

Aplicación del Modelo de Alto Desempeño Organizacional con Propósito de Servicio en las
Instituciones Educativas Adventistas de la Unión Colombiana del Sur

Corporación Universitaria Adventista

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables



Daniela Cano Castro

Fernando Camacho Quiceno

María Félix Serrano Bermejo

Medellín, Colombia

2020



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CENTRO DE INVESTIGACIONES

NOTA DE ACEPTACIÓN

Los suscritos miembros de la comisión Asesora nos permitimos conceptuar que el Proyecto de Grado: **“Modelo de Alto Desempeño Organizacional con Propósito de Servicio en las Instituciones Educativas CEA Puerto Tejada y CEA Alfonso López”**, elaborado por los estudiantes **Daniela Cano Castro, María Felix Serrano Bermejo y Fernando Andrés Camacho Quiceno**, del programa de Administración de empresas, cumple con los criterios teóricos y metodológicos exigidos por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y por lo tanto se declara como:

APROBADO SOBRESALIENTE

Medellín, Noviembre 30 de 2020

Mallerlyn Rodríguez
Presidenta

Derly Páez
Secretaria



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA

Daniela Cano Castro
Estudiante

María Félix Serrano Bermejo
Estudiante

Fernando Andres Camacho Quiceno
Estudiante

Agradecimientos

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios por acompañarnos en este proceso y darnos fortaleza en momentos de dificultad.

A nuestra asesora, la profesora Derly Páez por haber sido una motivación, soporte constante, por instruirnos y ayudarnos en la construcción de este proyecto e impulsarnos a mejorar en cada paso. Gracias a todo su compromiso, dedicación, enseñanza y liderazgo. Sus observaciones, correcciones y comprensión fueron un valioso aporte para la elaboración del documento.

A los rectores, directivos, docentes, estudiantes de las instituciones educativas CEA Alfonso López y CEA Puerto tejada, gracias a su ardua colaboración, comprensión y responsabilidad se logró una recolección precisa y sustanciosa necesaria para la aplicación del modelo.

Gracias a nuestros padres, familiares y amigos, quienes nos apoyaron y acompañaron durante todo este proceso.

Tabla de Contenido

Capítulo 1: Panorama del Proyecto.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Justificación	4
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
Viabilidad del proyecto	5
Delimitaciones	6
Limitaciones.....	7
Impacto del Proyecto	7
Impacto Interno.....	7
Impacto Académico	7
Plan de trabajo	8
Capítulo 2: Generalidades de la Organización	12
Reseña Histórica UCS	12
Misión	14
Visión	14
Portafolio de Servicios	17
Instituciones beneficiadas	18
Reseña Histórica de la Corporación Educativa Adventista Sección Pacífico Sur	19
Misión	20
Visión	20
Filosofía	20
Valores	21
Personal.....	21
Objetivos fundamentales de la institución	22
Productos y servicios	23

Desafíos y proyecciones futuras	23
Información del Organigrama.....	23
Reseña Histórica Corporación Educativa Adventista Alfonso López	26
Misión	28
Visión	28
Filosofía Institucional	31
Capítulo 3: Marco Teórico	32
Competitividad	32
Alto Desempeño Organizacional	34
Modelo de Negocios	35
Modelo de Servicio	36
Propósito	37
Propósito de Servicio	37
Servicio	38
Modelo de Alto Desempeño Organizacional con Propósito de Servicio	39
Gestión	39
Modelos de Gestión	41
Gestión del talento humano	41
Gestión de conocimiento	41
Capítulo 4: Marco Metodológico	50
Diagnosticar la situación actual del propósito y el modelo de servicio	50
Análisis del propósito.....	50
<i>Reseña histórica</i>	50
<i>Encuesta sobre análisis del propósito</i>	50
<i>Formato de análisis del propósito</i>	51
Evaluación del modelo de servicio	51

Reformulación del modelo de servicio y el propósito	52
Actividad Uno: Reformulación del Modelo de Servicio	53
Actividad Dos: Reformulación del propósito	59
Plan de acción	61
Acciones.....	63
Metas.....	63
Actividades.....	63
Responsable	63
Tiempo	63
Costos.....	64
Indicadores	64
Prioridad.....	64
Capítulo 5: Análisis y Reformulación del MADOPS.....	65
Análisis Cualitativo.....	65
Reformulación del MADOPS	74
Reformulación Modelo de servicio CEA Puerto Tejada	74
Reformulación Modelo de servicio CEA Alfonso López	83
Capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones	91
Lista de referencias	91

Lista de Tablas

Cronograma fase: previa y diagnostico.....	9
Cronograma fases diagnóstico, reformulación y acción.	10
Presupuesto.....	11
Costo de investigadores y asesores.....	11
Estado del arte UCS.....	13
Módulos.....	33
Cuadro Reformulación Propósito.....	55
Matriz de acciones.....	56
Mejores colegios del Valle del Cauca 1.....	70
Mejores colegios del Valle del Cauca 2.....	71
Mejores colegios del Valle del Cauca 3.....	72
Información CEA.....	70
Cuadro estratégico curva de valor CEA Puerto Tejada.....	74
Cuadro estratégico curva de valor CEA Alfonso López.....	84

Lista de Figuras

Organigrama UCS	17
Organigrama CEA Puerto Tejada	18
Organigrama CEA Alfonso López	25
Modelo de servicio	48
Evaluación de las acciones estratégicas	62
Mejores colegios del valle de Cauca	64
Cuadro estratégico curva de valor CEA Puerto Tejada	76
Mejora incremental modelo de servicio CEA Puerto Tejada	77
Mejora radical o disruptiva modelo de servicio CEA Puerto Tejada	80
Colores reformulación	81
Reformulación modelo de servicio CEA Puerto Tejada	82
Cuadro estratégico curva de valor CEA Alfonso López	84
Mejora incremental modelo de servicio CEA Alfonso López	86
Mejora radical o disruptiva modelo de servicio CEA Alfonso López	89
Reformulación modelo de servicio CEA Alfonso López	90

Lista de Anexos

Anexo 1: Encuesta análisis de propósito CEA Alfonso López.....	101
Anexo 2: Reportes CEA Alfonso López.....	124
Anexo 3: Diagnostico CEA Alfonso López.....	118
Anexo 4: Evaluación del Modelo De Servicio CEA Alfonso López.....	154
Anexo 5: Encuesta análisis de propósito CEA Puerto Tejada.....	171
Anexo 6: Reportes CEA Puerto Tejada.....	176
Anexo 7: Análisis Docentes Cea Puerto Tejada.....	193
Anexo 8: Evaluación del Modelo De Servicio CEA Puerto Tejada.....	198

Resumen de Proyecto de Grado

El presente proyecto recolecta y analiza información de las intuiciones CEA Puerto Tejada y CEA Alfonso López a través de un arduo proceso investigativo se realizara la aplicación del modelo de alto desempeño organizacional con propósito de servicio que busca lograr recomendaciones que permitan a dichas organizaciones la mejora y el éxito en sus procesos a través del impacto de los públicos mediante su propuesta y la creación de valor.

Para esto se llevó a cabo una serie secuencial de procesos en la etapa metodológica compuesta por tres fases: la fase de diagnóstico del propósito de la propuesta de servicio actuales de la institución, a través de encuestas, formularios e información institucional; la segunda fase identificada como la reformulación del modelo de servicio de la institución educativa donde se examina o se determina el propósito de la organización, al igual que los compromisos y valores sobre cada uno de los aspectos relevantes para su propio crecimiento, por último se encuentra la fase de elaboración del plan de acción momento en el que se generan acciones, se asignan actividades y responsables con el objetivo de lograr el diseño de una herramienta que permita el control y evaluación de las estrategias elegidas. La tercera fase tuvo una aplicación netamente teórica por motivos de recolección de la información por lo que se espera su utilización en proyectos de investigación futuros de la facultad de ciencias administrativas y contables de la universidad adventista.

Entre los múltiples resultados encontrados destacan las variables que deben considerarse para el modelo de servicio de las instituciones, las variables de infraestructura, precio, tecnologías de apoyo a la educación, bilingüismo, entre otr

Capítulo 1: Panorama del Proyecto

Planteamiento del Problema

La educación, es el pilar fundamental en la vida de los seres humanos; desde los primeros años se aprende a descubrir todo por medio del tacto y el gusto, a medida que las personas crecen, reciben influencia de los padres, y una vez que se tiene la edad pertinente se ingresa en una institución, es en este punto donde comienza el ciclo de aprendizaje, que ayudará a comprender mejor el entorno

Platón (trad. en 1991) define el objetivo de la educación como “la virtud y el deseo de convertirse en un buen ciudadano” (p.125), razón por la cual es necesario brindar una formación altamente calificada para los infantes y adolescentes, con el fin de permitirles ser ciudadanos correctos, con valores éticos, espirituales y mentales, cuya integridad contribuya a la mejora del mundo. Ellena G. de White, sierva inspirada por Dios, comenta que el trabajo que se realiza mediante la verdadera educación, es formar con el fin de que los hombres sean capaces de pensar por sí mismos, y no simplemente reflectores de lo que otros han pensado (White,2009). “Una educación así permite el desarrollo del carácter y la mente, con la meta de alcanzar la piedad y semejanza a Dios” (White, 2009, p.18).

La Unión Colombiana Del Sur (UCS) es una persona jurídica perteneciente a la Iglesia Adventista del Séptimo Día (IASD), cuya departamentalización está subdividida en los siguientes sectores: departamento de hogar y familia, libertad religiosa, departamento de salud, educación, ministerio de niños y jóvenes entre otros. Cada uno de éstos, contribuye en el cumplimiento de los objetivos y la misión de la organización.

Con el fin de alinearse con la misión de la IASD, el departamento de educación se encuentra en constante investigación y mejora continua, por tanto, la UCS tiene como propósito para la formación integral; promover la causa de la educación cristiana y dar sugerencias y recomendaciones en el establecimiento, supervisión, mantenimiento y operación de las escuelas, colegios y universidades de la denominación en el territorio de la División Interamericana (UCS, 2019).

Para garantizar una educación de calidad y responder a las exigencias de la IASD, el estado Colombiano y la sociedad, la UCS formuló el Plan Estratégico Departamental (PED), el cual pretende identificar las necesidades que deben ser atendidas en las instituciones educativas de la iglesia con el objetivo de alcanzar el propósito organizacional, basado en cuatro elementos fundamentales: la Filosofía Educativa Adventista del Séptimo Día, los resultados del diagnósticos directivo, estratégico y actitudinal científico, las regulaciones nacionales e internacionales, y por último las teorías educativas, estratégicas y contemporáneas.

El plan estratégico educativo de la UCS comprende cinco dimensiones vitales para garantizar una educación de calidad, ligada con la filosofía adventista, los cuales son: Dimensión de la reflexión, la cual está orientada al pensar, el entretenimiento y la capacitación; la dimensión de la acción que se encarga de planear y ejecutar adecuadamente los proyectos, determinando el personal que requiere para ser ejecutado correctamente; dimensión de la filosofía educativa adventista cristiana ASD, comprende la parte espiritual del ser; por su parte, la dimensión de la fundamentación cumple el propósito de colocar un fundamento teológico y teórico; por último, la dimensión de planeación será el desarrollo y elaboración de los siete criterios del PED, integrado por lo filosófico, académico, los

estudiantes, lo administrativo, financiero, competitividad-servicio, y la planta física y recursos educativos (Unión Colombiana del Sur, 2018).

Al aplicar el PED en las instituciones educativas de la UCS, se identificaron falencias en la competitividad con relación a otras instituciones, se analizó el indicador de servicio para establecer si se debían hacer mejoras, o ajustes que permitieran hacer optima la calidad brindada a los usuarios a los cuales se les ofrece educación, se descubrieron falencias en este indicador, por lo que se propone evaluar de manera holística el PED mediante la posible implementación del modelo de alto desempeño organizacional con propósito de servicio (MADOPS). Para abordar el análisis adecuadamente, se deberá estudiar 2 aspectos, el social y el económico, esto con el fin de determinar las fallas del sistema, e implementar mejoras que permitan una mayor captación de público y generar valor agregado en las instituciones abordadas.

De acuerdo a los resultados anteriores, en este proyecto se pretende mejorar el modelo de alto desempeño organizacional con propósito de servicio en la Corporación Educativa Adventista- CEA, sede Puerto Tejada, y Corporación Educativa Adventista- CEA, sede Alfonso López (Cali); con el fin de analizar la organización de manera completa, buscando un equilibrio entre lo económico y lo social. Siendo lo social, centrado al propósito servidor de la institución y la propuesta de valor que brinda a los diferentes públicos; por otra parte, el aspecto económico evalúa la estructura de costos y el modelo de resultados, es decir, cómo se va a generar ingresos para desarrollar el modelo.

Justificación

En primer lugar, este proyecto responde a la necesidad de desarrollar el plan estratégico educativo –PED- de las instituciones educativas de la Unión Colombiana del Sur, con el fin de guiarlos para que sigan una serie de pasos que les permita como resultado final cumplir el propósito de la organización.

Asimismo, con este proyecto se pretende contribuir con el mejoramiento de las instituciones educativas adventistas de la Unión Colombiana del Sur, buscando implementar un modelo de alto desempeño organizacional que les permita desarrollar su propósito con eficiencia y eficacia, cumpliendo con los estándares requeridos por la iglesia adventista y su modelo pedagógico, de tal forma que cada institución donde sea aplicado el modelo anteriormente mencionado, pueda mejorar el servicio para con la comunidad que le rodea.

En consecuencia con lo anterior, demostrando el interés que tiene la Corporación Universitaria Adventista –UNAC- por apoyar los proyectos educativos de la Unión Colombiana del Sur, se busca fortalecer el vínculo entre la Iglesia Adventista del Séptimo Día y la UNAC, y así lograr resultados favorables para la educación adventista a nivel nacional.

A su vez, se pretende dar continuidad a los procesos investigativos desarrollados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables (FCAC), validando el modelo de alto desempeño organizacional con enfoque de servicio, al aplicarlo en dos colegios de la UCS, los cuales son; Corporación Educativa Adventista- CEA, sede Puerto Tejada, y

Corporación Educativa Adventista- CEA, sede Alfonso López (Cali), con el fin de que se pueda demostrar la efectividad del modelo y del mismo modo logre ser replicado en otras instituciones educativas.

Por último, se pretende mantener activo el proyecto de investigación “Modelo de alto desempeño organizacional en las instituciones educativas de la UCS” desarrollado durante el año 2019 en la FCAC, puesto que es un modelo favorable para la educación adventista que puede generar beneficios tanto para los investigadores como para las instituciones investigadas.

Objetivo general

Aplicar el modelo de alto desempeño organizacional con propósito de servicio en dos (2) instituciones educativas de la Unión Colombiana del Sur.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar de la situación actual del propósito y de la propuesta de servicio en dos (2) instituciones educativas de la UCS.
2. Reformular el modelo de servicio y el propósito en dos (2) instituciones educativas de la UCS.
3. Construir el plan de acción operativo de las dos (2) instituciones educativas de la UCS.

Viabilidad del proyecto

Este proyecto cuenta con viabilidad, debido a la intención de la propuesta realizada por la Unión Colombiana del Sur con el fin de lograr plena aplicación del modelo de alto

desempeño con propósito de servicio en la Corporación Educativa Adventista- CEA, sede Puerto Tejada, y la Corporación Educativa Adventista- CEA, Alfonso López (Cali).

Se resalta la posibilidad de consulta gracias al acompañamiento continuo de los asesores del proyecto y directivos de los colegios asignados, quienes se encargarán de ser la fuente primaria de información que servirá para efectuar la investigación.

Adicionalmente se pretende dar continuidad al proyecto de grado “Modelo de alto desempeño organizacional en las instituciones educativas de la UCS” desarrollado durante el año 2019 en la FCAC, por lo que existe un antecedente académico que soporta la ejecución de la investigación propuesta.

Este proyecto se llevará a cabo por tres estudiantes de la UNAC como requisito de grado para el título de administradores de empresas. Con base en lo anterior, se considera y se llega a la conclusión de que el proyecto es viable.

Delimitaciones.

Las delimitaciones de este proyecto de investigación comprenden los siguientes factores:

-Delimitación espacial: El área geográfica en donde se realizará la investigación es en el departamento del Valle del Cauca, en la ciudad de Cali y el departamento de Cauca, en el municipio de Puerto Tejada.

-Delimitación temporal: la cantidad de tiempo establecida para la realización y cumplimiento del proyecto comprende un promedio de nueve (9) meses, iniciando en el mes de febrero y dando culminación en el mes de octubre de 2019.

Limitaciones.

Las limitaciones para este proyecto constituyen los siguientes factores:

-El tiempo comprendido para el desarrollo de la investigación tiene consigo restricciones debido a que los estudiantes investigadores no cuentan con el tiempo suficiente para reuniones en equipo y elaboración y avance de los capítulos.

- Otra de las restricciones existentes para las reuniones que los investigadores realizan, son hechas en la UNAC, donde el internet no se encuentra en las mejores condiciones y muchas veces retarda o alarga la elaboración y avance de los capítulos.

Impacto del Proyecto**Impacto Interno.**

Por medio del modelo de alto desempeño organizacional con propósito de servicio (MADOPS), las instituciones educativas pertenecientes a la UCS tendrán la oportunidad de identificar falencias que los alejan de tener el reconocimiento de ser una de las mejores instituciones de su región (Cali, Puerto Tejada), desarrollando así un factor de diferenciación, que aumente la propuesta de valor y servicio para los públicos, y transmitir así, el mensaje del advenimiento y los valores impartidos por la IASD.

Impacto Externo.

Por medio de la aplicación del modelo de alto desempeño organizacional con enfoque de servicio, se espera que las instituciones de Cali y Puerto Tejada, puedan beneficiar a la comunidad, desarrollando alumnos capaces de suplir las necesidades que

demanda su entorno, brindando aportes positivos a la sociedad con la ayuda de los valores impartidos por adventistas, como personas seculares.

Impacto Académico.

Enriquecer las condiciones actuales del sistema académico de las instituciones estudiadas y proporcionar los fundamentos necesarios para realizar las modificaciones que contribuyan al mejoramiento continuo.

Teniendo como resultado el reconocimiento municipal, departamental y nacional al adaptar prácticas de alto desempeño que incrementen la participación de los estudiantes, docentes y directivos de las organizaciones objeto de estudio.

Se pretende adicionalmente el desarrollo de la educación integral con énfasis en formación de ciudadanos aptos y contribuyentes a la sociedad, el cual es uno de los objetivos principales del PED.

El MADOPS podrá usarse como referente para ser aplicadas en los colegios de la UCS en otras regiones.

Plan de trabajo

Tabla 1

Cronograma fase: previa y diagnostico

Fase	Actividad	Instrumentos	Participantes de la Organización	Fecha
0 Previa	Sensibilización	Conferencia virtual	Directores de Educación Equipo directivo todos los colegios	Marzo 24 y 31
1 Diagnóstico	Análisis del propósito	-Reseña histórica - Encuesta sobre análisis del propósito - Formato de análisis del propósito	-Rector -Equipo directivo	Marzo 10 a Abril 14
	-Evaluación del modelo de servicio	-Reportes institucionales Estudiantes, programas educativos de básica y media, y docentes. - Análisis de procesos - Evaluación de tecnología e innovación - Infraestructura física y académica - Organigrama.	-Líderes/directivos -Áreas involucradas -Comunidad educativa	Marzo 10 a Mayo 26

Tabla 2

Cronograma fases diagnóstico, reformulación y acción.

Fase	Actividad	Instrumentos	Participantes de la Organización	Fecha
1 Diagnóstico	Evaluación del modelo de servicio	- Informes financieros - Formato análisis modelo de servicio - Encuesta Modelo de servicio	Comunidad educativa	Marzo 10 a Mayo 26
2 Reformulación	-Reformulación del modelo de servicio -Reformulación del propósito	Formato de reformulación modelo de servicio - Formato de reformulación de propósito y formulación de compromisos	Líderes/directivos Áreas involucradas	Julio 13 a agosto 31
3 Acciones	-Definir metas a cada subfactor	-Formato de acciones operacionales	- Líderes/directivos -Áreas involucradas	Septiembre 1 a Noviembre 6

Tabla 3

Concepto	Tiempo	Valor en (\$)
Consultas bibliográficas	20 horas	200.000
Asesores y consultores	Asesoría: 16 horas Consultoría: 171	5.362.000
Curso proyecto de grado I y proyecto de grado II		\$ 3.600.000
Elaboración de documentos	30 horas	300.000
Materiales		100.000
Fotocopias		50.000
Gastos transportes		160.000
Equipos de cómputo		200.000
Papelería		200.000

Nota. Las categorías de concepto, tiempo y valor en (\$) corresponden a los gastos generados, las dos primeras categorías mencionadas anteriormente se encuentran relacionadas con el ingreso ocasionado

Tabla 4

Costo de investigadores y asesores

Concepto	Costo
Investigación	
Carlos William Marín	320.000
Derly Paez	192.000
Asesoría	
Carlos William Marín	32.000
Derly Paez	32.000
Total	4.242.709

Capítulo 2: Generalidades de la Organización

El presente capítulo, tiene como objetivo, dar una vista general sobre la organización seleccionada como objeto de estudio, la cual es, la Unión Colombiana del Sur, y los dos colegios que se trabajarán para el análisis del MADOPS. En su contenido, el lector encontrará la misión que enmarca su razón de ser, su proyección hacia el futuro con la visión, la trascendencia histórica por medio de su reseña, el objeto social, su composición organizacional y jerárquica desde su organigrama, y el portafolio de servicios que ofrecen al público. La información detallada en esta sección fue suministrada por la misma Unión Colombiana del Sur.

Reseña Histórica UCS

La Iglesia Adventista del Séptimo Día de Colombia, se constituyó en Colombia por una decisión internacional proveniente de la Asociación General de los Adventistas del Séptimo Día a nivel mundial, y se ejecutó a través de la División Interamericana de la Asociación General de los Adventistas del Séptimo Día, y su misión en Colombia se desarrolla en armonía con los propósitos, reglamentos y procedimientos de la División Interamericana de la Asociación General de los Adventistas del Séptimo Día.

El mensaje adventista en Colombia tuvo un comienzo sencillo con una literatura que llegó al puerto de Barranquilla sin destinatario y que con el tiempo produjo la primera conversión. Esto llevó a la Iglesia Adventista abrirse paso en medio de la persecución religiosa y la violencia política de mediados del siglo XX. En el 2000 la Iglesia Adventista en Colombia llegó a tener seis campos locales: Asociación del Alto Magdalena, Asociación del Pacífico, Asociación del Oriente Colombiano, Misión Centro-Occidental, Misión del

Atlántico y Misión de las Islas Colombianas. A partir del año 2001 comienza un desarrollo institucional importante que motivó en tres años, a la creación de cuatro nuevos campos locales: Misión del Noreste Colombiano, Asociación Sur Colombiana, Misión Central y Misión del Caribe. Hacia el año 2004 la Unión Colombiana tenía 10 campos locales.

Debido al crecimiento experimentado por la iglesia adventista en Colombia nace el nuevo ente eclesiástico; la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Colombia Unión Colombiana del Sur, entidad integrada por los siguientes campos locales: Asociación del Alto Magdalena, Misión de Llanos y Boyacá, Asociación del Pacífico, Misión Central y Asociación Sur Colombiana. Desde ese momento hasta hoy, la Unión ha tenido un impacto importante en el territorio nacional; esto ha permitido su reestructuración en dos grandes campos locales; Misión Sur de Bogotá, Región Pacífico Sur, Región Noroccidente y Boyacá y una región experimental conocida como Región Sur Andina.

Tabla 5

Estado del arte UCS

	COMO INICIAMOS
<i>FELIGRESIA</i>	130.373
<i>IGLESIAS</i>	531
<i>GRUPOS</i>	379
<i>EMPLEADOS</i>	418
<i>CREDENCIAL MIMINSTERIAL</i>	84
<i>LICENCIA MINISTERIAL</i>	48
<i>CREDENCIAL MISIONERA</i>	84
<i>LICENCIA MISIONERA</i>	31
<i>OTROS EMPLEADOS</i>	171
<i>MESTROS ESCUELAS</i>	122
<i>MESTROS SECUNDARIA</i>	76

Misión.

Glorificar a Dios y, bajo la influencia del Espíritu Santo, guiar a cada creyente a una relación personal y transformadora con Cristo que lo capacite como discípulo para compartir el Evangelio Eterno con toda persona.

Visión.

Cada miembro del cuerpo de Cristo preparado para el reino de Dios.



Figura 1. Organigrama UCS. Fuente: Unión Colombiana del Sur.

Portafolio de Servicios.

Los directores de departamentos y servicios de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Colombia - Unión Colombiana del Sur trabajan bajo la dirección de la Junta Directiva de esta Unión y del Presidente, y sirven en una relación asesora a las secciones territoriales.

La Iglesia Adventista del Séptimo Día de Colombia - Unión Colombiana del Sur tiene establecidos departamentos/ministerios de servicios en armonía con la estructura de la Asociación General, la División Interamericana pero no duplicará necesariamente los departamentos/ministerios de servicios de la División Interamericana o Asociación General. A saber, los Departamentos del Ministerio de la Mujer, de la Familia, Ministerio Infantil y Adolescente, Ministerio de Publicaciones, Ministerio de Salud, Jóvenes Adventistas, Educación, Mayordomía, Comunicación, Ministerios Personales, Relaciones Públicas y Libertad Religiosa, Escuela Sabática, ADRA, Ministerial, Música, Salud.

