.

Con esta Ley General de Archivo, da inicio a un sistema Nacional de Archivo con el cual está conformado con diversos aspectos como lo son El Archivo General de la Nación es la entidad del Estado encargada de orientar y coordinar la función archivística para coadyuvar a la eficiencia de la gestión del Estado y salvaguardar el patrimonio documental como parte integral de la riqueza cultural de la Nación, los archivos de las entidades del Estado en sus diferentes niveles de la organización administrativa, territorial y por servicios.

Título II.

Sistema nacional de archivos, órganos asesores, coordinadores y ejecutores

Artículo 5. El Sistema Nacional de Archivos.

- Es un conjunto de instituciones archivísticas articuladas entre sí, que posibilitan la homogenización y normalización de los procesos archivísticos, promueven el desarrollo de estos centros de información, la salvaguarda del patrimonio documental y el acceso de los ciudadanos a la información y a los documentos.

⁵³ ALCALDÍA DE BOGOTÁ, Ley 594 de 2000. [en línea]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>. Consultado el 01 de agosto 2018.

- Integran el Sistema Nacional de Archivos: el Archivo General de la Nación, los archivos de las entidades del Estado en sus diferentes niveles de la organización administrativa, territorial y por servicios.
- Los archivos privados podrán hacer parte del Sistema Nacional de Archivo. Las entidades del Sistema actuarán de conformidad con las políticas y planes generales que para el efecto adopte el Ministerio de la Cultura;
- El Sistema Nacional de Archivos se desarrollará bajo los principios de unidad normativa, descentralización administrativa y operativa, coordinación, concurrencia y subsidiariedad;
- El Sistema Nacional de Archivos buscará esencialmente la modernización y homogenización metodológica de la función archivística y propiciará la cooperación e integración de los archivos. Así mismo, promoverá la sensibilidad de la administración pública y de los ciudadanos en general acerca de la importancia de los archivos activos, como centros de información esenciales para la misma, y de los históricos, como partes fundamentales de la memoria colectiva;
- Los proyectos y programas archivísticos de las instituciones que conformen el Sistema Nacional de Archivos se acordarán, ejecutarán y regularán siguiendo los principios de participación, cooperación, descentralización y autonomía;
- El Archivo General de la Nación orientará y coordinará el Sistema Nacional de Archivos

• Título V.

Gestión de documentos.

Artículo 21. Programas de gestión documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de

nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

Parágrafo. Los documentos emitidos por los citados medios gozarán de la validez y eficacia de un documento original, siempre que quede garantizada su autenticidad, su integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.

ARTÍCULO 22. Procesos archivísticos. La gestión de documentación dentro del concepto de archivo total, comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos.

ARTÍCULO 23. Formación de archivos. Teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se clasifican en:

- a) Archivo de gestión. Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.
- b) Archivo central. En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.
- c) Archivo histórico. Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

Título V.

Capítulo I. Beneficios estudiantiles:

Artículo 98. Carné estudiantil. El servicio público educativo deberá facilitar a los estudiantes la asistencia y su participación en eventos de carácter científico, cultural, artístico, deportivo y recreativo. La forma de facilitar este acceso y los beneficios especiales para tal efecto serán reglamentados por el Gobierno Nacional.

Artículo 100. Seguro de salud estudiantil. Los estudiantes que no se hallen amparados por algún sistema de seguridad social, en todos los niveles de la educación formal, estarán protegidos por un seguro colectivo que ampare su estado físico, en caso de accidente.

Artículo 126. Carácter de directivo docente. Los educadores que ejerzan funciones de dirección, de coordinación, de supervisión e inspección, de programación y de asesoría, son directivos docentes.

Artículo 138. Naturaleza y condiciones del establecimiento educativo. Se entiende por establecimiento educativo o institución educativa, toda institución de carácter estatal, privada o de economía solidaria organizada con el fin de prestar el servicio público educativo en los términos fijados por esta Ley.

El establecimiento educativo debe reunir los siguientes requisitos:

- Tener licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial;
- Disponer de una estructura administrativa, una planta física y medios educativos adecuados, y ofrecer un proyecto educativo institucional.

Los establecimientos educativos por niveles y grados, deben contar con la infraestructura administrativa y soportes de la actividad pedagógica para ofrecer al menos un grado de preescolar y los nueve grados de educación básica.

Artículo 141. Biblioteca o infraestructura cultural y deportiva. Los establecimientos educativos que ofrezcan el servicio por niveles y grados, contarán con una biblioteca, infraestructura para el desarrollo de actividades artísticas y deportivas y un órgano de difusión de carácter académico.

Artículo 142. Conformación del gobierno escolar. Cada establecimiento educativo del Estado tendrá un gobierno escolar conformado por el rector, el Consejo Directivo y el Consejo Académico.

LEY 962 DE 2005⁵⁴

“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”

Posee como función facilitar la relación en general de todas entidades públicas y permite que sus procesos de trámites sean conocidos al igual que sus actuaciones, los accesos a los archivos, registros que poseen las entidades oficiales y hasta llegar a la reducción de los requisitos que no son importantes que estén como incluidos en

⁵⁴ ALCALDÍA DE BOGOTÁ, Ley 962 de 2005. [en línea]. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html. Consultado el 01 de agosto 2018.

otros. Es por eso que se crea un Sistema Único de Información de Trámites, "SUIT", cuyo funcionamiento coordinará el Departamento Administrativo de la Función Pública; entidad que verificará para efectos de la inscripción que cuente con el respectivo soporte legal.

Capítulo I. Disposiciones comunes a toda la administración pública.

Artículo 1. Objeto y principios rectores. La presente ley tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política. En tal virtud, serán de obligatoria observancia los siguientes principios como rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados:

1. Reserva legal de permisos, licencias o requisitos.
2. Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley.
3. Información y publicidad.
4. Fortalecimiento tecnológico.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Esta ley se aplicará a los trámites y procedimientos administrativos de la Administración Pública, de las empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza, y de los particulares que desempeñen función administrativa. Se exceptúan el procedimiento disciplinario y fiscal que adelantan la Procuraduría y Contraloría respectivamente.

Artículo 3. Las personas, en sus relaciones con la administración pública, tienen los siguientes derechos los cuales ejercerán directamente y sin apoderado: A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

DECRETOS.

DECRETO 1421 DE AGOSTO 29 DE 2017.⁵⁵

“Por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad”.

Artículo 2.3.3.5.2.1.1: Objeto. La presente sección reglamenta la ruta, el esquema y las condiciones para la atención educativa a la población con discapacidad en los niveles de preescolar, básica y media.

⁵⁵ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. [en línea]. Disponible en: <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201421%20DEL%2029%20DE%20AGOSTO%20DE%202017.pdf>. Consultado el 01 agosto de 2018.

Artículo 2.3.3.5.2.1.3: Principios. La atención educativa a la población con discapacidad se enmarca en los principios de la educación inclusiva: calidad, diversidad, pertinencia, participación, equidad e interculturalidad, establecidos por la Ley 1618 de 2013 «Por el cual se reglamenta la atención educativa a la población con discapacidad bajo un enfoque inclusivo.» concordancia con las normas que hacen parte del bloque de constitucionalidad, así como en los fines de la educación previstos en la Ley 115 de 1994.

Artículo 2.3.3.5.2.2.3: De las instituciones educativas de naturaleza privada. Las instituciones educativas privadas que presten el servicio público de educación de preescolar, básica y media deberán garantizar la accesibilidad, los recursos y los ajustes razonables para, atender a los estudiantes con discapacidad.

Artículo 2.3.3.5.2.3.1: Gestión educativa y gestión escolar. Para garantizar una educación inclusiva y de calidad, y cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 11 de la Ley 1618 de 2013, el Ministerio de Educación Nacional y las entidades territoriales certificadas en educación deberán gestionar procesos que cualifiquen la oferta educativa.

DECRETO 3433 DE SEPTIEMBRE DE 2008.⁵⁶

“Por el cual se reglamenta la expedición de licencias de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media”.

⁵⁶ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, [en línea]. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-172427.html>, consultado el 02 mayo 2018.

Artículo 1. **Ámbito de aplicación** Las disposiciones del presente decreto aplican a los particulares que promuevan la fundación y puesta en funcionamiento de establecimientos educativos para prestar el servicio público de educación formal, en los niveles de preescolar, básica y media.

Artículo 2. **Licencia de funcionamiento.** Licencia de funcionamiento es el acto administrativo motivado de reconocimiento oficial por medio del cual la secretaría de educación de una entidad territorial certificada autoriza la apertura y operación de un establecimiento educativo privado dentro de su jurisdicción.

Artículo 4. **Solicitud.** Para obtener la licencia de funcionamiento, el interesado deberá presentar a la secretaría de educación de la entidad territorial certificada, con no menos de seis meses de antelación a la fecha de iniciación de labores, una solicitud acompañada de la propuesta de Proyecto Educativo Institucional (FEI) y del concepto de uso del suelo de los inmuebles de la planta física propuesta, expedido por la autoridad competente en el municipio o distrito.

DECRETO 1469 DE ABRIL 30 DE 2010⁵⁷

“Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones”

⁵⁷ MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE, [en línea]. Disponible en: <http://www.gobiernobogota.gov.co/sgdapp/sites/default/files/normograma/DECRETO%201469%20DE%202010.pdf>. Consultado el 02 de mayo de 2018.

DECRETO 1290 DE 2009⁵⁸

“Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media”.

Artículo 8. Creación del sistema institucional de evaluación de los estudiantes.

Los establecimientos educativos deben como mínimo seguir el procedimiento que se menciona a continuación:

1. Definir el sistema institucional de evaluación de los estudiantes.
2. Socializar el sistema institucional de evaluación con la comunidad educativa.
3. Aprobar el sistema institucional de evaluación en sesión en el consejo directivo y consignación en el acta.
4. Incorporar el sistema institucional de evaluación en el proyecto educativo institucional, articulándolo a las necesidades de los estudiantes, el plan de estudios y el currículo.
5. Divulgar el sistema institucional de evaluación de los estudiantes a la comunidad educativa.
6. Divulgar los procedimientos y mecanismos de reclamaciones del sistema institucional de evaluación.
7. Informar sobre el sistema de evaluación a los nuevos estudiantes, padres de familia y docentes que ingresen durante cada período escolar.

⁵⁸ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. [en línea]. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-187765_archivo_pdf_decreto_1290.pdf. Consultado el 02 de mayo de 2018.

Artículo 11. Responsabilidades del establecimiento educativo. En cumplimiento de las funciones establecidas en la ley, el establecimiento educativo, debe:

1. Definir, adoptar y divulgar el sistema institucional de evaluación de estudiantes, después de su aprobación por el consejo académico.
2. Incorporar en el proyecto educativo institucional los criterios, procesos y procedimientos de evaluación; estrategias para la superación de debilidades y promoción de los estudiantes, definidos por el consejo directivo.
3. Realizar reuniones de docentes y directivos docentes para analizar, diseñar e implementar estrategias permanentes de evaluación y de apoyo para la superación de debilidades de los estudiantes y dar recomendaciones a estudiantes, padres de familia y docentes.
4. Promover y mantener la interlocución con los padres de familia y el estudiante, con el fin de presentar los informes periódicos de evaluación, el plan de actividades de apoyo para la superación de las debilidades, y acordar los compromisos por parte de todos los involucrados.
5. Crear comisiones u otras instancias para realizar el seguimiento de los procesos de evaluación y promoción de los estudiantes si lo considera pertinente.
6. Atender los requerimientos de los padres de familia y de los estudiantes, y programar reuniones con ellos cuando sea necesario.
7. A través de consejo directivo servir de instancia para decidir sobre reclamaciones que presenten los estudiantes o sus padres de familia en relación con la evaluación o promoción.
8. Analizar periódicamente los informes de evaluación con el fin de identificar prácticas escolares que puedan estar afectando el desempeño de los estudiantes, e introducir las modificaciones que sean necesarias para mejorar.
9. Presentar a las pruebas censales del ICFES la totalidad de los estudiantes que se encuentren matriculados en los grados evaluados, y colaborar con éste en los procesos de inscripción y aplicación de las pruebas, según se le requiera.

ACUERDOS.

ACUERDO 060 DE 30 DE OCTUBRE DE 2001⁵⁹

“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.

El Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en uso de sus facultades legales, en especial las otorgadas por la Ley 80 de 1989, la Ley 489 de 1998 y la Ley 594 de 2000.

Considerando: Que para la adecuada prestación de los servicios ofrecidos por las Unidades de Correspondencia de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, es necesario establecer pautas que hagan efectivo su cumplimiento bajo los principios que rigen la Administración Pública.

⁵⁹ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, Administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. [en línea]. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/Acuerdo%2060%20de%202001.pdf>. Consultado el 01 de agosto 2018.

Tabla 6 Matriz de impacto - Marco Legal

NORMA	VENTAJAS	DESVENTAJAS	POSITIVO	NEGATIVO
Constitución política de Colombia La cual declara que la educación es un derecho de la persona y un servicio público con función social.	La educación es necesaria porque permite la formación de los colombianos, creando en ellos valores y conocimiento.	No identificadas.	Se reconoce la obligatoriedad de la educación como parte del desarrollo humano.	
Ley 115 de 8 de febrero de 1994 "ley general de educación" Esta ley regula los servicios públicos de la educación que cumple una función social acorde a la necesidad de la población	Es importante que exista un regulador en la Educación, en donde se considera un derecho inviolable, donde satisface las necesidades de las personas.	A pesar de ser una Ley establecida y vigente, existen instituciones que no cumplen con las adecuaciones y herramientas para brindar un óptimo servicio.	Concede autonomía institucional	
Ley 715 de diciembre 21 de 2001 "Por el cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 317 de la Constitución Política de Colombia".	Reglamenta los costos, tarifas de matrículas y los derechos académicos.	No identificadas.	Permite contar con un mecanismo de vigilancia que aporta a la calidad educativa.	
Ley 594 de 2000 "La Ley General de Archivos" "Encargada de orientar la función archivística para coadyuvar a la eficiencia de la gestión del Estado y salvaguardar el patrimonio documental"	Fomenta a las empresas y diferentes instituciones a llevar a cabo un orden a nivel documental.	No identificadas	Permite que las instituciones actúen con eficiencia	No todas las entidades territoriales hacen capacitación.
Decreto 1421 de agosto 29 de 2017 "Por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad. "	Este decreto reconoce, valora y responde de manera pertinente a la diversidad de características, intereses, posibilidades y expectativas de los niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos,	No todas las instituciones se preocupan por hacer adecuaciones curriculares.	Permite que todos los seres humanos accedan a la educación.	

Tabla No. 3. (Continuación)

NORMA	VENTAJAS	DESVENTAJAS	POSITIVO	NEGATIVO
Decreto 3433 de septiembre de 2008 "Por el cual se reglamenta la expedición de licencias de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo".	Es de gran importancia el control de las licencias de funcionamiento de las instituciones sin tener inconvenientes en las diferentes poblaciones	No identificadas	Se establece legitimidad y legalidad a la institución	
Decreto 1469 de abril 30 de 2010 "Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas, al reconocimiento de edificaciones, a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones".	Es una ventaja, debido a que esta ley, por medio de las licencias urbanísticas, controla la ejecución de identidades públicas y privadas.	Los parámetros para la ejecución de una entidad suelen tener muchos requisitos.	Proporciona orden y puede incidir en la movilidad.	
Decreto 1290 de abril 16 de 2009 "Por el cual se reglamenta la evaluación de aprendizaje y promoción de los estudiantes".	Se identifica el boletín o el informe y las constancias de desempeño como mecanismos de interlocución entre el establecimiento y la familia.	Por falta de calificación o asesoría, algunas instituciones desarrollan promoción automática.	Se establece un canal de comunicación claro y pertinente con el padre de familia.	

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Al desarrollar un ejercicio deductivo, se puede identificar en primera medida la educación como un derecho y como un servicio, cuando se articula la constitución con la ley 115, se infiere un gran alcance puesto a que se asume (la educación) tres grandes campos: La sociedad, la cultura y la persona.

La educación formal acoge a la persona como estudiante y se hace visible a través de la institución educativa, además para expresar la forma en que ha decidido alcanzar sus fines, dicha institución debe elaborar y poner en práctica un P.E.I (Proyecto educativo institucional). A su vez cada establecimiento maneja a su interior cuatro (4) grandes áreas, que son: directiva, administrativa, académica, y comunitaria, todas articuladas entre sí a través de su componente lógico-conceptual, que incluye misión, visión, filosofía, principios y objetivos. Todas las personas que conforman la comunidad educativa pueden participar en la organización, desarrollo y evaluación del P.E.I. en cuanto al manejo de archivo, además de la Ley 594 se identifican otras normas que apoyan dicho proceso, como: el decreto 1290, donde se establece el registro escolar, y las constancias de desempeño. En la Ley 115 y su decreto reglamentario 1860 se dan a conocer todas las formas de articulación escuela-familia.

En los últimos años, el espíritu de la educación colombiana acoge una postura incluyente y solidaria, la norma solicita a las instituciones educativas albergar las aulas a los estudiantes con necesidades educativas, la gestión del archivo también tiene en cuenta dicha población, precisamente del Decreto 1421 de 29 de agosto plantea los lineamientos del ejercicio.

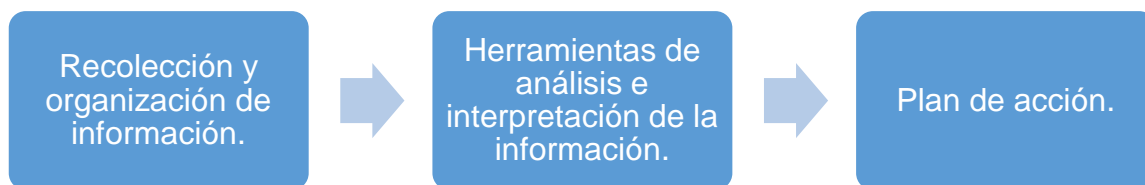
3. RESULTADOS

3.1 DIAGNÓSTICO

Una vez realizada la investigación, con el propósito de conocer a la organización y el funcionamiento del área administrativa de la Institución Colegio Conquistadores, aplicando las teorías orientadoras del filósofo Von Bertalanffy y el psicólogo Douglas McGregor, fue posible detectar las causas y efectos de las dificultades administrativas, logrando así, analizar y proponer alternativas de solución con los recursos disponibles, evidenciando los puntos que afectan negativamente al buen funcionamiento de cada función administrativa que afecta el aspecto pedagógico de la institución, siendo posible proponer un plan de mejora que permita llevar al colegio a un punto óptimo de productividad, y mejor servicio.

Etapas sucesivas aplicadas por los estudiantes frente al desarrollo del trabajo, para dar cumplimiento a la propuesta establecida en sus objetivos.

Ilustración 3 Etapas del diagnóstico organizacional aplicado.



Elaboración propia de los autores.

3.1.1 Recolección y organización de la información.

Las técnicas (ver Anexos B y C, pág. 158- 194), que fueron aplicadas por los estudiantes, con el propósito de reunir información importante para el tema investigado, es decir, configurar una propuesta de formalización del área administrativa en la Institución Colegio Conquistadores de Cartago - Valle para fortalecer su gestión académica, fueron analizadas, y pudieron evidenciar la informalidad que se maneja para desempeñar ciertas funciones en el área administrativa, a su vez, falta de agilidad en los servicios de matrículas, por parte de la secretaria, al no tener establecidos sus funciones laborales, y por último, un nivel evaluativo muy básico hacia los estudiantes, reflejado en los formatos de los boletines académicos. Todo esto evidencia la necesidad de implementar un manual de funciones para la secretaria, el diseño de unos nuevos boletines académicos, que resalte todas las competencias de cada estudiante, y un proceso de matrícula, que genere claridad a los padres en el momento de matricular a sus hijos.

Posteriormente, se recolectó información de fuentes primarias (ver entrevistas) y secundarias (ver soporte en el marco teórico de este documento), que permitieron aclarar las habilidades técnicas, humanas y conceptuales que se debía aplicar para el desarrollo eficiente del presente trabajo, tomando como base a los teóricos elegidos como apoyo.

Tabla 7 Teoría base para el análisis de la situación

*Aporta al desarrollo de la formalización administrativa.

MARCO TEÓRICO BASE PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE LA FORMALIZACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA INSTITUCIÓN COLEGIO CONQUISTADORES		
TEORÍA	TEÓRICOS	APORTE TEORÍA EN LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA
Teoría General de los Sistemas	Ludwig Von Bertalanffy, Kenneth boulding, Norbert Wiene, Drucker, Copleston	La teoría general de los sistemas afirma que las propiedades de los departamentos o áreas, no pueden ser descritas significativamente en términos de sus elementos separados. Esta teoría ayudó a determinar si los sistemas de la Institución Colegio Conquistadores, facilitaban la formalidad de las diferentes funciones y actividades que permitieron el desarrollo administrativo y pedagógico del colegio.
Teoría de los Recursos Humanos	McGregor, Douglas Likert, Chris Argyris Schon, Donald	La administración de los recursos humanos (ARH) es la administración eficaz del ser humano en el trabajo. La ARH examina qué puede o debe hacerse para que los trabajadores sean más productivos y estén más satisfechos. Desde esta perspectiva teórica, se pudo aportar frente a las necesidades administrativas en cuanto al manejo informal de las funciones del personal administrativo del Colegio Conquistadores.

Fuente: Elaborado por los autores.

La Institución Colegio Conquistadores, visualizada desde la Teoría General de Sistemas, se considera como un sistema abierto, capaz de interrelacionarse con los demás entes al momento de tomar decisiones; se evidencia que, desde el individuo hasta la organización, interactúa con su medio ambiente. De esta manera, fue importante determinar si la diversidad de sistemas de la Institución Colegio Conquistadores, facilitaron la gestión de las diferentes funciones y actividades que permitieron el desarrollo de los recursos humanos y documentales del colegio.

A partir de esto, se evidenció que el área administrativa, es un campo abierto, donde “entran” múltiples funciones, que resultan ser informales para dicha área, y a su vez, trayendo sobre carga y responsabilidades, siendo estas situaciones un impedimento para brindar un mejor servicio a padres y estudiantes.

Por otro lado, la Gestión de los Recursos Humanos, nace a partir de la necesidad aumentar la productividad, el rediseño del Colegio Conquistadores y de saber manejar una fuerza laboral cada vez más diversa, así como utilizar todos los recursos de la organización y hacerla más competente. Es por esto que surge la implementación de un Manual de Funciones para el cargo de la secretaria, en donde se formalice la gestión administrativa, fortaleciendo el área pedagógica.

3.1.2 Herramientas de análisis e interpretación de la información.

Para el análisis de la situación, se emplearon diferentes herramientas de análisis, como las entrevistas y encuestas (Ver anexos B y C, pág. 158-194) las cuales permitieron una mejor comprensión de la problemática relacionada con la Gestión Administrativa de la Institución Colegio Conquistadores. Los autores de la investigación presente, pudieron evidenciar que la primera dificultad que tiene el Colegio Conquistadores, es la informalidad de funciones de la secretaria, debido a que cumple labores extras que no le corresponden, causando a su vez una sobrecarga laboral, y poco rendimiento en el proceso de atención a padres de familia en procesos de matrículas o pagos de pensiones.

Por otro lado, no se cuenta con una infraestructura adecuada para la gestión documental, impidiendo que se accedan a ciertos archivos de manera fácil y directa,

cuando éstos son solicitados, y a su vez, causando que se lleve más tiempo, por parte de la secretaria, al dirigirse a los mismos. A su vez, dentro de los documentos que maneja el Colegio Conquistadores, se evidencia que los boletines académicos se encuentran muy básicos como único método calificativo al estudiante existente en la institución. Es por esta falencia que nace la necesidad de fortalecer y reestructurar el formato de los boletines, desde el área administrativa, para su desempeño en el área pedagógica.

Por último, es importante que la Institución cuente con un organigrama, en donde los colaboradores tengan claro el nivel jerárquico ante el que deben proceder, sin saltarse niveles por desinformación.

Tabla 8 Análisis e interpretación de la información.

HALLAZGOS SEGUN LA TEORIA BASE		
Ítem base	Evidencia	Plan de acción
Boletín académico	Ausencia de evaluación de las Áreas de Desarrollo y Dimensiones del Conocimiento, exigidas por el M.E.N.	Estructurar un nuevo formato de boletines académicos, con el fin de incrementar la calidad de la educación y plan evaluativo que posee el colegio.
Servicio	No está implementado ni estandarizado un sistema de control interno administrativo ni documental para agilizar procesos.	Implementar un modelo de planeación estratégica para la atención a padres de familia, por medio del mejoramiento de proceso de matrícula y la gestión documental, organizando un ámbito de cultura empresarial moderno, que permita incrementar el nivel competitivo del Colegio Conquistadores.
Jerarquía	La Institución Colegio Conquistadores, no contaba con una estructura jerárquica determinada para dirigir las operaciones.	Diseñar un organigrama jerárquico para la Institución Colegio Conquistadores.

Tabla 7 (Continuación)

HALLAZGOS SEGUN LA TEORIA BASE		
Ítem base	Evidencia	Plan de acción
Manual de funciones para el cargo de secretaria.	-Informalidad de sus funciones. -Poco rendimiento en el proceso de atención a padres de familia en procesos de matrículas o pagos de pensiones.	Formalizar un manual de funciones para la secretaria, que permita valorar las funciones asignadas de los empleados y la distribución de sus tareas laborales, identificando errores en los procesos internos del colegio.

Fuente: Elaboración propia de los autores.

3.1.2.1 Análisis PEST

El análisis PEST es un herramienta administrativa y estratégica que permite evaluar, analizar y definir variables del Macroentorno con relación a una empresa o aun sector, ya que entra directamente a analizar las variables que componen los aspectos Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos que influyen directamente en las organizaciones, en este caso, se usará esta herramienta para realizar dicho análisis en el sector educativo de Colombia. A través de este análisis se puede identificar y definir las variables positivas y negativas que afectan a la actividad educativa y por ende sacar provecho al definir ventajas y diferencias competitivas, y poder posteriormente, conocer con más profundidad, dichas ventajas y las desventajas, por medio del Análisis DOFA.

A continuación, se define por medio de una matriz del Análisis PEST, cada entorno como punto de partida a nivel nacional:

Tabla 9 Análisis PEST

FACTORES POLITICOS	
PREGUNTAS ORIENTADORAS	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se pueden presentar cambios políticos que afecten la Educación? • ¿Qué pasaría si el gobierno hiciera modificaciones en las metodologías de los colegios privados? • ¿Cómo se vería afectada la competencia en la educación privada si todo colegio pasare a ser privado? • ¿De qué manera afecta al sector privado el tener mayor porcentaje en los impuestos en relación a la educación? • Si una gran parte de la oferta educativa de algunos colegios privados disminuyera costos de matrícula ¿Cómo esto perjudicaría a otros colegios privados? 	
FACTORES	IMPACTOS
Estabilidad política	El sistema económico y social del país ha sido Capitalista, el cual defiende la propiedad privada, y se espera que así permanezca. Este factor externo resultaría beneficiando al Colegio por pertenecer al sector privado y por ende al capitalismo nacional.
Regularización del sector educativo privado	El Colegio no suele tener muchas imposiciones gubernamentales, al igual que los demás colegios privados. Si el gobierno tomase acciones dentro los colegios privados, muy probablemente cambiaría sus metodologías, lo cual, perjudicaría al Colegio, puesto que priva a los administrativos de tener total libertad en las decisiones de éste.
Privatización de la educación	En el momento en que la educación sea privatizada, el Colegio pasaría a tener competencia directa en servicios y costos con los colegios públicos que pasen a ser privados en la región de Cartago.
Recaudo de impuestos	En estos momentos el gobierno recauda un porcentaje más alto de intereses en las entidades privadas que en las públicas. Esto afecta la capital del Colegio, porque los recursos destinados al alto valor de los impuestos podrían ser aprovechados para la educación. ⁶⁰
Monopolio	En caso de que algún ente educativo privado decida comprar otros entes y altere la competitividad, ya sea disminuyendo los costos de matrícula o mejorando los servicios en todas sus sedes. El Colegio se vería en desventaja ya que la competencia tiene mejores propuestas.