El Departamento de Educación realiza una tarea de preparar y adaptar materiales alusivos a la labor administrativa de escuelas y colegios adscritos a esta Unión para así dirigir, coordinar, liderar y planificar las actividades educativas de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de esta Unión. El concepto de educación para la Iglesia Adventista tiene un alcance superior al que se podría considerar comúnmente; el fin es más elevado y va más allá de tener una serie de conocimientos científicos y cursos preparados. La educación adventista tiene como consideración una preparación para el mundo actual que abarca el ser y el desarrollo armonioso e integral de las facultades del ser. El verdadero conocimiento proviene del conocimiento de Dios y todo proyecto académico que se pretenda realizar, si

tiene el propósito de la verdad, llega a lograr un contacto con la Inteligencia suprema. La Biblia constituye la norma perfecta de la verdad y, por tanto, debe ser la guía sobre la cual se instruye. El trabajo que se realiza mediante la verdadera educación es educar para que los hombres sean capaces de pensar por sí mismos y no simplemente reflectores de lo que otros han pensado. Una educación así permite desarrollar el carácter y la mente, con la meta de alcanzar la piedad y la semejanza a Dios (G. White, 2009).

La UCS cuenta con 22 instituciones educativas, las cuales son: Colegio Adventista Emmanuel, Colegio Adventista del Norte, CEA - Cambulos, CEA – Bethel. CEA – El Cortijo, CEA – Betania, Corporación Educativa Adventista del Pacífico Sur, Colegio Adventista de Ibagué, Colegio Adventista Simón Bolívar, Colegio Adventista Baluarte Interamericano, Colegio Cristiano Maranta, Colegio Adventista de Algeciras, Colegio Adventista de Sogamoso, Centro Educativo Adventista Emmanuel, Colegio Adventista de Tuluá, Colegio Adventista de Villavicencio, Colegio Adventista de Lejanías, Colegio Adventista de Granada, Colegio Adventista de Mesetas, Colegio Adventista de Vista Hermosa, Colegio Adventista de San José del Guaviare, INSTIVAL.

Instituciones beneficiadas.

En este proyecto se tomará como objeto de estudio 2 instituciones de la UCS, las cuales son: Corporación Educativa Adventista Sección Pacífico Sur y la Corporación Educativa Adventista Alfonso López, las cuales, se verán beneficiadas de la aplicación que se hará del MADOPS, mejorando la competitividad y desempeño de ellas. Se adjuntan anexos de la información recolectada

Reseña Histórica de la Corporación Educativa Adventista Sección Pacífico Sur

A continuación, se pretende dar al lector una vislumbre de la Corporación Educativa Adventista C.E.A Puerto Tejada, donde se encontrará con generalidades de la organización como la reseña histórica, la declaración de la misión y la visión, los valores, la estructura reflejada en el organigrama y el portafolio de servicios que ofrecen. La información detallada en esta sección fue suministrada por el mismo establecimiento educativo (Ramírez, 2019).

Continuando con lo anterior, la Corporación Educativa Adventista, es una institución de naturaleza privada y de carácter mixto que se encuentra ubicada en el barrio El Centro, con dirección carrera 17 N° 16 - 45 del municipio de Puerto Tejada, departamento del Cauca.

Tuvo sus inicios en septiembre de 1954, donde Jorge Martínez y su esposa vieron la necesidad educativa en los niños de la comunidad adventista de Puerto Tejada, y decidieron emprender el desafío de organizar un programa escolar en la iglesia con un total de 7 niños.

En el año 1956, bajo el ministerio del pastor Tirso Escandón, en dos rústicos salones se dio inicio a la labor educativa en la actual propiedad con la profesora Felipa Mina, y a medida que el alumnado aumentaba se vinculó la profesora Cirse Mina.

El 28 de febrero de 1984, Resolución N° 1187, siendo la directora la profesora Escilda Aguirre se obtuvo la aprobación de estudios para la primaria.

El 13 de julio del 2001 con la resolución N° 0844 se aprobó la básica secundaria hasta el grado 9°, bajo la dirección del profesor Lixberth Ruíz.

El 20 de octubre del 2004 se logró tener la licencia de aprobación N° 1355 desde el pre-escolar hasta la media vocacional (grado once), bajo la dirección del profesor Eyner Mezu.

En el año 2014, el colegio se articuló con el SENA en las técnicas en Instalaciones Eléctricas Domiciliarias y en Sistemas.

Actualmente, Funciona bajo el patrocinio y acreditación religiosa de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, con el propósito de beneficiar a la comunidad adventista con un programa de educación integral basado en los principios del verdadero cristianismo y en las más altas normas de la cultura y la moralidad.

Misión.

Glorificar a Dios y bajo la influencia del Espíritu Santo guiar a la comunidad educativa de la Corporación Educativa Adventista, a una experiencia de relación personal y transformadora con Cristo que lo capacite como líder eficiente y servidor, para ser competente y responder bien a la sociedad y a Dios, siendo un instrumento para compartir el Evangelio Eterno con toda persona”

Visión.

En el año 2021, la Corporación Educativa Adventista será la alternativa líder en formación integral en todos sus grados de enseñanza, preparando a cada integrante de la comunidad educativa para el reino de Dios.

Filosofía

En esto creemos, la Biblia lo dice:

1. El origen bíblico del pecado

2. La creación divina y naturaleza del hombre
3. La solución divina para el problema del pecado
4. Visión escatológica del mundo
5. La tierra nueva

Valores.

- Perseverancia
- Esfuerzo
- Amistad
- Devoción
- Esperanza
- Saber escuchar
- Amor
- Tomar decisiones
- Tolerancia
- Unidad

Personal.

Entre los directivos de la Corporación Educativa Adventista, se encuentra principalmente al señor rector, el Mg. Filiberto Ramírez Colonia. Seguidamente, se encuentra el tesorero, Sr. José Norbey Zapata. La coordinadora de convivencia, Luz Enith Palacios. El capellán, Jorge Armando Sánchez. Y finalmente, la secretaria, Sandra Díaz.

Objetivos fundamentales de la institución.

Objetivo espiritual: Desarrollar en el educando la capacidad para elaborar su proyecto de vida en armonía con el propósito divino para su existencia

Objetivo intelectual: Desarrollar en el educando la capacidad racional para interpretar, argumentar y evaluar la realidad e intervenirla para proponer procesos de mejoramiento que le garanticen calidad en su nivel de vida y de la comunidad a la que está integrado.

Objetivo físico: Desarrollar en el educando la capacidad de entender que el cuerpo es creación de Dios y como tal, debe conocerlo y desarrollarlo en armonía con las leyes establecidas para el adecuado funcionamiento de su salud.

Objetivo social: Desarrollar en el estudiante la capacidad de construir relaciones sociales saludables tanto en el ámbito individual como en el colectivo aportando sus competencias espirituales, intelectuales y físicas enmarcadas en el concepto del servicio desinteresado y comprometido con el bien común y de las personas con las que se relaciona.

Objetivo cívico: Impartir al educando un conocimiento inteligente de los principios y procesos gubernamentales; desarrollar respeto a la patria y a sus símbolos, a las responsabilidades y privilegios de la ciudadanía, fomentando un espíritu de fraternidad y comprensión entre todos los seres humanos sin distinción.

Objetivo estético: Familiarizar a los estudiantes con las máximas expresiones de la literatura, la música y las bellas artes a fin de sensibilizar su espíritu para que tenga la capacidad de apreciar y admirar la belleza en todas sus manifestaciones.

Objetivo ecológico: Fomentar en el estudiante el respeto por la naturaleza y el mejor uso de sus recursos de tal manera que se traduzca en la conservación del medio ambiente.

Productos y servicios.

Ofrece Educación Integral Adventista en los niveles Preescolar, Básica y Media Académica y Técnica en Articulación con el SENA.

Desafíos y proyecciones futuras.

Aumentar la cantidad de matrícula de alumnos adventistas, a la vez que hacer realidad el proyecto de adquisición de una nueva planta física del colegio.

Ubicar la clasificación ante el ICFES en nivel A.

Mejorar el ambiente espiritual y de convivencia, de tal forma que desaparezcan las peleas entre los estudiantes.

Información del Organigrama.

En el organigrama, los colores tienen un propósito, por ejemplo, el color azul oscuro deja en evidencia a los directivos de la institución, seguidamente el color amarillo representa a los asesores, y así cada color representa los distintos niveles que conforman la institución.

**CORPORACIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA C.E.A. PUERTO TEJADA
ORGANIGRAMA**

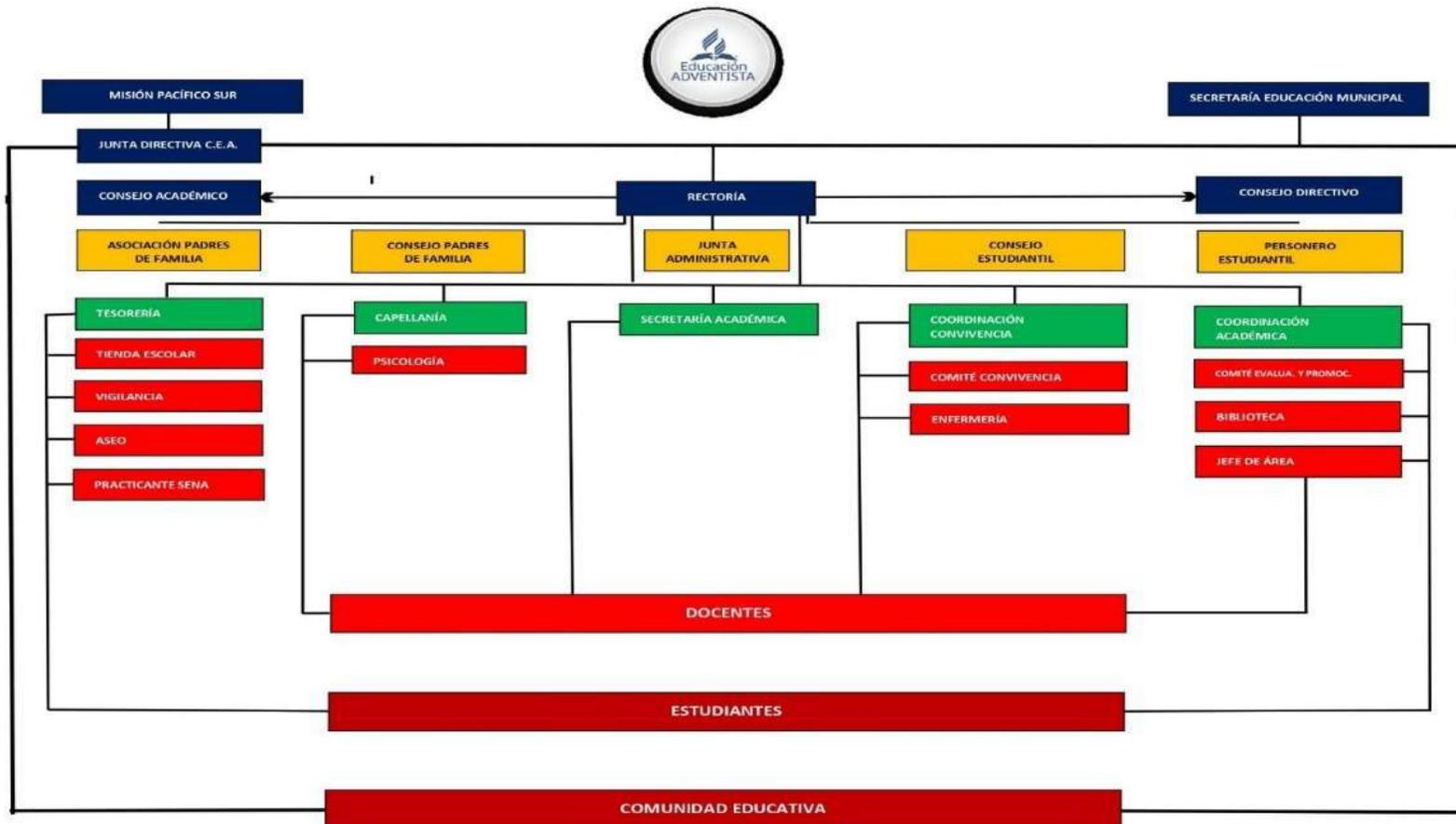


Figura 2. Organigrama CEA Puerto Tejada. Fuente: Corporación Educativa Adventista (CEA) Puerto Tejada.

Reseña Histórica Corporación Educativa Adventista Alfonso López

Álvarez (2019) describe que La Corporación Educativa Adventista, inicio sus labores educativas en el año de 1959 con los primeros grados de enseñanza, posterior al establecimiento de la iglesia Adventista del Séptimo Día “Bethel” en la ciudad Cali, la hermandad identificó la necesidad urgente de establecer una escuela con principios directamente relacionados a los preceptos y fundamentos de la iglesia para la formación de los más pequeños.

En 1964 la idea mencionada anteriormente tomó forma, fue entonces cuando empezó a funcionar la “Escuela Adventista Bethel”. El hermano Valeriano Mora quien era el Director del grupo de la iglesia Adventista del Séptimo Día en ese lugar, improvisó un techo en el patio de la iglesia fue allí donde empezó el plantel escolar y se iniciaron las primeras clases con la profesora Nelly Rentería. Los hermanos confiaban que Dios les proporcionaría un lugar para construir una escuela, poco tiempo después los vecinos del sector pusieron en venta su casa y la iglesia realizó la compra del inmueble.

En un inicio se organizaron dos salones para clases dentro de la casa construida. Luego se continuó con la construcción de nuevos salones con el propósito de brindar un mejor servicio a la comunidad. Cada año ingresaban más alumnos a la escuela.

La Corporación ha sido construida con gran dificultad y ha experimentado momentos críticos, su cierre fue considerado anteriormente; éste suceso corresponde al periodo comprendido entre los años 2010 y 2013; para el año 2014 surge una nueva dirección administrativa para la institución con el fin de perseverar y salvaguardar los intereses de la comunidad relacionados a la conservación de la institución, liderada por la

licenciada Amalfi Álvarez Astaiza apoyada por la secretaria y tesorera la Sra. Yohanna Mosquera Pineda, la profesora María Elena Melán coordinadora de convivencia y el licenciado Danny Roja Coordinador académico y capellán de la institución, dicha administración continua con la gestión de la institución hasta el día de hoy.

Con el transcurrir del tiempo se adquirieron recursos necesarios para el funcionamiento de la institución, se iniciaron procedimientos legales para conseguir cada una de las resoluciones de aprobación exigidas por el ministerio de educación para cada nivel de enseñanza, y de esa forma ofrecer los servicios de Educación Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y con proyección de la Educación Media. La institución ha conseguido con éxito la graduación de Preescolar, Básica Primaria y diez promociones de la Básica Secundaria.

Se ha contado con líderes capacitados como rectores y maestros que han desempeñado cada una de las labores con la dirección de Dios, desarrollando cada uno de los proyectos de gestión para hacer de la Institución, un Colegio fundamentado en la Filosofía de la Educación Adventista, con base en principios y valores orientados al servicio a Dios y a la sociedad.

La razón de ser de la Institución es dar a conocer a Jesús como Salvador, fundamentar a los estudiantes en su vida espiritual por medio del estudio de la Biblia; generando valor al contribuir en la formación integral de cada estudiante.

Lo que precede a que la Institución abra también sus puertas, sin distinción de sexo, raza o credo a todos los estudiantes de nobles ideales, que deseen acudir a sus aulas para aprovechar las ventajas de una educación cristiana.

La política de educación la institución de es altamente reconocida por tener un comprobado sentido de pertenencia Cristo céntrica formando personas de gran conducta social y espiritual ya que, bajo la dirección del Espíritu Santo, el carácter y los propósitos de Dios pueden entenderse tal como están revelados en la naturaleza, la Biblia y en el ejemplo de Jesucristo. Las características distintivas de la educación adventista basadas en las Sagradas Escrituras y en libro “La Educación” Autora: Elena G. de White.

Misión.

“Glorificar a Dios y bajo la influencia del espíritu santo guiar a cada miembro de la corporación educativa adventista C.E.A. Alfonso López, a una experiencia de relación personal y transformadora con Cristo que lo capacite como líder eficiente y servidor, para ser competente y responder bien a la sociedad y a Dios, siendo un instrumento para compartir el evangelio eterno con toda persona”.

De igual manera es misión de la institución, la formación académica del educando en la renovación, desarrollo de talentos humanos con el compromiso de ser una institución socialmente democrática y participativa.

El bienestar social de la comunidad educativa será el principal valor y principio que rige en nuestra institución.

Visión.

Para el año 2025, la Corporación Educativa Adventista sede Alfonso López será la alternativa líder en formación integral en todos sus grados de enseñanza, preparando a cada integrante de la comunidad educativa para el reino de Dios.

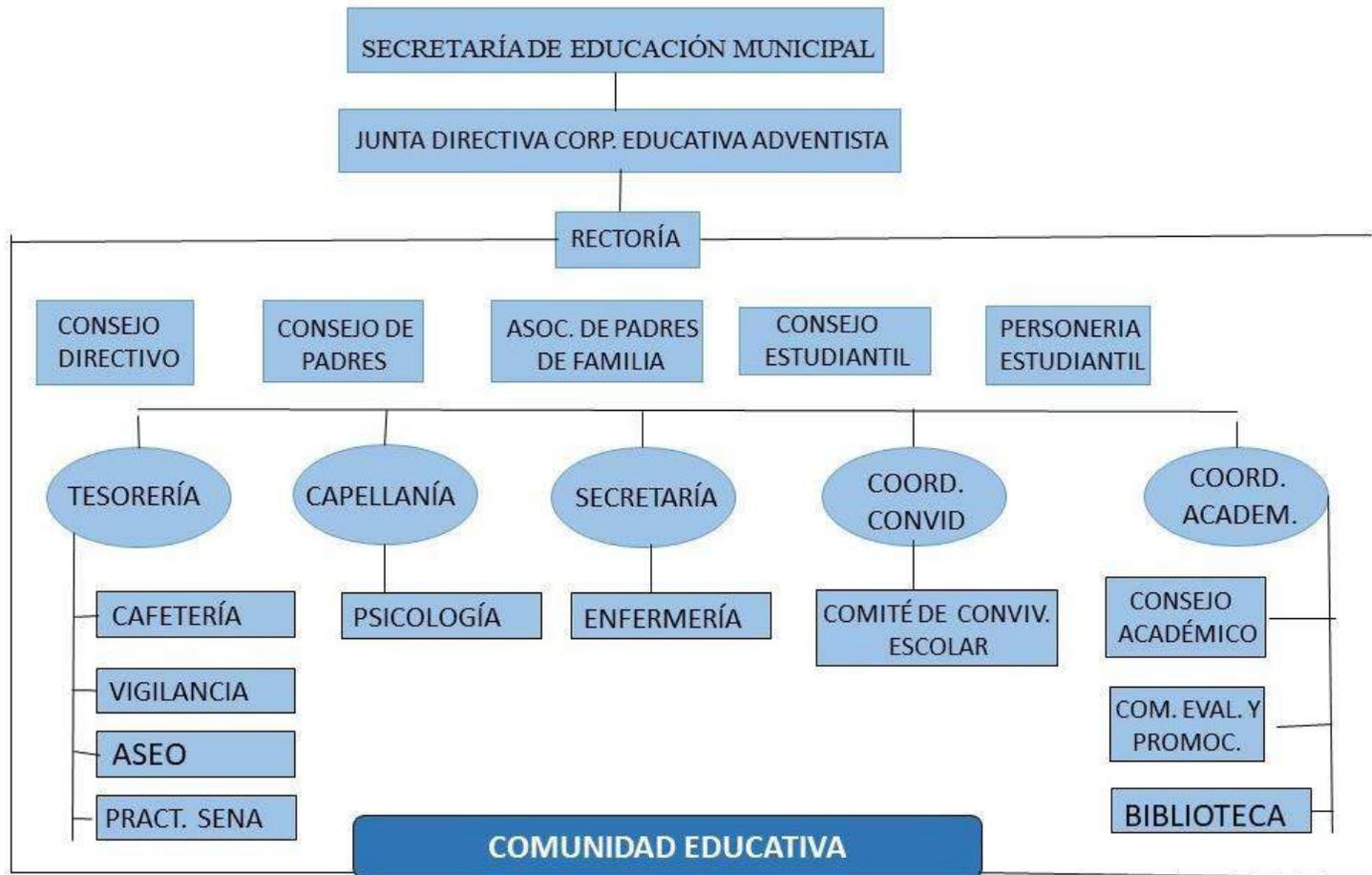


Figura 3. Organigrama CEA Alfonso López Fuente: Corporación Educativa Adventista (CEA) Alfonso López.

Filosofía Institucional.

Según el proyecto educativo institucional (PEI), La filosofía de la Corporación Educativa Adventista, tiene sus bases en la construcción de un individuo comprometido consigo mismo y con los cambios y procesos legales, como fruto del desarrollo histórico social que mueve la sociedad colombiana (Álvarez, 2019).

Socialmente se persigue que los estudiantes asuman un rol vital en la comunidad a través de los procesos de participación, permitiendo su crecimiento y construyendo su propia identidad.

“La Corporación Educativa Adventista, al determinar su filosofía pretende mostrar con claridad y coherencia lo que será su tarea educativa, basada en principios bíblicos y valores humanos” (Álvarez, 2019, p.19).

Capítulo 3: Marco Teórico

El presente capítulo muestra los conceptos principales contenidos en el proyecto, con el objetivo dar mayor claridad y amplitud conceptual a cada uno de los elementos de mayor relevancia. El desarrollo teórico retoma el planteamiento del problema que busca trabajar un modelo de competitividad a través de la identificación, promoción y oferta de valor agregado para brindar posicionamiento y reconocimiento a la Corporación Educativa Adventista de Puerto Tejada y a la Corporación Educativa Adventista Alfonso López.

El recorrido teórico abarca la competitividad como elemento fundamental para la identificación del problema, y representa el eje sobre el cual interactúan en sinergia los otros elementos identificados. Se analizará entonces los componentes correspondientes al alto desempeño organizacional, el modelo de negocios, el modelo de servicios de forma particular y descriptiva, por último se analizarán las definiciones de propósito, propósito de servicio, el servicio y el modelo de alto desempeño organizacional con propósito de servicio.

Competitividad

Adam Smith, economista, político y filósofo escocés, considerado el padre de la economía, justificó las ventajas del comercio internacional como elementos fundamentales para el incremento de la riqueza de las naciones y la mejora de la calidad de vida, a través de la dotación original de recursos naturales que distintos países disfrutaban. A esto se le reconoce hoy en día como la ventaja absoluta (Cantos, 2007). Más adelante, David Ricardo, alumno de Adam Smith, consideró que cada país debe comercializar lo que mejor sabe hacer logrando la especialidad de dicha actividad, por tanto todo aquello que no se encuentre directamente relacionado puede ser importado. A esto se le llamó ventaja

competitiva, la existencia de un factor diferenciador que posibilite la apertura, ingreso y permanencia en el mercado (Bajo, 1991).

La competitividad se puede precisar como el resultado del entretendido de una variedad de factores económicos, geográficos, sociales y políticos que conforman la base estructural del desarrollo de una nación. Araoz (1998).

Existen diversos conceptos sobre competitividad. Reig (2007) afirmó que dicha idea, puede ser entendida como la capacidad que tienen las empresas para mantener o aumentar la rentabilidad en los diversos entornos que coexisten en el mercado. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico la define como el nivel en que un país puede, bajo condiciones de mercado libres e imparciales, producir bienes y servicios que satisfacen necesidades de los mercados internacionales, simultáneamente a largo plazo pretenden incrementar y mantener los ingresos de su población (Reig Martínez, 2007).

Según Montoya y Castellanos (2010) “muchos autores conciben la competitividad no solo como ventaja competitiva o una propiedad o atributo de una organización, sino también como una medida de su capacidad operativa (desde el diseño a la venta y posventa)” (p. 107).

Es entonces posible afirmar que la competitividad es un elemento fundamental para el desarrollo de las organizaciones y el logro de su propósito con relación a la permanencia en el tiempo y el permitir diferenciarse de la competencia, logrando un mayor reconocimiento de los públicos.

Alto Desempeño Organizacional

Blanchard, en su libro “Liderazgo al más Alto Nivel”, plantea que el objetivo al cual se apunta tiene relación directa con el desempeño y ese objetivo adecuado consta de un triple balance. Es de esta forma que todas las energías se concentran en ser el proveedor, empleador y también la inversión elegida (Blanchard, 2007). Si a los colaboradores se les educa y faculta con el fin de ayudar a la creación de clientes incondicionales, existirá indudablemente un incremento de ingresos. Todo esto consecuencia en cadena, es decir al lograr la fidelización del cliente, las organizaciones generan mayores utilidades y por lo tanto son más atractivas para inversionistas; es entonces cuando se lidera una organización de alto desempeño (Blanchard, 2007).

Blanchard indica que se logra el alto desempeño cuando “a lo largo del tiempo la empresa continúa produciendo resultados extraordinarios, con el más alto nivel de satisfacción humana y de compromiso con el éxito” (Blanchard, 2007, pág. 12). Se considera que el objetivo de las empresas es convertirse en organizaciones de alto desempeño, a partir de lo indicado anteriormente se identifica el liderazgo como la llave o clave del triunfo, en particular el liderazgo de servicio (Marín & Páez, 2014). En las organizaciones de alto desempeño las prácticas de liderazgo soportan la cooperación y la participación motivando los aportes de los colaboradores en relación con el logro del propósito; en dichas organizaciones el liderazgo surge en todas partes al no ser la actividad exclusiva de los líderes formales; por lo tanto estas organizaciones no dependen de una selecta cantidad de actores prominentes que guían y dirigen por medio de diversas capacidades de liderazgo. Esto crea un motivo para la autoadministración, la pertenencia y

el poder de actuar con rapidez cuando lo exige la situación adaptándose a las necesidades y retos del entorno (Blanchard, 2007).

Modelo de Negocios

Según Osterwalder, un modelo de negocio determina los fundamentos sobre los que una organización inventa, provee y capta valor. El modelo de negocio hace referencia a cómo una organización genera utilidades, cómo le da valor agregado a su negocio y clientes y está centrado principalmente en cómo potenciar las oportunidades que se le presenten (Palacios Preciado, 2011).