⁶⁰ Los efectos del Entorno Político en las Organizaciones [En línea] Disponible en: (<https://www.cuidatudinero.com/13108387/los-efectos-del-entorno-politico-en-las-organizaciones-empresariales>) Consultado el 07 de diciembre de 2018.

Tabla 8 (Continuación)

FACTORES ECONÓMICOS	
PREGUNTAS ORIENTADORAS	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las principales tendencias económicas que están impactando en el sector educativo? • ¿Cómo afecta el aumento de desempleo y/o pobreza en la educación? • ¿Cómo afectan esas tendencias en el momento en que los padres de familia toman decisiones sobre matrículas y colegios de sus hijos? • ¿Cuáles son los beneficios de las tendencias económicas actuales, para la educación? 	
LISTA DE FACTORES	IMPACTO
Tendencias económicas	<p>Actualmente, el Gobierno de Colombia destina a la educación el 6,2 % de su Producto Interno Bruto (PIB), más que el promedio estipulado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Sin embargo, es uno de los pocos países en donde la enseñanza básica no es global. El 87% de los niños en la educación básica, están matriculados, en comparación con el promedio de los países miembros de la OCDE que es el 98%. Esto impacta de manera negativa, pues hay un 13% de niños de 5 a 14 años, siendo una cifra alta, que no reciben educación en Colombia. La inversión en educación fue uno de los objetivos del Gobierno anterior, que aspiraba a hacer de Colombia el país más educado de América Latina en 2025, pero son muchas las falencias que tiene el sistema educativo especialmente en la educación básica primaria y secundaria⁶¹.</p>
Desempleo – Pobreza	<p>En Colombia, las tasas de empleo y desempleo, calculadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) son indicadores de la evolución en el tiempo de, respectivamente, la proporción de personas que, estando en edad de trabajar, se encuentran ocupadas y de la proporción de personas que, teniendo la intención de trabajar, se puedan emplear. En octubre de 2018 la tasa de desempleo fue 9,1% y 22 millones 671 mil personas estaban ocupadas. En el Valle del Cauca la tasa de desempleo en julio de 2018 fue del 11.1%.⁶² Estudios revelados por la OCDE, indican que los hijos de padres que no han alcanzado la educación y que se encuentran desempleadas, tienen menos probabilidades de estar</p>

⁶¹ Estudios Económicos de la OECD [En línea]. Disponible en: <http://www.oecd.org/eco/surveys/Colombia-2017-OECD-economic-survey-overview-spanish.pdf>. Consultado el 07 de diciembre de 2018.

⁶² DANE: Tasa de empleo y desempleo en Colombia, [En línea]. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo> <https://www.oecd.org/education/school/Educacion-en-Colombia-Aspectos-Destacados.pdf> Consultado el 07 de diciembre de 2018.

Tabla 8 (Continuación)

	<p>matriculados en colegios e instituciones de educación de la primera infancia.</p> <p>Los jóvenes procedentes de entornos desfavorecidos también tienen menos probabilidades de acceder a la educación superior y además tienen menos probabilidades de finalizar sus estudios.⁶³</p>
Recursos de los padres para matrículas	<p>Para el año 2017, 10 millones 203 mil estudiantes estuvieron matriculados en las diferentes instituciones educativas del país.</p> <p>De ellos, 7 millones 600 mil en instituciones educativas oficiales; 711 mil en matrícula contratada, es decir, niños y jóvenes atendidos con recursos públicos en colegios privados en aquellos territorios en los cuales no hay suficiente capacidad en el sector oficial. En cuanto a colegios privados, hubo un millón 889 mil estudiantes.</p> <p>Debido a las tendencias económicas en el país (desempleo, PIB para la educación, entre otros) está claro que la mayoría (cerca del 82.35%) de los estudiantes en Colombia, recurren a los colegios públicos para recibir educación, y solo el 17,64% optan por colegios privados. Sin embargo, los padres de familia no solo deben contar con recursos en el momento de matricular al niño, sino que existen otro tipo de gastos, como útiles escolares, uniformes, alimentación, pensión, entre otros, haciendo que, en muchas ocasiones, en los entornos más desfavorecidos tengan menos probabilidades de finalizar sus estudios.⁶⁴</p>
Beneficios	<p>El Gobierno de Colombia destina a la educación el 6,2 % de su Producto Interno Bruto (PIB), más que el promedio estipulado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, que, a diferencia de otros países miembros de la organización, es una cifra significativa que supera el estándar mínimo. Esto incluye diferentes medios internos, tales como el Programa de Alimentación Escolar (PAE), el transporte escolar, la implementación de la Jornada Unica, entre otros.⁶⁵</p>

⁶³ Estudios Económicos de la OECD [En línea]. Disponible en: <http://www.oecd.org/eco/surveys/Colombia-2017-OECD-economic-survey-overview-spanish.pdf>. Consultado el 07 de diciembre de 2018.

⁶⁴ Disponible en: <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/rendicion-de-cuentas-del-ministerio-de-educacion-nacional-79810>. [Consultado en línea] el 07 de diciembre de 2018.

⁶⁵ Ibid.

Tabla 8 (continuación)

FACTORES SOCIALES	
PREGUNTAS ORIENTADORAS	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué opinan las personas de invertir en un servicio que puede adquirir gratuitamente? • ¿Cómo se ve comprometido el nivel de educación a la hora en que los padres no estén a gusto con ella, siendo que tales pagan por este servicio? • ¿De qué manera afecta la educación privada, los beneficios que ofrece el gobierno en las instituciones públicas? • ¿Qué piensa la gente acerca de las pocas supervisiones gubernamentales que reciben los colegios privados? • ¿Qué preferencia tienen los maestros de alto rango educativo a la hora de escoger donde laborar? ¿Si en públicas o privadas? 	
LISTA DE FACTORES	IMPACTOS
Poco accesible	Algunas personas en la sociedad Cartagüeña prefieren educar a sus hijos en un Colegio público, no precisamente porque no tengan la manera de pagar la matrícula, sino porque les parece un gasto innecesario. Entonces el Colegio se ve perjudicado porque las personas matriculan a sus hijos en otras instituciones públicas.
Pérdida de la exigencia educativa	Generalmente a nivel nacional, los padres de familia suelen hacer reclamos cuando en una institución privada sus hijos caen en bajo rendimiento académico. Y en la educación en general -pública y privada- estos reclamos hacen que la exigencia tienda a disminuir para que el estudiante no caiga en dicho bajo rendimiento y así evitar disgustos o reclamos de los padres de familia. Esto podría afectar la buena educación del Colegio.
Beneficios gubernamentales	Muchas familias no tienen los recursos suficientes o abundantes como para que sus hijos se alimenten en casa o tengan un transporte hacia el Colegio. Por ello, éstos eligen colegios públicos para adquirir estos beneficios. Eso afecta al Colegio por las preferencias de los padres de los estudiantes.
Control periódico	La población al enterarse de que las instituciones públicas tienen una supervisión continua de las actividades ejecutadas, idealiza que su regulación es mejor y esto, cierto o no, hace que las personas elijan la educación pública, lo cual perjudica al Colegio, puesto que la gente elige por encima de él.
Preferencias de los docentes	En Colombia, se tiene entendido que las instituciones privadas tienden a tener condiciones injustas a la hora de contratar a un docente, por ello muchos maestros de alto nivel educativo prefieren postularse a instituciones públicas, ya que el gobierno no presenta dichas complicaciones regularmente. El Colegio se ve afectado, porque pierde la oportunidad de brindar una mejor educación. ⁶⁶

⁶⁶ Disponible en: (<https://www.elespectador.com/noticias/educacion/colegios-privados-les-hacen-conejo-sus-maestros-articulo-741065>) [Consultado en línea] el 07 de diciembre de 2018.

Tabla 8 (Continuación)

FACTORES TECNOLÓGICOS	
PREGUNTAS ORIENTADORAS	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se emplea actualmente la tecnología en las aulas de clases? • ¿Qué impacto tiene la utilización de medios tecnológicos en las aulas de clases? • ¿Cuáles han sido los recursos brindados para el aprovechamiento de las nuevas tecnologías? • ¿Qué ventajas y beneficios se obtienen a partir del uso de los medios tecnológicos para inculcar la educación? 	
LISTA DE FACTORES	IMPACTO
Uso de tecnología en las aulas	En Colombia se ha implementado diferentes métodos tecnológicos, dados por el MinTIC, entre ellos el trabajo por proyectos, el aprendizaje apoyado por el uso de la educación virtual, el uso de ordenadores en las aulas de clases, el aprendizaje móvil, proyectores en las aulas, tabletas, teléfonos inteligentes, wifi en el aula, sistemas de producción audiovisual, impresora, impresora 3d, robots, entre otros, teniendo un impacto positivo para algunas instituciones educativas del país.
Asimilación de los medios tecnológicos	Pese a existir estos programas, las aulas de clase no están completamente listas para incorporarlas, debido a la falta de recursos económicos, y pedagógicos. Actualmente existe el programa “Aprovechamiento de las TIC para mejorar la calidad educativa” en donde el objetivo es formar primeramente a los docentes para aprovechar las posibilidades de las TIC en los procesos pedagógicos. ⁶⁷
Recursos para la tecnología en la educación	En Colombia, hay siete estudiantes por cada dispositivo tecnológico (computador o tableta), en promedio, según las cifras del año pasado que maneja el Ministerio de Educación (MEN), lo que indica que existen falencias económicas para el cumplimiento de los diferentes programas educativos dados por el Gobierno. Es por esto que pese a existir estos programas de implementación de nuevas tecnologías pedagógicas, los recursos no llegan a cubrir el total de escuelas y colegios en el país, y más aún, que no solo se trata de la compra de los equipos, sino que abarca toda una capacitación a los docentes, para que hagan el máximo y correcto aprovechamiento de estas herramientas. ⁶⁸
Ventaja y beneficios del uso de la tecnología	La incorporación de la tecnología las aulas de clases permiten a los estudiantes tener acceso a diversas formas de aprender, permitiendo el descubrimiento de algunos estudiantes sus diferentes potenciales con el uso de estas herramientas. Dando a que los estudiantes tienen la variedad de medios tecnológicos de aprendizaje, significa que probablemente van a explorar y probar diferentes técnicas, y al final, conocer las mejores estrategias para ellos mismos como estudiantes individuales.

⁶⁷ Disponible en: <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/estudios-dan-un-balance-sobre-las-nuevas-tecnologias-en-las-aulas-246220> [Consultado en línea] el 07 de diciembre de 2018.

⁶⁸ Disponible en: <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/estudios-dan-un-balance-sobre-las-nuevas-tecnologias-en-las-aulas-246220> [Consultado en línea] el 07 de diciembre de 2018.

Fuente: Guía elaborada por la Universidad Nacional de Colombia, adaptada por los estudiantes del presente proyecto.

A partir del anterior Análisis PEST, es posible concluir que la Educación es la herramienta más importante en el proceso crecimiento de un ser humano, y que es indispensable y fundamental, pero que muchos menores no viven esta experiencia de manera obligatoria ni gratuita, como la Ley lo exige.

La infraestructura o logística educativa en algunos sectores del país se encuentra obsoleta y deteriorada, en el caso de Cartago, Valle, hace falta encerramiento en algunas instituciones, mejoramiento de laboratorios, entre otros.

Los docentes no reciben un trato digno en el tema de la evaluación, no se define el curso de actualización para los que no aprobaron la evaluación de carácter diagnóstico formativo, el servicio médico para el gremio es de muy mala calidad.

Es por esto que se evidencia, que la Educación en Colombia siempre ha tenido falencias, pero, que poco a poco se ha ido resolviendo y cambiando, con los diferentes gobiernos, en el transcurso de los años.

Finalmente, cada institución educativa, debe realizar cambios internos, acorde al entorno contemporáneo y los diferentes factores, como lo son los políticos, exigido por la Ley, económicos, sociales y tecnológicos, que permitan el mejoramiento de la misma, permitiendo dar el servicio de la educación con calidad.

3.1.2.2 Matriz de Actores

La Matriz de Actores es un instrumento que permite identificar las personas que se relacionan con la resolución del problema identificado en la organización y que pueden convertirse en aliados u opositores. “El mapeo de actores claves (MAC) está siendo cada vez más utilizada como herramienta de diagnóstico y gestión de proyectos”.⁶⁹

Se empleó esta matriz con el fin de conocer la importancia de las generalidades de los representantes de del Gobierno Nacional, de la Alcaldía Municipal y de la comunidad educativa, y la influencia que puede tener en la puesta en marcha de cada una de las propuestas establecidas en esta investigación.

Esta matriz no solo consiste en sacar un listado de posibles actores de un territorio, sino conocer sus acciones, saber el por qué están en el territorio y sus perspectivas que influyan en el objetivo del estudio presente

En el Colegio Conquistadores, existen actores o integrantes (descritos en la respectiva Matriz de Actores) de la comunidad educativa que pueden influir en el proceso de la formalización administrativa y fortalecimiento pedagógico de la institución.

⁶⁹ TAPPELLA, Esteban. (2007) El mapeo de Actores Claves, documento de trabajo del proyecto Efectos de la biodiversidad funcional sobre procesos ecosistémicos, servicios ecosistémicos y sustentabilidad en las Américas: un abordaje interdisciplinario”, Universidad Nacional de Córdoba. Disponible en: <https://planificacionsocialunsj.files.wordpress.com/2011/09/quc3a9-es-el-mapeo-de-actores-tapella1.pdf> Consultado en línea el 07 de diciembre de 2018.

Tabla 10 Matriz de Actores

ACTORES	DEMANDA	INTERÉS PUESTO EN SU EJECUCIÓN	IMPACTO	OPOSICIÓN	GRADO DE INTERÉS
MARIA VICTORIA ANGULO Economista, Magíster en Desarrollo Social, y en Análisis Económico. Ministra de Educación Nacional de Colombia.	Que los municipios certificados y sus respectivas I.E. y colegios privados cumplan la normatividad existente.	Qué todos los procesos internos sean realizados bajo la orientación de las respectivas Secretarías de Educación al menor costo.	Con el apoyo del Ministerio de Educación se puede obtener recursos para la modernización e implementación de nuevas tecnologías para el apoyo administrativo y pedagógico.	Que los Colegios no se orienten a las necesidades existentes.	II
CARLOS ANDRÉS LONDOÑO ZABALA Alcalde de Cartago	Que la Secretaría de Educación vigile el cumplimiento de la normatividad por parte de las diferentes instituciones y colegios.	Que los gastos generados por procesos como el fortalecimiento administrativo y pedagógico sean financiados por las mismas instituciones y colegios.	Mediante el apoyo de la Alcaldía Municipal, se pueden tramitar recursos para la adecuación de las instalaciones locativas para la adecuación del archivo del Colegio, además la adquisición de nuevos equipos tecnológicos para enriquecer las aulas de clases.	Que las instituciones lleven el mayor gasto de las inversiones.	II
MARTHA CECILIA DÍAZ Secretaria de Educación Municipal de Cartago	Que las instituciones del Municipio de Cartago, optimicen los procesos internos, incluyendo los administrativos.	Que la propuesta presenta presentada para la el Colegio Conquistadores se refleje también en otras instituciones.	Con la apropiación del fortalecimiento administrativo y pedagógico del Colegio Conquistadores, se estaría la normatividad vigente.	Que los costos totales de la implementación de este plan recaigan en la Secretaría de Educación.	I

Tabla 9 (Continuación)

ACTORES	DEMANDA	INTERÉS PUESTO EN SU EJECUCIÓN	IMPACTO	OPOSICIÓN	GRADO DE INTERÉS
NATALIA AGUDELO GARCÍA Directora Colegio Conquistadores	El fortalecimiento administrativo que beneficie el área pedagógica	Que el proceso del fortalecimiento administrativo y pedagógico pueda ser financiado por el representante legal y los pagos oportunos de los padres	Organización en procesos de matrículas, y atención a padres de familia. Control documental y fortalecimiento en la pedagogía institucional.	Financiamiento tardío de los recursos para el mejoramiento administrativo.	I
ANA MILENA HOLGUÍN Secretaría del Colegio Conquistadores	Que se formalice el área administrativa	Que no tenga nuevas labores de más	La organización de sus funciones de cargo y del archivo le ayudará a optimizar el tiempo y facilitar su carga laboral y la estandarización de procesos.	Que no asignen a otro empleado las responsabilidades administrativas, atención a padres y manejo del archivo.	III
Docentes	Facilidad en el proceso de entrega y recibo de información	Que no les asignen nuevas funciones	Mejoramiento en la modalidad de calificaciones, entrega óptima de información a los padres de familia, calidad en la calificación y evaluación de cada alumno.,	Muchos padres de familia no entienden los diferentes conceptos pedagógicos en los formatos de los boletines académicos, ocasionando demora en las reuniones y poca claridad en la información.	III
Consejo Directivo	Veracidad y claridad en la toma de decisiones	Claridad en la información dada a los padres de familia.	Que los padres de familia tengan buena relación con el personal administrativo, y buena imagen de la institución	Los cambios en diferentes labores administrativas y pedagógicas del colegio, pueden generar oposición por parte del personal.	I
Consejo Académico	Contar con nuevas herramientas de apoyo	Claridad en la información dada a los padres de familia, por parte de los docentes	Que el personal docente tenga claridad sobre los nuevos procesos de calificación, y atención a padres	Demora en la adaptación de los nuevos cambios.	II

Tabla 9 (Continuación)

ACTORES	DEMANDA	INTERÉS PUESTO EN SU EJECUCIÓN	IMPACTO	OPOSICIÓN	GRADO DE INTERÉS
Consejo de Padres	Que se brinde la mejor atención y prestación de los servicios.	Que se realice socialización sobre nuevos formatos de boletines escolares, modalidad de atención, horarios y estandarización de nuevos procesos, a la comunidad educativa.	Mayor participación de los padres de familia en los cambios del colegio.	Demora de adaptación de los cambios, por parte de los padres de familia.	IV

Fuente: Elaboración propia de los autores.

En la técnica anterior, las diferentes categorías influyen en cierto grado, siendo los actores más cercanos, los portantes de mayor jerarquía de interés en la investigación presente.

De igual forma fue posible conocer que aportes, demandas e intereses no manifiestos (interés oculto) pueden tener todos los actores involucrados en este proceso; así mismo se hace jerarquización de cada uno de ellos para conocer la importancia que tienen en el desarrollo la formalización del área administrativa y fortalecimiento pedagógico de la institución.

3.1.2.3 Matriz Espina de Pescado (Causa y efecto)

La Matriz Espina de Pescado (Causa y Efecto), aplicada por primera vez por el profesor Kaoru Ishikawa, es un instrumento que da a conocer lo que genera cada uno de los problemas identificados, el por qué cada acción genera una reacción y las respuestas que se pueden dar a los interrogantes planteados.⁷⁰

Ilustración 4 Matriz Espina de pescado (Causa – Efecto)



⁷⁰ UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS (CHILE): Diagrama de causa- efecto. Disponible en: <https://www.udla.cl/portales/tp6c6191b55q52/uploadmg/File/autoaprendizaje/Ficha%205%20Diagrama%20de%20causa-efecto.pdf>. Consultado en línea el 07 de diciembre de 2018.

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Es evidente que el resultado de esta técnica ilustró gráficamente los antecedentes o causas, que finalmente conllevan a un efecto. En este caso, en la Institución Colegio Conquistadores, fue posible distinguir los factores más importantes que finalmente concluyen la importancia del objetivo de esta investigación.

3.1.2.4 Matriz de Relación

En esta Matriz se busca analizar los más destacados problemas que surgen como consecuencia de la falta de un programa de gestión documental en el Colegio Conquistadores; para así ejecutar acciones sobre la problemática que más afecte al Colegio. Y con esto, encontrar una forma de disminuir o erradicar el impacto de los factores negativos que lo afectan por las falencias presentadas en la gestión académica.

Esto estudios son llevados a cabo de la siguiente manera: iniciando la investigación se determinan a través de un diagnóstico en el que se clasifican las problemáticas como fuertes o débiles y se toman las más fuertes para proponer su solución en el proyecto (Etapa No. 1 en la tabla).

Más adelante, se califica de la misma manera, pero ya no como consecuencia de un diagnóstico, sino por un estudio estadístico de las problemáticas, mediante métodos cualitativos (Etapa No. 2 en la tabla).

Y, por último, se observa por parte de los investigadores la situación de cada problema y se le considera también como fuerte o débil (Etapa No. 3 en la tabla).

Tabla 11 Matriz de Relación

PROBLEMAS		1	2	3	Fuerte	Débil
1	DEFICIT INFORMATIVO EN LOS BOLETINES	F	D	D	1	2
2	ADECUACION DEL ESPACIO PARA EL ARCHIVO DE DOCUMENTOS	F	F	F	3	0
3	METODOLOGIA PARA EL PROCESO DE MATRICULA	F	F	F	3	0
4	FUNCIONALIDAD DE LA SECRETARIA	F	D	F	2	1

En este proceso investigativo se tuvieron en cuenta cuatro problemáticas y se encontró que a pesar de que haya algunas más fuertes que otras, las cuatro deben ser tratadas porque desde la primera etapa diagnosticada, resaltaron las más perjudiciales para gestión académica.

Es necesario hacer planteamientos claros para superar la adecuación del espacio para el archivo de los documentos y la metodología para el proceso de matrícula, que se va a encontrar al tratar de llevar a la práctica la propuesta de formalización del área administrativa y fortalecimiento académico en la Institución Colegio Conquistadores.

3.1.2.5 Matriz DOFA

El análisis DOFA, creado por el teórico de los negocios, Albert S. Humphrey, consiste en realizar una evaluación detallada de los factores que en su totalidad diagnostican la situación interna, es decir, sus fortalezas y debilidades, así como su actualidad situacional externa; es decir, las oportunidades y amenazas.

El uso de esta herramienta de análisis, permitió poder reconocer las Fortalezas, Oportunidades, al igual que las Debilidades y Amenazas; de la Institución Colegio Conquistadores, logrando así, poder visualizar que decisiones y planes tomar frente a las situaciones presentes.⁷¹

El análisis DOFA permite analizar factores tales como culturales, sociales, ambientales, tecnológicos económicos, políticos y administrativos, que pueden afectar de manera positiva o negativamente en el éxito de resultados misionales del colegio.

Con los resultados de esta matriz, se puede llevar a implementar estrategias de mejoramiento, hacer la planeación de la propuesta y realizar las acciones correctivas que le permitan llevar a cabo el objetivo de la investigación presente.

⁷¹ PONCE TALANCÓN, Humberto, La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. Disponible en: <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>. Consultado en línea 12 octubre 2018.

A continuación, se emplea este instrumento analítico, en donde se evidencia el resultado a partir de las visitas realizadas a la Institución Educativa Colegio Conquistadores.

Tabla 12 Matriz DOFA para la Institución Colegio Conquistadores.

MATRIZ DOFA		
	Fortalezas	Debilidades
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Institución que cuenta con legislación educativa y licencia definitiva 2. Pago nominal conforme a la ley. 3. Buena imagen del colegio, en la comunidad educativa. 4. Ubicación de la I.E en una avenida principal del municipio. 5. Tiene buenas instalaciones locativas y tiene espacio para futura ampliación de su planta física. 6. Buen compromiso por parte de los profesores. 7. Planes de financiación a los padres para el pago de la mensualidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No está implementado ni estandarizado un sistema de control interno administrativo y documental. 2. Desconocimiento de la Ley General de archivo, por parte de los empleados que manejan los documentos. 3. No hay un espacio acondicionado para el archivo. 4. Bajo perfil profesional por parte de las docentes y auxiliares. 5. Poco reconocimiento de la I.E en la población. 6. No se cuenta con la acreditación de alta calidad en la educación. 7. Falta de estandarización del perfil de cargo para la secretaria.

Tabla No. 7. Matriz DOFA (continuación)

Oportunidades	Estrategias (FO)	Estrategias (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Optar por procesos de acreditación o certificación. 2. Ser la primera I.E de carácter privado, en darle cumplimiento a la Ley 594 de 2000. 3. Brindar mejores servicios a toda la comunidad. 4. Estructurar una mejor utilización de los recursos y ofrecer una educación de calidad. 5. Mejorar la imagen del Colegio, por medio del fortalecimiento de los servicios administrativos y pedagógicos brindados. 6. Enseñar una cultura organizacional adecuada para la continuidad del colegio. 7. Establecer un sistema de cobro más apropiado. 8. Estandarizar la contratación y selección del personal. 9. Ampliación del Colegio por existencia de lotes. 	<p>Se componen de las fortalezas y las oportunidades que tiene la empresa en el entorno.</p> <p>(F1) ;(O1) Construir con la comunidad educativa el plan de acreditación y certificación.</p> <p>(F2) ;(O8) Diseñar e implementar en el presupuesto de contratación anual y pagos de acuerdo a estudios y experiencia laborales.</p> <p>(F8); (O2) Organizar desde el inicio los contratos con los empleados.</p> <p>(F5 Y F6) ;(O9) Estructurar cómo maximizar la utilización de la locación</p> <p>(F8); (O7 Y O8) Sistematizar el cobro y mora de la cartera, estableciendo de manera organizada la financiación.</p> <p>(F2); (O5) Estructurar formatos de los pagos de nómina, de manera exacta.</p>	<p>Se crean a partir del cruce entre debilidades y oportunidades.</p> <p>(D6); (O1) Programar como objetivo y visión la acreditación institucional, por medio del cumplimiento con los requisitos para la certificación (documentación, infraestructura y personal requerido).</p> <p>(D5); (O5) Generar un plan de promoción y publicidad sobre la cultura institucional, dando a conocer a la comunidad en general los servicios y logros propios del colegio.</p> <p>(D7); (O3) Definir y estandarizar el perfil de cargo de la secretaria, y el cumplimiento de los objetivos del puesto de trabajo.</p> <p>(D2 Y D3); (O6) Generar un plan de enseñanza sobre la importancia de la gestión documental, en el ámbito administrativo que influye en el pedagógico.</p>

Tabla No. 7. Matriz DOFA (continuación)

Amenazas	Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
<p>1. Procesos disciplinarios por incumplimiento de la Ley 594 de 2000.</p> <p>2. Estar en régimen controlado por parte del M.E, al no cumplir con los requisitos.</p> <p>3. Competencia con los colegios que llevan mayor trascendencia puede presentarse descompensación en su eficacia.</p> <p>4. Competencia desleal.</p> <p>5. Calamidades domésticas, que impidan a las familias del colegio cumplir con la obligación de pago.</p> <p>6. Falta de personal calificado contratado en el área educativa.</p>	<p>Este tipo de estrategias se generan al combinar Fortalezas y Amenazas.</p> <p>(F1); (A3) Aprovechar su licencia definitiva para obtener la acreditación de alta calidad.</p> <p>(F2); (A6) Estandarizar el proceso de selección del personal y la exigencia de estudios terminados, por parte de los mismos.</p> <p>(F6); (A6) Diseñar el presupuesto para pagos de nómina y bonificaciones, de acuerdo a estudios, experiencias laborales y el rendimiento de los docentes.</p> <p>(F5); (A1) Establecer en el presupuesto posibles riesgos de cambio en la infraestructura, para la adecuación del archivo.</p> <p>(F3); (A4) Generar un plan de enseñanza de la cultura institucional, capacitando a la comunidad educativa sobre el sentido de pertenencia.</p> <p>(F7); (A5) Dar a conocer a los padres los planes de financiación de matrículas y otros servicios de la institución.</p>	<p>Se componen de las debilidades y amenazas de la empresa: Reducir debilidades evitando amenazas.</p> <p>(D1 Y D2); (A1) Ejecutar la implementación de la ley 594 de 2000, en área administrativa y pedagógica.</p> <p>(D6); (A2) Establecer auditorías internas, por el propio personal administrativo y cuerpo docente, para autoevaluación de todos los procesos propios del colegio.</p> <p>(D5); (A4) Utilizar las escuelas de padres para enseñarles amor y sentido de pertenencia por el Colegio</p> <p>(D4); (A6) Capacitar al personal que ya se encuentra laborando.</p>

De acuerdo a la información presente en la matriz DOFA, a continuación, se concluye cada uno de los puntos para mayor claridad.