El modelo de negocio es un indicador superior del comportamiento financiero superando incluso las clasificaciones industriales (Weill et al., 2005). A través de la representación de procesos organizacionales, que pretenden explicar y predecir los resultados empresariales (George & Bock, 2011). Los modelos de negocios pueden ser patentados (Rappa, 2002). Si bien la estrategia, fue considerada como la piedra angular de la competitividad en las últimas tres décadas, en el futuro, la búsqueda de la ventaja competitiva puede comenzar con el modelo de negocio (Casadesus & Masanell, 2004).

Muchas organizaciones olvidan que los modelos de negocio son efímeros es decir transitorios (Govindarajan & Trimble, 2011), la innovación en los modelos de negocio es un factor esencial y determinante para el éxito, en el actual entorno complejo y cambiante, la perduración de una organización obedece a su capacidad de adaptación (Giesen et al., 2010; Morris, 2009). El gran interés actual por la innovación en los modelos de negocio se puede explicar por la velocidad y fugacidad del comportamiento del mercado en el mundo actual, la competencia interindustrial y la oferta de mejores prácticas que capten el interés de los consumidores y la fidelización de los clientes (McGrath, 2011).

Palacios Preciado, propone nueve módulos dentro de los modelos de negocio, dichos módulos se explican en la siguiente tabla:

Tabla 6

Módulos

Concepto	Definición
1. Segmentos de Mercado	Es la actividad que permite dividir un mercado en grupos más pequeños y específicos.
2. Propuesta de Valor	Estrategia empresarial que maximiza la demanda a través de configurar óptimamente la oferta
3. Canales	Los canales de comunicación, distribución y venta son los medios de contacto entre la organización y los clientes.
4. Relaciones con Clientes	Modelo de gestión, definen el tipo de relación que se pretende establecer (capacitar, fidelizar o estimular)
5. Fuentes de Ingresos	Corresponde al flujo de caja, se encuentra relacionado con el valor real, el valor percibido y la capacidad de adquisición.
6. Recursos Claves	Todos los activos que requiere la organización para su correcto funcionamiento.
7. Actividades Claves	Acciones necesarias para lograr el funcionamiento del modelo.
8. Asociaciones Clave	Describe e identifica los socios y proveedores estratégicos para el funcionamiento del modelo.
9. Estructura de costes	Identifica los costos necesarios para el funcionamiento del modelo.

Nota. Elaboración de los autores.

Modelo de Servicio

Durante las últimas décadas las organizaciones se han enfrentado con la necesidad de llegar a nuevos públicos mediante la oferta de mejores servicios y productos que puedan competir con la oferta actual del mercado. Sin embargo, existen pocas organizaciones que se esfuerzan por lograr los vínculos necesarios con los clientes y generar experiencias memorables que fortalezcan y fidelicen la relación existente en términos de largo plazo. Es en esta situación en la que se promueve la lealtad a la marca y la transformación continúa en todo el proceso de cercanía entre la organización y el cliente. Las organizaciones logran disparidad de la competencia por medio de los elementos diferenciadores y su propósito, lo cual es logrado únicamente si se tiene una estrategia bien definida que permita alcanzar el propósito, en la propuesta de servicio o propuesta de valor, estableciendo así el vínculo entre el público y la organización. Es aquí donde surgen los conceptos de propósito y servicio como elementos esenciales del modelo de servicio.

Propósito

Es el eje en el cual los demás departamentos asociados a la organización convergen y se relacionan en sinergia buscando su logro. En el Proyecto de Grado Modelo de Alto Desempeño Organizacional con Propósito de Servicio en las Instituciones Educativas Adventistas de la Unión Colombiana del Sur, Mercado & Pérez (2019) afirman que “El propósito es considerado como la ideología central de una organización, siendo así la tarea fundamental de la gerencia estratégica” (p. 45).

Propósito de Servicio

“El propósito principal de una organización debería ser crear un impacto favorable en sus empleados y comunidad, más que generar ganancias” (Marín, 2017, pág. 102). Es de trascendental importancia que las organizaciones generen propósitos con enfoque de servicio de esta forma se abarca a todos los actores o públicos de la organización, permitiendo a la organización integridad de los procesos al preocuparse por todos aquellos que le rodean, dicho compromiso con el propósito organizacional e incentiva valores que dan paso a una cultura con enfoque en el servicio soporte fundamental del propósito organizacional. Una organización se enfrenta al dilema de elegir su propósito con base en el servicio o en las ganancias efectuadas. Si se escoge que el propósito son las ganancias, la motivación solo será buscando un resultado económico y lo material sin generar un compromiso real es un compromiso carente de integridad e insostenible a largo plazo. Por otro lado, al elegir el servicio, se genera una motivación conjunta y de carácter impalpable, siendo esta opción motivada por el impacto real, alcanzando de esta forma el equilibrio necesario para las organizaciones actuales.

Servicio

Desde el punto de vista de los autores Montoya y Boyero (2013), establecen que el servicio consiste en el conjunto de vivencias que resultan del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se identifica la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito de la organización. Según estos autores, de la satisfacción que se brinde a través del servicio deriva que la empresa conserve y fidelice el cliente y, por eso, debe entender la importancia esencial de esta práctica.

Dicho esfuerzo pretende lograr la conservación, la superioridad y reconocimiento mediante la mejora de técnicas que faciliten el logro del propósito.

En este sentido, Leppard & Molyneux (2000) determinan que la organización debe comprender el punto de vista de particular de cada usuario, en cuanto a su interpretación específica sobre el servicio al cliente, ya que depende de las diferentes realidades de cada persona. Según ellos, para algunos consumidores radica en tener acceso al servicio cuando lo necesite, considerar aspectos formales como cumplimiento de horarios convenidos, brindar receptividad escuchando las necesidades del cliente, respetar el cumplimiento de las citas, ofrecer demostraciones favorables, entre otros. El servicio encuentra su razón de ser al lograr la satisfacción, o la sensación de bienestar en los consumidores a través de la percepción.

Modelo de Alto Desempeño Organizacional con Propósito de Servicio

Según Mercado y Pérez (2019) El fin del MADOPS es determinar la viabilidad de una organización bajo dos elementos, los cuales son respectivamente el propósito social y el valor económico. El valor social, se considera el primer elemento del modelo, teniendo como fundamento lo que se denomina la propuesta de servicio que busca producir una transformación en los públicos mediante una estrategia comunicacional y canales de servicio; asimismo, se examina la relación entre la propuesta de servicio y la red de aliados en cuanto a la gestión organizacional y las competencias organizacionales, como factores tecnológicos. El segundo elemento es el componente del valor económico en el cual se estima la estructura de costos y el modelo de resultados, es decir, cómo se va a generar ingresos para justificar el desarrollo del modelo. El fin que se busca con este modelo es que los elementos de propósito social y valor económico se encuentren equilibrados.

Gestión

Las empresas buscan mejorar la productividad de forma continua, es por esto que nace la necesidad de realizar una gestión adecuada de los recursos que dispone la empresa para de esta forma, hacerlos óptimos. “El término gestión, data de 1884, viene de la raíz etimológica “gesto”, que procede del latín “gestos”, definido como actitud o movimiento del cuerpo, el cual a su vez se deriva de genere, que significa ejecutar, conducir, llevar a cabo (gestiones) y tiene como sinónimos las palabras: gestionar, gestor y administrador” (Corominas y Pascual, 1984).

Frederick W. Taylor, el cual es considerado por mucho “el padre de la administración”, define al arte de gestionar como “saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente” (Taylor, 1994). Se plantea entonces con base a las ideas del autor, que la gestión requiere de establecer previamente lo que se quiere alcanzar a futuro, una vez definido esto con claridad, se procede a buscar la manera correcta de alcanzar los objetivos.

Con base a la teoría neoclásica, Peter Drucker, da su concepción de la gestión en su teoría de la administración por objetivos, fundamentando que:

“un método de planificación y evaluación, basado en factores cuantitativos, con el que directivos y subordinados eligen áreas prioritarias, establecen resultados a alcanzar por la organización, dimensionan sus contribuciones y realizan la supervisión sistemática del desempeño (Drucker, 1981, p. 12).

La gestión entonces busca cumplir con los objetivos organizacionales, adaptando la empresa de tal manera que se pueda orientar a la perfección en pro de contribuir a la realización adecuada de las metas trazadas al inicio de un periodo, de tal forma que tanto

empleados, como procesos permitan incrementar las ganancias y desarrollar adecuadamente dichos objetivos.

Modelos de Gestión

La composición de los modelos de gestión, está ligada a criterios de calidad, productividad eficiente, eficaz y efectiva, satisfacción, coherencia y congruencia, y compromiso y participación individual y colectiva, en base a esto, se crean diversos modelos de gestión que garanticen el cumplimiento de los estándares organizacionales, para asegurar el desarrollo pertinente de la empresa o institución; entre los modelos de gestión más conocidos se encuentran los siguientes:

Gestión del talento humano

La gestión del talento humano, dictamina que “la dirección y la gestión en la organización se basan en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas” (Zabalta.A, 2003, P.4) dicho en otras palabras, se trata de la relevancia que posee un individuo dentro de la empresa, el cual puede tener un potencial grande a explotar para el bien de la institución y su entorno, siendo este eficiente y efectivo. El rol que deberá asumir el gerente en este tipo de gestión, es el de detectar, apoyar, impulsar, poner a prueba e incentivar el talento de sus colaboradores y el suyo.

Gestión de conocimiento

Este tipo de gestión nace de la necesidad de contener la información generada o conocimiento adquirido por las personas dentro de la organización, ya que se está en un mundo cambiante, y no es prudente permitir que dichos saberes se vayan a otra compañía,

en donde pueden ser empleados para perjudicar a la empresa, se busca entonces aprovechar el talento y la experiencia colectiva e histórica.

En esta, “el gerente construye los procesos de cambio a partir del desarrollo de estrategias que le permitan dilucidar las fortalezas (talentos o potencialidades) y las debilidades (deficiencias y dificultades) tanto propias como de sus colaboradores; de igual modo direcciona las transformaciones” (Zabalta .A, 2003, P.119)

Marco Legal

El marco legal de este proyecto tiene como objetivo presentar las leyes generales que abarca Colombia en cuanto a la operación de las instituciones educativas a nivel preescolar, básica y media.

Siendo así, en primer lugar, se encuentra la Ley General de Educación, impartida por el Ministerio de Educación Nacional:

Ley 115 de febrero 8 de 1994

Por la cual se expide la Ley General de Educación.

Artículo 1. Objeto de la ley. Esta ley señala las normas generales para regular el servicio público de la educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la constitución política sobre el derecho a la educación que tienen todas las personas (Ley 115, 1994, art. 1).

De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad

escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales, y a personas que requieran rehabilitación social.

Artículo 3. Prestación del servicio educativo. El servicio educativo será prestado en las instituciones educativas del Estado. Igualmente, los particulares podrán fundar establecimientos educativos en las condiciones que para su creación y gestión establezcan las normas pertinentes y la reglamentación del Gobierno Nacional (Ley 115, 1994, art. 3).

El Ministerio de Educación aclara los temas fundamentales que deben enseñar los colegios tanto públicos como privados, a través del siguiente artículo

Artículo 14. Enseñanza obligatoria. En todos los establecimientos oficiales o privados que ofrezcan educación formal es obligatorio en los niveles de la educación preescolar, básica y media, cumplir con:

- a) El estudio, la comprensión y la práctica de la Constitución y la instrucción cívica, de conformidad con el artículo 41 de la Constitución Política;
- b) El aprovechamiento del tiempo libre, el fomento de las diversas culturas, la práctica de la educación física, la recreación y el deporte formativo, para lo cual el Gobierno promoverá y estimulará su difusión y desarrollo;
- c) La enseñanza de la protección del ambiente, la ecología y la preservación de los recursos naturales, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Constitución Política;

- d) La educación para la justicia, la paz, la democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y, en general, la formación en los valores humanos, y
- e) La educación sexual, impartida en cada caso de acuerdo con las necesidades psíquicas, físicas y afectivas de los educandos según su edad (Ley 115, 1994, art. 14).

El Ministerio de Educación Nacional también se pronuncia frente a los colegios privados que deseen tener un enfoque bilingüe, a través del siguiente artículo:

Artículo 199. Establecimientos educativos bilingües. Los establecimientos educativos bilingües privados podrán contratar personas nacionales o extranjeras, que posean título universitario distinto al de profesional en educación para la enseñanza del segundo idioma o de asignaturas en dicho idioma, siempre y cuando el establecimiento educativo se comprometa a proveer los medios para la preparación pedagógica de este personal (Ley 115, 1994, art. 199).

Decreto 1860 de agosto 3 de 1994

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994.

Artículo 1. *Ámbito y naturaleza.* Las normas reglamentarias contenidas en el presente Decreto se aplican al servicio público de educación formal que presten los establecimientos educativos del Estado, los privados, los de carácter comunitario, solidario, cooperativo o sin ánimo de lucro. Su interpretación debe favorecer la calidad, continuidad y universalidad del servicio público de la educación, así como el mejor desarrollo del proceso de formación de los educandos. La interpretación de estas normas deberá además tener en cuenta que el educando es el centro del proceso educativo y que el objeto del servicio es

lograr el cumplimiento de los fines de la educación, definidos en la Ley 115 de 1994 (Decreto 1860, 1994, art. 1).

A continuación, se mencionan los aspectos pedagógicos y organizativos generales del decreto 1860 de 1994, que tienen relación tanto para instituciones públicas como para instituciones no oficiales.

Capítulo II

Organización de la educación formal

Artículo 5. Niveles, ciclos y grados. La educación básica formal se organiza por niveles, ciclos y grados según las siguientes definiciones:

1. Los niveles son etapas del proceso de formación en la educación formal, con los fines y objetivos definidos por la ley.
2. El ciclo es el conjunto de grados que en la educación básica satisfacen los objetivos específicos definidos en el artículo 21 de la Ley 115 de 1994 para el denominado Ciclo de Primaria o en el artículo 22 de la misma Ley, para el denominado Ciclo de Secundaria.
3. El grado corresponde a la ejecución ordenada del plan de estudios durante un año lectivo, con el fin de lograr los objetivos propuestos en dicho plan (Decreto 1860, 1994, art. 5).

Capítulo III

El proyecto educativo institucional

Artículo 14. Contenido del proyecto educativo institucional. Todo establecimiento educativo debe elaborar y poner en práctica, con la participación de la comunidad educativa, un proyecto educativo institucional que exprese la forma como se ha decidido alcanzar los fines de la educación definidos por la ley, teniendo en cuenta las condiciones sociales, económicas y culturales de su medio (Decreto 1860, 1994, art. 14).

Capítulo IV

El gobierno escolar y la organización institucional

Artículo 18. Comunidad educativa. Según lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 115 de 1994, la comunidad educativa está constituida por las personas que tienen responsabilidades directas en la organización, desarrollo y evaluación del proyecto educativo institucional que se ejecuta en un determinado establecimiento o institución educativa (Decreto 1860, 1994, art. 18).

Artículo 19. Obligatoriedad del Gobierno Escolar. Todos los establecimientos educativos deberán organizar un gobierno para la participación democrática de todos los estamentos de la comunidad educativa, según lo dispone el artículo 142 de la Ley 115 de 1994.

El gobierno escolar en las instituciones estatales se regirá por las normas establecidas en la ley y en el presente Decreto.

Las instituciones educativas privadas, comunitarios, cooperativas, solidarias o sin ánimo de lucro establecerán en su reglamento, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 68 de la Constitución Política y en armonía con lo dispuesto para ellas en los incisos 2° y 3° del artículo 142 de la Ley 115 de 1994, un gobierno escolar integrado al

menos por los órganos definidos en el presente Decreto y con funciones que podrán ser las aquí previstas, sin perjuicio de incluir otros que consideren necesarios de acuerdo con su proyecto educativo institucional (Decreto 1860, 1994, art. 19)

Capítulo V

Orientaciones Curriculares.

Artículo 33. Criterios para la elaboración del currículo. La elaboración del currículo es el producto de un conjunto de actividades organizadas y conducentes a la definición y actualización de los criterios, planes de estudio, programas, metodologías y procesos que contribuyan a la forma integral y a la identidad cultural nacional en los establecimientos educativos.

El currículo se elabora para orientar el que hacer académico y debe ser concebido de manera flexible para permitir su innovación y adaptación a las características propias del medio cultural donde se aplica (Decreto 1860, 1994, art. 33)

Capítulo VI

Evaluación y Promoción

Artículo 47. Evaluación del rendimiento escolar. En el plan de estudios deberá incluirse el procedimiento de evaluación de los logros del alumno, entendido como el conjunto de juicios sobre el avance en la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de las capacidades de los educandos, atribuibles al procedo pedagógico (Decreto 1860, 1994, art. 47).

Capitulo VII

Calendario Académico.

Artículo 57. La jornada única y el horario académico. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 115 de 1994, todos los establecimientos educativos estatales y privados, tendrán una sola jornada diurna en horario determinado, de acuerdo con las condiciones locales y regionales y con lo dispuesto en el presente Decreto (Decreto 1860, 1994, art. 57).

Ley 715 de 2001 artículo 5, establece que compete a la Nación definir y establecer las reglas y mecanismos generales para la evaluación y capacitación del personal docente y directivo docente

5.1. Formular las políticas y objetivos de desarrollo para el sector educativo y dictar normas para la organización y prestación del servicio.

5.2. Regular la prestación de los servicios educativos estatales y no estatales (Ley 715, 2001, art. 5).

La Secretaría de Educación y el Departamento del Cauca

Los cuales ponen en práctica sus atribuciones legales, a través de la Ley 115 de 1994; ley general de educación, así como la Ley 715 de 2001; para la prestación de los servicios de educación y salud. De igual forma hace uso del Decreto 1850 de 2002 y del Decreto 1075 de 2015.

La Secretaría de Educación y Departamento del Valle del Cauca

Principales funciones:

Ejercer las competencias que le fija la Ley 115 de 1995, la Ley 715 de 2001 y demás normas que las adicionen o modifiquen, en el Departamento del Valle del Cauca.

Establecer las políticas, planes y programas departamentales y de educación, de acuerdo con los criterios establecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

Diseñar políticas para mejorar los niveles de eficiencia, la calidad y la cobertura de la educación en el Departamento.

Dirigir, planificar; y prestar el servicio educativo en los niveles de preescolar, básica, media en sus distintas modalidades, en condiciones de equidad, eficiencia y calidad, en los términos definidos en la ley 715.

Decreto no. 411.0.20.0228 de abril 22 de 2008

Por medio del cual se adopta el reglamento territorial para el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de la educación del municipio de Santiago de Cali Con lo anterior se observa que tanto el Departamento del Cauca como el Departamento del Valle del Cauca, rigen sus colegios oficiales y no oficiales, basados en las leyes y decretos implementados por el Ministerio de Educación Nacional.

Capítulo 4: Marco Metodológico

Diagnosticar la situación actual del propósito y el modelo de servicio

El diagnóstico busca reflejar la situación actual de la institución frente a los modelos de servicio y para esto se evaluará el propósito de la institución seguido de la evaluación del modelo de servicio. Lo anterior se hará mediante dos etapas correspondientes al análisis del propósito y la Evaluación del modelo de servicio, se adjunta información recolectada (ver anexos 1, 3,4 5 y 8) e información de los reportes para el análisis (ver anexos 2, 6 y 7).

Análisis del propósito.

Para realizar la primera etapa del diagnóstico; análisis del propósito se requiere una documentación sobre la reseña histórica, una encuesta sobre desempeño organizacional y un formato del análisis del propósito.

Reseña histórica.

Se solicita a la institución objeto de estudio la reseña histórica, la cual contiene la historia del surgimiento de la organización y muestra el desarrollo y evolución en cuanto a nombre, número de estudiantes, infraestructura y crecimiento tanto académico como económico a lo largo de los años. La persona responsable de suministrar dicha información es el rector de la institución.

Encuesta sobre análisis del propósito.

La encuesta sobre análisis del propósito tiene como objetivo realizar un análisis teniendo en cuenta diferentes factores que giran en torno a la organización: cómo se

percibe, para qué existe, qué sabe hacer, con qué capacidades clave cuenta, cómo se sirve, cuáles son los productos y servicios más relevantes, entre otros.

La encuesta se hará a través de medios electrónicos, específicamente, usando la herramienta “Google Docs”. Se solicitará a la institución un listado de participantes con sus respectivos correos electrónicos para que procedan a realizar la encuesta. Las personas encargadas de la actividad mencionada anteriormente es el equipo directivo de la institución.

Formato de análisis del propósito.

El formato de análisis del propósito contiene diez preguntas orientadas a la razón de ser de la organización, resaltando: la identidad, la razón de ser de su existencia, lo que sabe hacer, capacidades claves, la manera como sirve a sus públicos, cuáles son los productos y servicios más relevantes que son capaces de generar, a quiénes sirve, bajo qué principios se actúa, qué imagen tienen los públicos y si esa imagen refleja el propósito corporativo, con qué tipo de colaboradores se cuenta y cuáles son los valores que caracterizan a la organización. El equipo directivo el cual está conformado según la organización, es el responsable directo de responder el formato. Al igual que la encuesta anterior, este formato se responde en primera instancia de forma individual y luego de manera conjunta, la herramienta que se empleara será “Google Docs”.

Evaluación del modelo de servicio.

La segunda etapa, que es la evaluación del modelo de servicio, está compuesta por una serie de Reportes institucionales que abarca temas relacionados a los clientes, productos

y servicios, empleados, manual de procesos y área financiera; en el cual, los rectores y contadores de cada institución serán los encargados de proporcionar dicha información, adicionalmente, lo compone; informes, inventarios, evaluaciones y encuestas de análisis del modelo de servicio, todo lo mencionado previamente se desarrollará con distintos públicos, como: Estudiantes, profesores, padres de familia y los directivos; los cuales serán los encargados de brindar la información correspondiente, junto al contador de la institución (ver anexos 4 y 8).

Reformulación del modelo de servicio y el propósito

La reformulación es la fase en que se examina o se determina el propósito de la organización, al igual que los compromisos y valores sobre cada uno de los aspectos importantes para su crecimiento. Según Mercado y Pérez (2019) para lograr una reformulación exitosa se deberá evaluar la oferta de servicios, colaboradores, asociados, los puntos de atención o servicio y la comunidad.

El modelo de servicio permite determinar la viabilidad de la organización en términos de sustentabilidad y eficiencia; con el fin de alcanzar su propósito, en otras palabras, es posible identificar la institución como una organización de alto desempeño.

En esta segunda etapa del proyecto se espera que el equilibrio existente entre el valor social y el valor económico teniendo como fundamento principal el propósito; dicho análisis facilitará el reconocimiento de limitaciones, permitiendo la generación ideas para diseñar, componer, implementar y efectuar una serie de actividades que logren que un cambio significativo para la organización al enfrentar el desequilibrio encontrado.

Actividad Uno: Reformulación del Modelo de Servicio.

La herramienta del modelo de servicio se encarga de estructurar las acciones maestras necesarias para el desarrollo de una idea de negocio y producir una propuesta de valor con elementos de alta innovación. Según Mercado y Pérez (2019) El diseño surge del modelo CANVAS y se adapta al Modelo de Organización con propósito servidor, en el cual se examinan tres elementos: la propuesta de servicio, públicos directos y capacidades organizacionales siendo estos los recursos claves. Al analizar la propuesta de servicio de las instituciones, se debe tener en cuenta un elemento que se analizará y evaluará, es el de los reportes institucionales, con el objetivo de generar el diagnóstico y verificar la creación de valor para los clientes por parte de los productos y servicios ofrecidos por las instituciones, estudiando de igual manera la información recolectada de la base de datos del cuerpo de empleados, manuales de procesos de la organización validando que los elementos mencionados se encuentran en concordia y afinidad con los procesos financieros.

Se diligenciará el formato de reformulación del modelo de servicio con el fin de usar esta herramienta (ver figura 7) para modificar y transformar las ideas en proyectos que resulten innovadores y competitivos en el mercado.



Figura 4. Modelo de servicio

Fuente: (Guette Monroy, Larios Ramírez, & Cuesta Borja, 2018)

En el modelo de servicio existen nueve elementos a examinar: el primero de ellos son los asociados, por lo tanto, en este espacio se definirá el segmento orientado, es decir los públicos directos. El segundo elemento es la propuesta de servicio que involucra el compromiso con la satisfacción de los clientes, mediante una oferta de productos y servicios con valor agregado. El tercer componente, la estrategia comunicacional identifica las relaciones con los públicos, definiendo el tipo de relación que se desea establecer, mantener o fortalecer con el ideal de mantener a largo plazo. Los canales de servicio son el cuarto elemento, el cual plantea la elaboración de rutas para alcanzar la eficiencia de los canales y que estos logren sus objetivos. El quinto elemento, el modelo de resultados o generación de ingresos presume la respuesta a una buena gestión de trabajo con calidad y responsabilidad, relacionada con la visión de los ingresos del negocio y la elección del segmento correcto. Las capacidades organizacionales (recursos clave) conforman el sexto componente, que hace alusión a los activos, elementos y recursos con los que cuenta la organización para desarrollar el proyecto y dirigirse al propósito. El séptimo elemento, la gestión organizacional identifica los procesos claves para el funcionamiento de la organización, identificando las actividades prioritarias en relación a la propuesta de servicio, los canales, la estrategia comunicacional orientada a los públicos directos y los ingresos. Por otra parte, el octavo elemento el cual es la red de aliados, compone y constituye las relaciones ideales con socios estratégicos y los motivos relevantes para su construcción. El último elemento; el noveno componente, hace alusión a la estructura de costos describe los costos más importantes en los que incurre la organización. Teniendo en cuenta los costos más relevantes involucrados en el modelo de servicio, pretende identificar los recursos claves más costosos, las actividades claves más

costosas, los costos en infraestructura, costos de la propuesta de servicio y por último determinar los costos de la automatización de los procesos (Guetta Monroy, Larios Ramírez, & Cuesta Borja, 2018).