- **Debilidades**

1. No está implementado ni estandarizado un sistema de control interno administrativo ni documental.

En la Institución Colegio Conquistadores, el hecho que no exista ninguno de estos dos sistemas de control interno, se genera informalidad en la ejecución de todos los procesos realizados en el quehacer diario, poniéndose en riesgo el plantel educativo frente a una auditoría de la Ley del Sistema General de Archivo, y a su vez, siendo necesario que se inicie la creación del Sistema de Control Interno.

2. Desconocimiento de la Ley General de Archivo por parte de los empleados que manejan los documentos.

El desconocimiento de la ley no exonera la generación del inicio de procesos disciplinarios y sanciones, al representante legal de la institución, por no estar creado un Plan de Archivo ni existir la delegación de responsabilidades que otorga la aplicación adecuada de la normatividad.

3. No hay un espacio acondicionado para el Archivo.

Fue posible evidenciar que se requiere de la adecuación de la respectiva área de Archivo, pues los documentos actualmente se encuentran guardados en diferentes armarios, sin rotular, al igual que iniciar la organización técnica de los documentos y la digitalización de los mismos, garantizando su seguridad.

4. Bajo perfil profesional por parte de los docentes y auxiliares.

Actualmente, solo se cuenta con una profesora graduada en Licenciatura en Pedagogía Infantil, puesto a que las demás docentes se encuentran en proceso de formación, ocasionando bajo nivel pedagógico para los estudiantes. Para contrarrestar esta situación es necesario realizar estandarizar el proceso de selección, contratando personal altamente calificado para la importante labor de la educación.

5. Poco reconocimiento de la Institución Educativa en la población

Este es un factor que genera poca competencia frente a otras instituciones. Pese a no ser ésta la prioridad del Colegio, es importante que se implemente publicidad por los diferentes medios, dando a conocer los servicios y énfasis brindados por el colegio

6. No se cuenta con la acreditación de alta calidad de Educación.

“Los establecimientos educativos privados que se orientan a la excelencia en la gestión pueden optar por procesos de acreditación o certificación, que incorporan autoevaluación, evaluación externa y procesos de mejoramiento. Los procesos de acreditación son más exigentes, pues incorporan fuertemente los procesos misionales, es decir los educativos, los que son incluidos extensamente en la autoevaluación y revisados por pares académicos, tanto para el rector, como para las áreas de conocimiento impartidas, bienestar e infraestructura”⁷²

Para lograr una mayor competencia dentro del sector, y un mayor reconocimiento, es necesario que la institución cuente con esta certificación, pues se logra una mayor

⁷² M.E.N: Certificación y acreditación. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-179263.html> en línea 17 de octubre 2018.

confianza por parte de los padres de familia, y una mayor estandarización de todos los procesos internos del plantel.

7. Estandarización del perfil de cargo de la secretaria.

Actualmente, la secretaria ejerce múltiples funciones, que, en ocasiones, no son conforme a su puesto de trabajo, como realizar reemplazos a profesoras, dando clases, hacer las compras de las loncheras de los estudiantes, ser la encargada de sacar todas las copias de las maestras para sus estudiantes, entre otras tareas. Esto ocasiona sobrecarga de trabajo, estrés y disminución de la concentración en las labores que si le competen.

Es por esto que es necesario la definición y estandarización de su puesto de trabajo, logrando así, que los procesos administrativos tengan más orden, y que pueda implementar su tiempo laboral en la gestión documental.

- **Oportunidades**

- 1. Optar por los procesos de acreditación o certificación.**

El colegio actualmente no cuenta con la acreditación. Es importante que la institución se ajuste a los requisitos del sistema o modelo de gestión

- 2. Ser la primera I.E de carácter privado en darle cumplimiento a la Ley 594 de 2000.**

La propuesta de este fortalecimiento, se puede lograr a parte del reconocimiento del hecho, optimizar los servicios y agilizar todos los procesos administrativos del plantel, y a su vez, el mejoramiento de diferentes formatos pedagógicos.

3. Brindar mejores servicios a la comunidad.

Toda la gestión que haga el representante Legal del establecimiento en cuanto a la adecuación del archivo, es fundamental para el proceso administrativo y pedagógico. Al implementarse la adecuación de los mismos, se podrán agilizar procesos internos y externos, optimizando los servicios dados por el colegio.

4. Estructurar una mejor utilización de los recursos y ofrecer una educación de calidad.

Con el apoyo financiero para el fortalecimiento administrativo y documental de la institución, se logra aumentar los estándares de calidad, mejorando la presentación de boletines escolares y los diferentes formatos solicitados por los padres, la agilización en el proceso de matrículas, ahorro de tiempo a la hora de facilitar un documento a un padre de familia, entre otros.

5. Mejorar la imagen del Colegio por medio del fortalecimiento de los servicios administrativos.

Un buen servicio atrae más clientes. Lo anterior es muy aplicable al sector privado; siendo este el caso oportuno. Con un buen servicio que se preste a la comunidad en general y con la incorporación de elementos, tecnológicos a los procesos de manejo administrativo, se brinda la posibilidad de que crezca la imagen y reconocimiento a la labor que en ella se esté desarrollando.

6. Enseñar una cultura organizacional adecuada para la continuidad del colegio.

Es necesario que todo el plantel educativo tenga presente la importancia de la estandarización de los procesos internos administrativos, y de la Ley General de Archivo, ya que esto influye en gran parte a los quehaceres pedagógicos, optimizando la educación a los estudiantes.

7. Establecer una cultura organizacional adecuada para la continuidad del colegio.

En algunas ocasiones, la cartera de ciertos estudiantes, se ha encontrado en mora hasta por tres meses, siendo esto un inconveniente para toda organización. Se debe sistematizar el cobro y mora de la cartera, estableciendo de manera organizada la financiación de los gastos propios del colegio.

8. Estandarizar la contratación y selección del personal.

En el Colegio Conquistadores, fue posible evidenciar que cuenta con un sistema de contratación muy particular, pues el reclutamiento del personal nuevo es realizado de manera muy cerrada; las profesoras primeramente deben contar con una serie de “principios cristianos”, pues éste es el énfasis principal de la institución; por otra parte, el área académica y/o profesional, o la experiencia laboral, no es el valor más fuerte para ser contratado, sino que pertenezca a la religión cristiana y que cuente con dichos principios.

La dificultad radica en no se les exige título profesional, ni un buen nivel de inglés, perdiendo competitividad en la calidad de educación, pues estas profesoras han aprendido su perfil de cargo, a medida que han desempeñado su función dentro de la institución, junto con el seguimiento de la directora.

9. Ampliación del Colegio por existencia de lotes.

La I.E se encuentra actualmente en proceso de construcción y ampliación de aulas, y con futuras posibles ampliaciones en los demás lotes con los que cuenta el colegio, asegurando el crecimiento de estudiantes y optimizando la calidad de la educación.

- **Fortalezas**

- 1. Institución que cuenta con legislación educativa y licencia definitiva**

Es muy importante destacar el trabajo realizado por la directora Natalia Agudelo, pues es ella la que ha sido encargada de presentar todos los informes y proyectos al Ministerio de Educación, teniendo la aprobación de todos los mismos. Desde ese momento el colegio cuenta con la aprobación del establecimiento educativo y licencia liberada, en donde la institución ejecuta sus labores de manera autónoma.

- 2. Pago nominal conforme a la ley.**

Actualmente, las maestras cuentan con su pago quincenal, conforme a la ley, incluyendo las prestaciones sociales. Esto permite una motivación laboral y un buen ambiente de trabajo.

- 3. La buena imagen del colegio en la comunidad educativa.**

Muchos padres de familia y la comunidad en general, tienen una buena imagen de la institución, al ser éste, un colegio con valores cristianos, es de preferencia para dar educación a sus hijos.

- 4. Ubicación de la I.E en una avenida principal del municipio.**

El Colegio Conquistadores, se encuentra ubicado en la entrada Cali – Cartago, en la Carrera 17 # 9 a 31, barrio El Rosario, siendo éste, un punto visible y estratégico que se debe aprovechar para la promoción del mismo y el crecimiento del número de estudiantes.

- 5. Tiene buenas instalaciones locativas y espacio para futura ampliación de su planta física.**

La I.E se encuentra actualmente en proceso de construcción y ampliación de aulas, y con futuras posibles remodelaciones en los demás lotes con los que cuenta el colegio, asegurando el crecimiento físico del plantel y optimizando la calidad de la educación.

6. Buen compromiso por parte de los profesores

En el colegio, se cuenta con un buen ambiente laboral y compromiso de tiempo completo por parte de los docentes, para llevar a cabo diferentes actividades y el proceso pedagógico de la institución.

7. Planes de financiación a los padres para el pago oportuno de la pensión

Los padres de familia deben realizar el pago oportuno, de manera mensual, antes del día de corte, sin embargo, también se puede realizar parcialmente quincenal, y/o con una mora de 5 días después de la fecha de corte. Para aquellos padres que se atrasan con sus pagos, se les incrementa unos intereses demasiados bajos que no superan el 0.1%.

- **Amenazas**

1. Procesos disciplinarios por incumplimiento de la Ley.

En toda organización, se corre el riesgo permanente de cometer faltas por el no cumplimiento de una ley y entre esas está el caso a la no aplicación de la Ley 594 de 2000, y aquellas que ordenan la implementación de los sistemas de Control Interno.

2. Estar en régimen controlado por parte del Ministerio de Educación al no cumplir con los requisitos

El Colegio Conquistadores lleva a cabo su funcionamiento, bajo régimen liberado, por el Ministerio de Educación; es decir, con total autonomía, sin embargo, el no cumplimiento de los requisitos mínimos y normas establecidas, puede llevar a cabo procesos disciplinarios, y pasar a régimen controlado, por el M.E.

3. Competencia con los colegios que llevan mayor trascendencia, puede presentarse descompensación en su eficacia.

Al ser el Colegio Conquistadores, una institución relativamente nueva, en ocasiones puede ser difícil competir con colegios de mayor experiencia y tiempo en el sector, trayendo bajos índices de estudiantes nuevos, y por ende, menor eficacia y utilidad a la organización.

4. Competencia desleal.

A medida que los alumnos van avanzado su grado de escolaridad, tienden a cambiar de institución educativa, en su mayoría de veces, a colegios públicos. Es importante que en el Colegio Conquistadores se cultive a cerca del sentido de pertenencia, incentivando por medio de diferentes reconocimientos, la antigüedad de cada estudiante.

5. Calamidades domésticas que impidan a las familias del colegio cumplir con la obligación del pago.

Es una situación al que el colegio se encuentra expuesto, y debe estar preparado para tomar las medidas pertinentes.

6. Falta de personal calificado contratado en el área educativa.

Como se ha mencionado anteriormente, la mayoría de las docentes no son profesionales, pues se encuentran en proceso de formación, ocasionando bajo nivel pedagógico para los estudiantes. Para contrarrestar esta situación es necesario realizar y estandarizar el proceso de selección, contratando personal altamente calificado para la importante labor de la educación.

Existen dificultades para la búsqueda de algunos documentos, debido a que no se encuentran archivados por áreas, ni rotulados, ni marcados; esto hace que la disposición y expedición de documentos no sean facilitadas de forma ágil y oportuna

También ha sido posible observar que el personal del cuerpo docente y pedagógico, no se encuentra muy relacionado, ni informado de temas de índole administrativo, asuntos como el valor de la mensualidad, costos de uniformes, entre otros, haciendo esto, una carga y responsabilidad mayor a una sola persona, la secretaria, y ocasionando dificultades de información.

También se evidenció que no hay un área física o una oficina de archivo, para toda la documentación existente, ocasionando desorden y dificultad de accesibilidad a la misma.

3.1.3 Aspectos a realizar.

Una vez analizada la situación de la Institución Colegio Conquistadores, los investigadores del presente trabajo, generaron con la colaboración del área administrativa, las denominaciones adecuadas para llevar a cabo el cumplimiento y

desarrollo de cada objetivo, con el fin de dar inicio a la formalización de la gestión administrativa, fortaleciendo el área pedagógica.

A continuación, la tabla del cumplimiento de los objetivos con las respectivas variables de impacto de la implementación, para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Institución Colegio Conquistadores:

Tabla 13 Desarrollo de los objetivos específicos.

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
Analizar el ambiente externo de la Institución Colegio Conquistadores para identificar oportunidades y amenazas.	Ambiente externo	Política	<ul style="list-style-type: none"> Relación con secretaría de educación. Cumplimiento de la normatividad.
		Social	<ul style="list-style-type: none"> Expectativas educativas de la población.
		Económica	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos familiares. Ocupación laboral. Articulación con el sector productivo.
		Cultural	<ul style="list-style-type: none"> Instituciones de apoyo.
Explorar el sector educativo al cual pertenece la Institución Colegio Conquistadores para conocer su perfil competitivo.	Perfil competitivo	Académica	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones externas (pruebas saber) Índice sintético de calidad.
		Extensión	<ul style="list-style-type: none"> Servicios a la comunidad.
		Proyección	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimientos institucionales.

Tabla No. 8. (Continuación)

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
Analizar sistemas educativos nacionales e internacionales para conocer ventajas y oportunidades que se puedan adaptar en implementar en la institución educativa.	Sistemas educativos	Soportes ideológicos	<ul style="list-style-type: none"> Fines, propósitos Ideales de formación
		Estructura y/o configuración	<ul style="list-style-type: none"> Áreas Inversión
		Programas y proyectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de las TIC.
Estudiar la situación interna de la institución Colegio Conquistadores para conocer sus fortalezas y debilidades.	Situación Interna	Directiva	<ul style="list-style-type: none"> Horizonte institucional Liderazgo directivo
		Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura Apoyo a la academia
		Académica	<ul style="list-style-type: none"> La interacción en el aula Pertinencia del currículo
Formular el plan de mejoramiento y fortalecimiento para la gestión administrativa para el primer semestre del año 2018.	Gestión administrativa	Matricula	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de matricula Mecanismos de renovación
		Boletines	<ul style="list-style-type: none"> Estructura y configuración del boletín
		Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> Certificados y constancias Solicitud, diligenciamiento y entrega. Archivo.
Diseñar el sistema de seguimiento y control de los planes.	Planes	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo para seguimiento. Instrumentos para recoger información.
		Control	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de los resultados. Divulgación del plan.

Fuente: Elaboración propia.

El proyecto de propuesta de formalización del área administrativa en la institución Colegio Conquistadores de Cartago -Valle para fortalecer su gestión académica en el año escolar 2018, presenta hipotéticamente las siguientes variables, de acuerdo a los objetivos específicos de esta investigación: ambiente externo, perfil competitivo, situación interna, gestión administrativa, planes y sistemas educativos. Se aclara que es hipotéticamente, en razón a que es la Institución, en cabeza de su Comité Administrativo, quien decide o no, implementar esta propuesta. Es la Institución quien, decidirá los tiempos, los recursos y acogerá la estrategia sugerida en este plan.

A continuación, el desarrollo de los objetivos:

3.1.4 Variable de impacto de los objetivos para el mejoramiento de la gestión administrativa y fortalecimiento pedagógico.

3.1.4.1 Ambiente externo.

El estudio del ambiente externo es poder conocer sobre tendencias, factores y relaciones del mismo en la Institución. El conocimiento se emplea como herramienta para el desarrollo de la presente investigación, y de las acciones que se tomaron para el mejoramiento continuo del colegio.

La Institución Colegio Conquistadores se encuentra localizada en el municipio de Cartago-Valle, ubicado en la dirección Calle 10 con Carrera 17 esquina, No. 9 a-31. Su área de influencia comprende las siete (7) comunas del municipio, con sus múltiples barrios, puesto a que los estudiantes que ingresan a la institución no

necesariamente provienen de barrios o comunas cercanas al colegio. Actualmente, la Institución Colegio Conquistadores, se encuentra en proceso de mejoramiento continuo en la calidad educativa y administrativa, en una población escolar variable que aumenta año tras año.

Ahora bien, el ambiente externo de la institución está basado en cuatro (4) dimensiones que son:

- Dimensión Política.

Existen entidades reguladoras que actualmente se encargan de controlar todas las instituciones educativas de carácter público y privado, en donde éstos ofrecen servicios para la enseñanza primaria, básica y media. Estas entidades gubernamentales intervienen en variables como precios de matrículas y pensiones, cupos disponibles, los aspectos pedagógicos y educativos, la regulación de contratación y personal, variables de infraestructuras reglamentarias, entre otros.

“El Ministerio de Educación Nacional trabaja en la formulación, adopción de políticas, planes y proyectos relacionados con la educación superior en Colombia, con el fin de mejorar el acceso de los jóvenes a este nivel educativo; lo que permite, que el país cuente con ciudadanos productivos, capacitados, y con oportunidad de desarrollar plenamente sus competencias, en el marco de una sociedad con igualdad de oportunidades”⁷³

⁷³ Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/porta1/Educacion-superior/>, consultado en línea 01 de agosto 2018.

Actualmente, el Colegio Conquistadores opera bajo las condiciones y lineamientos políticos del Ministerio de Educación y la Cámara de Comercio, con una licencia de funcionamiento para la educación preescolar, primaria y básica; siendo la representante legal la señora Adriana María López, con el NIT: 43020604-0, y en cuanto a la planeación, la dirección y la ejecución de los programas que beneficien las habilidades de los niños y el entorno exterior, la suscrita directora Natalia Agudelo, encargada de las relaciones con la comunidad y los entes públicos.

La Secretaría de Educación, sólo ha visitado las instalaciones del colegio, en los inicios del mismo, en donde realizaron sugerencias de adecuación y remodelación de la planta física, dando el visto positivo al proyecto educativo.

- Dimensión social

Está claro que una sociedad es un grupo de seres humanos, que componen todo un sistema, cuyo fin es existir y cumplir un propósito o algún tipo de finalidad que puede ser logrado en común y no individualmente. Este bien o finalidad común puede ser material, intelectual, cultural, moral, sin fines de lucro, entre otros.

Como uno de los pilares fundamentales de las capacidades del ser humano para desarrollarse libremente en el mundo moderno, la educación tiene prioridad central sobre los objetivos de desarrollo personal.

En el ámbito social de un colegio, la función principalmente es brindar educación, en las condiciones adecuadas de enseñanza-aprendizaje; con capacidad de responder por sus funciones y resultados; que rinde cuentas a la comunidad y hace posible la participación social. Esta es la razón de ser, optimizar los recursos necesarios para garantizar el acceso y la permanencia de los niños y niñas de la zona, para lograr la máxima calidad educativa.

El Colegio Conquistadores, es una institución de carácter privado, que cuenta con una modalidad educativa la cual está enfocada en principios y valores cristianos brindar crecimiento intelectual y social de los alumnos, siendo éstos en su mayoría, niños en hogares estrato 3 y 4; y en algunos casos especiales, becados.

En cuanto a la investigación presente, también les permitirá a los estudiantes y padres de familia la opción de hacer sus peticiones de manera verbal, facilitando los medios y estrategias de comunicación entre todos los actores de la comunidad educativa.

Lo anterior para significar que este proyecto pretende impulsar la oralidad como mecanismo de comunicación efectiva, eficiente y responsable entre los actores de la comunidad educativa. Esto deberá permitir, mejor calidad de vida en los usuarios de los servicios educativos que presta la institución.

- Dimensión económica

En el municipio de Cartago, Valle del Cauca, se cuenta con una economía en su mayor parte de vocación comercial, agrícola y pecuaria, con pocas industrias. En los municipios más montañosos se cultiva café y cinco de ellos: Alcalá, Ansermanuevo, El Águila, El Cairo y Ulloa fueron incluidos dentro del Paisaje Cultural Cafetero, declarado Patrimonio de la Humanidad por la Unesco. Se destaca el municipio de La Unión por su producción y procesamiento de uva, y los municipios de Cartago y Zarzal, por su intensa actividad comercial.

El Colegio Conquistadores, se encuentra en un mercado competente en la ciudad de Cartago, en donde los padres de familia quieren que sus hijos reciban la mejor formación y educación, para un buen desarrollo en la personalidad de los niños. En cuanto al entorno económico de estos hogares que conforman el plantel estudiantil, son padres que, en su mayoría, ambos roles (padre y madre) trabajan, o en pocos casos, sólo uno de ellos lo hace formalmente. Esto hace que el tema del pago de las matrículas y pensiones, sea de forma eficaz y puntual, sin embargo, existen casos de mora con los pagos y dificultades económicas, por parte de los padres, que el colegio normalmente debe manejar. Actualmente el valor de las pensiones para educación preescolar tiene un costo de \$95.000 mensuales, al igual que la matrícula inicial; y el valor de la pensión mensual para primaria tiene un costo de \$115.000, siendo el mismo valor para la matrícula al inicio del año lectivo.

En cuanto a la articulación económica del colegio con el sector, se puede decir que ésta se refleja en la calidad de la enseñanza, que cuenta con profundización en inglés y emprendimiento, y brindando clases de natación como cátedra obligatoria, siendo la educación la que provee un perfil económico, la riqueza más importante de las empresas es el capital humano, lográndose así con un alto grado de educación, les permite tener acceso a una mano de obra calificada, que a su vez, permite alcanzar la eficiencia económica para la sociedad.

- Dimensión cultural

La diversidad cultural es una característica esencial de la humanidad y un factor clave de su desarrollo. Colombia es un país reconocido por su compleja y rica diversidad cultural que se expresa en una gran pluralidad de identidades y de expresiones culturales de los pueblos y comunidades que conforman el entorno.

En Colombia existen un sinnúmero de manifestaciones culturales que expresan la variedad étnica, religiosa, de costumbres, tradiciones y formas de vida de su población, así como su riqueza natural y diversidad de climas, geografías y paisajes, entre otros. La nación colombiana es hoy en día producto del más variado mestizaje, donde interactúan la cultura y las tradiciones de los pueblos americanos, europeos y africanos.⁷⁴

El colegio Conquistadores, cuenta con una cultura educativa, la cual se enfoca en principios y valores cristianos, sin ser esto una restricción o un impedimento para alumnos o padres de otras religiones, pues en su mayoría son católicos, pero optan por que sus hijos tengan una educación “sana” con fundamentos cristianos, siendo la institución un lugar donde se respeta la libre expresión y la privacidad de cada familia.

La institución Colegio Conquistadores, como prestadora de servicios educativos, no cuenta con vínculos fuertes o relaciones públicas con instituciones tales como el ICBF, la Alcaldía Municipal, Casa de la Cultura, entre otros, siendo esto una desventaja, ya que estos entes ayudarían para el desarrollo de competencias básicas educativas y ciudadanas, es indispensable que las instituciones educativas desarrollen en los estudiantes competencias entendidas como un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes para un buen desarrollo en la comunidad.

⁷⁴ La diversidad cultural colombiana. Disponible en: <http://eduteka.icesi.edu.co/proyectos.php/1/4917>, consultado en línea 01 agosto 2018.

3.1.4.2 Perfil competitivo.

- Sector educativo:

Actualmente, el sistema educativo colombiano está conformado por la educación inicial, la educación preescolar, la educación básica (cinco grados en primaria y cuatro grados en secundaria), la educación media (dos grados y culmina con el título de bachiller), y la educación superior. Así mismo, La educación para el trabajo y el desarrollo humano hace parte del servicio público educativo y se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales.

En los inicios del Colegio Conquistadores (llamado antes Jardín preescolar y materno Happy Kids) sólo se impartía clases para niño de rango materno, párvulo y preescolar, en donde la educación inicial, era el nicho del mercado. “Actualmente, el Ministerio de Educación Nacional asume la educación inicial desde el marco de la atención integral, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1804 de 2016 “Por la cual se establece la política de Estado para el desarrollo integral de la primera infancia De cero a siempre y se dictan otras disposiciones”. En este marco, entiende la educación inicial como: un proceso educativo pedagógico intencional, permanente y estructurado, a través del cual los niños y las niñas desarrollan su potencial, capacidades y habilidades en el juego, el arte, la literatura y la exploración del medio, contando con la familia como actor central de dicho proceso”.⁷⁵

Hoy en día, la institución cuenta con la aprobación del Ministerio de Educación, para dar clases a niños en la educación inicial, educación preescolar, educación básica

⁷⁵ Marco Nacional de Cualificaciones Sector Educación. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362823_recurso.pdf, consultado en línea en 01 de agosto 2018.

primaria y educación básica secundaria, aunque actualmente el máximo grado existente es tercero de primaria.

El colegio Conquistadores es de carácter privado, en donde la calidad de la educación se fundamenta en la enseñanza con principios y valores cristianos, que cuenta con maestras de planta, profesoras en proceso de formación en pedagogía infantil, un licenciado en ciencias del deporte, y profesores hora cátedra para las asignaturas de inglés y emprendimiento.

- Dimensión académica

El Colegio Conquistadores aún no ha sido participe de las Pruebas Saber, organizadas por el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Icfes, puesto a que, en el año presente, no se realizaron dichas pruebas en los grados 3°, 5° y 9°, por motivos de cambios metodológicos, organizados por la directora del certamen Ximena Dueñas.⁷⁶ En este caso, es importante resaltar que el máximo grado escolar existente en el colegio es tercero de primaria, que, en esta oportunidad, no tuvieron participación de las pruebas mencionadas.

En cuando a los estándares de calidad, Secretaría de Educación siempre les ha asignado la calificación de “Libertad regulada”, siendo el mejor ítem calificativo en las instituciones educativas, esto quiere decir que el colegio tiene la libertad de estandarizar el valor de las matrículas y pensiones mensuales, siempre y cuando éstas se encuentren en los rangos permitidos por la entidad pública.

⁷⁶ REVISTA SEMANA, ¿Por qué este año no se realizarán las Pruebas Saber en 3, 5 y 9? [en línea] Disponible en: <https://www.semana.com/educacion/articulo/por-que-este-ano-no-se-realizaran-las-pruebas-saber-en-la-educacion-primaria/559414>. Consultado el 01 de agosto de 2018.

- Dimensión de extensión y proyección

Las actividades extraescolares y de proyección social, son un complemento de la formación que brinda algunas instituciones de educación básica, media y superior. Estas actividades fomentan diferentes actividades tales como deportivas, artísticas, ofimáticas manuales e intelectuales, tanto en niños como en adultos. Las instalaciones de la institución deben contar con las instalaciones adecuadas para brindar dichos servicios de manera óptima y eficiente.

El Colegio Conquistadores, no cuenta con una oficina o un área de extensión y proyección social, puesto que es una institución que aún está en proceso de crecimiento en su infraestructura y en número de alumnos.

3.1.4.3 Sistemas educativos.

Como se ha mencionado anteriormente en la Teoría de Sistemas, los conjuntos de elementos que interactúan entre sí y se interrelacionan, se conocen como sistemas. En cuanto a la educación, es el proceso que, a través de la transmisión de conocimientos, permite la socialización entre las personas.

Es así, que un sistema educativo, es un conjunto estructurado por diversos componentes que permiten educar a la población, tales como las universidades, los colegios, las bibliotecas, entre otros.

En América, resaltan diferentes sistemas educativos, que, por sus componentes metodológicos, son reconocidos por la excelencia y calidad en la enseñanza. Algunos claros ejemplos son Canadá y Chile.

- Soportes ideológicos de la Educación

El sistema educativo en Canadá, en su mayoría, es público, siendo éste administrado y gobernado por regiones, lo que ocasiona que haya diferencias entre distintas provincias. Sin embargo, todos los territorios mantienen unos altos índices de calidad, situándose como uno de los mejores sistemas educativos del mundo. La inversión a nivel general es muy alta, logrando que todos los habitantes reciban una educación gratuita. Este Sistema Educativo se estructura así: Preescolar y Kindergarten, Primaria (1er a 6to Grado), Secundaria (7mo al 9no Grado), Secundaria (10mo al 12avo Grado), Universidad de dos años, Universidad de 4 años.

Por otro lado, en Chile la educación tiende a la privatización, con orientación al mercado y la competencia. Con el paso del tiempo, después de la dictadura de Pinochet, ocurren varias transformaciones del sistema educativo a nivel institucional, normativo y financiero. Así, en pocos años se generó una transferencia y desconcentración de la administración de los establecimientos educacionales desde el Estado a los municipios, se cambió la forma de asignación de los recursos a las escuelas desde un pago de presupuestos hacia un pago de subvención por asistencia de alumnos, se propició y fomentó el surgimiento de escuelas privadas con financiamiento estatal y se disminuyó el estatus laboral de los docentes.⁷⁷

- Fines, propósitos- Ideales de formación

En Canadá, existe un elevado interés por parte de todas las provincias para enseñar con altos estándares de calidad, enfocándose en especial a la primera infancia, con

⁷⁷ Sistema Escolar Chileno: Características y consecuencias de un modelo orientado al mercado. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000300063 Consultado en línea el 2 de octubre 2018.

la existencia de programas de educación en esta etapa, en donde normalmente inicia a los 4 o 4 años de edad, esto depende de la provincia. Los programas varían en duración, algunos son todo el día, otro medio día, y son basadas en el aprendizaje a través del juego.

En cuanto a Chile, la calidad de la educación es muy importante para modelar la inclusión económica y social, logrando así, disminuir los niveles de desigualdad del país, además de crear la fuerza laboral apropiada para una economía basada en el conocimiento. El enfoque especial es orientado al mercado, involucramiento en empresas privadas y la competencia.

- Estructura y/o configuración: Áreas – Inversión

En Canadá, la educación es responsabilidad exclusiva de las provincias y territorios. No existe un ministerio federal de Educación. Las provincias y territorios financian las escuelas, determinan el currículo y establece el sistema de evaluación.

Siendo este sistema educativo, uno de los más descentralizados del mundo, se organizan las provincias, quienes aportan el 100% del presupuesto.

Estas provincias establecen el currículo, las políticas generales y la financiación; luego están los municipios que se encargan de contratar al personal y elegir a los directores de los centros educativos. Todo esto lo desarrollan a partir del desarrollo de currículos por medio de la consulta de en las diferentes áreas, al igual que un proceso muy exigente de selección de los docentes; y la financiación equitativa, otorgando más dinero a los centros educativos que lo necesitan.

En Chile, al ser la educación de carácter privado en la mayoría de colegios, el estado debe ser quien se encargue de financiar la asistencia de los niños y jóvenes a las instituciones.⁷⁸

- Programas y proyectos relevantes:

Uno de los programas más exitosos de la educación canadiense, ha sido su capacidad de integrar a los niños inmigrantes. En un máximo de tres años, estos alumnos alcanzan niveles altos de desempeño porque reciben apoyos fuera del colegio, por ejemplo, reciben refuerzo lingüístico; esta es una forma de integrar a los alumnos.

Actualmente, se utilizan diferentes herramientas pedagógicas, con el fin de obtener análisis y hallazgos sobre la capacidad de aprendizaje del niño, tales como:

- Instrumento de Desarrollo Temprano (EDI) – basado en la población, provee información sobre:
 - Estudio previo sobre la salud física y mental
 - Conocimiento y competencia social, salud/madurez emocional
 - Desarrollo cognitivo
- La Evaluación Temprana (EYE) – basada en el niño, provee información sobre:
 - Consciencia de sí mismo y del ambiente
 - Habilidades cognitivas
 - Lenguaje y comunicación⁷⁹

⁷⁸ ¿Por qué es tan exitosa la educación en Canadá? Disponible en: <https://compartirpalabramaestra.org/articulos-informativos/por-que-es-tan-exitosa-la-educacion-en-canada> Consultado en línea el 2 de octubre de 2018.

⁷⁹ Sistema de evaluación en Canadá. Disponible en: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=lz6syTTRP4o%3D&tabid=1730> Consultado en línea 2 de octubre 2018.

En Chile, La cobertura de educación es mucho mayor que la de otros países de América Latina. El país contempla doce años de educación obligatoria. Además, desde 1990, se han hecho importantes esfuerzos por aumentar la cobertura de la educación de párvulos.⁸⁰

- Manejo de las TIC.

En Chile, dentro de las tecnologías empleadas para la facilitación de la labor docente, relacionada con el área administrativa, las más representativas son utilizar softwares especiales para llevar a cabo su función docente (cartas, informes de notas, actas de notas, planificaciones, etc., y la implementación de recursos informáticos para elaborar y administrar bases de datos de sus estudiantes para apoyar procesos administrativos.

Por otro lado, en la situación pedagógica, se emplean las TIC en la preparación de material educativo tales como: utilizar herramientas computacionales para el desarrollo de recursos multimedia de apoyo a las actividades pedagógicas (diseño de páginas web, uso de editores de páginas web y/o aplicaciones para el desarrollo de estas, crean por medio de software presentaciones para apoyar la enseñanza y aprendizaje con elementos multimedia, la utilización de espacios virtuales para el estudio en la plataforma, entre otros.⁸¹

⁸⁰ ¿Hacia dónde avanza el sistema educativo en Chile? Disponible en: <https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2017/06/EVIDENCIAS-37-System-Review.pdf>. Página 6. Consultado en línea el 2 de octubre 2018.

⁸¹ Estándares tic para la formación inicial docente. Disponible en: <http://eduteka.icesi.edu.co/modulos/1/343/> consultado en línea el 3 de octubre 2018.

Pudiendo visualizar la educación empleada en los países mencionados anteriormente, es posible concluir que, comparando con la ideología educativa colombiana, Canadá es un país en donde los procesos de la enseñanza, es exclusivo de cada provincia, pues en cada una se maneja de manera diferente, asemejándose con los procesos educativos empleados en Colombia, pues cada municipio tiene cierto grado de autonomía para abordar la educación.

En cuanto a Chile, se tiene como ley que todos los niños y jóvenes deben entrar al sistema educativo, siendo por cobertura educativa, similar el sistema educativo colombiano, al igual que el manejo de las TIC en las aulas de clases, en ambos países se emplean plataformas educativas tales como “GeoGebra”, clases virtuales por medio de “Skype” entre otros.

Y, por último, pero no menos importante, cada sistema educativo tiene una inversión estatal diferente; para ello, se creó una Matriz de Perfil Competitivo, en donde se da a conocer cómo los diferentes gobiernos aportan económicamente con la educación:

Tabla 14 Matriz de Perfil Competitivo: Inversión Educativa en los países de Chile, Canadá y Colombia

PAISES	INVERSIÓN EDUCATIVA (2018)
CHILE	10,3 billones de pesos chilenos -17,071 de millones de dólares. ⁸²
CANADÁ	293,5 billones de dólares canadienses -219,3 billones de dólares. ⁸³
COLOMBIA	41,4 billones de pesos colombianos -13,314 millones de dólares. ⁸⁴

Fuente: Elaboración propia de los autores.

El Banco Mundial se ha tomado la tarea de calificar el presupuesto educativo, en varios países, con relación al PIB -producto interno bruto- que tienen ellos. Dichas

⁸² Disponible en: -(<https://www.larepublica.co/globoeconomia/chile-y-colombia-los-que-mas-invierten-en-educacion-en-la-alianza-del-pacifico-2710185>) (<https://www.latercera.com/noticia/presupuesto-2018-bachelet-elevo-32-recursos-educacion-4-anos/>) Consultado en línea el 07 de diciembre 2018.

⁸³ Disponible en: (<https://www.theglobeandmail.com/news/politics/2018-federal-budget-highlights/article38116231/>). Consultado en línea el 07 de diciembre de 2018.

⁸⁴ Disponible en: (<https://www.elheraldo.co/colombia/presupuesto-total-para-la-educacion-queda-en-414-billones-mineducacion-552088>) (<https://www.larepublica.co/globoeconomia/chile-y-colombia-los-que-mas-invierten-en-educacion-en-la-alianza-del-pacifico-2710185>) . Consultado en línea el 07 de diciembre de 2018.

calificaciones se dan anualmente en los países sometidos a esa evaluación económica, entre los cuales se encuentran Canadá, Chile y Colombia.

Canadá, quién encabeza la lista entre estos tres países, obtuvo su última puntuación en el año 2011 con un porcentaje de 5,3%; precedido por 4,9% y 5,4% en el 2009 y 2010 respectivamente. Lo cual expresa que este país mantuvo su alto nivel de inversión en la educación, a pesar de sus pocas variaciones en tales puntajes. Del 2011 en adelante el banco mundial no reporta puntuaciones, pero con lo anterior se puede deducir que ha mantenido un buen presupuesto educativo.

En segundo lugar, está situado Chile, que en sus primeros años fue calificado con un 4,2% consecutivo en el 2009 y 2010. Más adelante, en el año 2011 descendió a una puntuación del 4,0%. Pero, aun así, las estadísticas revelan que del 2011 al 2015 mantuvo un incremento porcentual del 4,0% al 4,9%. Con esto podemos decir que Chile al igual que Canadá se empeñó en mantener un incremento continuo en el presupuesto para la educación y que eso los convierte países con mejor inversión educativa en relación a sus países vecinos.

Por último, Colombia quien fue el más recientemente calificado de estos tres, consiguió en el año 2015 precedido por una oscilante variación en sus puntajes que van desde 4,4% en el 2012 a un 4,8 y 4,9 en el 2010 y 2013 respectivamente, según el Banco Mundial, un 4,5% que lo posiciona como el menor inversor en la educación, con relación a Canadá y Chile. Pero a pesar de ello, ha logrado estar por encima de Chile en el año 2009, 2010, 2011 y 2013; también igualo con éste en el 2014 con

4,7% e incluso estuvo cerca a Canadá en el 2009 con una diferencia de 0,2%. Con esto podemos inferir que la suma presupuestal de Colombia no ha estado del todo mal, sino que en los últimos años ha venido decreciendo paulatinamente.⁸⁵

3.1.4.4 Situación interna

En el Colegio Conquistadores, en el diagnóstico que se ha realizado, fue posible evidenciar y conocer que se presentan las siguientes situaciones:

Dimensión directiva:

Existe un concejo directivo, conformado por ciertos miembros, que no laboran directamente dentro de la organización educativa, pero que cumplen con funciones fundamentales para la toma de decisiones en el ámbito administrativo; estas funciones son:

- Preparar un presupuesto anual para gastos y actividades.
- Prever los medios necesarios para el mantenimiento de los establecimientos.
- Determinar la contratación del personal nuevo y renovación de contrato de los mismos.
- Aprobar los planes de estudio.
- Estudiar casos de alumnos becados parcial o totalmente en sus matrículas.
Autorizar reducciones de las mismas en casos justificados

⁸⁵ BANCO MUNDIAL, Gasto público en educación. Disponible en: <http://databank.bancomundial.org/data/reports.aspx?source=2&series=SE.XPD.TOTL.GD.ZS&country=CHL,CAN,COL#>
<https://datos.bancomundial.org/indicador/SE.XPD.TOTL.GD.ZS?end=2016&locations=CL-CA-CO&start=1971&type=shaded&view=chart>. Consultado en línea el 07 de diciembre de 2018.

- Establecer los costos de matrículas y pensiones.

Posteriormente, se encuentra al mando la directora del colegio, encargada de la planeación la dirección y la ejecución de los programas académicos, dentro y fuera de la institución, también responsable del personal docente.

- Dimensión administrativa

En el Colegio Conquistadores, existe un proceso administrativo fundamental, ejecutado por la directora, la secretaria y el contador, en donde rutinariamente es empleado:

Planeación: El proceso de planeación del Colegio Conquistadores es piramidal, puesto a que es la directora quien toma las decisiones y conoce de forma global los procedimientos y estrategias a ejecutar.

Organización: Se evidenció la división del trabajo (óptima realización de los perfiles de cargo, para la educación adecuada de los niños), se realiza la delegación y cumplimiento de tareas.

Control: La directora es la encargada de verificar el cumplimiento de las delegaciones de tareas, realizar auditorías internas en cuanto a la pedagogía usada por las maestras y la calificación de las mismas, midiendo resultados y cumplimiento de los objetivos planeados. También es quien toma las medidas correctivas y aspectos por mejorar.

Dirección: La directora, se encarga de brindar asistencia integral y psicológica a los alumnos, proporcionando una óptima atención educativa, recreativa y asistencial que permita el desarrollo integral de las capacidades física, afectivas, sociales y

cognitivas de los niños, dirigiendo todas las actividades planeadas al inicio del año vigilando la ejecución de las clases programadas.

También es encargada de tratar los asuntos de su competencia con el supervisor que la Unidad de Educación Inicial de la Secretaría de Educación Pública haya asignado. Lleva a cabo reuniones de interconsulta del colegio, promueve la integración de la Asociación de Padres de Familia y desarrolla actividades de orientación a los padres de familia.

- Dimensión académica

Actualmente, la Institución Colegio Conquistadores cuenta con reuniones mensuales, por parte del concejo académico, en donde se realizan capacitaciones y los aspectos por mejorar. Dicho concejo se encuentra conformado por la directora y todo el cuerpo docente. Las profesoras deben presentar un informe semanal con la planeación de las actividades pedagógicas, y adicionalmente, se realizan reuniones trimestrales de comisión de evaluación y promoción, en donde se estudian casos particulares de los estudiantes de primaria.

El método de enseñanza del colegio inicialmente comienza con el énfasis “Inteligencias múltiples” en donde se resaltan todos los diferentes tipos de inteligencias adquiridas por los niños. Hoy en día utilizan la “Inteligencia Integral”, en donde consideran que el niño tiene su conocimiento innato, y la institución ayuda a estimular dicho conocimiento.

En cuanto al currículo académico empleado en la institución, se divide en dos partes: Preescolar, en donde se habla de “dimensiones” tales como Lenguaje, Matemática, Gimnasia, Ciencia Naturalista, Inteligencia Emocional, Música, Dimensión Espiritual. Artística, e inglés; y Primaria, que son áreas de conocimiento, tales como Castellano, Comprensión Lectora, Ética y Valores, Ciencias Sociales, Ciencias Naturalistas, Química, inglés, Matemática, Geometría, Tecnología e Informática, Artística y Música, Religión y Educación Física.

3.1.4.5 Gestión administrativa

El Colegio Conquistadores, cuenta con un concejo académico, que es el encargado del área administrativa, como designación de recursos, pago a proveedores, salarios de la nómina, manejo de cartera o estudiantes en mora, valor de las matrículas y pensiones, valor de servicio de loncheras y cafetería, entre otros. Dicho comité está conformado por la representante legal Adriana López, y esposo Carlos Jiménez, y el señor Mateo Jiménez, contador público de la institución.

La matrícula del estudiante nuevo, inicia con una entrevista realizada por la directora, en donde interrogan a los padres o acudientes, aspectos como sociales y económicos, y se entrevista al niño, para el estudio de las capacidades actuales que posee. Posteriormente el padre de familia firma un documento en donde afirma que se encuentra de acuerdo con las políticas internas de la institución, y el pago oportuno de matrículas y pensiones, además debe presentar a la secretaría una serie de documentos de los padres y del niño, necesarios para dicha matrícula, y finalmente cancelar los costos del plantel educativo.

La renovación de matrículas se realiza anualmente, en donde los padres de familia y/o acudientes tienen un plazo de fechas, para realizar inicialmente la separación del cupo, y posteriormente la cancelación total de la matrícula y a la vez, primera mensualidad o pensión del año lectivo. Este procedimiento es realizado siempre y cuando el niño se encuentre a paz y salvo con la institución; en caso de que ocurra lo contrario, los padres tienen una fecha límite para estar a paz y salvo, por casos de mora de pagos de matrícula, mensualidad, lonchera, uniformes, entre otros.

- Boletines

En la Institución Educativa Colegio Conquistadores, los boletines escolares son entregados en cuatro (4) periodos, en reuniones trimestrales, realizados con los padres de familia. Cada padre o acudiente, tiene un tiempo designado en el transcurso de la jornada, puesto a que la entrega de estos informes académicos de los alumnos, se hace de manera personalizada, es decir, de docente a un solo padre de familia.

Estos boletines, de manera básica, constan de las calificaciones de los alumnos, obtenidas en el periodo, siendo “Logrado” y “No logrado” los ítems de calificación para Preescolar, en las dimensiones de Lenguaje, Matemática, Gimnasia, Ciencia Naturalista, Inteligencia Emocional, Música, Dimensión Espiritual. Artística, e inglés; y notas cuantitativas de 1 a 5 para Primaria, en las áreas de conocimiento, tales como Castellano, Comprensión Lectora, Ética y Valores, Ciencias Sociales, Ciencias Naturalistas, Química, inglés, Matemática, Geometría, Tecnología e Informática, Artística y Música, Religión y Educación Física.

En la educación primaria, se cuenta con el nivel de desempeño, que corresponde al promedio ponderado del total de las notas, calificable de 1 a 5, siendo “Bajo” para notas entre 0 y 2.9, “Básico”, para notas entre 3.0 y 3.9, “Alto” para notas entre 4.0 y 4.6, y “Superior” para notas entre 4.7 y 5.0.

Es importante resaltar el modelo pedagógico institucional “Amor, formación y valores cristianos” es reflejado en el encabezado del boletín, siendo éstos un modelo institucional para la calificación académica, social y personal.

Por último, el boletín cuenta con un espacio denominado “observaciones”, en donde la docente refiere temas particulares del alumno, como cualidades, fortalezas y aspectos por mejorar.

- Gestión documental

La institución produce una serie de documentos esenciales para la prestación del servicio y el funcionamiento del colegio.

Dentro de los principales documentos existen: Desde dirección y cuerpo docente, El manual de convivencia, entregado en el momento de la matrícula del alumno, usualmente a principio de año, el observador del alumno, las circulares que son informes mensuales en donde los padres de familia reciben con información de las diferentes actividades que se van realizar e información importante, los boletines escolares, en donde se evidencia las calificaciones cuantitativas y cualitativas del alumno, también el documento de reflexión, dado a los padres mensualmente, donde se da a conocer acerca del valor que el niño está aprendiendo, de acuerdo a la

reflexión se plantean varias actividades para que las hagan en familia, cartas o notas por parte de las docentes a ciertos padres de familia cuando es necesario. De la parte administrativa, inicialmente se entrega el trato de matrícula, donde el padre de familia lo debe firmar, comprometiéndose con el pago oportuno y puntual de las mensualidades, notas de cobro, en caso de mora, recibos de lonchera, certificados estudiantiles, certificados laborales, para el caso de los docentes, la documentación requerida al momento de matricularse, como copia de documentos de identidad, certificado de la EPS, datos de los padres, entre otros, y actas de compromiso cuando se atrasan con el pago.

Actualmente, toda la información de Secretaría o de rectoría dirigida a los docentes se hace en medios físicos, como desprendibles de pagos, llamados de atención, o cartas laborales, al igual se hace entrega semanal de listado de asistencia a cada docente, quien lo debe llenar a mano y devolver a la Secretaría de la institución, al igual que el reporte de notas.

Además de toda la documentación en cuanto a las herramientas pedagógicas como libros, guías de planeación y demás requeridas por el cuerpo docente.

3.1.4.6 Planes.

- Seguimiento

En el área administrativa de la Institución Colegio Conquistadores, en el lapso de tiempo de un año y medio, ha sido posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad, definiendo el estudio descriptivo como una manera de poder establecer

las características de la unidad investigada, al igual que poder identificar las formas de conducta y actitudes de las personas encontradas en el entorno de dicha investigación, permitiendo conocer e implantar todas aquellas relaciones entre los actores, factores y toda aquella variable que se identifican en las actividades de planeación, dirección, organización y control según lo que especifica la definición de los procesos administrativos para la “Institución Colegio Conquistadores” de la Ciudad de Cartago Valle, que le concedan a todos los que conforman diferentes áreas de trabajo, tener una clara idea de esta Investigación.

Para la realización de la investigación presente, se ha utilizado herramientas técnicas y medios en donde ha sido posible recoger la mayoría de datos como son entrevistas y cuestionarios, observación participante y no participante.

- Control

Para el seguimiento y el control de las metas a cumplir, los investigadores implementaron un sistema de seguimiento, con el fin de llevar a cabo la formalización administrativa y seguir con un control interno en la institución. (Ver anexo I, pág. 228)

3.2 PLAN DE ACCIÓN

3.2.1 Manual de funciones para el cargo de secretaria.

Para crear un manual de funciones eficiente, y que la secretaria tuviera en claro cuáles eran sus labores a desempeñar, y cuáles eran sus superiores o líneas de mando, era necesario determinar una estructura clara que permitiera percibir la jerarquía, logrando así, tener más claridad de su cargo, permitiendo también valorar las tareas asignadas de los empleados y la distribución de sus laborales, identificando errores en los procesos internos del colegio. (Ver Anexo A. pág. 205-212)

3.2.2 Boletines Académicos.

Por medio del análisis realizado por los investigadores al boletín académico de la Institución Colegio Conquistadores y su procedimiento, se encuentra la necesidad de brindar un apoyo a los docentes, para dar una mejor valoración por medio de dos (2) áreas de desarrollo como lo son el Personal y el Social del estudiante, con el objetivo de dar importancia a todo tipo de comportamiento, actitudes y habilidades que lo conforman. Y partiendo de una calificación que será argumentada sumando a las notas académicas de talleres y evaluaciones.

Los Boletines Escolares son un instrumento de control para dar a conocer el rendimiento de los estudiantes a los padres de familia, éste dividiéndose en 4 periodos en el año lectivo.

Los investigadores encontraron que el boletín actualmente empleado (ver anexo J, pág. 219), contiene lo necesario para que los acudientes puedan estar al tanto de las calificaciones de los alumnos. Es por esto que se propone implementar algunos ítems importantes para su entrega, identificados como Puesto ocupado según rendimiento académico, Promedio del grupo y Faltas, además surge la idea de una modificación con prudencia conteniendo un diseño más estructurado y acertado con sus aspectos relevantes. (Ver anexo F, pág. 204-209)

3.2.3 Adecuación del espacio del archivo.

Según las previas observaciones realizadas en la Institución Colegio Conquistadores, (Ver anexos fotográficos, pág.) se identifica necesidades muy puntuales en el manejo de la gestión documental del colegio, debido a que no posee un lugar establecido y bien adecuado para el almacenamiento de toda información relevante.

Para dar inicio a la solución de esta problemática se debió fijar un espacio que cuente con la capacidad para la adaptación de herramientas que permitan tener un orden y almacenamiento de dichos archivos, con el objetivo de mejorar los procedimientos según la necesidad o solitud que haya sobre alguna información, archivadores apropiados e instrumentos que ayudan a la conservación de los archivos. (Ver anexo

G, pág. 210-211), A demás se entenderá que, para el desarrollo de esta función, la Institución debe contar con personal calificado

3.2.4 Matrículas.

En ocasiones, el procedimiento de la Matrícula suele ser confuso, debido a los diferentes números de aspectos a cancelar, y documentos que se deben llevar, sin olvidar que muchos padres olvidan las fechas establecidas, llevando a que el colegio sea flexible frente a esta situación.

posible evidenciar en las encuestas realizadas a los padres de familia (ver anexo B, pág. 181-194), que un porcentaje significativo no están de acuerdo con la metodología del proceso de matrícula, que se le atribuye el número de protocolos para la realización de la misma, y a la inconsistente atención al cliente como consecuencia del cambio de personal encargado de los ya mencionados diligenciamientos, en este caso, la secretaria. A partir de la situación, se propone la estandarización del Proceso de Matrícula. (Ver anexo H, pág. 213)

- **Análisis de resultados.**

La organización de la gestión administrativa para la Institución Colegio Conquistadores, es un deber importante e inaplazable para la adecuación del orden de actividades técnicas, destinadas a organizar gestiones administrativas, en cuanto a la documentación que entra y sale de la institución.

Entre las principales falencias que evidencia la institución, está el hecho de que no hay una persona calificada o certificada en gestión documental o manejo de archivo, lo que convierte a la secretaria en la única responsable del archivo institucional.

- **Divulgación del plan.**

Con la propuesta de un plan estratégico de evaluación y mejoramiento continuo administrativo y documental, se pretende sensibilizar al comité administrativo de la institución, representante de padres de familia y al cuerpo docente, la importancia del recibo, custodia y manejo del archivo y de todos los documentos de dicho establecimiento; y poder así, generar unas propuestas de cambio al manejo que actualmente le están dando a los mismos.

Se pretende mejorar las relaciones del personal administrativo y docente, con los padres de familia, estudiantes y comunidad en general; al brindar los servicios con mayor eficiencia y por medio de PQR para conocer las inquietudes de la comunidad educativa. Se comparten las nuevas propuestas de fortalecimiento con los estudiantes, padres de familia y acudientes.

Adicionalmente, implementar un nuevo ajuste administrativo, requerirá de una paciente labor de socialización y enseñanza a todos los responsables de ellos.

Para llevar a cabo la propuesta de formalización del área administrativa, los estudiantes tuvieron en cuenta dos (2) aspectos fundamentales:

1. La Preparación: En este paso, los estudiantes llevaron a cabo la propuesta de la investigación presente, y reunieron toda la información pertinente para suministrar a cada uno de los integrantes del equipo, a la hora de socializar con ellos la respectiva propuesta.

2. La Socialización: los investigadores y el personal de la Institución Colegio Conquistadores se reunieron en horas de la tarde, estando la directora y la secretaria presente. Se expuso los diferentes planes de acción, y se explicaron las dudas que iban surgiendo en el conversatorio. (Ver anexo J, pág. 225)

Para finalizar, los investigadores, consultaron al personal qué esperaban del plan de mejoramiento. Se encomendó al mismo personal, realizar un control de cumplimiento y seguimiento (Ver anexo I, pág. 217), de los planes propuestos, claro está, si era tomada por la institución.

4. CONCLUSIONES

La Institución Colegio Conquistadores, una entidad de carácter privada, se maneja en regulares condiciones los procesos administrativos que intervienen en los pedagógicos; desde la atención a los padres, el archivo, y la disposición final de las solicitudes realizadas; ya que existiendo una normatividad que regula estos procedimientos, aun no se han tomado medidas al respecto. Por otro lado, es importante resaltar que el Ministerio de Educación actualmente ha aprobado el proyecto y establecimiento educativo en Libertad Regulada, permitiendo que el colegio continúe creciendo y fortaleciendo sus capacidades.

Es evidente que el perfil competitivo de la institución es difícil de establecer, puesto a que se trata de una organización cuya misión esencial es la de formar integralmente al ser humano, con valores y principios, obteniendo buenos índices de calidad educativa, pero sin algún interés en competir en el entorno.

En cuanto al Sistema Educativo implementado en la institución, es acorde con los establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, en donde el alumno por medio de su “Inteligencia integral” aprende en diversas áreas de conocimiento, y sus diferentes áreas de desarrollo personal tienen gran importancia en el momento de ser calificado.

Con las visitas, entrevistas, fotografías y encuestas realizadas a la comunidad educativa de la Institución Colegio Conquistadores, se logró establecer en forma clara la problemática existente en este establecimiento, que permite realizar una propuesta dando solución y acomodándose a las necesidades del colegio.

La propuesta de formalizar el área administrativa, fortaleciendo la gestión pedagógica, se construye teniendo en cuenta los roles de los representantes desde la directora como máxima autoridad, junto con los docentes, la secretaria, los estudiantes y de los miembros de los diferentes comités que conforman la Comunidad Educativa.

Finalmente, la socialización de tener un control y seguimiento del manejo documental y gestión administrativa, de la institución, es fundamental para el éxito de la implementación del presente Proyecto. El poder revisar y buscar el mejoramiento continuo a todas las metas establecidas, refuerza los propósitos de este Plan.

5. RECOMENDACIONES

El presente proyecto de grado, es una propuesta realizada a la institución, siendo posible estar sujeta a todas las reformas que quieran hacerle en el proceso de implementación.

Los estudiantes agradecen a todos los colaboradores de la Institución Colegio Conquistadores por la atención brindada frente desarrollo del proyecto. Seguramente con el compromiso con el que realizan sus labores, tanto docentes, como personal administrativo, el colegio aumentará su nivel académico, se posicionará mejor en el entorno y generará mayor competencia.