Según Mercado y Pérez (2019), dentro de la propuesta de servicio, se debe contar con las variables que giran en torno a este, para de esta manera, realizar el análisis de las instituciones, e identificar las falencias a mejorar de ellas. Las variables a estudiar son: el valor de la matrícula, espacios físicos (aulas de clase, oficinas), procesos de certificación docentes, contenidos, título con énfasis en tecnología o técnica, inglés, entre otros.

1. Es de vital importancia que las instituciones de la Unión Colombiana del Sur identifiquen con qué tipo de clientes cuentan, de esta manera, dar con el perfil ideal para establecer el costo de la mensualidad y la matrícula se adapte a las necesidades y capacidad adquisitiva de sus públicos. Ofreciendo así una solución a los problemas que ellos posean, mostrando interés en querer mejorar sus oportunidades a la hora de acceder a la educación (Mercado & Pérez, 2019).
2. Las aulas de clase de las instituciones, deben cumplir con el espacio, ventilación, herramientas y elementos básicos en perfecto estado, para que el estudiante pueda gozar de un ambiente de trabajo sano y pertinente para optimizar su aprendizaje, tales como: Pupitres cómodos y en óptimas condiciones que no generen malestar al ser usados, tableros digitales que faciliten la pedagogía de los docentes para el entendimiento de los alumnos, aire acondicionado, uso de la TIC's, laboratorios de química con sus elementos básicos que permitan al estudiante interactuar, experimentar y aprender, salones de tecnología que exploten la capacidad creativa

- de estos aseguran que se transmita una experiencia satisfactoria (Mercado & Pérez, 2019).
3. En cuanto a las certificaciones con las que las instituciones educativas Adventistas deben contar tanto a nivel nacional como de organización Adventista. Se debe poseer certificados como el ISO 9001, certificados que expide la triple AAA (Asociación Acreditadora Adventista), contar con licencias de registro calificado, entre otros, estos garantizan que las instituciones se diferencian por su calidad ofrecida y excelencia, generando así una mayor credibilidad y confianza para sus públicos (Mercado & Pérez, 2019).
 4. Tanto el personal de docentes, como los directivos, deben tener una buena preparación, y contar con una buena retribución económica que se ajuste a su ejercicio de magisterio. La presencia de profesores con maestrías, especializaciones posgrados y PhD, da pie para demostrar que las instituciones cuentan con un personal de calidad, que impartirán el conocimiento de forma óptima y actualizada a sus alumnos. Además de esto, contar con personal de intercambio del extranjero, produce un enriquecimiento multicultural, generando que las instituciones de la UCS, se adaptan a la globalización (Mercado & Pérez, 2019).
 5. Ser una institución que imparta conocimientos y prepare al estudiante en una técnica, genera mayor valor agregado, pues él no saldrá solamente con los conocimientos básicos propiciados por todas los colegios, sino también lo prepara en un área específica, y le dará la capacidad de laborar en el futuro en ello, o seguir con los estudios profesionales relacionados con la técnica. (Mercado & Pérez, 2019)

6. De igual forma, es de vital importancia que la institución educativa se diferencie o tenga implementado como valor agregado, el inglés. Con esto se pretende abarcar las competencias del idioma extranjero necesarias y de obligatorio cumplimiento en cada institución, puesto que el bilingüismo es una de los principales medios para poder sobresalir en el mercado. (Mercado & Pérez, 2019)
7. Uno de los factores de diferenciación que tienen las instituciones educativas adventistas, es la formación integral, donde se pretende abarcar la formación mental, física y espiritual en los estudiantes, promoviendo la implementación de valores cristianos en cada alumno que pase por sus aulas de clase (Mercado & Pérez, 2019).

Es fundamental aclarar que, en la parte mental, al estudiante se le asegurará mantener una educación actualizada frente al entorno y los métodos de enseñanza, consiguiendo que el alumno logre alcanzar una postura actualizada y crítica respecto a los eventos que suceden, demostrando que la enseñanza impartida no es ajena a los sucesos.

8. Es necesario romper paradigmas, mejorar la didáctica de clase, dejar de lado la típica escuela que está encerrada en un salón de clases con las filas formadas, en la cual muchas veces se impide la interacción entre estudiantes. Por esto se busca, como valor agregado, que los estudiantes puedan mejorar sus niveles de aprendizaje a través de juegos, cantos, actividades recreativas y espacios ambientados, para lo cual se puedan motivar no solo los actuales estudiantes sino también los potenciales clientes (Mercado & Pérez, 2019).

9. De acuerdo a la segmentación realizada, se deben implementar planes de publicidad que permitan abarcar y llegar al público deseado. Si en el caso de las instituciones anteriormente mencionadas, su público objetivo es la comunidad adventista, es necesario crear estrategias que permitan alcanzarla. Por esta razón, la principal estrategia debe ser la voz a voz, donde cada alumno que haga parte de la institución, junto con sus padres, puedan recomendar al colegio por las excelentes experiencias obtenidas en su paso por él. De igual forma, también se puede implementar publicidad en los libros que publica IADPA, hacer uso de las redes sociales para alcanzar al público de preadolescentes y adolescentes, anuncios en emisoras, e incluso vallas publicitarias (Mercado & Pérez, 2019).
10. Hacer uso de una imagen amigable con el medio ambiente, es un factor que actualmente le brinda valor agregado a la institución educativa, donde cada alumno, cada padre de familia e incluso el público que lo rodea, se pueda llevar la impresión de que el colegio tiene como compromiso organizacional el cuidado del medio ambiente, lo cual ayuda con Responsabilidad Social Empresarial y apunta a que las instituciones se constituyan en organizaciones verdes con impacto social y ambiental (Mercado & Pérez, 2019).

Actividad Dos: Reformulación del propósito.

De la reformulación del modelo de servicio descrito en la actividad uno; es indispensable el análisis completo de cada una de las variables mencionadas anteriormente, ya que la actividad numero dos dependerá de dicha gestión.

Son factores del propósito:

La misión: aspira mencionar de forma clara y precisa la razón de ser de la institución.

Visión: aspira mencionar de forma clara y precisa la proyección deseada de la institución.

Valores: determina el Sistema de creencias de la institución brindando una identidad a la organización.

La reformulación del modelo de servicio: plantea el logro de una mayor eficiencia y eficacia permitiendo a la institución ser una organización de alto desempeño.

Tabla 7

Cuadro Reformulación Propósito

Factor	Compromiso
---------------	-------------------

<p>PÚBLICOS INTERESADOS</p>	<p>La institución se compromete con los estudiantes anteriormente perfilados, en este sentido se busca que la institución satisfaga el público que en estos momentos se ha convertido en su meta. es decir, todo público al que la institución les está creando y generando valor, además es importante que se cree vínculos relacionales con los estudiantes, ya que es fundamental que la estrategia comunicacional sea efectuada de manera óptima, por ello, se recomienda que dicha estrategia sea de creación colectiva (colaboración de los clientes para crear valor)</p>
<p>PROPUESTA DE SERVICIO</p>	<p>La institución se compromete en brindar experiencias trascendentales, ya que no solo es líder en costos, sino también en diferenciación, convirtiendo la institución en referente, resaltando que la transformación de los servicios que brinda la institución llevará el propósito a los públicos.</p>
<p>CAPACIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>Definir los recursos físicos y las capacidades claves de la organización, con el objetivo de crear valor para sus públicos. Entre tales capacidades están las físicas, intelectuales, humanas y económicas.</p>
<p>ESTILO DE DIRECCIÓN</p>	<p>Las instituciones finalmente comprometidas con todos sus públicos, deben de tener un liderazgo enfocado en el servicio, dispuestos no a que les sirvan, sino a servir.</p>

Fuente: Mercado, & Pérez, 2019

Plan de acción

Luego del proceso de reformulación, se establecen estrategias para la elaboración del plan de acción con base en el proceso de innovación en valor y las tendencias que

fueron previamente definidas durante la etapa de reformulación del modelo de servicio; donde se buscaba examinar cada uno de los componentes del Modelo de servicio de la institución con el fin de poder tomar decisiones con relación a los costos y así lograr crear valor en los componentes del modelo de alto desempeño organizacional con propósito de servicio.

A partir de esto se elaborarán estrategias para su cumplimiento, las cuales se convertirán en acciones; es decir metas que se reflejan en proyectos, permitiendo eliminaciones, disminuciones o incrementos en los costos con el objetivo de conseguir procesos fiables en aquellos elementos que componen el modelo de servicio. Por lo tanto los proyectos deberán ser asignados con referencia a una serie de actividades, recursos, tiempos, indicadores y responsables. Para lograr con éxito cada uno de los cambios consecuentes de la evaluación de los diferentes elementos de la institución, por lo que se utilizará una Matriz de acciones, instrumento que permite materializar las metas, presentado en la tabla 8.

Tabla 8

Matriz de acciones

ACCIÓN	META	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTOS	INDICADOR	PRIORIDAD
		1.					
		2.					
		3.					
		4.					
		5.					

Nota. Elaboración de los autores.

Acciones.

Se definirá la acción a tomar de acuerdo a la evaluación de los componentes del modelo de servicio de la institución. Las acciones se fundamentan en las estrategias para eliminar, disminuir o aumentar los costos y crear valor en los elementos que componen el MADOPS.

Metas.

Las metas se definirán en base a las acciones elegidas, de manera que se logre establecer un punto de partida para dar inicio a los proyectos definidos.

Actividades.

Las actividades se harán de forma ordenada, con una secuencia previamente definida, con el fin de poder cumplir con los proyectos; por lo que es necesario determinar una serie de actividades concretas que permitan las consecuciones esperadas de las metas logrando con éxito la finalización de los proyectos.

Responsable.

Todo proyecto debe tener una persona responsable, encargada de delegar, velar por el cumplimiento de las actividades y el de todos los elementos para la consecución de las metas.

Tiempo.

A las metas deben estipulárseles un tiempo estimando para su cumplimiento, de esta forma se establecerán procesos con mejor nivel de control y dirección.

Costos.

Los costos son aquellos gastos económicos con los que se pretende ejecutar el proyecto.

Indicadores.

Los indicadores permitirán llevar a cabo una medición de las actividades, generando control sobre las mismas.

Prioridad.

Es de suma importancia definir los proyectos que se deben realizar con mayor prioridad. Para esto se debe determinar el efecto o consecuencia de cada uno de los proyectos generados con relación al impacto ocasionado dentro de la organización.

Para determinar la prioridad de los proyectos se requiere instaurar un plan de acción. El plan de acción consiste en la presentación de tareas según un orden de prioridad previamente determinado que se constituye como guía para el marco o estructura de proyectos. Para esto se utilizará un sistema de evaluación de acciones estratégicas, que permitirán identificar a través de la asignación de un valor numérico la urgencia, la tendencia o gravedad de no llevarse a cabo la acción, el grado de dificultad para implantar la acción, el tiempo necesario para su cumplimiento y el impacto que tendría sobre el modelo dicha información se explica en la figura 5.

Evaluación de acciones estratégicas				
Urgencia	Tendencia	Grado de dificultad	Tiempo requerido	Impacto
0 – No urgente 100 – Muy urgente	0 – No se agravaría 100 – Muy grave	0 – Alta 100 – Ninguna	0 – Largo plazo 100 – Inmediato	0 – Bajo 100 – Alto

Figura 5. Evaluación de las acciones estratégicas. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Capítulo 5: Análisis y Reformulación del MADOPS

Análisis Cualitativo

En la realización del análisis se consideraron factores determinantes para identificar las diferencias y similitudes potenciales entre las mejores instituciones de carácter privado del país, para esto se observó como factor clave el nivel de calidad, según García (1981) la calidad educativa es: “el modo de ser de la educación que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia. En otras palabras, una educación tiene calidad en la medida en que es completa, coherente y eficaz” (p. 10).

A partir de la definición anterior podemos afirmar que la calidad del sistema educativo es la cualidad resultante de la incorporación de las dimensiones del ser, saber y saber hacer en virtud de oportunidad y equidad permitiendo la transformación social de los participantes y de la comunidad.

El Ministerio de Educación Colombiano indica que dicha calidad puede ser valorada mediante un sistema de evaluación por competencias debido a que proporcionan

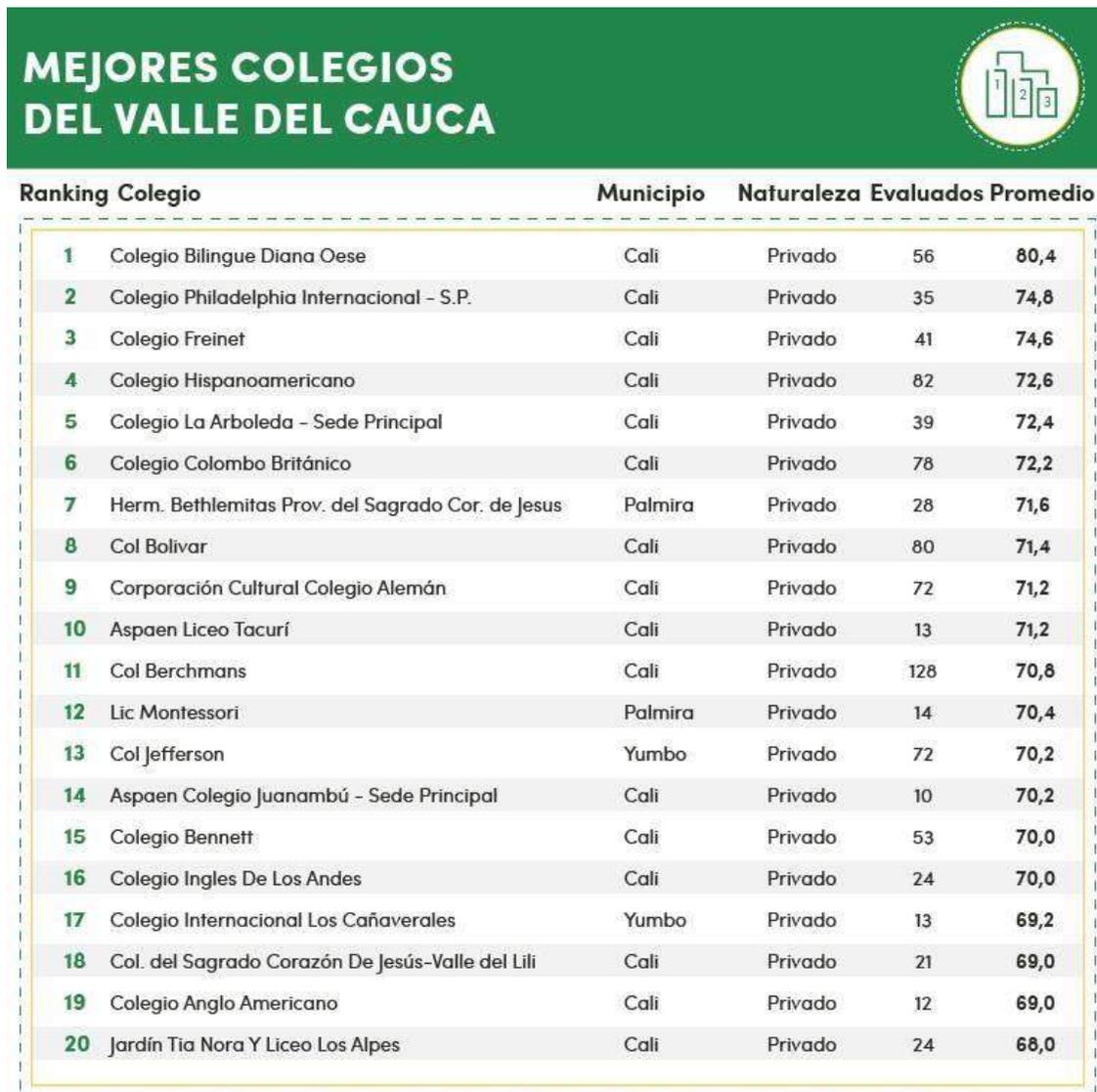
un diagnóstico que sirve de guía para el diseño de políticas y planes de mejoramiento de todo el sistema educativo a nivel nacional, por lo cual se evalúan áreas del conocimiento (Lenguaje, Matemáticas, Ciencias Naturales, Ciencias Sociales y Ciudadanía), mediante la aplicación censal de las Pruebas Saber realizadas a estudiantes de 5° y 9° grado, práctica iniciada en 1991 con aplicaciones muestrales que entre 2002 y 2003 género la primera aplicación censal, que constituye una línea de base en las áreas de Lenguaje, Matemáticas, Ciencias Naturales y Competencias Ciudadanas. En el año 2005 se incluyó Ciencias Sociales.

Por otra parte, las pruebas ICFES se aplican a los estudiantes de calendario A y B que terminan el grado 11, en las áreas de lenguaje, matemática, física, química, biología, geografía, historia, filosofía, idioma extranjero (electivo entre inglés, francés y alemán) e interdisciplinar (electiva entre medio ambiente y violencia y sociedad).

Los parámetros, la publicación e implementación de los estándares de competencias permiten determinar los objetivos de calidad educativa y acceder a referentes sobre el grado en que la población estudiantil está adquiriendo y desarrollando las competencias básicas en los ambientes de aprendizaje proporcionados.

Según el Ministerio de Educación las Competencias, mediciones, evaluaciones, los Planes de Mejoramiento y los Proyectos Educativos Institucionales conforman el ciclo que impulsa y sostiene la calidad, con el apoyo, participación y compromiso de las instituciones y su comunidad educativa.

Para determinar el nivel de calidad de las instituciones se usó como referente los resultados de la evaluación ICFES publicada en el año 2019, según la revista dinero El Valle del Cauca demuestra disposición a la tendencia nacional con relación a que los mejores rankeados en las Pruebas Saber 11 pertenecen a instituciones de carácter privado. Cali, la capital departamental, se lleva la delantera con 16 instituciones dentro de los 20 mejores.



Ranking	Colegio	Municipio	Naturaleza	Evaluados	Promedio
1	Colegio Bilingue Diana Oese	Cali	Privado	56	80,4
2	Colegio Philadelphia Internacional - S.P.	Cali	Privado	35	74,8
3	Colegio Freinet	Cali	Privado	41	74,6
4	Colegio Hispanoamericano	Cali	Privado	82	72,6
5	Colegio La Arboleda - Sede Principal	Cali	Privado	39	72,4
6	Colegio Colombo Británico	Cali	Privado	78	72,2
7	Herm. Bethlemitas Prov. del Sagrado Cor. de Jesus	Palmira	Privado	28	71,6
8	Col Bolivar	Cali	Privado	80	71,4
9	Corporación Cultural Colegio Alemán	Cali	Privado	72	71,2
10	Aspaen Liceo Tacurí	Cali	Privado	13	71,2
11	Col Berchmans	Cali	Privado	128	70,8
12	Lic Montessori	Palmira	Privado	14	70,4
13	Col Jefferson	Yumbo	Privado	72	70,2
14	Aspaen Colegio Juanambú - Sede Principal	Cali	Privado	10	70,2
15	Colegio Bennett	Cali	Privado	53	70,0
16	Colegio Ingles De Los Andes	Cali	Privado	24	70,0
17	Colegio Internacional Los Cañaverales	Yumbo	Privado	13	69,2
18	Col. del Sagrado Corazón De Jesús-Valle del Lili	Cali	Privado	21	69,0
19	Colegio Anglo Americano	Cali	Privado	12	69,0
20	Jardín Tia Nora Y Liceo Los Alpes	Cali	Privado	24	68,0

Figura 6. Mejores colegios del valle de Cauca. Fuente: Revista dinero.

Según la Guía de Implementación del Modelo de Alto Desempeño Organizacional con Propósito de Servicio para las Instituciones Educativas de la Unión Colombiana del Sur de Mercado & Pérez (2019) los elementos base se encuentran relacionados con: el perfil de los estudiantes y docentes, la infraestructura, certificaciones institucionales, bachillerato laboral o técnico, énfasis en inglés y por último para las instituciones adventistas la relevancia de la formación espiritual.

Implementar una innovación en valor gira en torno a dos variables constituidas por la búsqueda simultánea de bajo costo y diferenciación. Así, es necesario identificar variables clave como lo son el valor de la matrícula, espacios físicos (aulas de clase, oficinas), procesos de certificación docentes, contenidos, título con énfasis en tecnología o técnica, inglés, entre otros. (Mercado, 2019, p. 22).

Para el análisis de las mejores instituciones con relación a las instituciones adventistas objeto de estudio se seleccionaron los elementos: infraestructura, tecnológica, modalidad, nivel de calidad, actividades claves, de las primeras seis instituciones de los mejores colegios del Valle del Cauca: Colegio Bilingüe Diana Oese, Colegio Philadelphia Internacional, Colegio Freinet, Colegio Hispanoamericano y el Colegio Colombo Británico. Las siguientes tablas pretenden ser un marco de referencia para identificar factores claves en el CEA puerto tejada y Cea Alfonso López (Ver tabla 11).

Para el análisis de las mejores instituciones con relación a las instituciones adventistas objeto de estudio se seleccionaron los elementos: infraestructura, tecnológica,

modalidad, nivel de calidad, actividades claves, de las primeras seis instituciones de los mejores colegios del Valle del Cauca: Colegio Bilingüe Diana Oese, Colegio Philadelphia Internacional, Colegio Freinet, Colegio Hispanoamericano y el Colegio Colombo Británico. Las siguientes tablas pretenden ser un marco de referencia para identificar factores claves en el CEA puerto tejada y Cea Alfonso López (Ver tabla 11).

COLEGIO	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	MODALIDAD	FACTOR DIFERENCIADOR	NIVEL DE CALIDAD	ACTIVIDADES CLAVES
<p>Colegio Bilingüe Diana Oese</p>	<p>Instalaciones de 30.000 m2, cuentan con un ecosistema educativo que contiene una granja, huerta, árboles frutales y un riachuelo.</p>	<p>Uso de plataforma PSE para pago de mensualidades, página web</p>	<p>Presencial</p>	<p>Bilingüismo, buen nivel académico, formación en valores y amor y respeto hacia el medio ambiente.</p>	<p>Excelente nivel académico</p>	<p>Danza, teatro, cerámica, pintura, manualidades, órgano y guitarra, deportes como: natación, tenis, football, básquetbol y patinaje.</p>
<p>Colegio Philadelphia Internacional</p>	<p>Cuenta con dos sedes que se adecuan perfectamente para cada etapa de los estudiantes. Unidad infantil Philos Kids: escuela maternal y preescolar, niños de 9 meses a 6 años. Sede Pance: primaria y bachillerato.</p>	<p>Cuenta con un canal de tutoriales de aprendizaje para los estudiantes, aulas de cómputo, ayudas audiovisuales. página web</p>	<p>Presencial</p>	<p>Metodología especializada, clasificándolos por edades en 5 grupos: nursery, preschool, elementary, primary, secondary. Afianzando su segunda lengua, mediante un tipo de aprendizaje diferente para cada estudiante, puesto que todos tienen distintas formas de aprender.</p>	<p>Excelente nivel académico</p>	<p>Garantizar el desarrollo de competencias cognitivas, prácticas, afectivas, sociales, artísticas, deportivas y espirituales, en un entorno bilingüe que les permita desempeñarse eficientemente en la sociedad.</p>

Tabla 9. Mejores colegios del Valle del Cauca 1. Nota. Elaboración de los autores.

COLEGIO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA MODALIDAD				FACTOR DIFERENCIADOR	NIVEL DE CALIDAD	ACTIVIDADES CLAVES
Colegio Freinet	Cuenta con un área total de 43.000 mt2 de los cuales 18.00mts2 son reserva natural, área administrativa, zona de unidad infantil, restaurante, cafetería, parque infantil, aulas virtuales, parque los Guadales, auditorios, bibliotecas, centro de idiomas, coliseo, canchas de fútbol, voleibol y básquet, piscina semi olímpica, piscina infantil, salones de artes plásticas y múltiples espacios para el esparcimiento.	Cambridge English exams & materials, página web	Presencial	Orientación investigativa, encontrando respuesta a preguntas por medio de salidas pedagógicas, y desarrollando trabajo investigativas para sacar conclusiones. Desarrollo de bilingüismo por medio de 3 exámenes internacionales, y formación del ser.	Excelente nivel académico	Salidas al campo, música y teatro.

Tabla 10. Mejores colegios del Valle del Cauca 2. Nota. Elaboración de los autores.

COLEGIO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA MODALIDAD FACTOR NIVEL DE ACTIVIDADES DIFERENCIADOR CALIDAD CLAVES

<p>Colegio Hispanoamericano</p>	<p>Biblioteca, biblioteca infantil, coliseo cubierto, centro cultural, amplios salones de clases, canchas deportivas, salón de audiovisuales, salón de música, sala de sistemas, salón de dibujo y laboratorios de química, física y ciencias</p>	<p>Plataforma de Gestión Integral (PGI), Intranet corporativa, página web en excelente estado</p>	<p>Presencial</p>	<p>Dominio del inglés, el compromiso social y ambiental de sus estudiantes.</p>	<p>Alto nivel académico</p>	<p>teatro, danza, música y artes plásticas</p>
<p>Colegio Colombo Británico</p>	<p>Campus campestre con 116.000 m2 con más de 580 árboles sembrados. Cuenta con gimnasio, piscinas, canchas de futbol, cafetería, aulas de clase</p>	<p>Programa CCB Tech, página web</p>	<p>Presencial</p>	<p>Multi lingüístico, Inglés, español, francés, mesa, Ultimate, Voleibol. Directorio de emprendimiento CCB, en donde se ven los emprendimientos de las familias de la institución</p>	<p>Excelente nivel académico</p>	<p>Multi deportivo. Ajedrez, Baloncesto, Balonmano, Futbol, Semillero de porteros, Gimnasia, Karate Patinaje, Porrismo, Tenis de campo, Tenis de</p>

Tabla 11. Mejores colegios del Valle del Cauca 3. Nota. Elaboración de los autores.

COLEGIO	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGÍA	MODALIDAD	FACTOR DIFERENCIADOR	NIVEL DE CALIDAD	ACTIVIDADES CLAVES
Corporación Educativa Adventista Puerto Tejada	12 aulas de clase, una biblioteca, un aula TIC, taller de electricidad, patio para el descanso, corredora, escaleras, Templo, área de cocina. No cuenta con infraestructura adecuada para personas con discapacidad.	Apoyo tecnológico de Jetsymmeet, Zoom, DIRECTV, Facebook, Hotmail, Gmail. Cuentan con 2 computadores portátiles, 2 computadores de escritorio, 5 televisores y 5 tablets.	Presencial	Énfasis espiritual con valores y principios cristo céntricos.	Nivel académico medio	Instrumentos musicales
Corporación Educativa Adventista Alfonso López	10 aulas de clase, biblioteca, taller integrado de tecnología, innovación y multimedia, cancha multiuso para practicar deporte, corredores, escaleras, Templo, área de cocina y comedor	Página web, plataforma de campus virtual (quid.pw), plataforma para servicios digitales (bibliobanco), Zoom, UNE, Gmail, WhatsApp, Home. Cuentan con 19 computadores de escritorio, 1 vídeo beam, 4 televisores, 1 fotocopidora, y 1 impresora.	Presencial	La formación física integral (simbolizada por la mano), la formación cognitiva integral (simbolizada por la mente) y la formación espiritual integral (simbolizada por el corazón). Pero de los tres pilares, la Corporación le da más énfasis a la formación espiritual.	Nivel académico medio	Programas de lúdicas, cursos de sistemas, música, voleibol, natación, fútbol, básquetbol, integración familiar, campamento fin de año. Proyectos educativos: Tecno innova, CEA emprendedor, CEA valores, Perfiles CEA, Creconso y Proyectos de apoyo.

Tabla 12. Información CEA. Nota. Elaboración de los autores.

Reformulación del MADOPS

Reformulación Modelo de servicio CEA Puerto Tejada.

En la construcción de la curva de valor para la Corporación Educativa Adventista Puerto Tejada, se tomó como referente el Colegio Gimnasio Calibío, el cual se caracteriza por ser uno de los mejores colegios privados de la ciudad de Popayán. Asimismo, se tomó al Colegio Nacional José Hilario López, uno de los mejores colegios públicos del Municipio de Puerto Tejada. En ese sentido, El Colegio Gimnasio Calibío se toma como referente en cuanto a diferenciación, y el Colegio Nacional José Hilario López como líder en costos (ver tabla 13).

Valor											
Colegio	Precio	Incrementar							Crear		
		Infraestructura física	Contenidos curriculares	Tecnología de apoyo a la educación	formación artística	Bilingüismo	Marketing digital	Certificaciones	Campus campestre	Estrategia estilo de vida saludable y sostenible	Modalidad virtual
Gimnasio Calibío	6	7	6	6	6	6	6	6			
Colegio Nacional José Hilario López	1	5	4	3	6	4	3	5			
CEA Puerto Tejada	6	7	7	7	6	8	8	8	8	7	8

Tabla 13. Cuadro estratégico curva de valor CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

La anterior tabla fue construida en una escala del 1 al 10, donde 1 representa el valor más bajo y 10 el valor más elevado. En ese sentido, se califican las siguientes variables, teniendo como referencia los colegios anteriormente mencionados:

- Precio
- Infraestructura física
- Contenidos curriculares
- Tecnología de apoyo a la educación
- formación artística
- Bilingüismo
- Marketing digital
- Certificaciones
- Campus campestres
- Estrategia estilo de vida saludable y sostenible
- Modalidad virtual

A continuación, se obtiene como resultado un cuadro estratégico donde se observan variables para eliminar, reducir, incrementar y finalmente crear con el fin de darle una innovación en valor a la institución educativa objeto de análisis Buscando mejorar la propuesta de servicio de

la institución educativa, se presenta el ítem incrementar y el ítem crear, a través de un modelo de reformulación (ver figura 7).

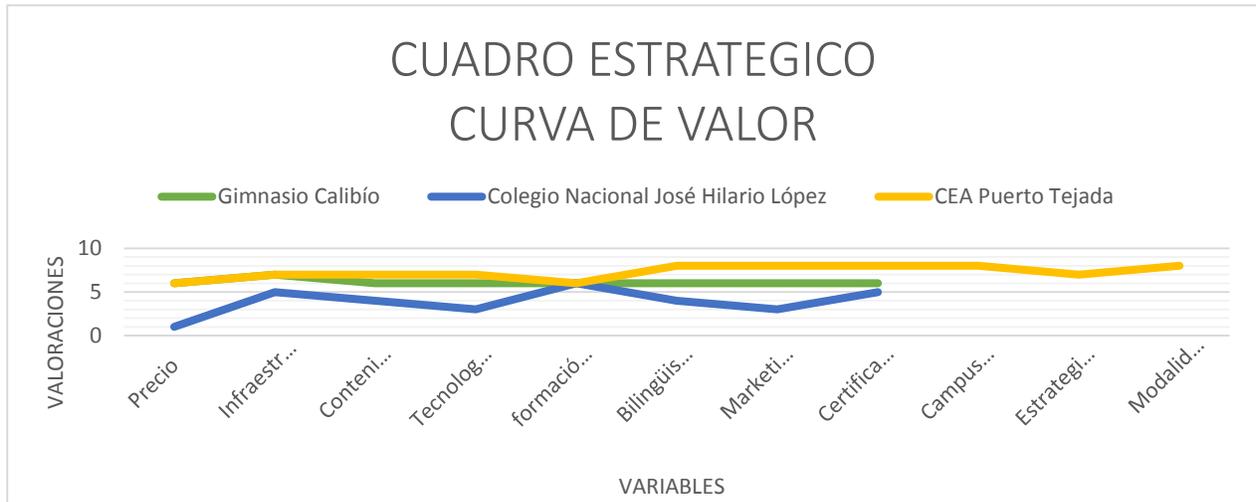


Figura 7. Cuadro estratégico curva de valor CEA Puerto Tejada. Elaboración de los autores.

<p>Red de Aliados</p> <ul style="list-style-type: none"> - ICOLVEN Intercambio de profesores y estudiantes que permiten el desarrollo de actividades y proyectos de investigación, y la retroalimentación de experiencias académicas y culturales. - SENA media técnica integrada - UNAC 	<p>Gestión organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentar los procedimientos de cada uno de los procesos que se ejecutan en la institución. - Mantener la certificación de la AAA 	<p>Propuesta de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Psicoorientación - Prestación de asesorías para estudiantes, a la elaboración de programas y planes de estudio 	<p>Estrategia de Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear página Web. - Manejo de plataformas como EDMODO. - Reforzar página de Facebook 	<p>Públicos</p>
	<p>Capacidades Organizacionales</p> <p>Recursos tecnológicos Videobeams.</p> <p>Recursos bibliográficos: Poner en funcionamiento la biblioteca virtual.</p> <p>Personal directivo. Alianza UNAC para formación a personal administrativo</p>		<p>Canales de Servicio</p> <p>Colocar en funcionamiento el taller de electricidad</p>	
<p>Estructura de Costos</p>		<p>Modelo de Resultados</p> <p>Ingresos: - Cursos dictados por la institución (Cursos de informática, primeros auxilios y atención de desastres, etc.)</p> <p>Utilidades:</p>		

Figura 8. Mejora incremental modelo de servicio CEA Puerto Tejada. Elaboración de los autores

En la propuesta de servicio, es importante implementar la psico – orientación, pues brindar ayuda a los estudiantes, profesores y directivos desde la institución es algo que no deja de ser relevante. Así también, en la de propuesta de servició se busca mejorar, al añadir asesorías en la

elaboración de programas y planes de estudio, pues esto aporta a la posibilidad de fortalecer el conocimiento personal, el reconocimiento propio y de lo que se pretende desarrollar, dirigido por personas capacitadas con sentido de pertenencia que ayuden a crecer a los estudiantes en sus planes o programas de estudio.

En la estrategia de comunicación es importante crear una página web, que le de reconocimiento a la institución, puesto que el mundo actual es cada vez más conectado a lo digital y tecnológico. También es importante el manejo de plataformas como EDMODO, la cual es una red educativa que tiene como proporcionar a los profesores herramientas que les ayuden a conectarse y comunicarse con sus alumnos incluyendo también a los padres de familia. Por último y no menos importante, se debe hacer un refuerzo en la página de Facebook, actualizando los datos constantemente y dando más participación a ésta para mayor conocimiento del colegio y que sea un medio por el cual las personas externas también puedan enterarse de la institución.

En cuanto a canales de servicio, poner en marcha el taller de electricidad puede dar varias funciones para estudiantes y profesores, ya sea para experimentos, material de enseñanza e incluso desarrollo de actividades académicas con fines de investigación o prácticas de aprendizaje.

En la gestión organizacional se sugiere documentar todos los procedimientos llevados en la institución pues es algo vital, ya que esto ayuda a determinar el estado de la institución, llevando un registro total de su progreso a medida que avanza el tiempo, incluidos logros, errores y objetivos propuestos. De igual forma, se debe seguir trabajando en pro de mantener la certificación de la AAA.

Por otro lado, en recursos bibliográficos, el funcionamiento de la biblioteca virtual brinda muchas ventajas para todo el personal de la institución, debido a que no hay un horario estipulado de consultas y el estudiante puede acceder en cualquier momento que se necesite. También se puede brindar esta biblioteca virtual como un aporte a la comunidad, pues permitir el acceso de todas las personas sería una ayuda estudiantil pero también social, además, se debe tener en cuenta que los libros digitales no se dañan ni se desgastan y se pueden mantener las ediciones más actualizadas. De igual forma, sería muy bueno para la institución, crear una alianza con la Corporación Universitaria Adventista – UNAC, que permita formar a los docentes y que a la vez esto no le genere ningún costo a la institución.

Finalmente, en la parte de red de aliados, se sugiere implementar intercambios estudiantiles y de profesores con ICOLVEN, buscando así no solo la posibilidad de conocer otras culturas sino también aportar a proyectos de investigación, actividades y demás procesos estudiantiles en que se pueda tener participación..

<p>Red de Aliados</p> <p>UNAC - Facultad de Salud (titulación técnica) - CAE - Academia de música</p> <p>SENA (Proceso formativo)</p>	<p>Gestión organizacional</p> <p>-Se incentiva la formación docente a través de bonificaciones y programas motivacionales, con el fin de incrementar la calidad educativa de la institución.</p>	<p>Propuesta de Servicio</p> <p>Servicios académicos presenciales Academia de inglés -Academia de música - Clases de lenguaje de señas - Estudios técnicos para padres de familia -Programa de cocina saludable para padres</p> <p>Servicios virtuales - Preescolar - Básica primaria - Básica secundaria - Media académica</p> <p>Otros servicios -Cafetería estudiantil -Biblioteca -Taller de electricidad -Taller prevención y atención de desastres -Taller de educación para la democracia -Taller de arte - Apoyo psicológico - Coro institucional</p>	<p>Estrategia de Comunicación</p> <p>- Vídeos experienciales (marketing a través de historias) -Página web - Reforzar página de Facebook - Folleto de E.S como medio publicitario</p>	<p>Públicos</p> <p>Padres de familia y estudiantes de la Misión Pacífico Sur (Cauca, Nariño y Putumayo)</p>
<p>Estructura de Costos</p> <p>- Gasto de personal (50%) - Servicios (5%)</p>		<p>Modelo de Resultados</p> <p>Ingresos Ingresos: - Cursos dictados por la institución (Cursos de informática, primeros auxilios y atención de desastres, etc.)</p> <p>Utilidades</p>		

Figura 9. Mejora radical o disruptiva modelo de servicio CEA Puerto Tejada. Elaboración de los autores.

La anterior figura fue creada según el cuadro estratégico de la curva de valor, donde el color azul claro representa los aspectos a incrementar y el color azul oscuro significa crear (ver figura 10).

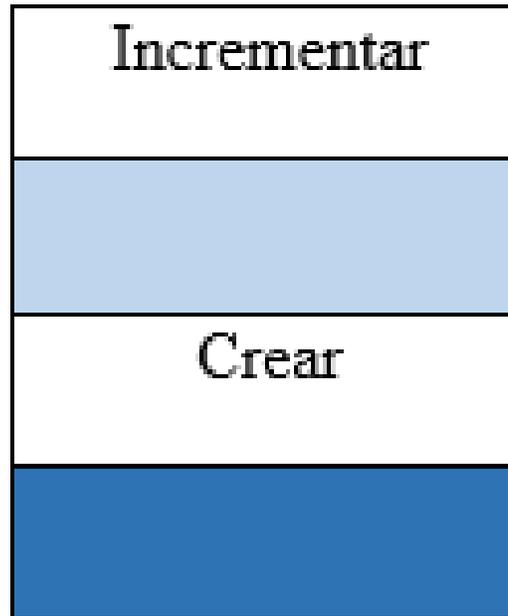


Figura 10. Colores reformulación. Elaboración de los autores

Finalmente, se encuentra el cuadro final completamente reformulado, luego de haber pasado por la fase de mejora incremental y mejora radical, para conformar la reformulación del modelo de servicio de la Corporación Educativa Adventista Puerto Tejada (ver figura 11).

<p>Red de Aliados</p> <p>UNAC - Atención Prehospitalaria - CAE - Academia de música - Centro de idiomas - Ingeniería de sistemas</p> <p>SENA (Proceso formativo)</p> <p>Vida Sana (quiero vivir sano)</p> <p>IADPA (Plan lector y textos denominacionales)</p> <p>- ICOLVEN Intercambio de profesores y estudiantes que permiten el desarrollo de actividades y proyectos de investigación, y la retroalimentación de experiencias académicas y culturales.</p>	<p>Gestión organizacional</p> <p>-Se incentiva la formación docente a través de bonificaciones y programas motivacionales, con el fin de incrementar la calidad educativa de la institución. -Documentar los procedimientos de cada uno de los procesos que se ejecutan en la institución. - Mantener la certificación de la AAA</p>	<p>Propuesta de Servicio</p> <p>Servicios académicos presenciales - Preescolar - Básica primaria - Básica secundaria - Media académica -Academia de inglés -Academia de música -Psicoorientación. Prestación de asesorías a estudiantes - Clases de lenguaje de señas - Estudios técnicos para padres de familia -Programa de cocina saludable para padres</p> <p>Servicios virtuales - Preescolar - Básica primaria - Básica secundaria - Media académica</p> <p>Otros servicios -Cafetería estudiantil -Biblioteca -Talleres educativos - Coro institucional - Apoyo psicológico</p>	<p>Estrategia de Comunicación</p> <p>- Vídeos experienciales (marketing a través de historias) -Página web - Servicio telefónico - Facebook - Oficina -Whatsapp por grados académicos -Plataforma EDMODO. - Folleto de E. S como medio publicitario</p> <p>Canales de Servicio</p> <p>Campus campestre -Aula de idiomas - Laboratorio de ciencias naturales - Laboratorio de física - Laboratorio de química - Laboratorio integrado (física, química y biología) - Taller de dibujo técnico y/o artístico - Cancha de baloncesto - Cancha de microfútbol - Aula foro - Salón de música - Cocina y comedores - Templo</p>	<p>Públicos</p> <p>Padres de familia y estudiantes de la Misión Pacífico Sur (Cauca, Nariño y Putumayo)</p>
<p>Estructura de Costos</p> <p>- Gasto de personal (50%) - Servicios (5%)</p>		<p>Modelo de Resultados</p> <p>Ingresos Ingresos: - Cursos dictados por la institución (Cursos de informática, primeros auxilios y atención de desastres, etc.)</p> <p>Utilidades</p>		

Figura 11. Reformulación modelo de servicio CEA Puerto Tejada. Elaboración de los autores.

Reformulación Modelo de servicio CEA Alfonso López.

Para la construcción de la curva de valor del CEA Alfonso López, se tomó como referente al mejor colegio de Colombia, el Colegio Bilingüe Diana Oese, el cual es de carácter privado, al mismo tiempo, se tomó también al colegio público Centro Docente Rafael Pombo perteneciente a la ciudad de Cali. En este sentido, el colegio Bilingüe Diana Oese como referente en cuanto a la diferenciación, y en relación al diferenciador en cuanto a los costos, se tomó como referente el Centro Docente Rafael Pombo. (Ver tabla 14)

La siguiente tabla fue construida en una escala del 1 al 10, donde 1 representa el valor más bajo y 10 el valor más elevado. En ese sentido, se califican las siguientes variables, teniendo como referencia los colegios anteriormente mencionados:

- Precio
- Metodologías activas
- Marketing digital
- Formación artística
- Bilingüismo
- Infraestructura física
- Investigación
- Contenidos curriculares
- Certificaciones en inglés

- Modalidad virtual
- Estrategia estilo de vida saludable y sostenible

Costos

Valor

Colegio	Precio	Incrementar							Crear		
		Marketing digital	Metodologías activas	Formación artística	Bilingüismo	Infraestructura Física	Investigación	Contenidos curriculares	Certificaciones inglés	Modalidad virtual	Estrategia estilo de vida saludable y sostenible
Colegio Bilingüe Diana Oese	9	8	8	8	9	9	8	6			
Centro Docente Rafael Pombo	2	6	6	4	5	4	4	3			
CEA Alfonso López	6	8	7	7	6	8	6	7	9	8	7

Tabla 14. Cuadro estratégico curva de valor CEA Alfonso López. Elaboración de los autores

A continuación, se obtiene como resultado un cuadro estratégico donde se observan variables, con las cuales se busca incrementar y crear, todo esto con el fin de darle una innovación en valor a la institución educativa objeto de análisis (ver figura 12).



Figura 12. Cuadro estratégico curva de valor CEA Alfonso López. Elaboración de los autores.

Partiendo del análisis de la gráfica #, se pretende eliminar el poco uso que la institución tiene en cuanto a los recursos tecnológicos con los que cuentan, puesto que es importante emplearlos para la formación y metodología de los estudiantes, a su vez, eliminar el material bibliográfico obsoleto, ya que la institución cuenta con más de 1000 ejemplares, los cuales, no están completamente actualizados, y solo ocupan espacio en la biblioteca, pudiéndose aprovechar para otros fines. De la misma manera, se pretende reducir las aulas saturadas de estudiantes, para así, lograr un ambiente sano, reducir también las materias básicas impartidas, implementando así materias que contribuyan al desarrollo integral y cognitivo de los estudiantes, y finalmente, reducir la metodología teórica, creando una metodología mixta, que permita al estudiante comprender los temas teóricos, y Posteriormente, aplicarlos a la vida real, o en casos simulados que faciliten su comprensión.

Con el fin de mejorar la propuesta de servicio de la institución educativa, se presenta el ítem incrementar y el ítem crear, a través de un modelo de reformulación que se divide en mejora incremental y mejora radical (ver figura 13).

<p>Red de Aliados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bibliobanco: Para el manejo de recursos bibliográficos, tanto virtuales, como físicos. - Vitarrico e Icolpan, para conservar alimentos saludables en las cafeterías. 	<p>Gestión organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentar los procedimientos y actividades desarrolladas en los procesos de la institución. - Gestión del desarrollo de actividades intercolegiales, para el mejoramiento continuo de los estudiantes. 	<p>Propuesta de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de clases de fútbol y baloncesto - Nivelaciones y control del desempeño del estudiante - Atención psico espiritual al estudiante - Biblioteca electrónica - Centro de resolución de conflictos. 	<p>Estrategia de Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Whatsapp corporativo - Incrementar el impacto de las redes sociales. - Página web de la institución - Plataforma digital de información académica. - Agenda escolar visible para todos. 	<p>Públicos</p>
<p>Capacidades Organizacionales</p> <p>Recursos tecnológicos: Optimizar el uso de los computadores, televisores, video beams, y economizar en impresiones.</p> <p>Recursos bibliográficos Activar el funcionamiento de la plataforma virtual para el uso de recursos bibliográficos móviles.</p>	<p>Canales de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimizar los salones para uso de estudiantes justo. - Ventilar los salones adecuadamente. - Taller de innovación - Zoom ilimitado 			
<p>Estructura de Costos</p>		<p>Modelo de Resultados</p> <p>Ingresos Conseguir el respaldo de terceros, recibiendo donaciones que permitan aumentar la infraestructura y servicios brindados.</p>		

Figura 13. Mejora incremental modelo de servicio CEA Alfonso López. Elaboración de los autores.

En relación a la propuesta de servicio, es importante emplear los espacios con los que la institución cuenta para generar un impacto positivo en los clientes, realizando así, clases de fútbol y baloncesto, que permitan desarrollar el componente motriz del estudiante, y así, prepararlo para competencias en las que quieran participar voluntariamente. Así también, realizar nivelaciones y llevar un control de desempeño del alumno, permitiéndole ver, tanto al padre, como al mismo estudiante, su evolución académica, y para aquellos que requieran nivelación en algún tema, la

institución contará con docentes que estén dispuestos a contribuir en la enseñanza profunda de temas que no quedaron claros completamente. También se espera contar con una atención psico-espiritual, en la que el estudiante pueda resolver sus dudas emocionales y espirituales; y lo más importante, contar con un centro de resolución de conflictos, donde se desarrollarán actividades que incentiven el compañerismo y ayuden al estudiante a resolver sus problemas de formas pacíficas y diplomáticas.

En cuanto a la estrategia comunicacional, es importante convertir el WhatsApp de la institución, en uno empresarial, para darle la importancia y estatus que los padres esperan de un colegio Adventista del Séptimo día. De esta misma forma, para generar un impacto significativo en los clientes, la institución debe incrementar su estrategia de publicidad en torno a las redes sociales, ya que éstas son el medio indicado para llegar de manera certera a los nuevos clientes potenciales, y a captar también el ya perteneciente. También, es importante dar continuidad a la página web es formación por el colegio, puesto que esta presentará las actividades y propuesta de servicio que ofrece la misma. Dando continuidad a lo que se quiere generar en los públicos, es ideal enfatizar un sistema académico que mantenga comunicado a los padres y estudiantes matriculados en la institución, en donde también puedan observar la agenda escolar del año.

En cuanto a los canales de servicios, se busca la optimización de los salones, para que, dé está manera, éstos puedan sentirse cómodos. También, sacarle provecho al salón de innovación, acondicionándolo con diversas herramientas que faciliten la fluidez creativa de los que lo usen; y finalmente, contar con la plataforma virtual de zoom paga, para no tener restricciones en cuanto a horas de uso, y contar con múltiples herramientas que el modo pago permite.

En la gestión organizacional, se sugiere documentar todos los procedimientos llevados en la institución, pues es algo vital, ya que esto ayuda a determinar el estado de la institución, llevando un registro total de su progreso a medida que avanza el tiempo, incluidos logros, errores y objetivos propuestos. A su vez, gestionar actividades intercolegiales, para el sano desarrollo y competitividad, los cuales incentivan a los alumnos a aprender más, estudiar más, y enfocarse en alguna actividad escolar que los faculte a participar y destacar, y de la misma manera, llevar en alto el nombre de la institución, llevándola a reconocimientos nacionales, e internacionales si se llegase a dar el caso.

En cuanto a las capacidades organizacionales con las que la institución cuenta, es vital darle el mayor uso posible a los computadores, video beams, televisores, puesto que la institución cuenta con pocos, por lo que llevar un control de uso y horarios de uso, serían de ayuda para gestionarlos de manera óptima. Se debe economizar el uso de papeles usados en las fotocopias e impresiones, intentado reducirlos para el cuidado del medio ambiente. Prosiguiendo con la línea de cuidado ambiental, se debe activar y usar la biblioteca electrónica.

Finalmente, para la red de aliados, el sistema de bibliotecas “Bibliobanco”, se sugiere llevar una base de datos con los ejemplares que posee la institución, cuales son obsoletos, y la clasificación de cada uno, en caso de no ser posible, o contar con problemas para el gasto que este genera, se sugiere cambiar de sistema bibliotecario. Consecutivamente, contar con Vitarico e Icolpan para surtir la cafetería de la institución, con el ánimo de conservar un estilo de vida saludable en los estudiantes.

<p>Red de Aliados</p> <p>-Alianza estratégica con la Unac para concursos y talleres en sistemas.</p> <p>-Convenio con instituciones deportivas locales para incentivar el deporte.</p> <p>-Convenio con la alcaldía de Cali, en la secretaria de salud sexual, con el fin de educar en cuidado y prevención del cuerpo.</p>	<p>Gestión organizacional</p> <p>-Capacitación constante a los docentes, en nuevas metodologías.</p> <p>-Bonificación periódica y convenios con universidades para que los docentes realicen estudios superiores.</p>	<p>Propuesta de Servicio</p> <p>Servicios académicos presenciales:</p> <p>Grados 1 hasta 11, ofreciendo la posibilidad de acabar su ciclo académico completo al estudiante.</p> <p>-Certificación en inglés</p> <p>-Estilo de vida saludable</p> <p>-Módulos artísticos</p> <p>-Metodología teórico-práctica.</p> <p>Servicios virtuales:</p> <p>-Conversatorios de inglés</p> <p>-Modalidad virtual</p> <p>Otros servicios:</p> <p>-Biblioteca Virtual</p> <p>-Taller de educación sexual y cuidado del cuerpo en infantes.</p>	<p>Estrategia de Comunicación</p> <p>-Publicidad por medio de marketing digital.</p> <p>-Ferias locales para captar clientes potenciales.</p> <p>Página web óptima, con información completa y concisa.</p>	<p>Públicos</p> <p>Alcance de los públicos en el área de Cali, trayendo más almas para Cristo, transformando sus vidas.</p>
<p>Estructura de Costos</p> <p>Gasto de personal (90%)</p> <p>-Servicios (10%)</p>		<p>Modelo de Resultados</p> <p>Ingresos : Aumento en la propuesta de servicio, aumentan los ingresos.</p> <p>Enseñanza (90%)</p> <p>Utilidades</p>		

Figura 14. Mejora radical o disruptiva modelo de servicio CEA Alfonso López.

Elaboración de los autores.