Las recomendaciones que se generan son:

- Es necesario adoptar nuevas estrategias tanto administrativas como pedagógicas, que se encuentren dirigidas hacia la Certificación de Calidad, por medio del aprovechamiento de las oportunidades y fortalezas.
- Es indispensable realizar una adecuación a nivel administrativo, de forma que se pueda diseñar un manual de funciones para toda el área administrativa que permita un mejor direccionamiento del cumplimiento de las labores requeridas.
- Establecer capacitaciones al personal del Colegio Conquistadores, que ayuden en el desenvolvimiento y perfeccionamiento de sus funciones a realizar, al igual, que entiendan la importancia de tener estructurada un área administrativa y un control interno de la Institución.

- Facilitar las herramientas necesarias para cumplir cada uno de los objetivos, tener en claro los pasos a seguir y el cumplimiento de todas las metas.
- Contratar al personal idóneo y capacitado, para llevar a cabo las diferentes funciones administrativas, apoyando la gestión pedagógica.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ GAYOU, Juan Luis, Cómo hacer una investigación cualitativa. (2003), pág. 29.
 - CHIAVENATO, Idalberto; Administración de los Recursos Humanos, marzo de 1996, Segunda Edición.
 - CHIAVENATO, Idalberto; Introducción a la Teoría General de la administración, 1987, Tercera edición.
 - CRESWELL, John, El diseño de la Investigación Cualitativa (2005), cap. 5
 - DAFT, Richard L. Daft, Teoría y Diseño Organizacional, 11ª Edición, 2011
 - HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, Metodología de la Investigación, 5ta edición, pág. 7
 - IVANCEVICH, John M. - Administración de los Recursos Humanos 9º Edición, capítulo 1, pág. 1-8.
 - MANCIBO, Manuel, El administrador y su entorno dentro de la administración, Cap. 9, pág. 213-225.
 - MÉNDEZ, Carlos, Metodología de la Investigación, 4ta. edición. pág. 230
- MUÑOZ, Jesús, Gestión humana y planeación, un reto para la nueva gerencia de las organizaciones. Universidad de los Andes (2002).

WEBGRAFÍA

- AMAR, J., LLANOS, Abello R., y TIRADO, D. (2005). Efectos de un programa de atención integral a la infancia en el desarrollo de niños de sectores pobres en Colombia. Investigación y Desarrollo, Universidad del Norte, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/268/26813103.pdf>, consultado 5 de septiembre 2018
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Ley 594 de 2000. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>. Consultado en línea el 01 de agosto 2018.
- BANCO DE LA REPÚBLICA, La educación primaria y secundaria en Colombia en el siglo XX, consultado en línea 5 de septiembre 2017. Disponible en: <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra379.pdf>
- BOHORQUEZ CASTRO, Jorge Alberto. Jefe Oficina Asesora Jurídica, -ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS – (NATURALEZA) [En Línea] Consultado mayo 01 de 2017. Pág. 1. Disponible en: http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles127853_archivo_pdf_Naturaleza_4.unknown
- COLOMBIA APRENDE. <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-235863.html>
- CORREA, CECILIA. Administración de la Calidad Total, Disponible en https://books.google.com.co/books?id=ZxuVvOFg8swC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- EL TIEMPO, Disponible en: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1630666> consultado en línea 5 septiembre 2018.
- FUNCIÓN PÚBLICA, Disponible en: <http://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>. Consultado en línea 18-octubre 2018.
- GONZÁLEZ, Daniel; Administración de la Calidad Total, Disponible en http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- HERRERA, Martha C., Historia de la Educación en Colombia la Republica Liberal y la modernización de la educación. Consultado en línea mayo 10 de 2017.

Disponible en:
revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RCE/article/download/5297/4329

- KAPLAN, Carina y SARAT, Magda, Educación y procesos de civilización [En línea] Disponible en:
<http://repositorio.filo.uba.ar/bitstream/handle/filodigital/2948/Educacion%20y%20procesos%20de%20civilizacion%20interactivo.pdf?sequence=1> Consultado en línea el 02 de febrero 2018.

- M.E.N, La gestión educativa es la vía al mejoramiento de la educación. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-137440.html>. Consultado en línea el 20 octubre 2018.

- MINCIT., Formalización empresarial. Consultado en línea el 13 de septiembre 2018. Disponible en:
http://www.mincit.gov.co/minindustria/publicaciones/5308/formalizacion_empresa

- MINISTERIO DE CULTURA. Disponible en:
<http://www.mincultura.gov.co/Sitios/archivo-y-correspondencia/PGD/PROGRAMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL%202015.pdf>. (s.f.).

- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE. ¿Hacia dónde avanza el sistema educativo en Chile? Disponible en: <https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2017/06/EVIDENCIAS-37-System-Review.pdf>. Página 6. Consultado en línea el 2 de octubre 2018.

- MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, Historia de la Educación Infantil, Disponible en: http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-259878_archivo_pdf_orientaciones_transicion.pdf; Consultado en línea el 01 de Mayo de 2017.

- MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, La matrícula. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-99324_archivo_pdf.pdf. Consultado en línea el 01 de agosto 2018.

- MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Disponible en:
http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-259878_archivo_pdf_orientaciones_transicion.pdf. Consultado el 01 de mayo de 2017.

- MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Educación Inicial, Disponible en: <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-316845.html>, Consultado en línea el 01 de mayo de 2017.
- OECD. Estudios económicos en Colombia 2017, Disponible en: <http://www.oecd.org/eco/surveys/Colombia-2017-OECD-economic-survey-overview-spanish.pdf>
- PONCE TALANCÓN, Humberto, La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. Disponible en: <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf> consultado en línea 12 octubre 2018.
- Proceso Administrativo, disponible en <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>), consultado en línea 10 de mayo 2017
- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MÉXICO, Aprendizajes claves para la educación integral. [En línea] Disponible en: <https://www.aprendizajesclave.sep.gob.mx/index-Descargas.html>. Consultado 24 de octubre 2018.
- Sistema Escolar Chileno: Características y consecuencias de un modelo orientado al mercado. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000300063 Consultado en línea el 2 de octubre 2018
- UNESCO. REVISTA TRIMESTRAL DE EDUCACIÓN COMPARADA [En línea] Disponible en: <http://www.escolapios21.org/wp-content/uploads/2016/11/Publicaci%C3%B3n-articulo-CALASANZ-.pdf>. Consultado en línea el 02 de febrero 2018.
- UNIVERSIDAD DE ICESI. Estándares tic para la formación inicial docente. Disponible en: <http://eduteka.icesi.edu.co/modulos/1/343/>

ANEXOS

ANEXOS A. Formatos – Técnicas Encuestas

FORMATO ENCUESTA DOCENTES

Estimado docente; nos gustaría hacerle unas preguntas, el motivo de ellas son para generar de manera positiva un impacto en la documentación y procesos administrativos de la Institución Colegio Conquistadores. Muchas gracias por su atención. El presente formulario no representa ningún riesgo para usted.

Marcar el número que usted crea correcto o pertinente con una X.

1. Actualmente participa en la elaboración del formato de los boletines académicos.

- En total desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indeciso
- En Acuerdo
- En total Acuerdo

2. La elaboración de los ajustes para la modificación del formato de los boletines académicos es constante.

- En total desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indeciso
- En Acuerdo

En total Acuerdo

3. Está de acuerdo con el número de veces de entrega de boletines realizadas en el año.

En total desacuerdo

En Desacuerdo

Indeciso

En Acuerdo

En total Acuerdo

4. El tiempo de entrega de las notas académicas para su futuro diligenciamiento en Secretaría es el adecuado.

En total desacuerdo

En Desacuerdo

Indeciso

En Acuerdo

En total Acuerdo

5. ¿Estaría de acuerdo con un corte parcial (Citar al padre de familia a mitad de año), para notificación del estado académico del estudiante?

En total desacuerdo

En Desacuerdo

Indeciso

En Acuerdo

- En total Acuerdo

6. ¿Cree que se realiza una adecuada gestión de documentación en la Institución?

- En total desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indeciso
- En Acuerdo
- En total Acuerdo

7. La atención por parte de Secretaría para el diligenciamiento propio de documentos es el adecuado.

- En total desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indeciso
- En Acuerdo
- En total Acuerdo

8. La gestión administrativa apoya su labor o quehacer pedagógico.

- En total desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indeciso
- En Acuerdo
- En total Acuerdo

FORMATO ENCUESTA PADRES DE FAMILIA

Señor padre de familia; nos gustaría hacerle unas preguntas, el motivo de ellas es para generar de manera positiva un buen impacto en la formación de su hijo y el mejor funcionamiento de los procesos administrativos. Muchas gracias por su atención. El presente formulario no representa ningún riesgo para usted.

Boletines

Marcar la opción que usted crea correcta o pertinente con una X.

1. ¿Le ha dado la Institución Colegio Conquistadores información importante y procedimientos claros en los boletines de calificaciones de su hijo?

- Sí
- No
- No sé

2. ¿La Institución colegio Conquistadores es clara al presentar los resultados de cada periodo con sus notas correspondientes y la explicación en la que el estudiante debe reforzar?

- Sí
- No
- No sé

3. ¿Le gusta los formatos en los que la Institución da a conocer el progreso y las oportunidades de mejoramiento de su hijo mediante cada periodo?

- Sí
- No

No sé

4. ¿La Institución reconoce en su boletín escolar a los alumnos que mejoran o sobresalen en lecturas, matemáticas u otras materias?

Sí

No

No sé

5. ¿La Institución comunica oportunamente a los padres de familia sobre la asistencia y el progreso de los estudiantes?

Sí

No

No sé

Matrículas

Después de leer la afirmación, contestar:

En total desacuerdo.

En desacuerdo.

Indeciso.

En acuerdo.

En total acuerdo.

Marcar el número que usted crea correcto o pertinente con una X.

1. La institución “Colegio Conquistadores” tiene un sistema de proceso de Matricula ágil y claro.

()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

2. Los Certificados solicitados en Secretaría se entregan oportunamente.

() 2 () 3 () 4 () 5 ()

3. La atención para el proceso de matrícula es la indicada.

() 2 () 3 () 4 () 5 ()

4. Los documentos solicitados, por parte de Secretaría, en el proceso de Matrícula, son los apropiados.

() 2 () 3 () 4 () 5 ()

5. Los documentos solicitados, y la gestión, por parte de Secretaría, en el proceso de Pre-Matrícula o renovación de la misma, son los apropiados.

1 () 2 () 3 () 5 () 6 ()

ANEXOS B ENTREVISTAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTORA DEL COLEGIO CONQUISTADORES

Fecha: 07 de agosto de 2018.

Duración: 10 minutos.

Objetivo de la Entrevista

Determinar la escala de perfil donde se ubica la gestión del área directiva institucional.

Nota aclaratoria: a continuación, se presentará una breve explicación del objetivo de cada pregunta.

La primera pregunta ¿Delegan los altos mandos correctamente su autoridad?

Dicha Institución debe conocer la jerarquía que existe, además estos altos mandos deben delegar su autoridad correctamente y tanto los entes administrativos como los docentes deben estar enterados

La segunda pregunta ¿La estructura de la organización del colegio es la adecuada?

Toda organización e Institución deberá contar con una buena estructuración jerárquica ya que son diferentes roles, pero todos importantes para la Institución puesto que cada uno es encargado de funciones diferentes para el desarrollo como organización.

La tercera pregunta ¿Es alto el ánimo de los empleados? Determinar un ambiente laboral es responsabilidad de las docentes y los entes administrativos los cuales deben manejar buenas relaciones interpersonales.

La cuarta pregunta ¿Cómo es la gestión en cuanto al pedido de insumos y materiales? Conocer los procesos que hay al momento de la solicitar dichos materiales por parte de las docentes, además el tiempo que tarda y lo que está al alcance de la rectora o los entes administrativos

La quinta pregunta ¿Están en buenas condiciones todas las instalaciones, los equipos y las oficinas? Para las organizaciones o Instituciones existe una gran necesidad de contar con buenos sistemas y equipos en buen funcionamiento y las oficinas altamente condicionadas para el desarrollo de sus actividades

La sexta pregunta ¿Son eficaces los procedimientos para el control del inventario del material académico? En una Institución los materiales académicos son sumamente importantes para los docentes pues les sirve de base para el desarrollo de sus actividades y por eso la necesidad de quien es la encargada y como se controla la reubicación del material académico para que al terminar el año electivo vuelvan a su sitio y no se genere perdidas

La séptima pregunta ¿Están estratégicamente ubicadas las instalaciones y los recursos? Identificar cuáles son las estrategias que utiliza la Institución para que su labor sea más correcta y eficiente en la ejecución de sus funciones y actividades

La octava pregunta ¿Qué documentos produce el Colegio? Identificar los diferentes documentos que realiza la institución y hacia quien va dirigido

La novena pregunta ¿Cómo se elaboran los documentos? (Formatos, copias, firmas, uso papel reciclado) Conocer los sistemas y procesos con los que cuenta la institución para realizar dichos documentos

La décima pregunta ¿Cómo se recibe y envían los documentos? Los métodos que utiliza la institución para enviar y recibir información siendo un control, para determinar su nivel de importancia y pase a ser documentación importante o no importante

La undécima pregunta ¿Existe algún control para el seguimiento de los documentos? Lo establecido por la institución como puntos de control y sus diferentes estrategias de seguimiento que posee la institución para el buen manejo de la documentación.

La Duodécima pregunta ¿Quiénes consultan el archivo y por qué? Debe existir un personal autorizado que pueda hacer uso y manejo de la documentación que posee la institución sin alterar el orden, ya que esas personas deben conocer la importancia y el cuidado que se debe de tener.

Respuestas por parte de la directora:

1. ¿Delegan los altos mandos correctamente su autoridad?

R/ Yo como directora me encargo de estar pendiente que las docentes cumplan con el plan de estudio que maneja el colegio, yo me encargo también de asesorar las actividades, de organizar, mi relación con ellas es así, más que todo de la parte pedagógica.

2. ¿La estructura de la organización del colegio es la adecuada?

R/ Si, primeramente, está la Secretaría de Educación, que son a los que nosotros le debemos rendir cuentas, después está el Rector, acompañado del consejo directivo que son en este caso los pastores de la iglesia, también está el consejo de padres, que son los líderes voceros en toma de decisiones importantes y en reuniones eventuales, luego sigue el gobierno escolar, que está conformado por el personero y los representantes de cada salón y el consejo académico. Después del rector sería el Coordinador, pero en este momento no contamos con tal perfil; luego se encuentra la secretaria que es la que da el apoyo al contador, posteriormente los docentes y por último los estudiantes.

3. ¿Es alto el ánimo de los empleados?

R/ Ah sí, Aquí todas tienen que tener ánimo, bueno, todas no, pero si se maneja un buen ambiente laboral.

4. ¿Cómo es la gestión en cuanto al pedido de insumos y materiales?

R/ Las docentes me dicen y yo apruebo, pero en cierta forma el área administrativa se encarga del pago y del dinero. Yo apruebo algunas cosas, pero si es una compra grande se debe consultar con el consejo directivo.

5. ¿Están en buenas condiciones todas las instalaciones, los equipos y las oficinas?

R/ si, algunas cosas se van dañando, pero tratamos de tener todo bajo control.

6. ¿Son eficaces los procedimientos para el control del inventario del material académico?

R/ si, en cuanto a libros y materiales, son muy organizadas y se tiene una buena administración, ellas tratan de tener todo en orden, y a principio de año se llena un formato con los libros que van a utilizar y a final de año los vuelven a traer.

7. ¿Están estratégicamente ubicadas las instalaciones y los recursos?

R/ si, hemos tratado de que todo esté muy bien organizado, aquí tenemos las A-Z (en estanterías) y por ejemplo ya contamos con un armario y un archivador. Hay un espacio de la parte administrativa y otra de la parte pedagógica. Hay otro cajón en donde se guardan las hojas de vida de los niños de cada grado.

8. ¿Qué documentos produce el Colegio?

R/ Las circulares que son las que se mandan cada mes, son las que los papás reciben con la información de las diferentes actividades que se van hacer e información importante, los informes que se van cada periodo cada tres meses, también se va cada mes una reflexión acerca del valor que se está viendo, de acuerdo a la reflexión se plantean varias actividades para que las hagan en familia, y se entrega a principio de año el manual de convivencia al padre de familia. Y en si cada profesora también manda notas a ciertos padres de familia cuando es necesario. De la parte administrativa trato de matrícula, notas de cobro, recibos de lonchera y actas de compromiso cuando se atrasan con el pago.

9. ¿Cómo se elaboran los documentos? (Formatos, copias, firmas, uso papel reciclado)

R/ Las profesoras usan papel reciclado para sus planeaciones internamente, los documentos más importantes son originales y membretados.

10. ¿Cómo se reciben y envían los documentos?

R/ Directamente, por correo electrónico y correo tradicional.

11. ¿Existe algún control para el seguimiento de los documentos?

R/ eso lo maneja la parte administrativa (Facturas, carpeta de industria y comercio, pólizas, matriculas, etc.). Yo me encargo de la parte pedagógica. Tengo el control en cada carpeta dentro del archivador.

12. ¿Quiénes consultan el archivo y por qué?

R/ Ellos (secretaria y contador) se encargan de su documentación y yo del mío.

SEGUNDA ENTREVISTA - CONVERSATORIO – DIRECTORA

Fecha: 31 de agosto de 2018.

Duración: 25 minutos.

Objetivo:

Formular preguntas dentro de un conversatorio con el fin de generar datos que permitan conocer a profundidad el Colegio Conquistadores en sus aspectos legales, pedagógicos, académicos y administrativos.

Daniela C: ¿Cuántas visitas de secretaria de educación usted recibe por año o por periodo?

Natalia Agudelo: Yo no he vuelto a recibir visitas de secretaria de educación

Daniela C: ¿Cuándo fue la última vez?

Natalia Agudelo: Solamente al principio cuando se estaba haciendo el proyecto para el jardín, después para el colegio, pero ya luego no volvieron a hacer visitas.

Daniela C: ¿Y qué le dijeron? ¿Qué hallazgos encontraron? ¿Les pusieron metas?

Natalia Agudelo: Hicieron sugerencia sobre la planta física, como de cuartos, donde al salón que le daba más sol, adecuarlo para que no le diera tanto sol; sillas para que los niños encontraran un espacio para descansar y unas rejillas de seguridad. Y en cuanto al proyecto nos dieron algunas sugerencias para acomodarlo.

Daniela C: ¿Hace unos cinco años?

Natalia Agudelo: Si, exactamente

Daniela C: Natalia, En cuanto a la dimensión social de los niños necesitamos saber ¿Cómo son los padres de familia? ¿En qué trabaja la mayoría? ¿Si trabajan ambos padres de familia o solo uno? ¿Cuál es el promedio del estrato?

Natalia Agudelo: La mayoría son estrato tres; también en la mayoría de casos trabajan los dos padres de familia, en muy pocos casos trabaja solo uno y la madre se queda en casa.

Alexander M: Dichos padres ¿Son jóvenes o mayores?

Natalia Agudelo: Jóvenes, son pocos los que son mayores.

Daniela C: Y en cuanto al trabajo ¿Son de ocupaciones diferentes?

Natalia Agudelo: Si, son de ocupaciones diferentes. Por ejemplo, policías, emprendedores independientes o con negocios propios; otros trabajan en empresas siendo empleados, entre otras profesiones.

Daniela C: Natalia ¿Usted como coordinadora le hace seguimiento pedagógico a cada docente o ellas trabajan independientes en lo que hacen?

Natalia Agudelo: Pues nosotros mensualmente tenemos consejo académico y en ello tratamos de capacitarnos hablar de cosas que mejorar, evaluamos lo que debemos mejorar cada mes, lo que no se debió haber hecho y corregir errores.

Daniela C: ¿El consejo académico por quien está conformado?

Natalia Agudelo: Lo conformamos todas las docentes y yo como directora pedagógica.

Daniela C: Y ¿Cómo se conforma el administrativo?

Natalia Agudelo: El administrativo lo conforma la representante legal que es Adriana López, Mateo Jiménez que es contador y Carlos Jiménez que es el fundador del colegio.

Alexander M: Retomando el seguimiento pedagógico hacia las docentes ¿Ellas presentan un informe diario?

Natalia Agudelo: Semanal, semanalmente presentan su cuaderno de planeación con las actividades que van a hacer y cada tres meses hacemos una reunión de comisión de evaluación y promoción donde están las evaluaciones de los niños, que

se debe mejorar, a que padres se debe citar para decirles la evolución del niño y que se debe mejorar. Esta es una reunión adicional que se hace con las profesoras de primaria

Daniela C: ¿Cuál es el método pedagógico de enseñanza que aquí se maneja?

Natalia Agudelo: Inicialmente comenzamos con inteligencias múltiples considerando que todos los niños son inteligentes; que no solamente hay matemáticas y español, sino que es inteligente el que es bueno en deportes, en artes, el que le gusta el medio ambiente, entre otros. Inicialmente comenzamos con esa no solo como metodología sino como el énfasis que tiene el colegio y en si la metodología es la integral en que consideramos que el niño ya tiene su conocimiento y ya nosotros lo estimulamos para que él vaya creciendo a partir de ese conocimiento que ya tiene.

Daniela C: ¿El currículo de acá se entrega por áreas de conocimiento o por materias? ¿No son integradas entre si no separadas?

Natalia Agudelo: Por áreas

Daniela C: Y ¿En preescolar?

Natalia Agudelo: No, en preescolar son dimensiones y en primaria son áreas; áreas regulares como tecnología, inglés, español, matemáticas, ciencias naturales, ciencias sociales y de allí se desprenden las asignaturas. Y en preescolar son dimensiones como definición corporal, gimnasia, comunicativa, entre otras.

Alexander M: Pero como tal en el boletín no están juntas como áreas específicas, así como en los otros colegios o ¿sí?

Natalia Agudelo: Si, en el de primaria las áreas están separadas y en el de preescolar también se separan las dimensiones para que el padre sepa en qué se está desarrollando cada niño, en que requiere como más refuerzo y por eso van separadas.

Alexander M: Nosotros necesitamos hablar con la directora para pedirle el permiso de observar a los niños ¿Qué día puede ella atendernos?

Natalia Agudelo: ¿Solamente es observar?

Alexander M: Si, solamente es observar

Natalia Agudelo: ¿Primaria o preescolar?

Daniela C: Ambas

Alexander M: Y también hacerle preguntas a la profesora de la manera en que ellas evalúan y como manejan el ambiente.

Natalia Agudelo: Entrevista a la profesora no puede ser en el momento de clase, ni en horario laboral, ya ustedes se citan con ella, le preguntan que día pueden, y para evaluar puede ser cualquier día y cualquier hora que no sea en recreo y en lonchera, la idea es coger una clase, ellos salen a lonchera a las 9:00 y a recreo como a las 10. Entonces pueden venir a las 8:00, a las 10:30, a las 11:00.

Alexander M: ¿Las primeras clases son diferentes a las de después de descanso porque los niños llegan muy enérgicos el aula cambia?

Natalia Agudelo: Si, después de recreo son las más movidas, entonces nosotros tenemos un tiempo que se llama el tiempo de silencio donde tratamos de ellos bajen la energía.

Daniela C: ¿Les hacen evaluaciones externas como auditorias?

Natalia Agudelo: Si, autoevaluación institucional

Daniela C: ¿Cada año secretaria de educación les hace autoevaluación institucional? Y ¿Cuáles son los estándares de calidad?

Natalia Agudelo: Nosotros cuando hemos hecho la autoevaluación nos sale libertad regular que significa que estamos bien.

Alexander M: ¿Aquí se ha intentado hacer una autoevaluación para los niños, o sea, que ellos mismo se califiquen?

Natalia Agudelo: En primaria este hecho, en preescolar no-

Alexander M: Pero ¿Lo tienen establecido o es voluntario de la profesora?

Natalia Agudelo: Ya sería de la profesora para ayudar a los niños.

ENTREVISTA REALIZADA A SECRETARIA DEL COLEGIO MARÍA AUXILIADORA

Fecha: 04 de septiembre de 2018.

Duración: 15 minutos.

Nota aclaratoria: a continuación, se presentará una breve explicación del objetivo de cada pregunta.

La primera pregunta ¿Cómo se guardan los archivos en la Institución Colegio Conquistadores? ¿Cómo se guardan los archivos en la I. E María Auxiliadora? Conocer las diferentes instituciones y cómo son sus diferentes procesos al guardar los documentos.

La segunda pregunta ¿Cuál es el Documento que más se solicita en la Institución Colegio Conquistadores? ¿Cuál es el Documento que más se solicita en la I. E María Auxiliadora? ¿Cómo se hace el diligenciamiento? Es importante conocer los documentos y sus procesos que son solicitados con mayor frecuencia para determinar si el servicio prestado es idóneo

La tercera pregunta ¿Cómo se digitan y califican los boletines escolares? ¿Cuánto dura el proceso?

Conocer los diferentes procesos y conocimiento que son aplicados por la institución al momento de crear sus boletines de calificación para ser entregados de manera oportuna.

La cuarta pregunta ¿Se ha tenido alguna queja de los boletines?

Todo proceso que es entregado a los padres debe tener un espacio que permita conocer las opiniones según lo entregado por la institución para fortalecer y tomar acciones de mejora sobre las falencias

La quinta pregunta ¿Cómo contribuye el manejo de archivo al buen funcionamiento del plantel?

Los procesos que hay en toda organización son igual de relevantes dentro de ellas mismas debido a que son juntamente relacionados para el buen funcionamiento de la organización y así prestar un excelente servicio en este caso para la institución Colegio Conquistadores.

Preguntas Abordadas

- ¿Cómo se guardan los archivos en la IE María Auxiliadora?
- ¿Cuál es el Documento que más se solicita en la IE María Auxiliadora?
- ¿Cómo se hace el diligenciamiento?
- ¿Cómo se digitan y califican los boletines escolares?
- ¿Cuánto dura el proceso?
- ¿Se ha tenido alguna queja de los boletines?
- ¿Cómo contribuye el manejo de archivo al buen funcionamiento del plantel?

1. ¿Cómo se guardan los archivos en la institución educativa María Auxiliadora?

R/ Se guardan en carpetas llamadas archivos de gestión con subseries, fechas extremas: inicial y final. Numero de folios y observaciones, máximo 200 folios

2. ¿Cuál es el documento que más se solicita en la Institución Educativa?

R/ El más solicitado es la constancia de matrícula para diferentes motivos, como auxilio escolar, familias en acción, trámite de visa, subsidio escolar, eps, entre otros.

Solicitud y diligenciamiento: Se reciben los requisitos en secretaría: estampillas alcaldía, estampillas rentas, consignación y datos de la estudiante. Se registra en el formato de "Solicitud Certificados y constancias", se entrega al día siguiente; hay ocasiones en que se entrega el mismo día por la urgencia del padre de familia para realizar los trámites. Cuando la recibe, firma la carpeta de entrega con la fecha correspondiente.

3. ¿Cómo se digitan y publican los boletines escolares? ¿Cuánto dura el proceso?

R/ Para los boletines, con anterioridad se envía por la plataforma virtual las planillas a cada docente, según su asignación académica, para ser diligenciadas y enviadas dentro del tiempo establecido por la institución educativa. Cuando son enviadas a la plataforma se baja al sistema, se revisan. Luego se imprimen los consolidados para que cada director de grupo con sus estudiantes revise que las notas sean las correctas, si hay alguna novedad la registra en el consolidado con la firma del docente del espacio académico. Se entrega el consolidado a la secretaría para las correcciones y después de éstas se imprimen los boletines. El proceso dura entre 10 y 15 días.

4. ¿Se ha tenido alguna queja de los boletines?

R/ Respecto a los boletines, cuando se han entregado y existe error en las notas, el docente llena el formato de "Corrección de Notas" y lo entrega en la Secretaría para su respectiva modificación. Por otros motivos no se ha recibido queja alguna.

5. ¿Cómo contribuye el manejo del archivo al buen funcionamiento del plantel?

R/ El buen manejo del archivo contribuye a la prontitud de la información, sirven como

Apoyo también en la gestión diaria, como soporte físico de una gestión determinada,
Para consulta administrativa.