La anterior figura fue creada según el cuadro estratégico de la curva de valor, donde el color azul claro representa los aspectos a incrementar y el color azul oscuro significa crear. (Ver figura 10).

Finalmente, se encuentra el cuadro final completamente reformulado, luego de haber pasado por la fase de mejora incremental y mejora radical, para conformar la reformulación del modelo de servicio de la Corporación Educativa Adventista Alfonso López (ver figura 15).

<p>Red de Aliados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bibliobanco: Para el manejo de recursos bibliográficos, tanto virtuales, como físicos. - Alianza con industrias viva mejora para los suministros de la cafetería. - Convenio con la Unac, para afianzar estudios en sistemas. - Convenio con la alcaldía de Cali, en la secretaría de salud sexual, para campañas de cuidado y prevención - Alianza estratégica con la Unac para dictar capacitaciones a los docentes. - Convenio con instituciones deportivas locales para incentivar el deporte. 	<p>Gestión organizacional</p> <p>Documentar los procedimientos y actividades desarrolladas en los procesos de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacitación constante a los docentes. -Bonificación periódica y convenios con universidades para que los docentes realicen estudios superiores. <p>Capacidades Organizacionales</p> <p>Recursos tecnológicos: Optimizar el uso de los computadores, televisores, video beams, y economizar en impresiones.</p> <p>Recursos bibliográficos</p> <p>Activar el funcionamiento de la plataforma virtual para el uso de recursos bibliográficos móviles.</p>	<p>Propuesta de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> -Clases de fútbol y baloncesto. -Nivelaciones y control del desempeño del estudiante -Atención psico-espiritual al estudiante Centro de resolución de conflictos. Grados 1 hasta 11, ofreciendo la posibilidad de acabar su ciclo académico completo al estudiante. -Certificación en inglés -Estilo de vida saludable -Módulos artísticos -Metodología teórico-practica. <p>Servicios virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conversatorios de inglés --Modalidad virtual <p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Biblioteca Virtual --Taller de educación sexual y cuidado del cuerpo en infantes. 	<p>Estrategia de Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Whatsapp corporativo - Incrementar el impacto de las redes sociales. - Página web de la institución -Plataforma digital de información académica. - Agenda escolar visible para todos - Publicidad por medio del marketing digital. -Ferias nacionales para captar clientes potenciales. <p>Canales de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sala de idiomas -Cancha de baloncesto y fútbol -Centro de resolución de conflictos. -Comedores -Sala de psicología y capellanía -Salas de informática - Taller de innovación - Zoom ilimitado 	<p>Públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Padres de familia de la comunidad de Cali, quienes están interesados en que sus hijos se instruyan en valores y principios cristocentricos. -Niños y adolescentes entre 4-16 años. -Estratos 1-3.
<p>Estructura de Costos</p> <p>Gasto de personal (90%) -Servicios (10%)</p>		<p>Modelo de Resultados</p> <p>Ingresos : Aumento en la propuesta de servicio, aumentan los ingresos.</p> <p>Enseñanza (90%)</p>		

Figura 15. Reformulación modelo de servicio CEA Alfonso López.

Capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones

Después de realizar el análisis del propósito y el modelo de servicio, se concluye con relación al propósito, que ambas instituciones brindan educación basada en valores, que impactan no solo a sus públicos, sino también a la comunidad que los rodea, con proyección a crear los grados décimo y undécimo, los cuales, buscan mantener las hábitos saludables e integrales en sus estudiantes, ganando almas para Cristo, cambiando vidas, apoyando a las personas más necesitadas mediante campañas sociales. Con respecto al modelo de servicios, a groso modo, se identificaron oportunidades de mejora mediante la distribución de los alumnos en los salones, los factores diferenciadores, la reducción de recursos bibliográficos, optimización de tecnologías, y capacitaciones para los docentes.

Durante la recolección de información, los directivos de ambas instituciones manifestaron trabajar logrando punto de equilibrio o en algunas ocasiones perdidas en el área financiera a causa de los bajos costos de matrículas y mensualidades ofertadas, realizando una labor casi misionera las instituciones afirman hasta el momento no considerar la idea de aumentar de forma proporcional el valor de dichos conceptos; debido al posible impacto negativo sobre las comunidades menos favorecidas del sector, dicha posición permite afianzar el alto grado de compromiso con el propósito de los dos centros académicos

El CEA Puerto Tejada, es una institución de carácter privado, orientado a satisfacer las necesidades de educación de jóvenes entre 4-16 años, pertenecientes a estratos económicos 1,2 y 3, con una oferta académica desde el grado preescolar al grado 11. Esta institución, para atención y

comunicación con su público de interés, cuenta con una página de Facebook, servicio telefónico y atención en las oficinas, pero no cuentan con página web.

En cuanto a sus canales de servicio, cuentan con 13 aulas de clase con comodidad visual, comodidad higrotérmica y adecuada calidad del aire, pero se encuentran sobrecargadas de estudiantes. Además, tienen una biblioteca en no muy buenas condiciones, un aula tic, un patio para el descanso, un templo, un club deportivo y un taller de electricidad que actualmente no se encuentra en uso.

En cuanto a su cuerpo docente, cuenta con 16 docentes de los cuales 12 son profesionales y 4 tecnólogos, y entre ellos, ninguno posee un posgrado. Finalmente, y no menos importante, en cuanto a los recursos tecnológicos, esta institución, cuenta con 16 computadores de escritorio y dos computadores portátiles, 6 televisores y 5 tabletas, lo cual se traduce en equipos de cómputo insuficientes para la cantidad de estudiantes que poseen actualmente.

El CEA Puerto Tejada, será un colegio que promueva la formación académica tanto presencial como virtual, para lograrlo debe mejorar en cuanto a su estrategia comunicacional permitiéndole atraer un público mayor, con el que pueda abarcar a los estratos 1,2,3,4 y 5, aumentando su red de aliados en materia de brindar una propuesta de servicio de alta calidad, cuyos docentes se encuentren en capacidad de resolver cualquier duda planteada por los estudiantes, dando testimonio basado en sus valores a sus públicos. De igual forma, se espera aumentar su infraestructura tanto física como tecnológica, con el fin de suplir en su totalidad y de manera satisfactoria, las necesidades de sus respectivos clientes.

Además, se espera que en los años futuros el CEA Puerto Tejada, pueda convertirse en una institución ejemplo para el municipio de Puerto Tejada y sus alrededores, formando parte de los mejores colegios adventistas del país. Para esto, se espera que pueda modificar su campus hasta el punto de convertirlo en un campus campestre que promueva la vida saludable y sostenible tanto para estudiantes, como para padres de familia y docentes en general.

El CEA Alfonso López es una institución de carácter privado, orientado a satisfacer las necesidades de jóvenes entre 3 a 16 años, pertenecientes a estratos socioeconómicos 1,2 y 3, con una oferta académica desde el grado preescolar al grado 9, bajo la modalidad de jornada diurna. La institución cuenta con un grupo de docentes capacitados, las instalaciones permiten el acceso de luz, medidas de audio y visibilidad adecuadas con falencias para el desplazamiento de personas con discapacidad.

Los cuales, emplean como medio de comunicación con sus clientes, el WhatsApp corporativo, página web del colegio, plataforma digital, y para dar a conocer sus actividades escolares anuales, una agenda académica que mantiene comunicados a los padres

Se proyecta al CEA Alfonso López como una institución de carácter privado, cuyos públicos de interés son los estratos 1 hasta el estrato 5, el cual, ayuda a su comunidad, y a su vez muestra el amor de Dios a sus públicos, desarrollando la capacidad intelectual de sus alumnos por medio de la segunda lengua, e incentivando la innovación y creatividad en ellos, con formación desde primero de primaria, hasta el grado once, cuyos docentes se encuentran en capacidad de impartir clases de calidad, con actividades lúdicas que potencian la sana competitividad.

A su vez, cuentan con una modalidad virtual, con el fin de alcanzar un número mayor de estudiantes, y además, de la clásica modalidad presencial.

Adicional a esto, la institución certifica a sus estudiantes con un examen internacional en inglés, para que estos sean altamente competentes en el mundo laboral.

Lista de referencias

- Alcaldía de Santiago de Cali (22 de abril de 2008). Por Medio del Cual Se Adopta el Reglamento Territorial para el Ejercicio de las Funciones de Inspección y Vigilancia de la Educación del Municipio de Santiago de Cali. [Decreto 411.0.20.0228 de 2008]. Recuperado de www.cali.gov.co
- Álvarez, A. (2019) Proyecto Educativo Institucional CEA Alfonso López, Cali, Colombia.
- Araoz, M. (1998) “La Integración Como instrumento para incrementar la Competitividad en un mundo globalizado: perspectivas en la Comunidad Andina.”, CEFIR, Montevideo.
- Bajo, O. (1991). Teoría del comercio internacional. Barcelona: Antoni Bosch, editor.
- Blanchard, K. (2007). Liderazgo al más alto nivel. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Casadesus-Masanell, R. (2004). Dinámica competitiva y modelos de negocio. Universia Business Review.
- García Hoz, V. (1981). La calidad de la educación: Una interrogante a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar. En Escuela Asturiana de Estudios Hispánicos (Ed.), La calidad de la educación: Exigencias científicas y condicionamientos individuales y sociales: [ponencias de un seminario] (pp. 9-23). Madrid: CSIC, Instituto de Pedagogía "San José de Calasanz".

- Gobernación del Departamento del Cauca. (Octubre de 2018). Calendario Académico General del año 2019 [Resolución 12607 – 10 - 2018]. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-380951_recurso_17.pdf
- George, G., & Bock, A. J. (2011). The Business Model in Practice and its Implications for Entrepreneurship Research. *Entrepreneurship theory and practice*.
- Giesen, E., Riddleberger, E., Christner, R., & Bell, R. (2010). When and how to innovate your business model. *Strategy and Leadership*.
- Govindarajan, V., & Trimble, C. (January–February de 2011). The CEO's Role in Business Model Reinvention. *Harvard Business Review*, 109-114.
- Gobernación del Departamento del Cauca. (Octubre de 2018). Calendario Académico General del año 2019 [Resolución 12607 – 10 - 2018]. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-380951_recurso_17.pdf
- Leppard, John y Molyneux, Liz (2000). *Cómo mejorar su servicio al cliente*. Gestión 2000. España.
- Marín Gallego, C. (2017). *Diseño de un modelo para un alto desempeño organizacional con propósito de servicio para empresas de Colombia*. Zitácuaro, Michoacán.
- Marín Gallego, C., & Páez C, D. Y. (28 de abril de 2014). Aplicación del liderazgo servidor en las organizaciones. *Revista Sotavento MBA*. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=5e290d31-9748-4bdab6a4-6e0099bf2696%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fap&AN=100135848>

Marín Gallego, C. (2020). Modelo estratégico. La formulación estratégica. FCAC, Corporación Universitaria Adventista, Medellín, Colombia.

McGrath, R. G. (January–February de 2011). When you're Business Model Is in Trouble. Harvard Business Review, 96-98.

Mercado, S. & Pérez, J. (2019) Proyecto de Grado Modelo de Alto Desempeño Organizacional con Propósito de Servicio en las Instituciones Educativas Adventistas de la Unión Colombiana del Sur obtenido desde <https://docs.google.com/document/d/1T7SGZpMmfgZC5cl6KnPhm1SiNjUQ41tj/edit#>.

Mercado, S. & Pérez, J. (2019). Guía de Implementación del Modelo de Alto Desempeño Organizacional con Propósito de Servicio para las Instituciones Educativas de la Unión Colombiana del Sur. Extraído desde https://drive.google.com/drive/folders/1kEhGeJVoyAgffqdHnynGVRe0w_V7ltzP

Ministerio de Educación Nacional. (8 de febrero de 1994). Ley General de Educación. [Ley 115 de 1994]. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (8 de febrero de 1994). Artículo 1 [Título I]. Ley General de Educación. [Ley 115 de 1994]. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (3 de agosto de 1994). Reglamento Parcial de la Ley 115 de 1994. [Decreto 1860 de 1994]. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (8 de febrero de 1994). Artículo 1. Reglamento Parcial de la Ley 115 de 1994. [Decreto 1860 de 1994]. Recuperado

https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (24 de marzo de 2020). Alimentación Escolar. [Decreto 470 de 2020]. Recuperado de [https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-](https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-394502_pdf.pdf)

[394502_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-394502_pdf.pdf)

Ministerio de Educación Nacional. (14 de diciembre de 2017). Modificación Parcial del Decreto Número 1075 de 2015 [Decreto 2105 de 2017]. Recuperado de

https://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-381920.html?_noredirect=1

Ministerio de Educación Nacional. (21 de diciembre de 2001). Artículo 5 [Título II]. Normas Orgánicas. [Ley 715 de 2001]. Recuperado de

https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-86098_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (13 de agosto de 2002). Jornada Escolar y Laboral.

[Decreto 1850 de 2002]. Recuperado de

<https://www.mineduccion.gov.co/1621/article-103274.html>

Ministerio de Educación Nacional. (8 de febrero de 1994). Ley General de Educación. [Ley 115 de 1994]. Recuperado de [https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-](https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)

[85906_archivo_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)

Ministerio de Educación Nacional. (3 de agosto de 1994). Artículo 33. Reglamento Parcial

de la Ley 115 de 1994. [Decreto 1860 de 1994]. Recuperado

https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (3 de agosto de 1994). Artículo 47. Reglamento Parcial de la Ley 115 de 1994. [Decreto 1860 de 1994]. Recuperado https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (3 de agosto de 1994). Artículo 57. Reglamento Parcial de la Ley 115 de 1994. [Decreto 1860 de 1994]. Recuperado https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (21 de diciembre de 2001). Artículo 5 [Título II]. Normas Orgánicas. [Ley 715 de 2001]. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86098_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (13 de agosto de 2002). Jornada Escolar y Laboral. [Decreto 1850 de 2002]. Recuperado de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-103274.html>

Ministerio de Educación de Colombia. (Enero del 2006). Extraído el 15 de noviembre del 2020 desde <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-107406.html>

Montoya, César & Boyero, Martín (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Revista Científica “Visión de futuro”. Volumen 17, número 1. Argentina. (Pp. 130-151).

Montoya, A., Montoya, I., & Castellanos, O. (2010). Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos. *Agronomía Colombiana - Universidad Nacional de Colombia*, 107-117.

Montoya, César y Boyero, Martín (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Revista Científica “Visión de futuro”. Volumen 17, número 1. Argentina. (Pp. 130-151).

Morris, L. (2009). Business Model Innovation the Strategy of Business Breakthroughs. International Journal of Innovation Science, 1 (4), 191-204

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2009). Business Model Generation.

Palacios Preciado, M. (2011). Modelos de negocio: propuesta de un marco conceptual para centros de productividad. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Recuperado el 29 de abril de 2019, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/5152/1/940794.2011.pdf>

Rappa, M. (2002). Business Models. On the Web.

Reig Martínez, E. (2007). Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas. Bilbao: Fundación BBVA.

Revista dinero. (28 de Noviembre del 2019). Extraído el 15 de noviembre del 2020 desde

<https://www.dinero.com/pais/articulo/cuales-son-los-mejores-colegios-del-valle-del-cauca-2019/279476>.

White, E. (2009). *La Educación*. Ellen G. White Estate, Inc.

Zabaleta. T. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Recuperado del url [Los modelos actuales de gestión en las organizaciones](#)

Anexo 1: Encuesta análisis de propósito CEA Alfonso López



ENCUESTA ANÁLISIS DEL PROPÓSITO

Diagnóstico- Análisis del Propósito

Información	
Dirigida a: Directivos institucionales Otros designados por la institución	<u>ENCUESTA ANÁLISIS DE</u> <u>PROPÓSITO</u>
<p>La encuesta de “Análisis de propósito” forma parte del proceso de diagnóstico estratégico de la Institución Educativa. Por favor, responda a las preguntas propuestas en una forma descriptiva, ya que sus aportes serán un insumo valioso para la construcción del plan estratégico institucional.</p> <p>Esta encuesta está dirigida a los directivos de la institución educativa. Se trata de un proceso reflexivo basado en sus percepciones y consideraciones, partiendo de su experiencia y vivencias laborales. Sea descriptivo y tome en cuenta que se hace referencia a la institución educativa. Extiéndase lo que considere necesario.</p>	
Elementos	
<p>1. ¿Quiénes Somos? Se refiere a la identidad y naturaleza de la institución.</p> <p>Somos una institución Adventista de naturaleza privada y carácter mixto, ubicada en el municipio de Puerto Tejada Cauca Colombia, que ofrece a la comunidad educación Adventista en los niveles de Preescolar, Básica y Media Académica y Técnica en Electricidad y Sistemas articulada con el SENA. Somos una institución educativa con principios y valores cristianos Adventistas y con disposición en el servicio.</p>	

2. ¿Para qué existimos? Integra la razón de ser de la institución, es decir el motivo por el cual existe.

Existimos para guiar a cada miembro de la comunidad educativa de la Corporación Educativa Adventista a una experiencia de relación personal y transformadora con Cristo que lo capacite como

líder eficiente y servidor, para ser competente y responder bien a la sociedad y a Dios, siendo un instrumento para compartir el evangelio eterno con toda persona de Puerto Tejada y el mundo.

Para servir y compartir la verdad sobre el pronto regreso de nuestro salvador.

Para ser referencia en el municipio de Puerto Tejada como un colegio de alto nivel educativo y con excelencia.

Para la formación integral de los educandos y para que desarrollen sus vidas con un propósito eficaz de servicio a su familia, a su comunidad y en general a su país Colombia.

3. ¿Qué sabemos hacer? ¿Cuáles son nuestras capacidades claves? ¿Cómo lo hacemos? Se refiere a las capacidades organizacionales. Toma en cuenta a los empleados, los recursos y tecnología, y al estilo de dirección.

Sabemos hacer: Educación basada en valores y principios orientadores para la convivencia, la sana educación y la buena disposición en la vida espiritual. Sabemos servir. Lograr el orden, aseo, organización y control en cada área operativa de la Institución. Capacidades claves: Desarrollar un ambiente altamente espiritual en toda la comunidad escolar. Popularizar la filosofía de la educación adventista entre la comunidad cristiana y Crear un plan que beneficie el estado de salud física y mental de la comunidad escolar. Orientación familiar. Lo hacemos: a través de diferentes procesos planificados en el manual de convivencia, por medio de Instituir el modelo pedagógico de la educación adventista. Organización: El colegio está clasificado de forma jerárquica, lo cual permite cumplir a cabalidad las funciones y desarrollar de forma satisfactoria cada uno de los objetivos. Sistema de información: Se cuenta con un portal educativo y sistema de notas propio. Talento humano: Personal profesional altamente calificado y con principios cristianos. Finanzas: Costo educativo accesible para los habitantes de Puerto Tejada. Se lleva contabilidad de acuerdo a la normatividad del país, lo cual permite cumplir fiscal y tributariamente según las características de la institución. Tecnología: Uso de la tecnología en los procesos académicos y administrativos. Servicios: Educación cristiana de excelencia. Académico: Institucionalización de la metodología conceptual de la lectura y hábito lector. Metodología de la integración de la fe, aprendizaje y práctica. Actividades lúdicas Salidas de los estudiantes a practicar y entrenar: natación, fútbol y baloncesto en el club La Ceiba.

4. ¿Cómo servimos? ¿Cuáles son los productos y servicios más relevantes que generamos? Se refiere a la Propuesta de servicio (productos y servicios) y cómo estos satisfacen a los clientes.

Tenemos una línea de servicios con calidad en cada una de las dependencias de nuestra institución así:

Educativo: Educación a nivel preescolar, básico primario y secundario, media académica, con una formación integral, y técnica en electricidad y sistemas articulada con el SENA.

Espiritual: Acercamiento de los estudiantes con Dios, por medio de los cultos matutinos, semanas de oración, desarrollo de las clases JA, actividades de servicio y testificación, entre otros, desarrollado a través del Plan Maestro de Desarrollo Espiritual PMDE.

Deportes Programación de actividades físicas tales como campeonatos, torneos, inter colegiados.

Capellanía: Orientación personalizada a los estudiantes, padres de familia y empleados atendiendo las diferentes situaciones emocionales y espirituales. Instrucción religiosa a toda la comunidad educativa y visitación a los hogares.

Psicología: Atención personalizada no propia, donde se atiende los diferentes casos de comportamientos, problemas familiares y de rendimiento académico.

Servicios de alimentación: Una alimentación orientada según el metodología “Quiero vivir sano”.

Música Programa: donde se promueve el desarrollo de talentos aplicados al canto.

Estableciendo un fundamento de una sana convivencia dentro del marco legal y bíblico de los deberes y derechos de la institución.

5. ¿A quiénes servimos? ¿Para quienes trabajamos? ¿Quiénes son nuestros interesados, nuestros públicos? Beneficiarios directos (públicos interesados) se refiere al perfil específico de las personas y entidades a las que se les ofrece la propuesta de servicio.

Nuestra institución sirve a Padres de familia y acudientes profesionales, empleados y laboralmente independientes de Puerto Tejada y a Estudiantes de familias Adventistas, cristianas, católicas y otras sin afiliación religiosa, con la siguiente caracterización demográfica:

- Niños de 4 a 5 años: preescolar.
- Niños de 6 a 10 años: básica primaria.
- Adolescentes de 11 a 14 años: básica secundaria.
- Adolescentes 15 a 16 años: media académica.

Sexo femenino y masculino, de orientación sexual Heterosexual y estratos socioeconómico 1, 2 y 3.

En primer lugar trabajamos para Dios y en ese orden servimos al prójimo. La comunidad en general, la comunidad eclesial y público en general. Trabajamos para Cristo formando líderes para el servicio de Dios.

6. ¿Qué principios nos mueven a actuar? Principios fundamentales que sustentan y direccionan a la institución.

Fomentar una sana convivencia en los educandos en los principios del amor, la reconciliación, el respeto, la tolerancia, la responsabilidad, entre otros.

La misión de predicar el evangelio.

Nuestros principios y valores institucionales se correlacionan magistralmente:

PRINCIPIOS	VALORES
Concepto Educación	Servicio
Calidad de Educación	Cooperación
Desarrollo del Individuo	Autodisciplina
Educación Integral	Trabajo
La Naturaleza	Obediencia
Pensamiento Crítico	Honestidad
Investigación y Verdad	Respeto
La Salud	Integridad

7. ¿Cómo nos perciben nuestros públicos? ¿Nuestra imagen corporativa refleja el propósito? ¿Cómo deseamos ser vistos? Se refiere a caracterizar a la institución en relación con su entorno. La imagen que refleja y su posicionamiento en el sector.

Nuestros públicos nos perciben como una institución con alto nivel en valores y moralidad, fundamentada en principios cristianos y nos buscan porque les gusta que sus hijos puedan formarse como personas íntegras para que puedan enfrentarse a la sociedad. La institución tiene muy buena acogida en esta comunidad por la experiencia de formar en valores y su calidad educativa donde nuestro mayor objetivo es la persona como ser integral. Realmente nuestra imagen corporativa ve amenazado su propósito debido a la fuerte influencia de la cultura sexual y de violencia arraigada en el pueblo. Por lo cual deseamos ser vistos como una institución fuerte en la consecución de sus logros académicos y de convivencia cristiana. Como agentes de JESÚS sus manos ayudadoras sembrando semilla rescatando almas para el cielo.

8. ¿Cómo es percibida nuestra experiencia de servicio? ¿Cómo esperamos que sea la experiencia de servicio? Se refiere a las características de sus servicios y cómo son experimentadas por los asociados.

Nuestra experiencia de servicio es percibida como la solución a muchos de los problemas de familia de los públicos que tienen que ver con la falta de control de los padres a sus hijos. Se percibe acorde a nuestra filosofía cristiana y la exigencia que se nos presenta en la sociedad, en donde se busca regular el comportamiento de los educandos con las demás personas. Somos gestores de recolección entre la comunidad para ayudar a solucionar la dificultad de alguien. La experiencia es maravillosa, por que encontramos con personas que necesitan de Dios y que pasan por dificultades y les recordamos quien es nuestro creador y ayudador. Quisiéramos prestar un servicio más eficiente a la comunidad para que aprendan a educar a sus hijos; la mayoría de los problemas de violencia e inmoralidad de los jóvenes, radica en la falta de autoridad de los padres. Mejorando cada día para brindar mejor calidad del servicio Esperamos que podamos impactar de manera positiva en las vidas de nuestros estudiantes y las familias también a través de ellos.

10. ¿Con qué tipo de colaboradores contamos? ¿Cómo están nuestros procesos y tecnología para llevar a cabo el propósito? Se refiere a la forma cómo está diseñada la institución. Toma en cuenta los procesos y los sistemas, así como el perfil de los colaboradores (empleados).

11.

Nuestro colaborador más recurrente es la iglesia adventista, en las personas del pastor de distrito y en el capellán de la institución. Con personas dispuestas al servicio de nuestro Dios y para trabajar para todo aquel que lo requiera. No tenemos sino nuestras manos y la voluntad para dar siempre lo mejor y sacar adelante la institución. Desarrollamos procesos de intervención formativa y espiritual a nuestros padres de familia a través de las escuelas para padres, consejería personalizada y visitación a estudiantes en sus hogares. Los recursos tecnológicos son muy mínimos y obsoletos Nuestros procesos allí elaborándolos. Contamos con una institución de servicios básicos y con necesidades en mejoras de algunos servicios, en cuanto a los servicios tecnológicos. En gestión tecnológica no tenemos recursos físicos disponibles, pero si los docentes de sistemas que nos apoyan.

10. ¿Cuáles son los valores que caracterizan a la institución actualmente? ¿Cuáles valores son deseables para el buen funcionamiento de la institución? Se refiere a las percepciones y creencias de la institución según su naturaleza, entorno y propósito.

Servicio	Respeto	Puntualidad	Lealtad
Responsabilidad	Paciencia	Obediencia	Humildad
Honestidad	Dominio propio	Disciplina	Compromiso
Colaboración	Co Integridad	Amabilidad	Abnegación
Amistad		Amor	

Consideraciones adicionales. Agregue cualquier otro comentario o consideración adicional que desee.