ENTREVISTA REALIZADA A SECRETARIA DEL COLEGIO CONQUISTADORES

Fecha: 04 de septiembre de 2018.

Duración: 15 minutos.

Objetivo de la Entrevista

Obtener un punto comparativo entre la funcionalidad institucional llevada a cabo por las secretarías del Colegio Conquistadores y Colegio María Auxiliadora.

Preguntas Abordadas

- ¿Cómo se guardan los archivos en la Institución Colegio Conquistadores?
- ¿Cuál es el Documento que más se solicita en la Institución Colegio Conquistadores?
- ¿Cómo se hace el diligenciamiento?
- ¿Cómo se digitan y califican los boletines escolares?
- ¿Cuánto dura el proceso?
- ¿Se ha tenido alguna queja de los boletines?
- ¿Cómo contribuye el manejo de archivo al buen funcionamiento del plantel?

1. ¿Cómo se guardan los archivos en la Institución Colegio Conquistadores?

R/ Se guardan en dos formas con método tecnológico y en Físico este por un periodo de uno (1) o dos (2) años, se cuenta con un archivador que tiene cuatro (4) niveles y cada uno tiene algo específico.

- En el primero se guardan todos los documentos de secretaria de educación, salidas pedagógicas, hojas de vidas de los docentes, bitácoras, cámara de comercio y lo del DIAN todo lo relacionado con el área administrativo con mayor importancia.
- El Segundo se maneja documentos como listas de padres de familia, izadas de bandera, comportamiento de los niños, permiso, excusas, incapacidades e informes de asistencia de los niños
- El tercero se guarda todos los documentos que corresponden a los grados (Primero, Segundo y Tercero)
- En el cuarto se guardan los documentos de transición, pre jardín y jardín mañana y tarde, los cuales son las carpetas con todos los documentos que se le solicitan a los estudiantes antes de ingresar al colegio y en el método tecnológico se guardan en carpetas llamadas con archivos con subseries y fechas.

3. ¿Cuál es el documento que más se solicita en la Institución Colegio Conquistadores?

R/ Dos clases de constancias, la que solicitan los padres del alumno que están en procesos de bienestar o subsidios, y los que necesitan para dar constancia de que el niño o niña está estudiando en la Institución Colegio Conquistadores.

El tiempo que tarda de su diligenciamiento es de 3 días hábiles.

4. ¿Cómo se digitan y publican los boletines escolares? ¿Cuánto dura el proceso?

R/ Las docentes están capacitadas para manifestar los comportamientos de los niños y lo que es precolar se maneja por medio de logros y primaria con calificaciones como superior alto bajo y básico, este proceso dura entre dos (2) o tres (3) semanas.

5. ¿Se ha tenido alguna queja de los boletines?

R/ En el momento no, pues todo se trata de hacer con buena diligencia y tiene una revisión por varias personas de manera que quede muy bien.

6. ¿Cómo contribuye el manejo del archivo al buen funcionamiento del plantel?

R/ Que todo esté muy bien organizado y que este ubicado por letras para que en el momento de buscar una carpeta y documento se identifique con nombre alfabético o se ubique en los casilleros donde están distribuidos.

INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTAS A LAS SECRETARIAS:

A partir de la Información Obtenida en las entrevistas dirigidas a las secretarias de María Auxiliadora y Colegio Conquistadores, se puede concluir la gran diferencia entre estas instituciones por su ciclo de vida y sus procesos a realizar, pero a pesar de ser conquistadores una institución nueva ejerciendo en la educación, posee grandes oportunidades y fortalezas para desarrollarse y ser destacada a nivel local como primera meta y poder competir de manera directa con las demás que poseen un tiempo de vida más extenso.

La Instituciones poseen diferentes funciones administrativas que a su vez han adoptado para prestar sus servicios en el área de Cartago valle, además el orden y

la claridad para desarrollarse como instituciones se da a conocer en su manejo de los documentos, ya que es la temática de la entrevista, por la elaboración de los boletines y la gestión documental, aunque conservan igualdad en sus procesos, se encuentra una falencia por parte de la secretaria del colegio conquistadores ya que existe mucha informalidad y poco conocimiento al saber expresar su rol de una manera más detallada, y no permitiendo a los investigadores generar los datos esperados.

Las instituciones poseen unas buenas funciones administrativas, pero debido a la diferencia en cuanto a infraestructura y demanda la Institución Colegio Conquistadores, deberá adoptar e innovar a medida de su crecimiento en los procesos y poseer personal calificado para prestar servicios más eficientes y acertados al área de Cartago.

ANEXOS C Encuestas.

ENCUESTA DOCENTES

Fecha: 01 de agosto de 2018.

Duración: 15 minutos.

Objetivo de la encuesta:

Determinar cómo es la interacción entre el área pedagógica y administrativo para la gestión de mejoras en la Institución, debido al enfoque que tiene la investigación

Nota aclaratoria

Al presentarse dificultad, por cuestiones de tiempo y ocupación de la directora, el equipo de investigadores toma la decisión de desarrollar una encuesta. Para ellos se asume la escala Likert.

La primera pregunta: ¿Actualmente participa en la elaboración del formato de los boletines académicos? Determinar la participación de quienes son los relacionados con la creación de este formato y su aporte desde su rol

La segunda pregunta: ¿La elaboración de los ajustes para la modificación del formato de los boletines académicos es constante? La necesidad de conocer a partir de una elaboración su interés por innovar para un mejor servicio prestado

La tercera pregunta: ¿Está de acuerdo con el número de veces de entrega de boletines realizadas en el año? Conocer la viabilidad de las entregas que hay

anualmente y la opinión por parte de las docentes en el colegio, siendo uno de los procesos más utilizados a nivel de las instituciones

La cuarta pregunta: ¿El tiempo de entrega de las notas académicas para su futuro diligenciamiento en Secretaría es el adecuado? Identificar a partir de las opiniones de las docentes, el éxito laboral según las funciones correspondientes al cargo

La quinta pregunta: ¿Estaría de acuerdo con un corte parcial (Citar al padre de familia a mitad de año), para notificación del estado académico del estudiante? Permitir innovar en los diferentes procesos que existan con el apoyo de los todo el grupo de trabajo tanto administrativo como pedagógico y tomar decisiones acertadas.

La sexta pregunta: ¿Cree que se realiza una adecuada gestión de documentación en la Institución? A partir de los mismos integrantes de la Institución identificar el orden y función documental

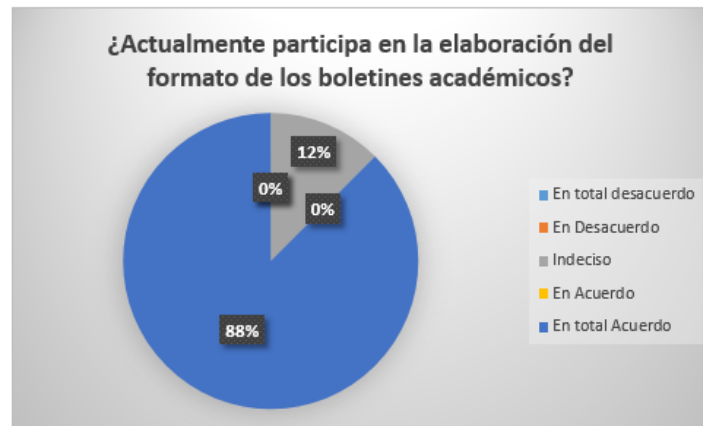
La séptima pregunta: ¿La atención por parte de Secretaría para el diligenciamiento propio de documentos es el adecuado? Según lo observado por las docentes se puede aclarar si la Institución Colegio Conquistadores tiene la destreza para el desarrollo y la adecuada atención prestada para realizar la documentación

La octava pregunta: ¿La gestión administrativa apoya su labor o quehacer pedagógico? Son de gran ayuda los diferentes procesos dentro de la institución para el desarrollo del área pedagógico

Análisis Estadístico

1. ¿Actualmente participa en la elaboración del formato de los boletines académicos?

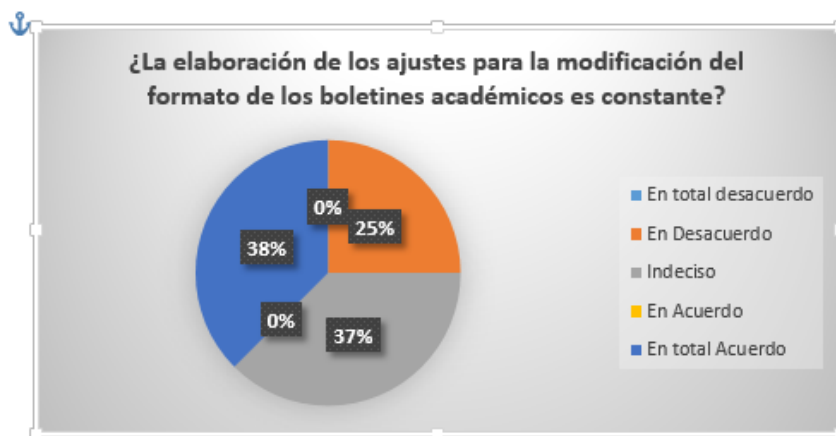
En total desacuerdo	0
En Desacuerdo	0
Indeciso	1
En Acuerdo	0
En total Acuerdo	7



Según la gráfica Indica que la mayoría de docentes del Colegio Conquistadores participan de manera directa en la elaboración de dichos formatos de boletines, aportando notas y observaciones acerca de cada uno de los estudiantes y haciendo énfasis en él, en su respectiva área de acuerdo a su desarrollo cognitivo, actitudinal y procedimental, ya que esto es parte vital de la función llevada a cabo por el docente.

2. ¿La elaboración de los ajustes para la modificación del formato de los boletines académicos es constante?

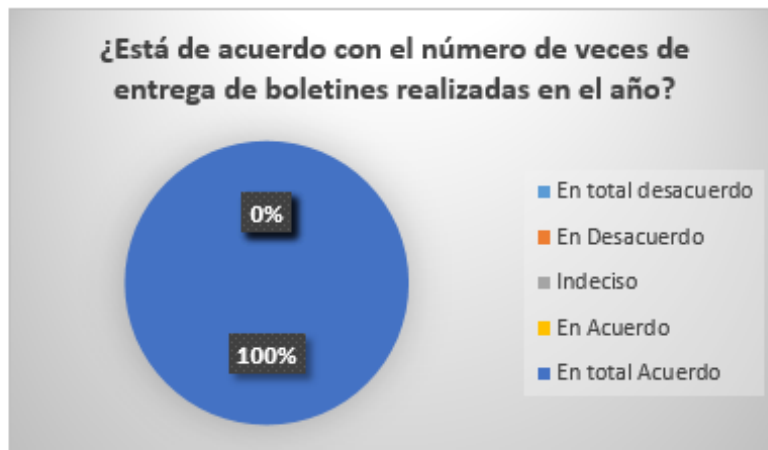
En total desacuerdo	0
En Desacuerdo	2
Indeciso	3
En Acuerdo	0
En total Acuerdo	3



Según los Docentes encuestado se refleja una clara opinión pero que a su vez es relevante para la investigación puesto que gran porcentaje de ellos afirman que estos ajustes para la modificación de los boletines no es constante; cabe resaltar que el Colegio no posee mucha experiencia en el campo de la educación ya que en su momento donde aún siguen experimentando y buscando una clara identidad en cuanto al manejo de su área administrativa y pedagogía, porque cada Institución se modifica de acuerdo a la demanda de su contexto, es decir, de las falencias con el propósito de mejorar y esto abarca una estructuración de los formatos de los boletines para ser más clara a todos y cada uno de los tipos de acudientes; pero también es necesario tener en cuenta los aportes tipo pedagógicos profesionales de los docentes a la hora de llevar al acudiente de manera clara mediante la modificación de los formatos de boletines.

3. ¿Está de acuerdo con el número de veces de entrega de boletines realizadas en el año?

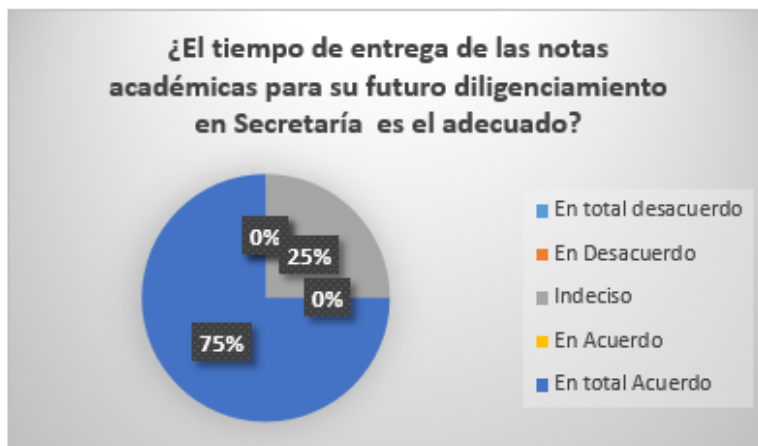
En total desacuerdo	0
En Desacuerdo	0
Indeciso	0
En Acuerdo	0
En total Acuerdo	8



Según la información recibida por los docentes que integran el Colegio Conquistadores, la totalidad de ellos se encuentran de acuerdo con que el número de entregas de boletines transcurrido el año escolar es correcto, porque además de ser la forma en que la mayoría de las Instituciones lo hace, facilita el reporte de la calidad del sistema educativa con una frecuencia en la que se puede notar que cambios positivos o negativos se dan y con rapidez corregirlos sin dejar que se prolonguen.

3. ¿El tiempo de entrega de las notas académicas para su futuro diligenciamiento en Secretaría es el adecuado?

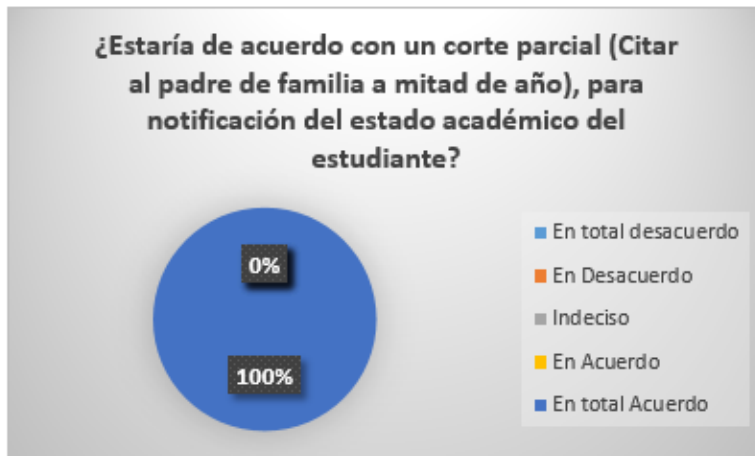
En total desacuerdo	0
En Desacuerdo	0
Indeciso	2
En Acuerdo	0
En total Acuerdo	6



A través de la encuesta se determina por medio de los porcentajes que un 75% de los docentes están altamente calificados ya que la entrega de las notas es ejecutada con antelación a la entrega de boletines, en otra palabras, Esto permite que la secretaria pueda procesar la información recibida de los profesores y que sea entregada a los acudientes; pero a su vez existen algunos docentes que se refleja por un 25% que solo están al tanto de que hicieron su entrega, pero no de si llego a tiempo.

4. ¿Estaría de acuerdo con un corte parcial (Citar al padre de familia a mitad de año), para notificación del estado académico del estudiante?

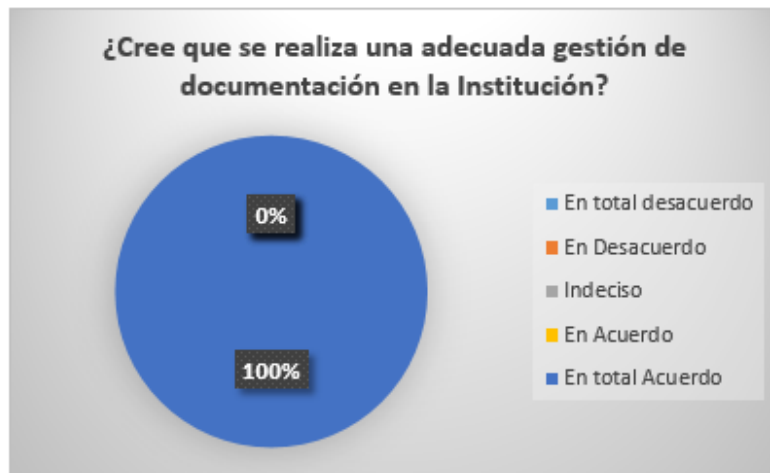
En total desacuerdo	0
En Desacuerdo	0
Indeciso	0
En Acuerdo	0
En total Acuerdo	8



El colegio Conquistadores presenta unas fechas establecidas para entrega de boletines, pero se encuentra la necesidad por parte de los docentes de tener un espacio en el cual ellos presenten sus observaciones a los acudientes de manera más personal y comunicar la situación como cuerpo académico y la situación total de la institución. Podemos entender que la proposición que expresa la pregunta connota que la institución no lleva a cabo este tipo de reuniones.

5. ¿Cree que se realiza una adecuada gestión de documentación en la Institución?

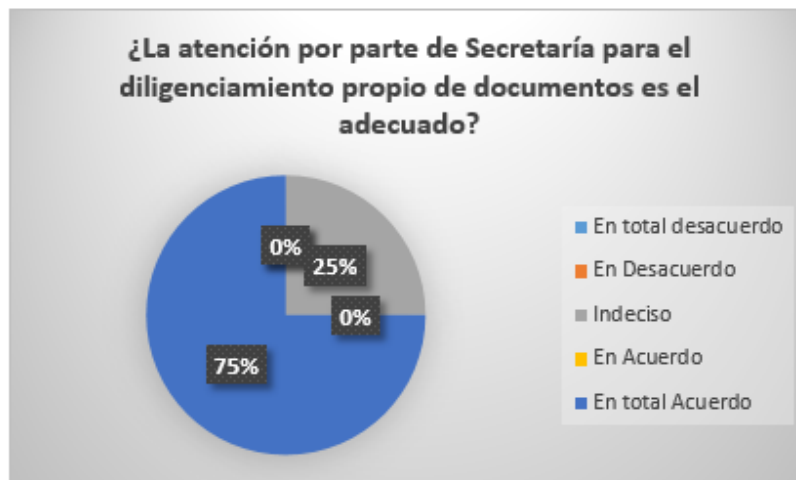
En total desacuerdo	0
En Desacuerdo	0
Indeciso	0
En Acuerdo	0
En total Acuerdo	8



Aparentemente el Colegio, según la opinión de los docentes en cuanto al manejo los documentos son apropiado con un 100% de calificación como es obtenida en la encuesta, sin embargo, se puede tener en cuenta que los maestros que tiene la institución son jóvenes que están en su proceso de formación como docente y es por eso que su respuesta siempre será afirmativa y no permitiendo así conocer las falencias que el colegio posee en dicho procedimiento.

6. ¿La atención por parte de Secretaría para el diligenciamiento propio de documentos es el adecuado?

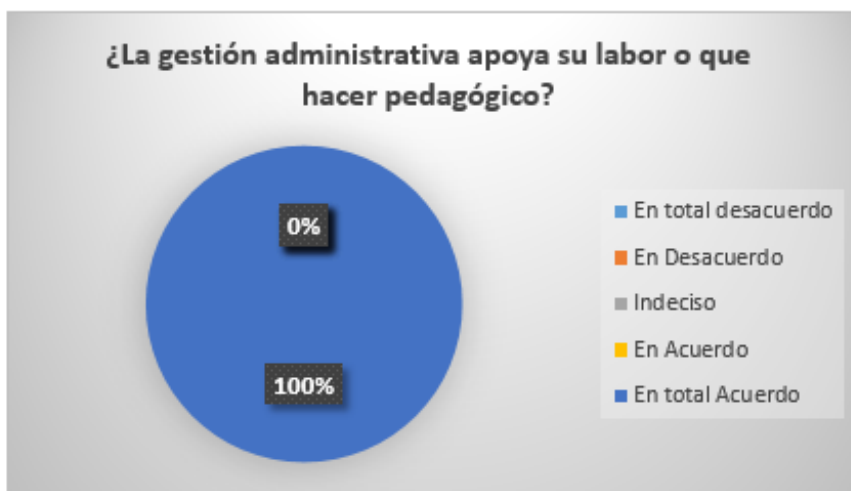
En total desacuerdo	0
En Desacuerdo	0
Indeciso	2
En Acuerdo	0
En total Acuerdo	6



Según esta información obtenida por medio de la encuesta realizada a los docentes se puede concluir que la función de que desempeña la secretaria dentro de la Institución es acorde a la demanda que hay por parte de los acudientes prestando la debida atención a la hora de diligenciar los documentos adecuados, pero también existen algunos docentes que no tienen por entendido lo que le corresponde a la secretaria ni tampoco en la manera como debe hacer ser su función ya que esto fueron algunas de sus palabras al momento de responder la encuesta.

7. ¿La gestión administrativa apoya su labor o que hacer pedagógico?

En total desacuerdo	0
En Desacuerdo	0
Indeciso	0
En Acuerdo	0
En total Acuerdo	8



En la gráfica además de la actitud de los docentes al momento de responder dicha encuesta se refleja gran seriedad y afirmación por parte de ellos con lo que se pregunta, Permitiendo conocer algunas funciones y servicios que el colegio presta a los acudientes al igual que a ellos. Además, el colegio está altamente calificado por la opinión de los docentes, esto reflejándose en casi la mayoría de las preguntas ya que la gestión administrativa presta cierta atención en cuanto a lo solicitado por sus maestros apoyando así todo lo que desempeñan en su labor prestada

ENCUESTA PADRES DE FAMILIA

Fecha: 08 de agosto de 2018.

Duración: 10 minutos.

Objetivo de la encuesta:

Determinar la escala de perfil donde se ubica la gestión del área administrativa para adelantar procesos de mejoramiento ajustados a la realidad institucional.

Nota aclaratoria

Al presentarse dificultad, por cuestiones de tiempo y ocupación de la directora, el equipo de investigadores toma la decisión de desarrollar una encuesta. Para ellos se asume la escala Likert.

La primera pregunta: ¿Le ha dado La Institución Colegio Conquistadores información importante y procedimientos claros en los boletines de clasificaciones de su hijo? Pretende identificar la aportación que hace el boletín como instrumento de comunicación familia y escuela.

La segunda pregunta: ¿La Institución Colegio Conquistadores es clara al presentar los resultados de cada periodo con sus notas correspondientes y la explicación en la que el estudiante debe reforzar?

Permite conocer el grado de confianza y seguridad y tranquilidad que deposita el padre de familia en tema de la formación integral de su hijo(a) pues al darse cuenta que la institución identifica aspectos en que este debe reforzar, el padre podría inferir que el colegio está cumpliendo con su papel de acompañante pedagógico.

La tercera pregunta: ¿Le gusta los formatos en los que la Institución Colegio Conquistadores da a conocer el progreso y las oportunidades de mejoramiento de su hijo mediante cada periodo? Busca aquel estándar utilizado por la institución para codificar la información, todo con el propósito de favorecer una comunicación que no cause ruido o incomode la percepción del interesado.

La cuarta pregunta: ¿La Institución Colegio Conquistadores reconoce en su boletín escolar a los alumnos que mejoran o sobre salen en lecturas, matemáticas u otras materias? Se realiza para recordar al padre de familia que debe existir un “Plan de estímulo” institucional y cada estudiante presenta alguna capacidad, habilidad o talento que se debe resaltar, también se favorece la autoestima del estudiante.

La quinta pregunta: ¿La Institución Colegio Conquistadores comunica oportunamente a los padres de familia sobre la asistencia y progreso de los estudiantes? Se establece por varios motivos, hace caer en cuenta al padre de familia que la educación es un proceso que requiere constancia y disciplina que se trata de una actividad permanentemente, tal vez evolutiva que requiere monitoreo o supervisión.

Matriculas Académicas

Objetivo de la encuesta:

Determinar la escala de perfil donde se ubica la gestión del área administrativa para adelantar procesos de mejoramiento ajustados a la realidad institucional.

Nota aclaratoria

Al presentarse dificultad, por cuestiones de tiempo y ocupación de la directora, el equipo de investigadores toma la decisión de desarrollar una encuesta. Para ellos se asume la escala Likert.

La primera pregunta: ¿La institución “Colegio Conquistadores” tiene un sistema de proceso de Matrícula ágil y claro? Conocer el sistema de proceso de matrícula como servicio prestado a los padres de familia si son acertados y su calificación generada como dato para el objetivo de la encuesta

La segunda pregunta: ¿Los Certificados solicitados en Secretaría se entregan oportunamente? Conocer la opinión de los padres de familia en cuanto al tiempo que se toma generar un certificado y ser entregado, según la necesidad que haya.

La tercera pregunta: ¿La atención para el proceso de matrícula es la indicada? Se pretende calificar este proceso de interacción con el cliente de manera directa, que deberá ser prestado el servicio con un personal calificado y supliendo la necesidad de los acudientes.

La cuarta pregunta: ¿Los documentos solicitados, por parte de Secretaría, en el proceso de Matrícula, son los apropiados? Conocer la opinión a partir de la calificación dada por los padres si el proceso según la documentación es la más adecuada y determinar si es ineficientes lo solicitado por la institución Colegio Conquistadores

La quinta pregunta: ¿Los documentos solicitados, y la gestión, por parte de Secretaría, en el proceso de Pre-Matrícula o renovación de la misma, son los apropiados? Identificar las falencias que posee el proceso de matrícula según la lista

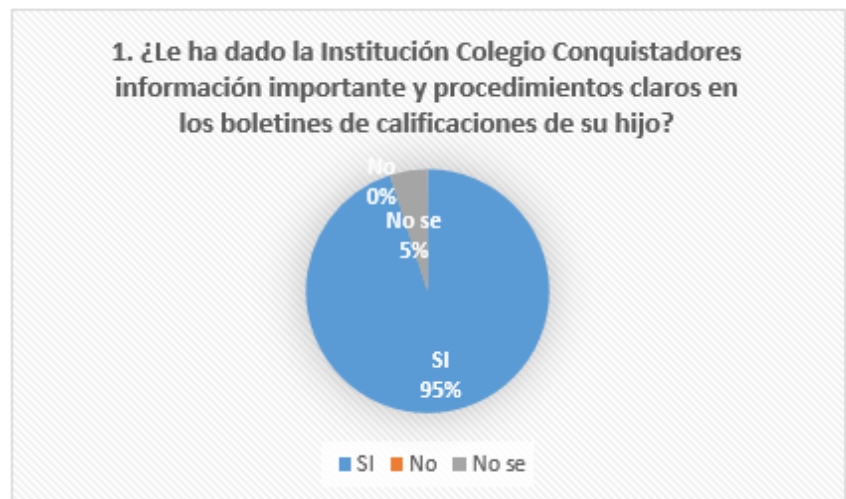
de pasos que los acudientes deben de hacer según el proceso de matrícula y si son apropiados para ellos, ya sea por agilidad, atención y lo acertado que sea.

Resultados y análisis encuesta padres de familia

Señor padre de familia; nos gustaría hacerle unas preguntas, el motivo de ellas es para generar de manera positiva un buen impacto en la formación de su hijo y el mejor funcionamiento de los procesos administrativos. Muchas gracias por su atención. El presente formulario no representa ningún riesgo para usted.

1. ¿Le ha dado la Institución Colegio Conquistadores información importante y procedimientos claros en los boletines de calificaciones de su hijo?