Anexo 2: Reportes CEA Alfonso López

Matriz de Reconocimiento de Equipos Electrónicos y Computacionales

Área	Servicios y Proveedores Tecnológicos					Uso
	Detalle Nombre del Servicio	Proveedor	Tipo de Contrato			
			Pago	Gratuito	Alquilado	
Académica	Servicio de campus virtual	quid.pw			X	Plataforma usada para la comunicación, tareas y notas
	Servicios bibliográficos digitales	bibliobanco			X	Se paga pero no sabemos que es realmente.
	Servicio de clases virtuales	zoom y WhatsApp		X		gratuito, diario y no realmente eficiente
	Servicio de internet	une			X	uso solo en la institución
	Servicio de correo electrónico	Gmail			X	uso institucional
Administrativa	Servicio de telefonía fija	une			X	uso institucional
	Servicio de televisión					
	Servicio de telefonía celular	movistar			X	un plan y móvil demasiado anticuado, necesita ser modificado
	Servicio de hospedaje en la nube	Gmail			X	dominio corporación desde Cambulos
	Servicio de internet	une			X	uso institucional
	Servicio de correo electrónico	Gmail			X	institucional
	servicios de redes sociales	Facebook		X		institucional
	Dominio de página web	Gmail			X	dominio corporación desde Cambulos
	Servicio de hospedaje de sitio web					
Otra						

Tabla 15. Servicios y Proveedores Tecnológicos. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Área	Equipos Electrónicos y Computacionales					
	Detalle		Estado			Uso
	Cantidad	Nombre del Equipo	Bueno	Regular	Malo	
Académica	18	Computador de escritorio	X			Continuo
	1	computador todo en uno	X			continuo
	0	Computador portátil				
	1	Video beam		X		continuo
	2	aires acondicionados	X			continuo
	4	Televisor	X			Continúo
	1	Fotocopiadora	X			continuo
	1	impresora HP	X			Continuo
Administrativa	1	Computador de escritorio		X		Continuo
	1	impresora HP		X		Continuo
Otra						

Tabla 16. Equipos Electrónicos y Computacionales. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Área	Programas Computacionales o Aplicaciones					
	Detalle		Licencia			Uso
	Cantidad	Nombre del Programa o Aplicación	Libre	Comercial	Educativa	
Académica	17	Sistema Operativo			X	por adquirir están HOME, uso clases sistemas
	1	Sistema de Gestión Académica			X	home, lo usa la rectora
	1	sistema educativo			X	home, lo usa los docentes
		Aplicación de Ofimática				
Administrativa	1	Sistema Operativo	X			licencia home en proceso de cambio
	1	Sistema de Gestión Contable		X		AWA en proceso de ser cambiado
		Aplicación de Ofimática				

Tabla 17. Programas Computacionales o Aplicaciones. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Matriz de Reconocimiento de Recursos bibliográficos

Área del Conocimiento	Cantidad	Nivel Educativo
Nueva enciclopedia temática	14	Todos los niveles
Enciclopedia infantil gran consulta educa	1	Básica primaria
enciclopedia espiral	8	Básica secundaria
Enciclopedia del saber	1	Básica primaria
Enciclopedia Superior	1	Educación media
Enciclopedia Barza	1	Educación media
Otras voces, otra arte	1	Todos los niveles
Global interactiva	1	Educación media
Historia del arte Colombiano	7	Educación media
Educar	11	Todos los niveles
Ventana Mágica	6	Todos los niveles
Aula del siglo XXI Diccionario universal Interactivo	5	Educación media
La aventura del conocimiento	3	Educación media
Diccionario Enciclopédico Practico	2	Educación media
Diccionario Enciclopédico Básico	2	Educación media
Diccionario Enciclopédico Básico	9	Todos los niveles
Biblioteca de los conocimientos	6	Educación media
Gran Atlas sur américa	1	Educación media
Consultar	12	Educación media
Consultar inglés -Español	1	Educación media
Consultar Estudiantil	2	Básica primaria
Camino a la Universidad	1	Educación media
Estudiantil educa	4	Educación media
Educar de la vida	8	Todos los niveles
Labor de la mujer y el hogar	1	Todos los niveles
Cuerpo, mente y salud	1	Todos los niveles
Ilustrada	1	Todos los niveles
Diccionario Enciclopédico	8	Todos los niveles
Enciclopedia Ecológica	3	Todos los niveles

Español Preescolar	19		Preescolar
Español de Primero	13		Básica primaria
Español de segundo	15		Básica primaria
Español de Tercero	11		Básica primaria
Español de Cuarto	9		Básica primaria
Español de Quinto	8		Básica primaria
Español de Sexto	4		Básica secundaria
Español de Séptimo	6		Básica secundaria
Español de Octavo	7		Básica secundaria
Español de Noveno	6		Básica secundaria
Ingles de primero	3		Básica primaria

Matriz de Reconocimiento Infraestructura Física

Matriz Evaluación Ambientes Complementarios				
Ambientes Complementarios	Número de espacios	Área Total (m2)	¿Se asegura el acceso a personas con discapacidad?	
			SI	NO
Oficinas para dirección administrativa	1	9	X	
Oficinas para dirección académica	1	9	X	
Espacios para el bienestar estudiantil	N/A			
Espacio para almacenamiento de residuos peligrosos	N/A			
Espacios para clasificación y almacenamiento de residuos sólidos	N/A			
Espacios para almacenamiento de materiales y/o herramientas	1	2		X
Talleres de mantenimiento	N/A			
Residencias escolares	N/A			
Área de cocina	1	15	X	
Comedores	1	25	X	
Parqueaderos de bicicletas	N/A			
Parqueaderos de automóviles	N/A			
Parqueos para personas con discapacidad	N/A			
Juegos sanitarios (sanitario más lavamanos)	8	12		X
Duchas	N/A			

Tabla 19. Matriz Evaluación Ambientes Complementarios. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Matriz Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos																						
Ambientes A	Número actual de estudiantes	Área Total (m2)	¿Se asegura el acceso a personas con discapacidad?		¿Se almacenan materiales impresos y/o digitales?		¿Dispone de equipos para consulta y comunicación?		¿Incluye zonas para trabajo individual y/o en pequeños grupos?		Cuenta con medios electrónicos		Cuenta con mobiliario flexible		¿Se asegura la comodidad visual, principalmente por la luz natural?		¿Se asegura comodidad higrotérmica (temperatura y humedad)?		¿Se asegura acondicionamiento acústico apropiado sin utilización de medios electrónicos de amplificación?		¿Hay una adecuada calidad del aire en el cual no hay contaminantes conocidos en cantidades nocivas?	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Aula Preescolar	18	28M2	X		X		X			X	X		X		X		X		X			X
Aula 1°	29	28	X		X		X			X	X		X		X		X		X			X
Aula 2°	10	15	X		X		X			X	X		X		X		X		X			X
Aula 3°	20	20	X		X		X			X	X		X		X		X		X			X
Aula 4°	9	15	X		X		X			X	X		X		X		X		X			X
Aula 5°	20	24	X		X		X			X	X		X		X		X		X			X
Aula 6°	26	28	X		X		X			X	X		X		X		X		X			X
Aula 7°	26	28	X		X		X			X	X		X		X		X		X			X
Aula 8°	18	24	X		X		X			X	X		X		X		X		X			X
Aula 9	20	28	X		X		X			X	X		X		X		X		X			X
Aula 10°	N/A																					
Aula 11°	N/A																					

Tabla 20. Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos A. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Matriz Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos													
Ambientes B y C	Existencia		Área Total (m2)	¿Se asegura el acceso a personas con discapacidad?		¿Se almacenan materiales impresos y/o digitales?		¿Dispone de equipos para consulta y comunicación?		¿Incluye zonas para trabajo individual y/o en pequeños grupos?		Cuenta con medios electrónicos	
	SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Biblioteca	x		18		X	X			X		X		X
Aula idiomas		X											
Espacio para soporte de educación especial		X											
Centros de ayudas educativas		X											
Laboratorio de ciencias naturales		X											
Laboratorio de física		X											
Laboratorio de química		X											
Laboratorio integrado (física, química y biología)		X											
Taller integrado de tecnología, innovación y multimedia	X		42		X	X		X		X		X	
Aula TIC (salón de terminales digitales)		X											
Taller de dibujo técnico y/o artístico		X											
Taller de cerámica, escultura y modelado		X											
Otros													

Tabla 21. Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos B y C. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Matriz Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos													
Ambientes D y E	Existencia		Área Total (m2)	¿Se asegura el acceso a usuarios con discapacidad?		¿Se almacenan materiales e implementos deportivos?		¿Estos ambientes son de fácil accesibilidad?		¿Tiene buena ventilación?		¿Tiene buena iluminación?	
	SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Cancha multiuso para práctica deporte	X		160	X		X		X		X		X	
Cancha de baloncesto													
Cancha de microfútbol													
Otro espacio para la práctica de deporte													
¿Cual?													
Corredores	X		48	X			X	X		X		X	
Escaleras	X												
Rampas		X			X		X	X		X		X	
Vestíbulos		X											
Pérgolas		X											

Tabla 22. Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos D y E. Fuente: Carlos William

Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista

Matriz Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos													
Ambientes F	Existencia		Área Total (m2)	¿Se asegura el acceso a usuarios con discapacidad?		¿Es de fácil accesibilidad?		¿Ofrece comodidad auditiva?		¿Ofrece comodidad visual?		¿Tiene vías de evacuación y escape?	
	SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Aula foro		X											
Teatro		X											
Aula múltiple		X											
Salón de música		X											
Templo	X		600	X				X		X		X	
Otros													

Tabla 23. Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos F. Fuente: Carlos William Marín

Docente FCAC, Corporación Universidad Adventista.

CORPORACION EDUCATIVA ADVENTISTA
NIT. 890,303,463-7
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
 (EXPRESADOS EN PESOS COLOMBIANOS)

A 31 DICIEMBRE DE:

Descripción	Notas	2018
ACTIVOS		
ACTIVO CORRIENTE		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO		\$ 40.847.604
		\$
Caja	3	2.254.961
		\$
Bancos	3	38.592.642

INVERSIONES		\$ 10.920.000
		\$
Organismos cooperativos financieros		10.920.000

Inversión	NO ESTA EN CAPITAL	

DEUDORES		\$ 107.967.008
		\$
Clientes	4	53.706.322
Cuentas Corrientes Comerciales	4	4.092.412
		\$
Reclamaciones	4	-
		\$
Anticipos y Avances	4	-
Anticipos de Impuestos y Contribuciones	4	-
		\$
Trabajadores	4	5.734.435
		\$
Deudores Varios	4	42.882
		\$
Deudas de Difícil Cobro	4	64.920.479
		\$ -
Deterioro Acumulado Cuentas por Cobrar		

		20.529.522	
		<hr/>	<hr/>
TOTAL ACTIVO CORRIENTE			\$ 159.734.612
ACTIVOS NO CORRIENTES			
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO			\$
ACTIVO DEPRECIABLE			55.649.504
		\$	
Equipo de Oficina	5	126.348.993	
		\$	
Construcciones y Edificios	5	-	
		\$	
Equipos de Computación	5	161.623.473	
		\$	
Equipos de Restaurantes	5	991.598	
		\$ -	
Depreciación Acumulada	5	233.314.559	
		<hr/>	<hr/>
OTROS ACTIVOS			\$ 1.675.460
		\$	
Intangibles	6	9.545.100	
		\$ -	
Amortización Acumulada Licencias 9.545.100	Anticipos de Impuestos y		\$
Contribuciones	6	1.675.460	
		<hr/>	<hr/>
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES			\$ 57.324.964
			<hr/>
TOTAL ACTIVOS			\$ 217.059.576
			<hr/>
PASIVOS			
PASIVO CORRIENTE			\$ 166.552.040
		\$	
Obligaciones Financieras	7	14.554.934	
		\$	
Compañías Vinculadas	7	1.075.816	
		\$	
Cuentas por Pagar	7	23.938.588	
Impuestos Gravámenes y		\$	
Tasas	7	-	
Obligaciones		\$	
Laborales	7	30.729.104	

Otros Pasivos	7	\$ 96.253.598	
		<hr/>	
PASIVO A LARGO PLAZO			\$ -
Cuentas por Pagar	7	\$ -	
		<hr/>	
PATRIMONIO			\$ 50.507.535,93
Reserva Asignada	8	\$ 59.084.213	
Excedente(Déficit) Neto		\$	
Presente ejercicio	9	41.512.492	
Excedente Neto Ejercicios Anteriores	9	\$ - 50.572.313	
Superávit por Revaluación	10	\$ 483.144	
		<hr/>	
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO			<hr/> \$ 217.059.576 <hr/>

WALTER ROJAS B.
Representante Legal

ERIKA MARCELA MARTINEZ
Contadora

**NANCY S.
CALAMBAS C.**
Revisor Fiscal
T.P.
54849-
T

T.P.

Tabla 24.. BALANCE GENERAL 2018. Fuente: CEA Alfonso López

**CORPORACION EDUCATIVA
ADVENTISTA**

NIT. 890,303,463-7

ESTADO DE ACTIVIDADES

Descripción		ACUMULADO
INGRESOS	11	\$ 1.143.407.158
Enseñanza	\$ 1.312.735.702	
Devoluciones	\$ -169.328.544	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	13	\$ 1.517.793.457
Gastos de Personal	\$ 951.685.184	
Honorarios	\$ 83.443.823	
Impuestos	\$ 19.786.766	
Arrendamientos	\$ -	
Contribuciones	\$ 112.216.880	
Seguros	\$ 25.449.711	
Servicios	\$ 70.685.403	
Gastos Legales	\$ 113.700	
Mantenimiento y Reparaciones	\$ 79.828.448	
Adecuación e Instalación	\$ 2.798.353	
Gastos de Viaje	\$ 1.848.700	
Depreciaciones	\$ 16.288.368	
Amortizaciones	\$ -	
Diversos	\$ 133.118.599	
Provisiones	\$ 20.529.522	
EXCEDENTE O DEFICIT		
OPERACIONAL		\$ -374.386.299
OTROS		
INGRESOS	12	\$ 447.508.271
Financieros	\$ 38.362	
Recuperaciones	\$ 788.736	
Aprovechamientos	\$ 11.917.931	
Auxilios	\$ 372.263.866	
Donaciones y Subvenciones	\$ 11.789.600	
Participaciones		
Ingresos Ejercicios Anteriores		
Diversos	\$ 50.709.776	

A 31 DICIEMBRE DE:

	Notas	201	Perdida en Retiro de Bienes
Ganancia no Realizada en Inversión			
OTROS EGRESOS	14		\$ 31.003.480
Gastos Financieros		\$ 30.816.875	
Perdida en Retiro de Bienes			
Perdida Método de Participación			
Gastos Extraordinarios		\$ 186.605	
EXCEDENTE (DEFICIT) ANTES DE IMPUESTO			\$ 42.118.492
Menos			
Provisión de Impuesto de renta			\$ 606.000
EXCEDENTE (DEFICIT) NETO			<u>\$ 41.512.492</u>

WALTER ROJAS

B.
Representante
Legal

ERIKA MARCELA MARTINEZ

Contadora
T.P.

NANCY S. CALAMBAS C.

Revisor Fiscal
T.P. 54849-
T

Tabla 25. Estado de Resultados 2018. Fuente: CEA Alfonso López.

Información de Docentes 2020

Cargo /Área	Título (s) académicos	Tiempo de servicio en esta institución (años)	Tiempo de servicio en la docencia (años)
Docente Preescolar	Lic. en Educación Preescolar	6	9
Docente de Primero	Técnica en preescolar y Estudiante de Lic. en Básica Primaria con Énfasis en Ciencias Sociales	4	9
Docente de Segundo	Lic. en Educación Infantil	18 meses	13
Docente de Tercero	Lic. en Educación Infantil	4	9
Docente de Sistemas e Inglés	Técnico laboral en Auxiliar de digitación y sistematización de datos y nivel 2 en inglés.	8 meses	2
Docente de Español y Literatura	Tecnóloga en salud ocupacional Estudiante de Psicología	6 meses	2
Docente de Religión y Ciencias Sociales	Estudiante de Licenciatura en Teología	3	3
Docente de Ciencias Naturales	Técnico Auxiliar en primera infancia	12	23
Docente de Matemática, Química y física	Técnico profesional en matemática aplicada	7 meses	7
Docente de artística y deporte	Aprendiz en etapa productiva de Tecnología en actividad Física SE	1mes, 15 días	1 mes, 15 días Practicante SENA

Tabla 26. Información Docentes CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores

Información de los Estudiantes 2020

Grado	Cantidad de estudiantes	Estrato	Hombre	Mujer	Viven con padres
PJ°	3	2 y 3	1	2	SI
J°	3	2 y 3	1	2	SI
T°	10	2 y 3	5	5	SI
1°	29	2 y 3	18	11	SI
2°	10	2 y 3	8	2	SI
3°	20	2 y 3	10	10	SI
4°	9	2 y 3	4	5	SI
5°	20	2 y 3	10	10	SI
6°	24	2 y 3	16	8	SI
7°	26	2 y 3	12	14	SI
8°	18	2 y 3	9	9	SI
9°	20	2 y 3	8	12	SI
10°	N/A				
11°	N/A				

Tabla 27. Información Estudiantes CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

Anexo 3: Diagnostico CEA Alfonso López

Infraestructura.

Corporación educativa Adventista Alfonso López.

Este análisis examina las características particulares de la matriz infraestructura física realizada en colaboración con la institución, dicho análisis se realiza con el fin de identificar factores en relación a las debilidades y fortalezas que presentan sus instalaciones físicas.

La Corporación Educativa Adventista Alfonso López tiene diferentes aulas asignadas a cada uno de los niveles de formación entre preescolar, educación primaria y secundaria; cuentan con un total de 196 estudiantes y 10 aulas.

El salón de preescolar cuenta con 18 estudiantes, quienes representan el 9% de la totalidad de los estudiantes, las aulas de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de educación primaria cuentan con un total de 88 estudiantes, representando el 45%; mientras que los salones de los grados sexto, séptimo, octavo y noveno de secundaria tienen noventa estudiantes activos representando el mayor nivel de ocupación de la institución con un 46% como se muestra en la figura 16.

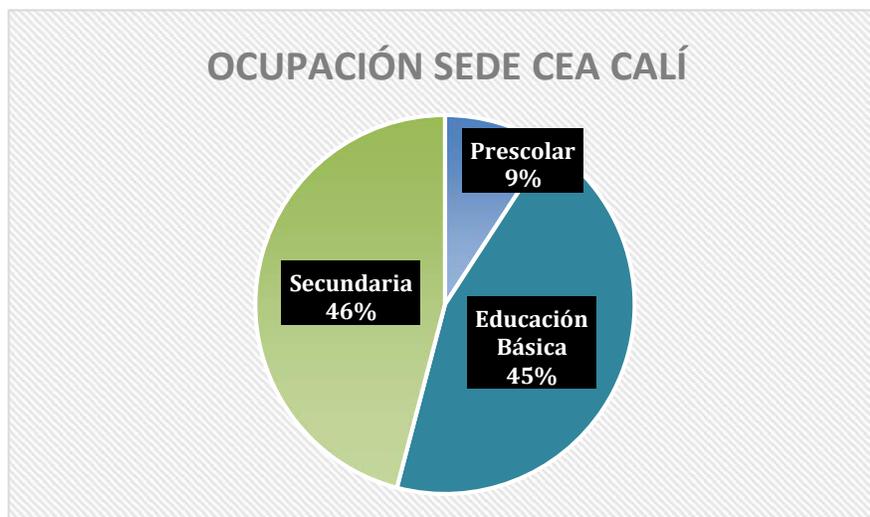


Figura 16. Ocupación sede CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

De las diez aulas de la institución, el menor nivel de ocupación lo tiene el salón de cuarto con nueve estudiantes, representando un 4,59% y el mayor nivel de ocupación se encuentra en el salón de primero con 29 estudiantes que corresponden a cerca del 14,8% de la población estudiantil.

En el grafico 16 se relacionan la cantidad de salones y estudiantes.

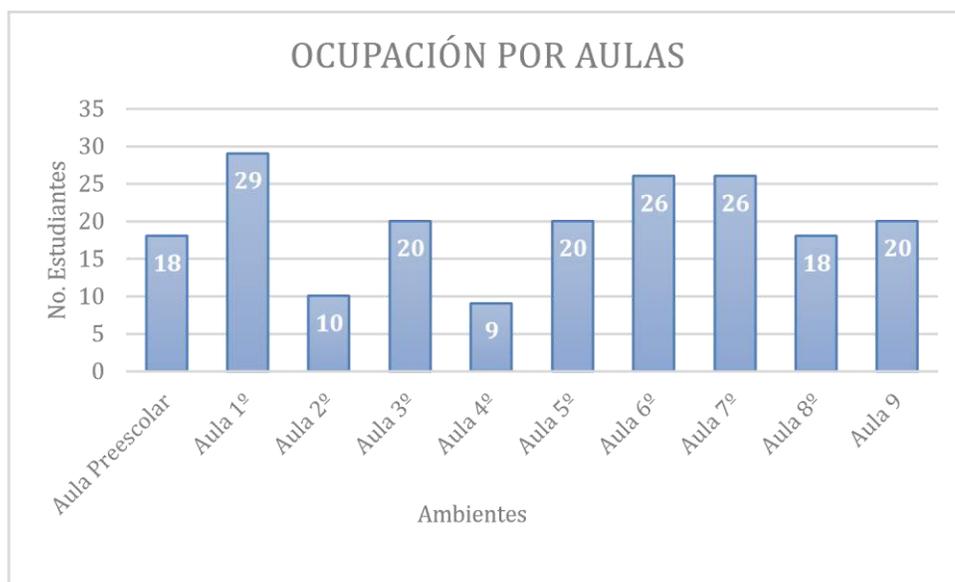


Figura 17. Ocupación por aulas CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

El tamaño de las aulas se ve directamente relacionado en proporción a la cantidad de estudiantes de cada grado. Los salones más grandes de la institución corresponden al grado de preescolar, primero, sexto, séptimo y noveno con un área total de 28 m² cada uno, mientras que los salones más pequeños corresponden a segundo y cuarto de primaria con 15 m²; como se relaciona en el siguiente gráfico.

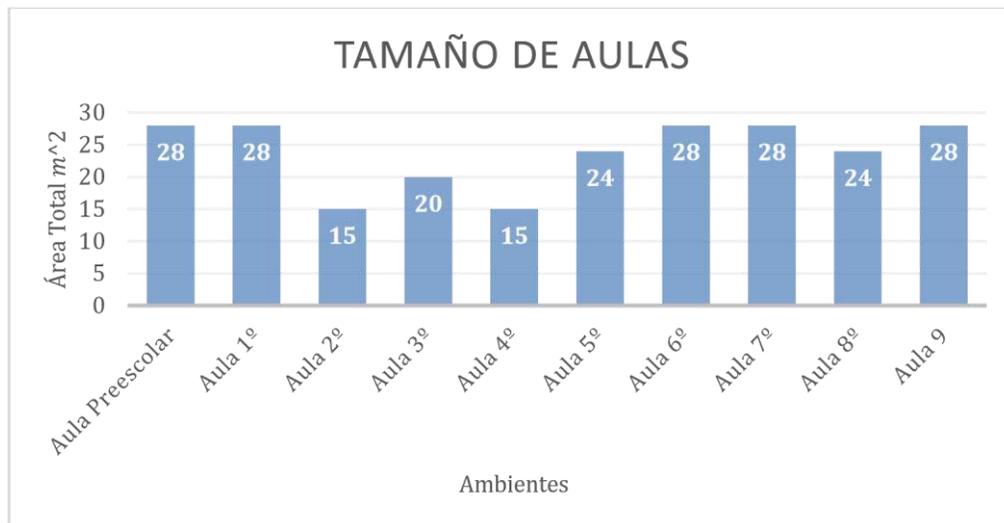


Figura 18. Tamaño por aulas CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

Entre los elementos identificados de las aulas se encuentran: almacenaje de materiales impresos y digitales, disposición de equipos de comunicación. El 100% de las aulas relacionadas cumple los criterios anteriormente mencionados pero en el componente inclusión de zonas para trabajo individual y grupal ninguna de las aulas cumple con el requerimiento.

Para los elementos de disposición de equipos electrónicos, mobiliario flexible, comodidad visual de luz natural, comodidad higrotérmica, acondicionamiento acústico apropiado; todas las aulas relacionadas en la infraestructura cumplen con los criterios de

estudio; siendo el último requerimiento la adecuada calidad del aire el 100% de las aulas no cumplen con el criterio de estudio.

Según el documento Planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares de la norma NTC 4595 los Lugares tipo A permiten flexibilidad de uso, en los cuales se posibilita realizar trabajo individual, en pequeños grupos, cara a cara entre dos a seis personas y en grupos con capacidad máxima hasta de cuarenta personas, tanto “cara a cara” como en disposición frontal. En la tabla 1 se relacionan la descripción del ambiente, el número actual de estudiantes, el área total en m^2 , el área $m^2,7$ estudiantes y la indicación establecida por la norma NTC 4595.

Ambientes A	Número actual de estudiantes	Área Total (m^2)	Área (m^2 /estudiante)	NORMA Área (m^2 /estudiante)
Aula Preescolar	18	28	1,56	2,00
Aula 1º	29	28	0,97	1,80
Aula 2º	10	15	1,50	
Aula 3º	20	20	1,00	
Aula 4º	9	15	1,67	
Aula 5º	20	24	1,20	
Aula 6º	26	28	1,08	1,65
Aula 7º	26	28	1,08	
Aula 8º	18	24	1,33	
Aula 9	20	28	1,40	

Figura 19. Relación estudiantes por área CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

Es posible concluir a partir de la información anterior que ninguna de las aulas cumple con el criterio de espacio para las estudiantes, los ambientes de mayor preocupación

son entonces las aulas de: preescolar, primero, tercero y quinto de la básica primaria quienes cumplen entre el 55,5% y 77,8% de la norma, por otra parte los grados de sexto y séptimo de la básica media cumplen en promedio el 65% de la regulación para ambientes tipo A; es decir que solo el 40 % de las aulas cumple con más del 80% de la pauta establecida.