SI	19
No	0
No se	1
Total	20

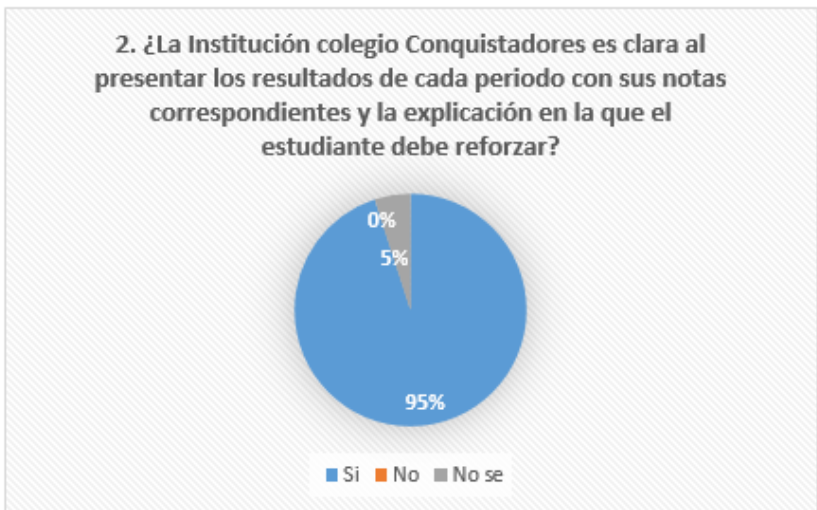


Según el total de personas encuestadas, el 95% de la población confirman que el Colegio Conquistadores presenta una puntualidad en la información que se entrega a los padres, ya que estos la requieren para estar enterados del rendimiento de sus hijos, al igual de los procedimientos internos de la institución, que permitan que el estudiante pueda rendir académicamente, de acuerdo a las observaciones dadas por

sus docentes; esto presentándose en los boletines de calificación, pero también se evidencia un 5% de esta población encuestada que no tiene por entendido lo que el colegio entrega como información en sus boletines. Concluyendo con esta información obtenida, el colegio cumple con las expectativas de cada padre al momento de entregar sus informes escolares de los estudiantes, sin embargo, se requiere mejorar varios puntos en los que el colegio al parecer no tiene en cuenta acerca de la información que se deba dar en los boletines de calificación, incluyendo así variedad de formatos de acuerdo a variación de edades, el estilo de la institución, observaciones dadas por el equipo de maestras, entre otros.

2. ¿La Institución colegio Conquistadores es clara al presentar los resultados de cada periodo con sus notas correspondientes y la explicación en la que el estudiante debe reforzar?

Si	19
No	0
No se	1
Total	20

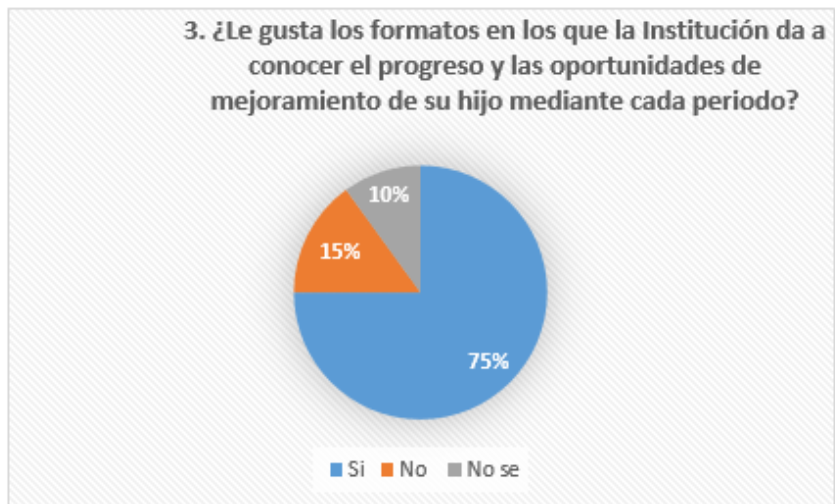


Estos resultados estadísticos reflejan que gran parte de la población contándose de un 95% de los padres de familia reciben con exactitud las notas correspondientes de cada periodo ya que según la valoración de los padres ante la información dada; es necesaria para ellos, debido al grado de sorpresa que se tiene al momento de saber el rendimiento de sus hijos, y que para ellos debe estar soportado con el seguimiento

diario del año electivo, que ellos como acudientes hacen desde sus casas, esto permitiéndoles tener un soporte o más exactitud de lo que el boletín de calificaciones les puede arrojar y también la explicación o aquellas observaciones que cada maestra de las diferentes asignaturas den sobre el comportamiento, aprendizaje y actitudes al momento de estar en clase para poder reforzar. También se evidencia un 5% de acudientes que no saben de lo mencionado o no es lo suficiente llamativo para ellos ya que un boletín de calificación además de contar con las observaciones y notas también debe contar con un orden y un estilo que permita al acudiente poder resolver sus dudas ante los resultados dados por los boletines, es por esto que hay un porcentaje de los encuestados que no están enterados o no le prestan la atención adecuada.

3. ¿Le gusta los formatos en los que la Institución da a conocer el progreso y las oportunidades de mejoramiento de su hijo mediante cada periodo?

Si	15
No	3
No se	2
Total	20



Mediante esta pregunta se pudo determinar que hay un 75% de padres de familia que les agrada los formatos de calificaciones, debido a que les permite conocer el progreso y/o los diferentes aspectos por mejorar, que tienen sus hijos al momento de cursar el año electivo; aunque la respuesta tenga un gran porcentaje afirmativo

es necesario analizar dichos formatos ya que son personas que en su mayoría, se evidencia un 15% de la población la cual no está de acuerdo con los formatos documentales de los boletines, ya que para ellos es importante que estos informes cuenten con mayor información y más niveles de detalle como reportes por escrito de la totalidad de las actividades evaluadas y realizadas por sus hijos; y el ultimo 10% de los encuestados no ven con mayor relevancia la información obtenida acerca de sus hijos y redactada por parte de la institución.

4. ¿La Institución reconoce en su boletín escolar a los alumnos que mejoran o sobresalen en lecturas, matemáticas u otras materias?

Si	18
No	0
No se	2
Total	20



El colegio conquistadores permite a los padres conocer si sus hijos sobresalen en las diferentes materias que son relevantes para el año electivo, ya que la gráfica muestra un 90% de los padres que lo afirman, aunque los padres por su falta de conocimiento o interés frente a los boletines, se muestran indiferentes ante tales errores o falencias que el colegio presenta , esto puede ser a causa que los padres ven el resultado de cada periodo y no un sustento que argumente que su hijo varió su rendimiento. Además, existe un 10% de personas que omiten por completo este tipo de detalles informativos que les ofrecen la institución debido a su falta de interés

o por negligencia de la institución al no evidenciar sustentada mente y por escrito tales datos.

5. ¿La Institución comunica oportunamente a los padres de familia sobre la asistencia y el progreso de los estudiantes?

Si	15
No	2
No se	3
Total	20

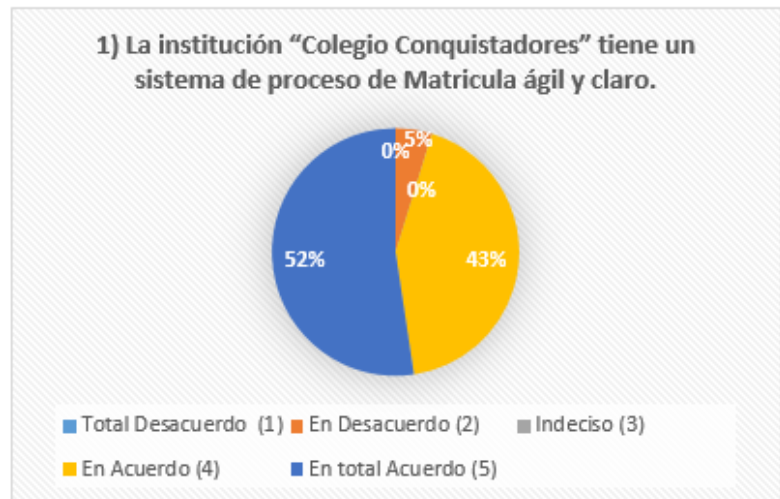


Las estadísticas reflejan un 75% de la población los cuales el colegio se comunica oportunamente para dar información acerca de la asistencia y el progreso de los estudiantes, esto haciéndose verbalmente y no por escrito como regularmente se hace en otras instituciones, aunque los padres den su opinión afirmativamente desconocen el valor que se tiene por saber sobre las faltas de sus hijos y así no tener inconvenientes a medida que el estudiante avance en los niveles de educación y la institución se soporte ante un posible reclamo por la falta de un menor, ya que los padres son los encargados de llevarlos y recogerlos a causa de este contexto infantil y que no será similar en grados mayores, por consecuencia de esta falta de conocimiento hay un 10% que asegura que el colegio no cumple con lo mencionado en la pregunta, debido a que esta función se hace verbalmente, no obstante, la información no escrita se puede olvidar. También un 15% que no está enterado de este recurso que presta el colegio.

Matriculas Académicas

1. La institución “Colegio Conquistadores” tiene un sistema de proceso de Matricula ágil y claro.

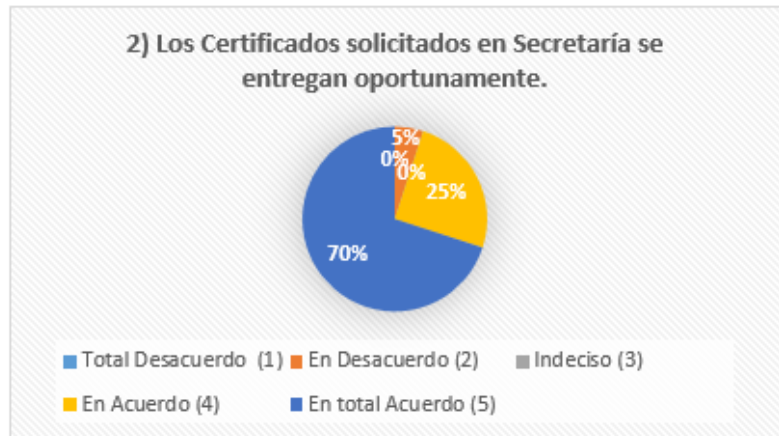
Total Desacuerdo (1)	0
En Desacuerdo (2)	1
Indeciso (3)	0
En Acuerdo (4)	9
En total Acuerdo (5)	11
Total	20



Según las respuestas obtenidas mediante la encuesta realizada, se presentan un 52% de los integrantes que están en total acuerdo con que los procesos de matrículas, son ágiles y claros debido a que los protocolos de inscripción de una matrícula se realizan con facilidad y precisión gracias al personal encargado de diligenciar los formatos de matrícula del estudiante, esto es, según los encuestados a favor. Otro 43% esta considerablemente de acuerdo con dichos sistemas, puesto que no le llaman demasiado la atención a los encuestados, pero si lo suficiente como para decir que son procesos aceptables. Y un 5% se encuentra en total desacuerdo con los mismos y se lo atribuye a la inconsistente atención al cliente como consecuencia del cambio de personal encargado de los ya mencionados diligenciamientos.

2. Los Certificados solicitados en Secretaría se entregan oportunamente.

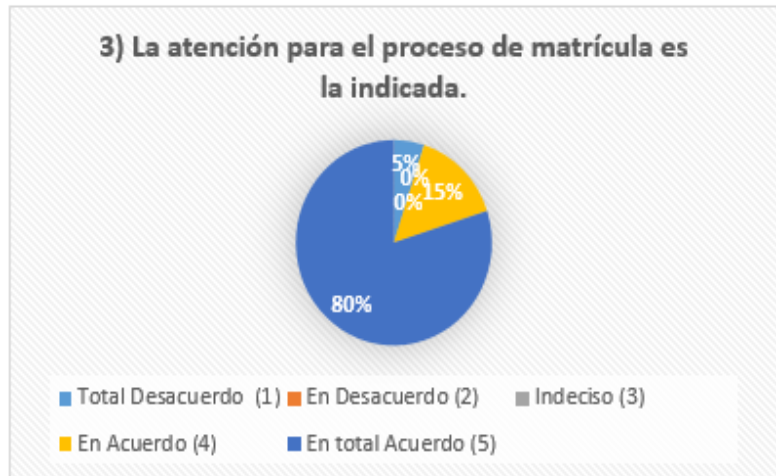
Total Desacuerdo (1)	0
En Desacuerdo (2)	1
Indeciso (3)	0
En Acuerdo (4)	5
En total Acuerdo (5)	14
Total	20



El 70% de los integrantes afirman que los certificados solicitado en secretaria se entrega oportunamente, gracias al buen funcionamiento llevado a cabo por los entes administrativos que laboran con precisión todos trabajando hacia un mismo objetivo mejorando así su eficacia. Mientras que otro 25% expresado según las estadísticas de muestreo aportan como opinión que sus solicitudes han tenido pequeños inconvenientes, pero aun así hay una entrega oportuna del papeleo solicitado, es decir, que se encuentran no del todo satisfechos, pero si lo suficiente con este servicio. También se halla un último 5% de los participantes que se muestran indiferentes ante este recurso brindado por el Colegio, ya que no hacen uso de él o sus solicitudes no tienen una entrega adecuada o la atención prestada no es de manera oportuna.

3. La atención para el proceso de matrícula es la indicada.

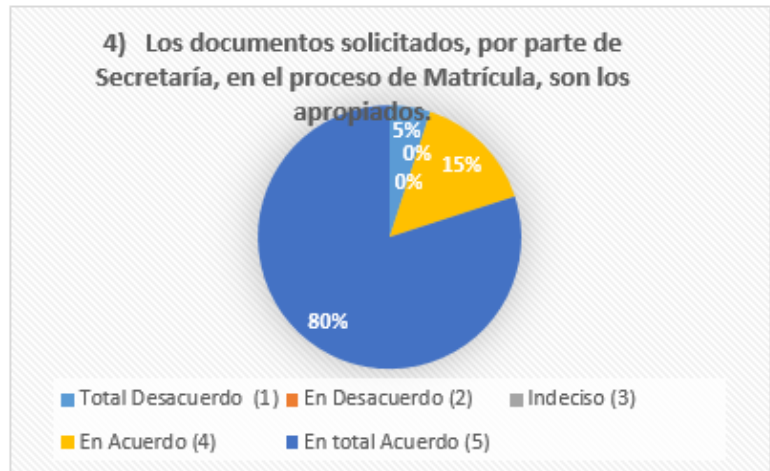
Total Desacuerdo (1)	1
En Desacuerdo (2)	0
Indeciso (3)	0
En Acuerdo (4)	3
En total Acuerdo (5)	16
Total	20



El Colegio Conquistadores a través de esta encuesta da por entendido que posee personal altamente capacitado para el servicio que se ofrece a los padres de familia puesto que hay un 80% de los padres que lo confirman. Por otro lado, un 15% de ellos están de acuerdo que su atención por parte de la secretaria al momento del proceso de matrícula es efectiva y un 5% no ha tenido una buena experiencia al momento de solicitar este servicio. Para concluir, el personal con el que se cuenta para realizar estas funciones administrativas se encuentra altamente orientados y capacitados a la hora de prestar un servicio relativo a la atención. Pero independientemente de que el personal ejecute a plenitud su trabajo, los fallos se encuentran en los protocolos como tal, donde se podrá intervenir en caso tal de corrección.

4. Los documentos solicitados, por parte de Secretaría, en el proceso de Matrícula, son los apropiados.

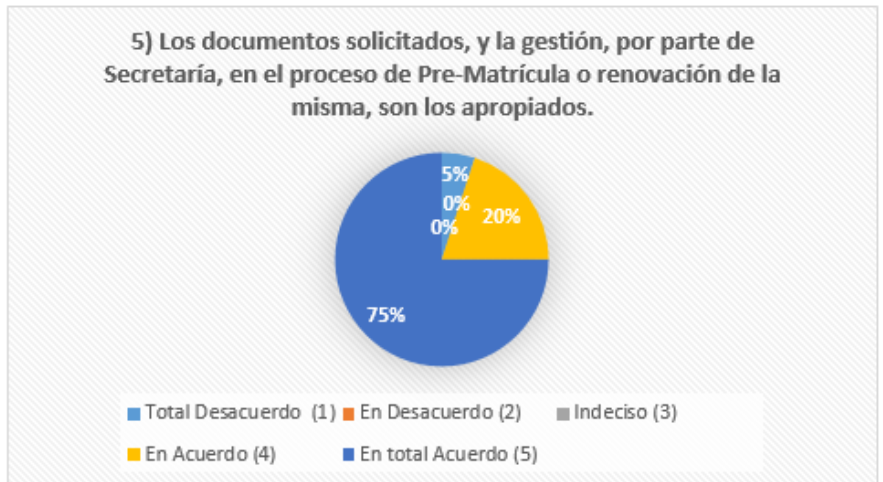
Total Desacuerdo (1)	1
En Desacuerdo (2)	0
Indeciso (3)	0
En Acuerdo (4)	3
En total Acuerdo (5)	16
Total	20



Los padres de familia aseguran con certeza que todo documento solicitados para los servicios que ellos requieren para la matrícula de su hijo es apropiado, ya que la gráfica muestra un 80% de padres que dan a conocer que toda información perteneciente a sus hijos es la indicada y conservada con la prudencia requerida. A demás otro 15 % que están de acuerdo con lo que el colegio les solicita siendo para los padres, una Institución reconocida, que para ellos se traduce en confiable. El último 5% están en total desacuerdo con los documentos solicitados que se requieren para este proceso de matrícula, pues a su parecer son bastantes documentos lo que para ellos significa cantidad de procedimientos para obtener tal documentación.

5. Los documentos solicitados, y la gestión, por parte de Secretaría, en el proceso de Pre-Matrícula o renovación de la misma, son los apropiados.

Total Desacuerdo (1)	1
En Desacuerdo (2)	0
Indeciso (3)	0
En Acuerdo (4)	4
En total Acuerdo (5)	15
Total	20



Un 75% de los encuestados permiten conocer que están en total acuerdo con que los procesos de pre matrícula o renovación de ella misma son sobresalientemente eficaces, debido a que el servicio brindado por la Institución es ágil según los acudientes que dieron a conocer su opinión mediante sus respuestas. Otro 20% de los encuestados asegura que dicho proceso es adecuado limitándose tan solo a lo necesario, pero no son excelentes; a lo cual se puede decir que su nivel de satisfacción es inferior a cómo debería ser. De acuerdo a lo anteriormente mencionado se identifica el último 5% que niegan la efectividad del manejo de estos procesos que para ellos es de suma importancia, pero no se encuentra dentro de su capacidad horaria debido a sus ocupaciones laborales.

ANEXOS D. Totalización de datos.

Tabla 15 Matriz de totalización de datos (Omar Aktouf) ⁸⁶

PROGRESIÓN	REGRESIÓN		RELACIÓN (INTELIGIBILIDAD)
REGISTRO FENOMENOLÓGICO	HISTORIA DEL SISTEMA	HISTORIA DE MI RELACIÓN CON LOS SISTEMAS	
Según los resultados de las diferentes entrevistas que se realizaron tanto a la rectora que es la encargada de la gestión académica y la secretaria que cumple su función en la gestión administrativa pero que a su vez son altamente relacionadas da como resultados que la gran mayoría de su documentación es en físico y utilizan un archivador que está dividido en cuatro (4) sesiones para un uso diferente y los usos más sistematizado siendo muy débiles dentro de sus procesos	“El conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. ⁸⁷	Los archivos han evolucionado desde pasar de la documentación física hasta llegar a sistemas tecnológicos que facilitan la búsqueda según la necesidad, y al conocer de diferentes instituciones se pudo observar que cada una de ellas manejaban diferentes procesos, unas muy eficientes y otras con un uso muy tradicional donde tenían un espacio sumamente grande para guardar dicha documentación, pero como también otras instituciones que innovaban con los medios tecnológicos y mejorando muchos de los procesos en la instituciones	La falta de conocimiento de la ley del archivo y la innovación que se desarrollan a nivel mundial o roles encargados de la investigación en dichas Instituciones trae como consecuencia la falta de seguridad y agilidad en el manejo de la documentación debido a que se acumula en gran cantidad y esto llevando a que los procesos sean más tardos al momento de diligenciarse. Cabe resaltar que las diferentes funciones poseen desventajas, que se deben saber manejar como lo son el medio tecnológico. Ya que si no se cuenta con unos buenos sistemas su protección será vulnerable ante cualquier amenaza o riesgo.

⁸⁶ AKTOUF, Omar, La metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo en las organizaciones una introducción al procedimiento clásico y una crítica. Pág. 185. Universidad del Valle 2011.

⁸⁷ Congreso de la República. Ley 594. Bogotá: s.n., 2000. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>. Consultado en línea el 02 de febrero 2018.

PROGRESIÓN	REGRESIÓN	RELACIÓN (INTELIGIBILIDAD)	
REGISTRO FENOMENOLÓGICO	HISTORIA DEL SISTEMA	HISTORIA DE MI RELACIÓN CON LOS SISTEMAS	
<p>También se puede concluir con los resultados obtenidos en base a los boletines, por medio de los instrumentos que ayudaron a generar los datos que dan a conocer la informalidad y el poco conocimiento que posee la Institución Colegio Conquistadores por parte de los docentes y los entes administrativos ya que no se tiene guías que les permitan en la construcción más eficiente e innovadora para su creación de los reportes de calificación que serán entregados a los padres de familia y presentándose de manera simple.</p>	<p>“El boletín es el lugar del estímulo cuando los docentes ofrecen notas cualitativas referidas a los alcances a lograr o los logros efectivizados y sus mejoras. Pero para el sistema educativo los boletines constituyen el lugar de la acreditación de los aprendizajes y la certificación del grado obtenido y su promoción”⁸⁸, y el gobierno nacional a través del decreto 230 especifica en el Artículo 5°: Informes de evaluación. Al finalizar cada uno de los cuatro períodos del año escolar, los padres de familia o acudientes recibirán un informe escrito de evaluación en el que se dé cuenta de los avances de los educandos en el proceso formativo en cada una de las áreas. Este deberá incluir información detallada acerca de las fortalezas y dificultades que haya presentado el educando en cualquiera de las áreas, y establecerá recomendaciones y estrategias para mejorar. Además, al finalizar el año escolar se les entregará a los padres de familia o acudientes un informe final, el cual incluirá una evaluación integral del rendimiento del educando para cada área durante todo el año.”⁸⁹</p>	<p>Al iniciar los estudios los boletines variaron donde según el curso su calificación era distinta, ya sea por letras como “ (E) Excelente, (S) Sobresaliente, (A) Aceptable, (I) Insuficiente y (D) Deficiente hasta llegar a ser calificados por números como Cinco (5), Cuatro (4), Tres (3), Dos (2), Uno (1), Cero (0), Además era acompañado de observaciones y acciones de mejora según la asignatura que había por reforzar siendo muy bien explicado a los padres de Familia.</p>	<p>Las instituciones A nivel nacional varían en sus formas de calificar y lo que tienen presente dentro de los boletines para ser reportado y entregado según el resultado de los alumnos en el transcurso del año electivo, ya que muchas no posee la misma información y sus reportes son distintos, uno con mucha información como las áreas según sus asignaturas, calificaciones, observaciones, reportes de inasistencia, nombre del Alumno, según el periodo que se esté cursando y porcentaje según el nivel Académico y Disciplinario</p>

⁸⁸ M.E.N, Los boletines de calificaciones o documentar la enseñanza. Disponible en: <https://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/printer-127386.html>. Consultado en línea el 18 de octubre 2018.

⁸⁹ M.E.N, Decreto 230. Disponible en: https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-103106_archivo_pdf.pdf. Consultado en línea el 18 de octubre 2018.

PROGRESIÓN	REGRESIÓN	RELACIÓN (INTELIGIBILIDAD)	
REGISTRO FENOMENOLÓGICO	HISTORIA DEL SISTEMA	HISTORIA DE MI RELACIÓN CON LOS SISTEMAS	
Al igual que el proceso de matrícula se realizaron encuestas con un método de escala Likert que permite generar datos de los acudientes, ya que son aquellos que utilizan de este servicio para ingresar a los estudiantes e iniciar su etapa escolar consiguiendo resultados diferentes que indican que el procedimiento que se realiza en la Institución Colegio Conquistadores es de manera eficiente, pues son claros y ágiles por parte del ente encargado.	<p>“El trámite de las solicitudes de cupos escolares y la formalización del ingreso de estudiantes a los establecimientos oficiales”.</p> <p>la matrícula académica, es un proceso dado en las instituciones educativas que ha tenido modificaciones a lo largo del tiempo, en cuanto a los formatos que han sido fundamentales para la gestión institucional, particularmente desde el nuevo enfoque promovido por el Ministerio de Educación Nacional a partir de 2003.⁹⁰</p>	Los procesos de matrícula siempre han sido un proceso que requiere tiempo debido a los documentos y principalmente a la demanda que existe en las Instituciones por el cupo tan ilimitado, para dar inicio a la etapa escolar.	Gracias a la modernización estos procesos son más ágiles y eficientes a las diferentes herramientas y estrategias que utilizan las Instituciones para realizar dicho procedimiento con el fin de dar un mejor servicio a los padres de familia según lo solicitado.

Interpretaciones

De acuerdo al análisis del ambiente externo de la institución se puede establecer que existen las condiciones socioeconómicas, ambientales, culturales y políticas para que la organización, en este como la Institución Colegio Conquistadores, pueda funcionar y sostenerse con éxito en un futuro. La oferta en educación axiológicas y para la vida es aceptada por un amplio sector de la sociedad que se identifica con este proyecto educativo institucional.

Los temas de la realidad sustentable o micro contexto que se tienen en cuenta a nivel curricular son de carácter social (Pobreza, violencia, iniquidad, drogadicción, acoso sexual, trabajo infantil), de carácter ambiental (Contaminación, calentamiento

⁹⁰ M.E.N, La matrícula fácil, eficiente y necesaria. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-99324_archivo_pdf.pdf, consultado en línea el 18 de octubre de 2018.

global...), de carácter cultural (Formas de alianza, tipos de trabajos, manifestaciones artísticas, gastronómicas etc.).

Al explorar el sector educativo se infiere que el perfil competitivo es difícil de establecer ya que se trata de una organización cuya misión esencial es la de formar integralmente al ser humano en un supuesto perfil competitivo académico se tendrían los resultados del índice sintético de calidad educativo, cuyo resultado para el colegio conquistadores es satisfactorio ya que las practicas pedagógicas y la estimulación de las inteligencias múltiples les sirve para formar los ciudadanos que la sociedad necesita por medio del conocimiento adquiridos y acompañado de valores.

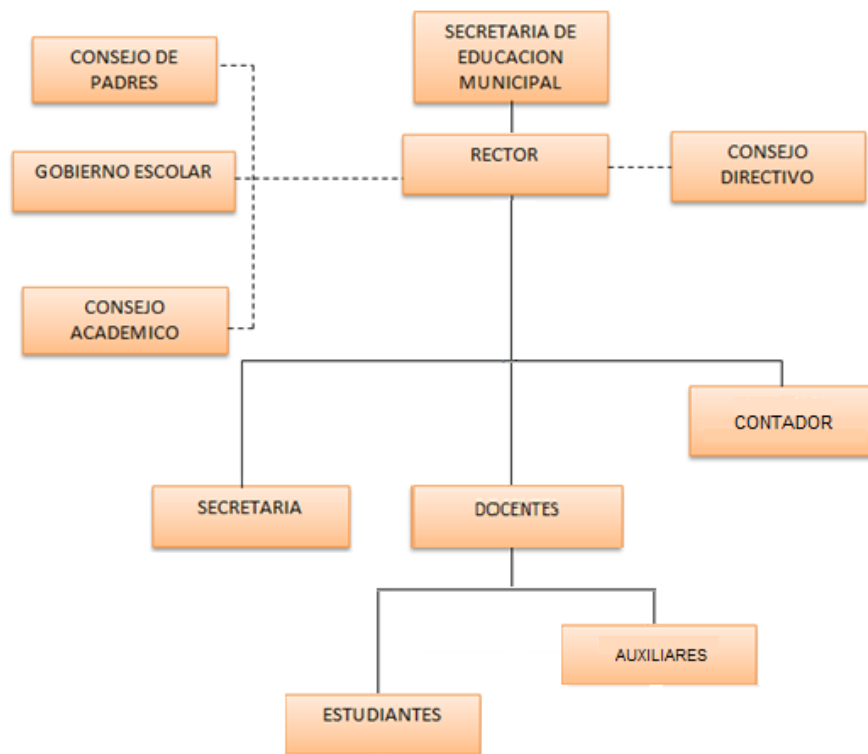
Al estudiar la situación interna de la institución, se observa que la principal fortaleza radica en el ciclo virtuoso que hace la ideología religiosa con la expectativa educativa de sus fieles, existe una especie de sinergia entre estas dos (2) dimensiones.

Las principales oportunidades de mejora son las siguientes:

- Argumentación sobre actitudes y convivencia en los boletines escolares
- Fortalecimiento del registro escolar de valoración para cada estudiante
- Inexistencia de las acciones de mejora para los procesos de matrícula, archivo académico y boletines

ANEXOS E MANUAL DE FUNCIONES

Ilustración 5 Propuesta de estructura organizacional para la Institución Colegio Conquistadores.



Elaboración propia de los autores

Según la propuesta dada por los estudiantes, es posible evidenciar que el cargo de la secretaria debe cumplir funciones, directamente, bajo orden de la rectora, siendo ésta, su jefe o líder inmediata, pudiendo tener más claro de dónde deben surgir sus cargos delegados.

A partir de vislumbrar la estructura organizacional, a continuación, el manual de funciones para la secretaria.



MANUAL DE FUNCIONES
CARGO: SECRETARIA
INSTITUCIÓN COLEGIO CONQUISTADORES

Manual de funciones

Secretaria

Proceso administrativo

Código del manual: MF-ICC

Código del cargo: 003

Versión : 001

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Área del cargo: Administrativo

Tipo de contrato: Término fijo

Número de horas laborales semanalmente: 44 horas.

Objetivo general del cargo: Fortalecer el proceso administrativo al producir, organizar y procesar información. Aplicar las normas técnicas de archivo con base en la legislación vigente y las reglas y normas de la empresa. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos interactuando de acuerdo con las políticas y estrategias de servicio, aplicar las tecnologías de información y comunicación; demostrando excelentes condiciones humanas.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO - SECRETARIA

- Acoger y respaldar la Misión y la Visión del Colegio.
- Atender adecuadamente a los Padres de Familia con relación a los pagos de las pensiones y refrigerios.
- Colaborar con el control de la cartera de los alumnos.
- Colaborar con los pagos a proveedores.
- Atender y realizar llamadas telefónicas (clientes internos, externos y proveedores)
- Archivar documentos teniendo en cuenta los procesos internos de la empresa
- Controlar y elaborar los recibos del pago de las pensiones, refrigerios y uniformes.
- Digitar los ingresos y egresos del colegio en el sistema contable.
- Elaborar la nómina mensual de pago al personal docente y administrativo.
- Elaborar la correspondencia, manejar el archivo.
- Elaborar los Paz y Salvos, certificados y órdenes de Matrícula para los Estudiantes.
- Recibir la documentación de los estudiantes nuevos, y realizar sus respectivas matrículas.

Supervisión

(Indica si el cargo es supervisado directamente por parte de otro cargo, especificando a qué cargo le corresponde este rol.)

✓

Si

✓

Cargo: directora

Subordinación (Indica si este cargo tiene o no cargos directamente subordinados, y especifica qué cargos le corresponde este rol.)	✓	No
	✓	Cargo: No aplica

PERFIL DEL CARGO

Formación académica mínima	✓	Tecnólogo en Gestión administrativa
	✓	Tecnólogo en Contabilidad y finanzas
	✓	Tecnólogo en Gestión Documental
Estudios complementarios	✓	Atención al cliente
	✓	Contabilidad
Experiencia		Mínima un (1) año en áreas relacionadas al cargo.

RESPONSABILIDADES

- Clientes Externos
- Clientes Internos
- Manejo de dinero

- Imagen institucional
- Cumplimiento de objetivos
- Toma de decisiones consultadas

Nota aclaratoria

El presente Manual de Funciones debe ser de total conocimiento y aplicación por parte del responsable del cargo.

Deberá cumplir a cabalidad todos los requerimientos que la empresa exige para el logro de los objetivos.

El no cumplimiento del desarrollo de las funciones llevará a la aplicación del correspondiente proceso disciplinario.

ELABORADO POR

Daniela Carvajal Ramírez
Jhon Alexander Muñoz Santamaría

Investigadores
Firma

APROBADO POR

Natalia Agudelo

Directora
Firma

ANEXOS F BOLETINES ACADÉMICOS

- **Áreas de Desarrollo**⁹¹: La institución Colegio Conquistadores, antes de dar un informe cuantitativo y cualitativo del estudiante, por medio de los boletines académicos, es importante que tenga implementado el estudio de todas las áreas del desarrollo personal y cognitivo del alumno, previo a un boletín final de entrega.

3.2.2.1 Desarrollo Personal

✓ Dimensiones:

- Autoconocimiento: Reconocer Fortalezas, Limitaciones y Potencialidades. Conciencia de cómo se cambia, se aprende la capacidad para Agradecer, Apreciar

Habilidades:

- Atención: Proceso que enfoca recursos sensoriales y mentales en algún estímulo particular.
- Conciencia de las propias emociones: Dirigir la atención hacia su mundo interno toma conciencia de las motivaciones, pensamientos. Que experimentan
- Autoestima: Valoración e identificación de las propias capacidades, limitaciones y potencialidades.
- Aprecio Gratitud: Aprender a disfrutar del hecho de estar vivos, reconociendo y apreciando elementos propios, de los demás y del entorno.

⁹¹ SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MÉXICO, Aprendizajes claves para la educación integral. [En línea] Disponible en: <https://www.aprendizajesclave.sep.gob.mx/index-Descargas.html>. Consultado 24 de octubre 2018.

- Bienestar: Habilidades relacionadas con el ser, estar, hacer y convivir (Educación, sustento, gobierno, salud física, mental)

Autorregulación: Modular impulsos, tolerar frustraciones, perseverar en el logro, regular los propios pensamientos, sentimientos y conductas

Habilidades

- Meta cognición: conciencia de los procesos de pensamientos para potenciar el aprendizaje
- Expresión de las emociones: manifestar o exteriorizar con respeto y claridad las emociones y sentimientos.
- Regulación de las emociones: Capacidad para gestionar la intensidad y duración del estado emocional
- Auto generación de emociones para el bienestar: auto gestionar recursos emociones no aflictivos (Alegría, Amor, Humor)
- Perseverancia: Mostrar constancia en la persecución de objetivos.

Autonomía: Tomar decisiones y actuar de forma responsable buscando el bien para sí mismo y para los demás, su base es la autogestión, autonomía moral (Distinguir el bien del mal) autonomía intelectual (resolver problemas con recursos propios)

Habilidades

- Iniciativa personal: Utilizar las propias capacidades, determinar intereses, valores

- Identificación de necesidades y búsqueda de soluciones: combinar conocimientos y habilidades para generar productos originales en un ámbito específico
- Liderazgo y apertura: identificar los puntos de vista propios vinculado de manera colaborativa a otros
- Tomas de decisiones y compromisos: capacidad de tomar decisiones sobre sí mismo y actuar en función de lo que beneficia o lo perjudica a si mismo y a los de mas
- Auto eficiencia: valorar la capacidad para llevar a cabo acciones que permitan mejorar la propia realidad y la de los demás.

3.2.2.2 Desarrollo Social

Empatía: Construir relaciones interpersonales sanas y enriquecedoras al reconocer y legitimar las emociones, los sentimientos y necesidades del otro. Componentes afectivos (sentir la emoción del otro) cognitivo (entender las causas de los estados emocionales de los demás)

✓ Dimensiones

- Colaboración o trabajo en equipo: establecer relaciones interpersonales armónica que llevan a la consecución de metas grupales. Construcción del sentido “Nosotros” y de comunidad
- Comunicación asertiva: entablar un dialogo a partir de escuchar activa y atentamente al otro

- Responsabilidad: acto voluntario que parte de la autonomía y autorregulación para garantizar que todos los integrantes de un grupo realmente se beneficien del trabajo y aprendizaje colaborativo
- Inclusión: aprecio y respeto por la diversidad, reconocer y valorar diferencias, integrar a otros dentro de un grupo, apreciar sus aportes.
- Resolución de conflictos: habilidades para desarrollar la capacidad y de colaboración buscan solución a la discrepancia de puntos de vista o de necesidades
- Interdependencia: Capacidad de concebirse a sí mismo como parte de un sistema de intercambio y sostenimiento mutuo.

Habilidades:

- Bienestar y trato digno hacia otras personas: reconocer las necesidades y sentimientos de los demás, permiten difumar las barreras entre sí mismos y el otro
- Toma de perspectiva en situaciones de desacuerdo o conflicto: identificar las emociones y puntos de vistas de otras personas
- Reconocimientos de prejuicios asociados a la diversidad: reconocer las ideas negativas entorno a las personas que son diferentes a uno mismo
- Sensibilidad hacia personas y grupos que sufren exclusión o discriminación: despertar un sentimiento de interés, solidaridad y empatía hacia otras personas que se les ha vulnerado su dignidad
- Cuidado de otros seres vivos y de la naturaleza: conciencia de pertenencia planetaria, asumida el cuidado de la naturaleza y la conciencia de sufrimiento de animales y plantas que lo conforman.

A continuación, la estructuración de las áreas del desarrollo personal del estudiante:

Ilustración 6 Evaluación personal del estudiante.

Evaluación Personal - Social				
HABILIDAD	Periodos (P)			
PERSONAL				
AUTO CONOCIMIENTO	P #1	P #2	P #3	P #4
Atención				
Conciencia de las propias emociones				
Autoestima				
Aprecio Gratitud				
Bienestar				
AUTORREGULACION				
Meta cognición				
Expresión de las emociones				
Regulación de las emociones				
Auto generación de emociones para el bienestar				
Perseverancia				
AUTONOMIA				
Iniciativa personal				
Identificación de necesidades y búsqueda de soluciones				
Liderazgo y apertura				
Tomas de decisiones y compromisos				
Auto eficiencia				
SOCIAL				
EMPATIA				
Bienestar y trato digno hacia otras personas				
Toma de perceptiva en situaciones de desacuerdo o conflicto				
Reconocimientos de prejuicios asociados a la diversidad				
Sensibilidad hacia personas y grupos que sufren exclusión o discriminación				
Cuidado de otros seres vivos y de la naturaleza				
COLABORACION				
Comunicación asertiva				
Responsabilidad				
Inclusión				
Resolución de conflictos				
Interdependencia				
TOTAL DE CALIFICACION (PERIODO I)				

Elaboración propia de los estudiantes.

A continuación, propuesta de nuevo formato de Boletín Académico:

Ilustración 7 Propuesta de implementación de un nuevo Boletín Académico.

	COLEGIO CONQUISTADORES DANE.376147002734 NIT. 43020604-0 REGISTRO ESCOLAR DE VALORACION	Fecha: 10/JULIO/2018
		RECONOCIMIENTO OFICIAL N° 0452 de abril 06 del 2016

Estudiante: XXXXX XXXX XXXX Fecha: 10/JULIO/2018
 Grado: Tercero Jornada: Mañana
 Nivel: Básica primaria Periodo: II

Puesto: 10	Promedio Grupo 4.1	Segundo Periodo								
I.H	ASIGNATURA	Periodos				Falta P/A				
		1	25%	2	25%	3	25%	4	25%	
5	Castellano	3.4	Bs	3.5	Bs					
1	Comprensión lectora	3.0	Bs	3.8	Bs					
1	Ética y valores	4.5	A	3.0	Bs					
2	Ciencias sociales	3.4	Bs	3.9	Bs					
2	Ciencias naturales	4.3	A	4.3	A					
1	Química	4.6	A	4.8	S					
2	Ingles	3.6	Bs	4.0	A					
5	Matemática	3.2	Bs	3.9	Bs					
1	Geometría y estadística.	3.8	Bs	3.7	Bs					
1	Tecnología e Informática	3.8	Bs	4.3	A					
1	Artística y música	4.5	A	4.5	A					
1	Religión	5.0	S	3.8	Bs					
2	Educación física	4.0	A	3.5	Bs					
25	Nivel de desempeño: Básico	3.9		3.9						

Convivencia: Excelente, felicitaciones el estudiante se desempeña por ser buen compañero y atento con los demás, además siempre muestra actitudes de respeto y nobleza hacia sus autoridades académicas

Observaciones: No se evidenció mejoría académica en el transcurso del segundo periodo. Se sugiere al estudiante esfuerzo por mantener la atención durante las actividades académicas, entregar sus deberes en los tiempos establecidos y ser ordenado con sus cuadernos.

Directora: _____
 C.C. _____
 Docente: _____
 C.C. _____

Nivel de Desempeño

Bj BAJO 0,1 – 2,9
 Bs BÁSICO 3,0 – 3,9
 A ALTO 4,0 – 4,6
 S SUPERIOR 4,7 – 5,0

"Amor, Formación y Valores Cristianos"

Cra 17 N° 9ª- 31. TEL. 2094996
Cartago-Valle

Elaboración propia de los estudiantes.

ANEXOS G CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS E INVENTARIO

Al ser nueva la Institución Colegio Conquistadores y al no poseer fuertes conocimientos en base al manejo de la documentación, es necesario para la adecuación del espacio del archivo, iniciar por medio de un inventario toda información plasmada como documento y proseguir a realizar una clasificación que permita su orden y facilite su búsqueda, sin olvidar los procesos que se requiere para su cuidado y preservación

Resultados de la adecuación para el espacio del archivo

- Legalmente la institución se beneficiará debido a la adaptación de la Ley 594 de 2000, por el cumplimiento de estándares en cuanto a la administración y gestión del archivo, asumiendo la clasificación y categorización de sus documentos
- La institución en su área administrativa empleará al espacio adaptado del almacenamiento de los archivos, logrando reducir espacios ocupados, según los sistemas o procesos, ayudará a la conservación, eliminando el volumen de documentos existentes en la oficina.
- Por medio de las capacitaciones se pretende generar una eficacia en funciones de la secretaria para el uso, búsqueda y clasificación de los archivos de la Institución Colegio Conquistadores

Presupuestos.

Se incluye un presupuesto de inversión para cumplir con la adaptación del archivo

Tabla 16 Lista de Presupuesto

LISTA DE PRESUPUESTO	REFERENCIA	CANTIDAD	COSTO TOTAL DE LA CANTIDAD
FOLDERS	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-462955890-archivador-az-oficio-papier-folder-_JM	30	\$147.000
ARCHIVADORES	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-464560602-archivador-duo-wengue-_JM	3	\$540.000
CAJA DE ARCHIVO DEFINITIVO	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-456810986-caja-de-carton-x300-para-manejo-archivos-con-tapa-c720-_JM	4	\$14.800
BANDEJAS	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-486197484-oficina-archivo-documento-organizador-bandeja-ezeso-3-nivel-_JM	2	\$287.554
CARPETAS	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-452148881-carpetas-para-archivos-de-dos-tapas-colgantes-_JM	50	\$145.000
CARPETA DE FUELLE	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-464840265-carpeta-de-archivos-portatil-de-acordeon-jijic-24-bolsillos-_JM	2	\$140.000
FICHAS	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-456233601-dymo-lw-ficha-archivo-colgante-insertar-etiquetas-para-_JM	2	\$41.594
SEPARADORES	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-464619167-separador-plastico-105-x-5-fabrifolder-_JM	15	\$22.500
ARMARIOS DE OFICINA	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-465850131-archivador-metalico-armario-papelero-para-oficina-o-bodega-_JM	2	\$605.000
ILUMINARIAS	https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-452118447-lampara-o-luminaria-led-hermetica-2x18w-36w-luz-blanca-_JM	6	\$460.000
TOTAL	10 Referencias	116 Unid	\$2'403.448

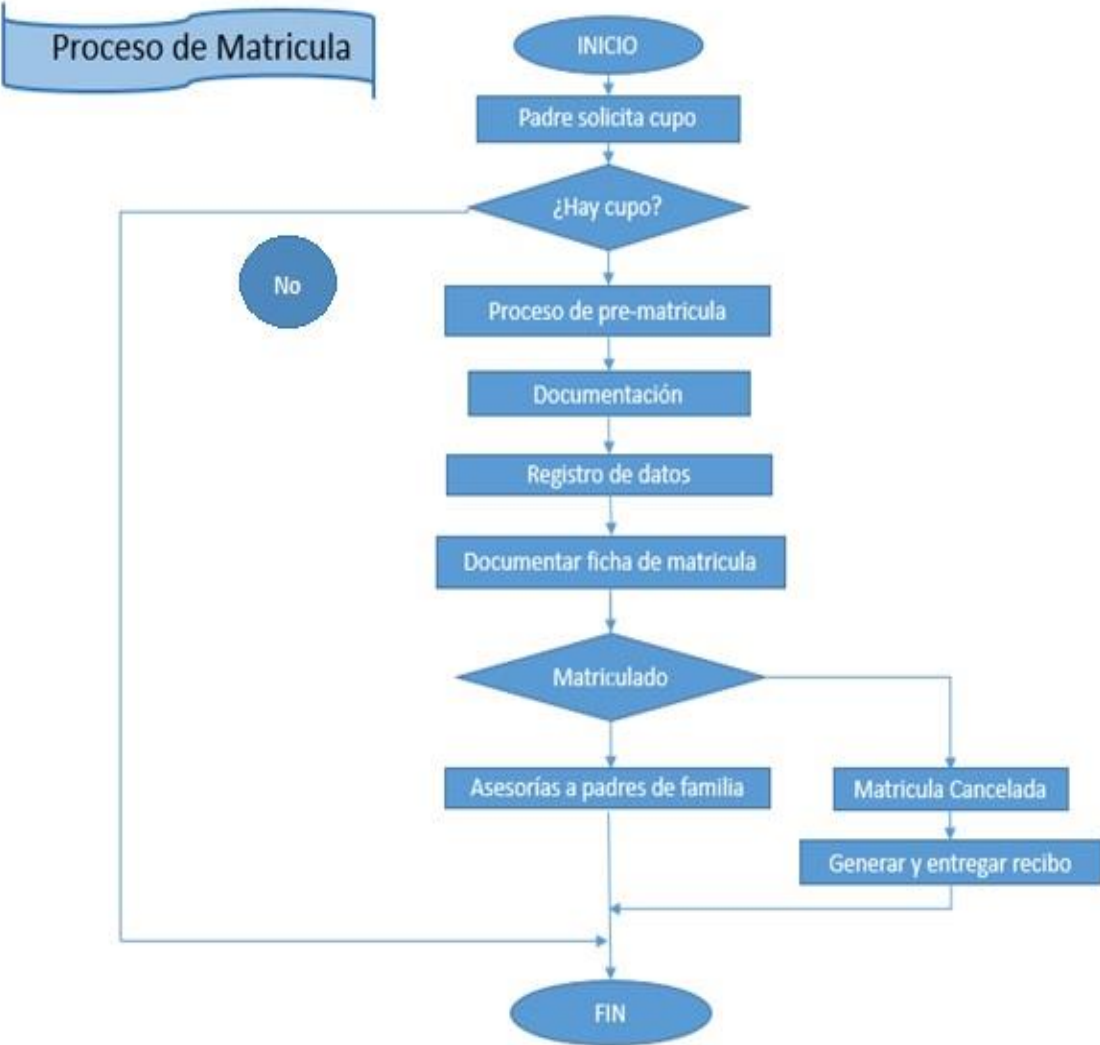
Fuente: Elaboración propia de los estudiantes.

ANEXOS H PROCESO DE MATRICULAS

El proceso de matrícula con un estudiante nuevo, inicia con una entrevista realizada por la directora, en donde interrogan a los padres o acudientes, aspectos como sociales y económicos, y se entrevista al niño, para el estudio de las capacidades actuales que posee. Posteriormente el padre de familia firma un documento en donde afirma que se encuentra de acuerdo con el manual interno de la institución, y el pago oportuno de matrículas y pensiones. Posteriormente, de ser admitido, se debe presentar a la secretaria del colegio una serie de documentos de los padres y del niño, necesarios para dicha concluir matrícula, y finalmente cancelar los costos de los servicios del plantel educativo.

La renovación de matrículas se realiza anualmente, en donde los padres de familia y/o acudientes tienen un plazo de fechas, que en ocasiones suelen ser confusas, para realizar inicialmente la separación del cupo, y posteriormente la cancelación total de la matrícula y a la vez, primera mensualidad o pensión del año lectivo. Este procedimiento es realizado siempre y cuando el niño se encuentre a paz y salvo con la institución.

Ilustración 8 Propuesta de Proceso de Matrículas.



Fuente: Elaboración propia de los estudiantes.

ANEXOS I SEGUIMIENTO Y CONTROL

Para el seguimiento y el control de las metas a cumplir, los investigadores implementaron un sistema de seguimiento, con el fin de llevar a cabo la formalización administrativa y seguir con un control interno en la institución, por medio de nuevos formatos, en donde se deben llenar con la respectiva información, periódicamente.

Ilustración 9 Seguimiento y control

META	LOS INDICADORES	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE RECOLECCION
Manual de funciones para el cargo de secretaria.	Jerarquía	Cualitativa	Entrevista	Rectora	Anual
Boletín académico	Capacitación a maestras		Encuesta y observación	Rectora y Docentes	Trimestral
Archivo	reestructuración		Entrevista y Observaciones	Secretaria y Rectora	Trimestral
Matricula	Eficacia		Encuestas	Secretaria	Anual

Fuente: Elaborado por los autores.

Ilustración 10 Formato de seguimiento del cumplimiento de las metas propuestas.

METAS	ACTIVIDADES	PLAZO		ESTADO DE EJECUCION						OBSERVACIONES
		INICIAL	FINAL	NI	ES P	CAN C	FIN	EJ	%EJ	
Manual de funciones para el cargo de secretaria.	- Capacitaciones									
	- Comunicación (Verbal y No verbal)									
	- Observación y desarrollo de sus funciones									
	- Atención al cliente									
	- Supervisado									
	- Cumplimiento									
Boletín académico	- Listas de chequeo del formato									
	- Recolección de de notas									
	- Observaciones en cada entrega									
	- Quejas y Reclamos									
	- Tiempo para elaboración y entrega									
	- Atención y explicación a padres de familia									
Archivo	- Métodos para guardarse (TIC-FISICO)									
	- Clasificación de documentos									
	- Búsqueda									
Matricula	- Función sistematizada									
	- Documentación									
	- Atención a la comunidad									
	- Tiempo que tarda este proceso									


Fuente:

Convenciones: **NI**: no iniciada / **ESP**: en espera / **CANC**: cancelada / **FIN**: finalizada / **EJ**: en ejecución / **% EJ**: porcentaje de ejecución

Elaborado por los autores.

ANEXOS J HALLAZGOS Y EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Ilustración 11 Boletín académico actual del Colegio Conquistadores

	COLEGIO CONQUISTADORES
	RECONOCIMIENTO OFICIAL N° 0452 de abril 06 del 2016 DANE.376147002734 NIT. 43020604-0 RESGISTRO ESCOLAR DE VALORACION

Estudiante: XXXXX XXXX XXXX
 Grado: Tercero
 Nivel: Básica primaria

Fecha: 10/JULIO/2018
 Jornada: Mañana
 Periodo: II

		Periodos							
I.H	ASIGNATURA	1	25%	2	25%	3	25%	4	25%
5	Castellano		Bs	3.5	Bs				
1	Comprensión lectora	3.0	Bs	3.8	Bs				
1	Ética y valores	4.5	A	3.0	Bs				
2	Ciencias sociales	3.4	Bs	3.9	Bs				
2	Ciencias naturales	4.3	A	4.3	A				
1	Química	4.6	A	4.8	S				
2	Inglés	3.6	Bs	4.0	A				
5	Matemática	3.2	Bs	3.9	Bs				
1	Geometría y estadística.	3.8	Bs	3.7	Bs				
1	Tecnología e Informática	3.8	Bs	4.3	A				
1	Artística y música	4.5	A	4.5	A				
1	Religión	5.0	S	3.8	Bs				
2	Educación física	4.0	A	3.5	Bs				
		25	Nivel de desempeño: Básico		3.9	3.9			

Convivencia: Excelente, felicitaciones el estudiante se desempeña por ser buen compañero y atento con los demás, además siempre muestra actitudes de respeto y nobleza hacia sus autoridades académicas

Observaciones: No se evidenció mejoría académica en el transcurso del segundo periodo. Se sugiere al estudiante esfuerzo por mantener la atención durante las actividades académicas, entregar sus deberes en los tiempos establecidos y ser ordenado con sus cuadernos.

Directora
 C.C. XXXXXXXXXXXXX

Docente
 C.C. XXXXXXXXXXXXX

Nivel de Desempeño

Bj BAJO 0,1 - 2,9
 Bs BÁSICO 3,0 -
 A 3,9
 ALTO 4,0
 S - 4,6
 SUPERIOR 4,7 - 5,0

"Amor, Formación y Valores Cristianos"

Cra 17 N° 90- 31. TEL. 2094996
 Cartago-Valle

Elaborado por los autores.

Institución Colegio Conquistadores



Fotografía tomada por: Daniela Carvajal 11 Septiembre 2018

Institución Colegio Conquistadores



Fotografía tomada por: Alexander Muñoz 11 Septiembre 2018

Zona de juegos



Fotografía tomada por: Alexander Muñoz 11 Septiembre 2018

Aula de clase



Fotografía tomada por: Alexander Muñoz 11 Septiembre 2018

Aula de clases



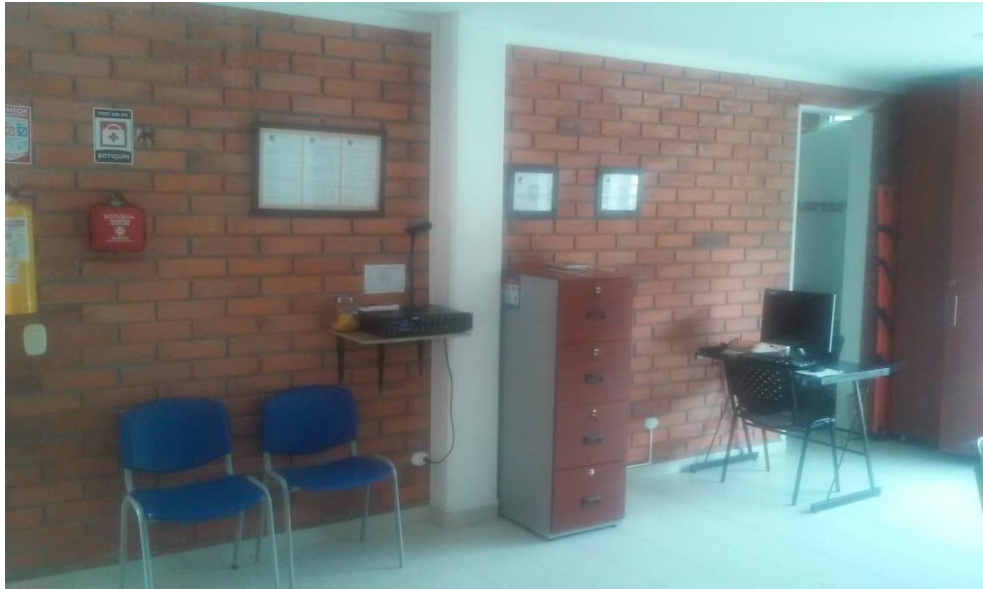
Fotografía tomada por: Alexander Muñoz 11 Septiembre 2018

Oficina Administrativa



Fotografía tomada por: Daniela Carvajal 11 Septiembre 2018

Archivador



Fotografía tomada por: Daniela Carvajal 11 Septiembre 2018

Estantería de Documentación



Fotografía tomada por: Daniela Carvajal 11 Septiembre 2018

Evidencia Entrevista Secretaria



Fotografía tomada por: Alexander Muñoz 04 Septiembre 2018

Evidencia Entrevista Secretaria



Fotografía tomada por: Daniela Carvajal 07 agosto 2018

Interacción con docente y estudiantes



Fotografía tomada por: Mateo Jiménez 28 septiembre 2018

Cuarto para adaptación del archivo



Fotografía tomada por: Daniela Carvajal jueves, 25 octubre 2018

Evidencia de socialización



Fotografía tomada por: Daniela Carvajal, jueves, 25 octubre 2018