De la información suministrada de todas las aulas es posible afirmar que permiten el almacenamiento de materiales impresos o digitales, disponen equipos para consulta y comunicación, incluyen zonas para trabajo individual, cuenta con medios electrónicos, contienen mobiliario flexible, dichos espacios aseguran la comodidad visual, higrotérmica y acondicionamiento acústico apropiado; el indicador más llamativo es la presencia de contaminantes nocivos que afectan la calidad del aire en todas las aulas.

Según la norma en los ambientes B y C son lugares donde se desarrollan tanto el trabajo individual como el trabajo en pequeños grupos (dos a seis personas) para permitir el intercambio y búsqueda de datos e información con materiales móviles y/o equipos conectables. Para el trabajo en estos ambientes se enfatiza la exclusión de interferencias auditivas entre usuarios. Se caracterizan por prestar servicios de apoyo especializado y/o por concentrar materiales y colecciones y promover su exhibición.

La institución CEA Alfonso López cuenta con dos ambientes tipo B y C es decir el 15% de todos los espacios indicados; la biblioteca y el taller integrado de tecnología, innovación y multimedia.

Para bibliotecas la norma exige un espacio de $2,4 m^2$ por estudiante a la suma final deben adicionarse $22 m^2$ como soporte para educación para personas con

discapacidad. El espacio de la biblioteca es de $18m^2$ teniendo una disposición máxima para siete estudiantes sin contar con soporte para personas con discapacidad.

El taller integrado de tecnología, innovación y multimedia por su parte cuenta con un área de $42 m^2$ y tiene una disposición máxima para 16 estudiantes, ya que la regulación indica un espacio de $2,2 m^2$ por estudiante.

Ambos espacios informados anteriormente indican que se da un correcto almacenamiento de materiales impresos o digitales, disponen adecuadamente de equipos para consulta y comunicación, incluyen zonas para trabajo individual, cuentan con medios electrónicos, contienen mobiliario flexible, dichos espacios aseguran la comodidad visual, higrotérmica y acondicionamiento acústico apropiado por último se confirma la existencia de una adecuada calidad del aire en estas zonas.

De los ambientes D y E; es decir aquellos lugares que permiten la práctica de deportes en forma individual o colectiva y los lugares cubiertos o descubiertos que sirven como medios de circulación y evacuación de los distintos ambientes del establecimiento educativo en los que además pueden desarrollarse algunas actividades de extensión. En estos espacios se acepta el trabajo individual y en pequeños grupos (dos a seis personas) y se asegura el desplazamiento de toda la comunidad escolar respectivamente.

Según la norma para los ambientes deportivos se indica una superficie plana, continua y sin obstrucciones de aproximadamente $30 m \times 18 m$ ($26 m \times 14 m$ y contorno de $2 m$ de ancho) que puede ser habilitada para la práctica reglamentaria del baloncesto y el microfútbol, entre otros. Esta instalación ofrece el área suficiente para que un grupo de cuarenta (40) estudiantes lleve a cabo actividades de educación física; la cancha de

baloncesto del CEA Alfonso López tiene un área de $160 m^2$ es decir que el espacio cuenta para una interacción aproximada de 17 estudiantes.

En otro orden de ideas, los corredores permiten el acceso a personas con discapacidad, no almacenan materiales e implementos deportivos, son ambientes de fácil acceso, con buena ventilación e iluminación; las escaleras no aseguran el acceso a personas con discapacidad aunque cumplen con los criterios mencionados anteriormente.

Los ambientes F se definen particularmente por ofrecer unas condiciones especiales de comodidad auditiva y visual y un manejo cuidadoso de las vías de evacuación y escape.

Cuentan con áreas para el almacenamiento y la exhibición temporal de elementos.

Los ambientes pedagógicos complementarios son lugares de la institución educativa, normalmente no programados en forma expresa para desarrollar el plan de estudios, que se requieren para apoyar y facilitar el trabajo de los ambientes pedagógicos básicos. Según la norma el área total de los ambientes para la administración se calcula teniendo en cuenta la matrícula en el momento de mayor ocupación del establecimiento, es decir que para un total de 196 estudiantes en el CEA Alfonso López sería un área en m^2 de 82.75, las oficinas para dirección administrativa y las Oficinas para dirección académica tienen un total de $18 m^2$; es decir que solo cumple con el 21.75 de la regulación, ambos espacios aseguran el ingreso de personas con discapacidad.

Los espacios para clasificación y almacenamiento de residuos sólidos cuentan con ventilación natural evitando la contaminación con las otras áreas de la unidad, tiene un área total de $2m^2$.

El área de cocina para el CEA Alfonso López se calcula con un valor aproximado

de $0.23 m^2$ por estudiante es decir un total de $45,08 m^2$; usando como referencia la cantidad máxima de estudiantes de 240 indicada en la norma, actualmente la cocina cuenta con un área de $15m^2$, se está cumpliendo con un 33,27% de la norma.

Los ambientes F pueden operar como comedores previendo que queden contiguos a la cocina y provean un área de $1,1 m^2$ para al menos un tercio de la matrícula de estudiantes a mayor capacidad. La institución cuenta con $25 m^2$ para comedores por lo que es posible indicar que cuenta con un espacio suficiente relación área total y estudiante.

Según la NTC 4595 Los establecimientos educativos deben contar con un sanitario y un lavamanos accesible por cada 15 personas con capacidades especiales o movilidad reducida. Se debe asumir como población potencial para su cálculo un 2 % del número total de estudiantes de preescolar, básica y media, cuando el establecimiento se encuentra a mayor capacidad, en el caso específico de la institución Alfonso López deberían existir al menos cuatro sanitarios para personas con discapacidad.

El establecimiento debe contar al menos con un juego de sanitario y lavamanos para educación preescolar y con un juego de sanitario y lavamanos para uso mixto por piso del establecimiento.

La institución cuenta con un total de 8 juegos sanitarios (sanitario más lavamanos).

Es posible concluir de la información analizada que la institución CEA Alfonso López presenta falencias en asegurar las condiciones de espacio con relación a la norma NTC 4595, existen problemas en el correcto uso con relación a los espacios de la

institución, el aseguramiento de desplazamiento de personas con discapacidad en todas las áreas de la infraestructura física.

**Anexo 4: Evaluación del Modelo De Servicio Corporación Educativa Adventista
Alfonso López.**

En el presente análisis estadístico se examinan las características de los diferentes elementos del modelo de servicio de la Corporación Educativa Adventista de Cali.

Descripción de la población observada

Unidad observada	N	%
Directivo de la institución educativa	4	4,4%
Estudiante de la institución educativa	16	17,6%
Acudiente de estudiante de la institución educativa	56	61,5%
Docente de la institución educativa	8	8,8%
Miembro de la Iglesia Adventista	1	1,1%
Miembro de la Asamblea de padres de familia	6	6,6%
Total	91	100%

Tabla 28. Nivel del participante. Nota. Elaboración de los autores

La encuesta fue contestada por 91 participantes que cumplen diferentes roles en la institución (ver tabla 28), de los cuales el 61% son acudientes de estudiantes de la institución educativa, el 18% son estudiantes, el 9% son docentes, el 7% son miembros de la asamblea de padres de familia, el 4% son directivos de la institución y el 1% son miembros de la iglesia adventista (ver figura 20), denotándose que la mayor proporción de participantes corresponde a los acudientes de estudiantes de la institución educativa.

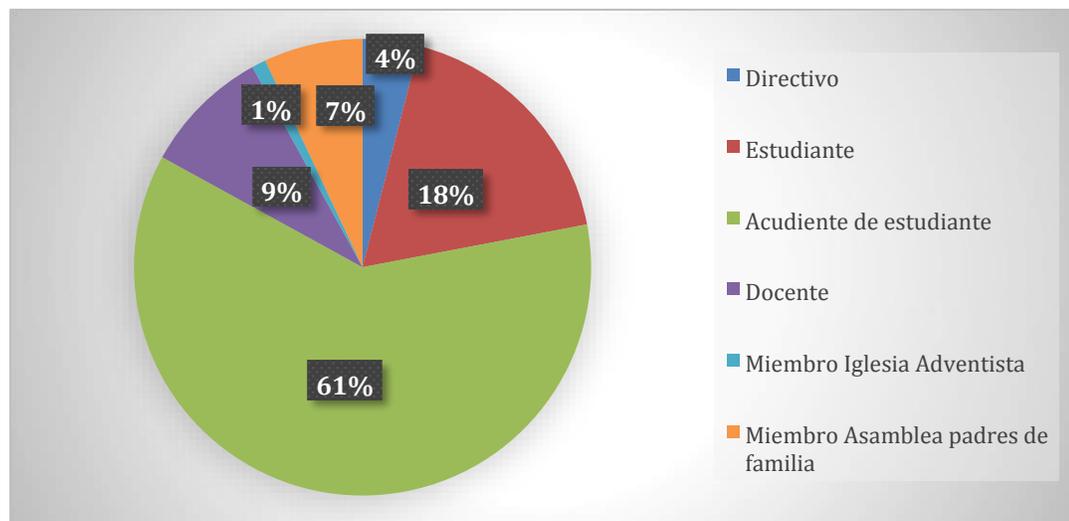


Figura 20. Población de estudio. Elaboración de los autores. **Resultados de las variables de estudio**

El análisis estadístico de las variables se encuentra registrado en forma de tabla para cada una de las preguntas, por cada variable. Se presentan las frecuencias en porcentajes, así como la media y la desviación estándar para cada uno de los extractores de las variables: propuesta de valor (ver tabla 29), Clientes (ver tabla 30), infraestructura (ver tabla 31) y viabilidad financiera (ver tabla 32).

Variable Propuesta de valor

Se observa en primera instancia, los constructos de la variable propuesta de valor (ver tabla 29).

N°	Variable propuesta de valor	N	% por indicadores					Media	Desviación estándar
			1	2	3	4	5		
01	Nuestros servicios educativos toman en cuenta las necesidades de los estudiantes y sus acudientes.	91	8.8	9.9	11	40.7	29.7	3,73	1,24
02	Nuestra institución educativa tiende a formar una red de relaciones con los estudiantes y sus acudientes.	91	11	6.6	8.8	49.5	24.2	3,69	1,23
03	Existe una fuerte participación entre la institución y los acudientes en el desarrollo de nuestros diferentes servicios educativos.	91	12.1	7.7	12.1	40.7	27.5	3,64	1,30
04	Nuestros estudiantes y acudientes están muy satisfechos con los servicios de la institución.	91	9.9	7.7	12.1	40.7	29.7	3,73	1,25

Tabla 29. Variable propuesta de valor. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta "Nuestros servicios educativos toman en cuenta las necesidades de los estudiantes y sus acudientes", el 40% respondieron estar de acuerdo, 37 personas, el 30% manifestaron estar totalmente de acuerdo, 27 personas, el 11%, 10 personas, ni están de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 9 personas, 10% están en desacuerdo, y finalmente, 8 personas, un 9% dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 22), con una media de 3.73 y una desviación de 1.24, donde muestra una alta dispersión.

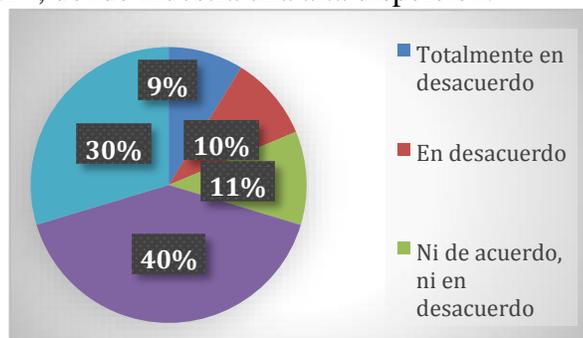


Figura 22. Servicios educativos con base a estudiantes Nota. Elaboración de los autores

Al interrogante " Nuestra institución educativa tiende a formar una red de relaciones con los estudiantes y sus acudientes", el 49%, 45 participantes, dice estar de acuerdo, el 24%, 22 personas están totalmente de acuerdo, en conjunto el 74%; entre tanto que el 9%, 8 participantes, dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; 6 personas, un 7% dice estar en desacuerdo, y finalmente, un 11%, 10 personas dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 23). La media se ubica en 3.7 y la desviación estándar en 1.3, observándose una alta dispersión.

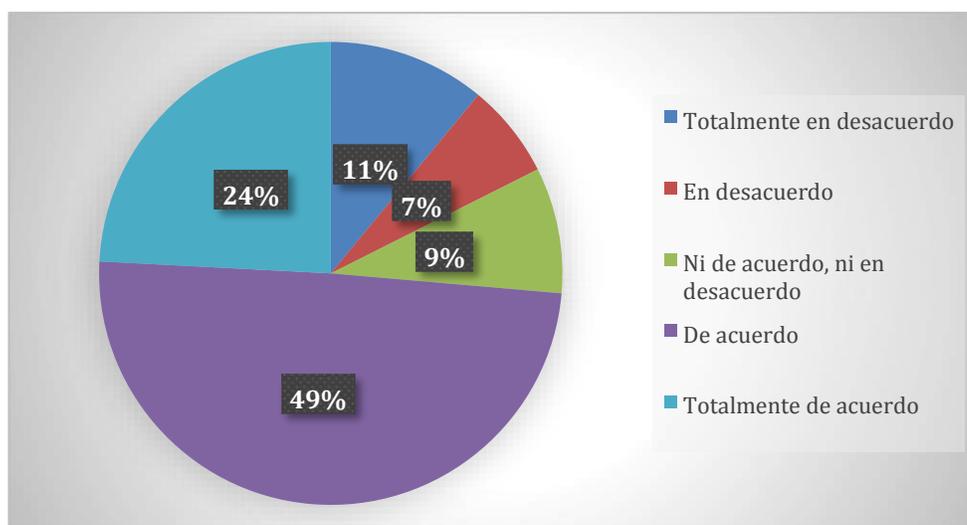


Figura 23. Red de relaciones Nota. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento "Existe una fuerte participación entre la institución y los acudientes en el desarrollo de nuestros diferentes servicios educativos.", el 41%, 37 personas dicen estar de acuerdo, entre tanto que otro 27%, 25 personas, dice estar totalmente de acuerdo, lo que suma un 68%; un 12% que equivale a 11 personas dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; otro 8% dice estar en desacuerdo, 7 personas, y

finalmente, un 12%, 11 personas dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 24). La media se ubica en 3.6 y la desviación estándar en 1.30, observándose una alta dispersión.

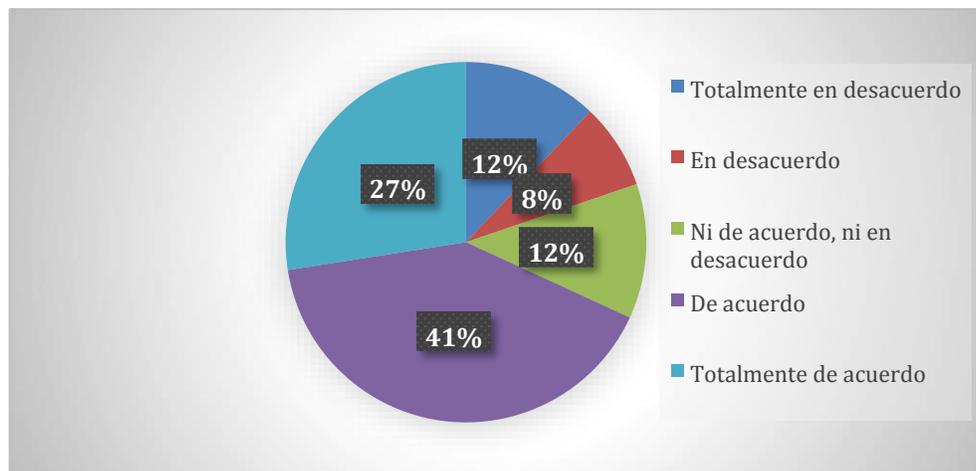


Figura 24. Participación conjunta en desarrollo. Elaboración de los autores

Finalmente, a la pregunta "Nuestros estudiantes y acudientes están muy satisfechos con los servicios de la institución.", el 40% respondieron estar de acuerdo, 37 personas, 30% están totalmente de acuerdo, 27 participantes, lo que en conjunto suma un 70%. Por otra parte, 11 personas que equivalen a un 12% manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 8%, 7 personas dicen estar en desacuerdo, y el 10%, 9 personas dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 25), con una media de 3.7 y una desviación de 1.25, observándose una alta dispersión entre las respuestas.

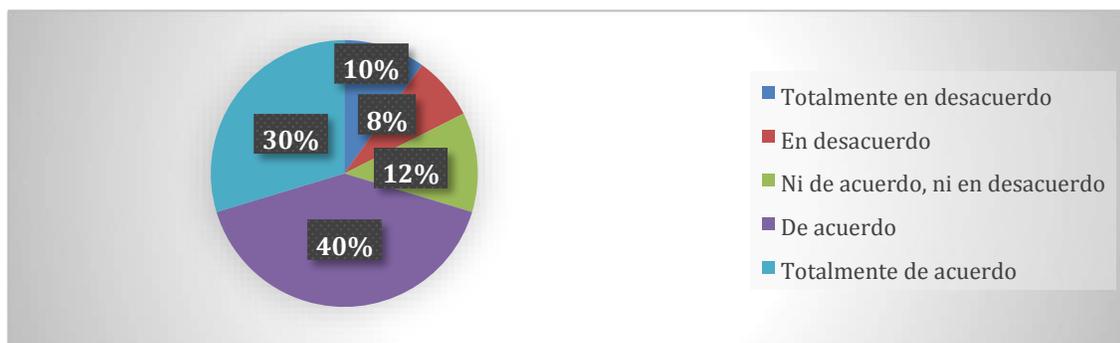


Figura 25. Satisfacción de estudiantes y acudientes. Elaboración de los autores

En síntesis, se observa que la variable propuesta de valor, en conjunto tiene una alta dispersión en sus constructos, con unas medias que varían entre 3.6 y 3.7 (ver figura 26). Los constructos claves con igual variación en sus medias son clientes satisfechos, servicios educativos con base a clientes y red entre institución y clientes. Finalmente, el constructo con menor variación en su media es el de participación conjunta en desarrollo, demostrando en su mayoría una inclinación hacia estar de acuerdo.

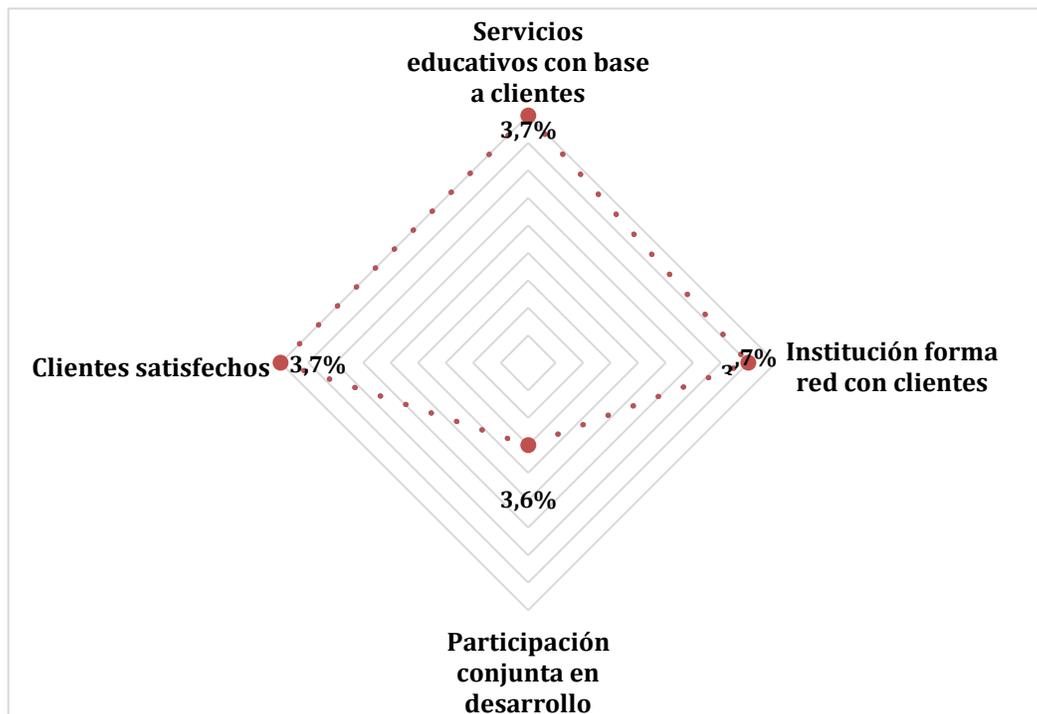


Figura 26. Resumen variable propuesta de valor. Elaboración de los autores

Variable clientes

En relación con los extractores correspondientes a la variable clientes, se notan los siguientes resultados referentes a la frecuencia, media y desviación estándar de cada uno de ellos (ver tabla 30).

N°	Variable clientes	N	% por indicadores					Media	Desviación estándar
			1	2	3	4	5		
05	En esta institución el retiro de estudiantes es bajo.	91	11	7.7	26.4	37.4	17.6	3,43	1,19
06	Los estudiantes de la institución proceden de diversos niveles sociales de la ciudad.	91	13.2	12.1	13.2	37.4	24.2	3,47	1,34
07	Cada año, una gran cantidad de nuevos estudiantes se matriculan en la institución.	91	13.2	7.7	25.3	38.5	15.4	3,35	1,22
08	Nuestra infraestructura física y tecnológica es moderna.	91	16.5	25.3	33	18.7	6.6	2,74	1,14
09	Nuestros canales de comunicación facilitan un contacto estrecho con los estudiantes y acudientes.	91	12.1	9.9	11	44	23.1	3,56	1,28
10	Nuestra infraestructura física y tecnológica facilita los procesos de aprendizaje de los estudiantes.	91	12.1	19.8	23.1	31.9	13.2	3,14	1,23
11	Los estudiantes están satisfechos con la infraestructura física y tecnológica de la institución.	91	15.4	28.6	26.4	19.8	9.9	2,80	1,21
12	Nuestra institución está perfectamente integrada dentro del sistema educativo adventista	91	11	11	7.7	35.2	35.2	3,73	1,34
13	Nuestra institución genera reducción en los costos al integrar diversos procesos educativos	91	12.1	12.1	29.7	25.3	20.9	3,31	1,27
14	Nuestra institución se adecúa a los diferentes niveles sociales de la ciudad	91	16.5	6.6	23.1	29.7	24.2	3,38	1,36

15	Nos relacionamos estrechamente con los estudiantes y acudientes	91	13.2	5.5	11	39.6	30.8	3,69	1,32
16	La calidad de la relación con los estudiantes y acudientes es orientada según las necesidades particulares de cada grupo social	91	11	9.9	12.1	46.2	20.9	3,56	1,24
17	Se logra una alta fidelidad de los estudiantes porque les es costoso dejar nuestra institución	91	22	12.1	23.1	22	20.9	3,08	1,44
18	Nuestro reconocimiento institucional es fuerte	91	13.2	11	19.8	31.9	24.2	3,43	1,33

Tabla 30. Variable clientes. Nota. Elaboración de los autores.

Al interrogante " En esta institución el retiro de estudiantes es bajo", el 37% respondieron estar de acuerdo, 34 personas, 16 personas que equivalen al 18% dicen estar totalmente de acuerdo, mientras que 24 personas, 26% dicen no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Entre tanto un 11%, diez (10) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo, y finalmente, un 8% dice estar en desacuerdo, 7 personas (ver figura 27). Se determina una media de 3.43 y una desviación de 1.19, observándose una alta dispersión, y una inclinación hacia estar de acuerdo.

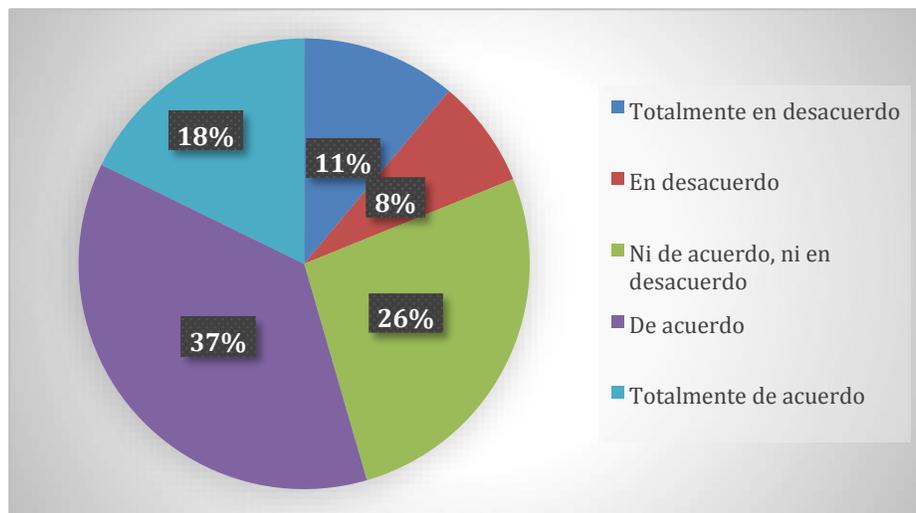


Figura 27. Retiro de estudiantes. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento "Los estudiantes de la institución proceden de diversos niveles sociales de la ciudad", el 38% respondieron estar de acuerdo, 34 personas, el 24% que equivale a veintidós (22) personas están totalmente de acuerdo; mientras que 12 personas, 13% estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otro lado, 12 personas, 13%, dicen estar totalmente en desacuerdo, y 11 personas, el 12%, manifiestan estar en desacuerdo (ver figura 28). Se determina una media de 3.47 y una desviación de 1.34, observándose una alta dispersión.

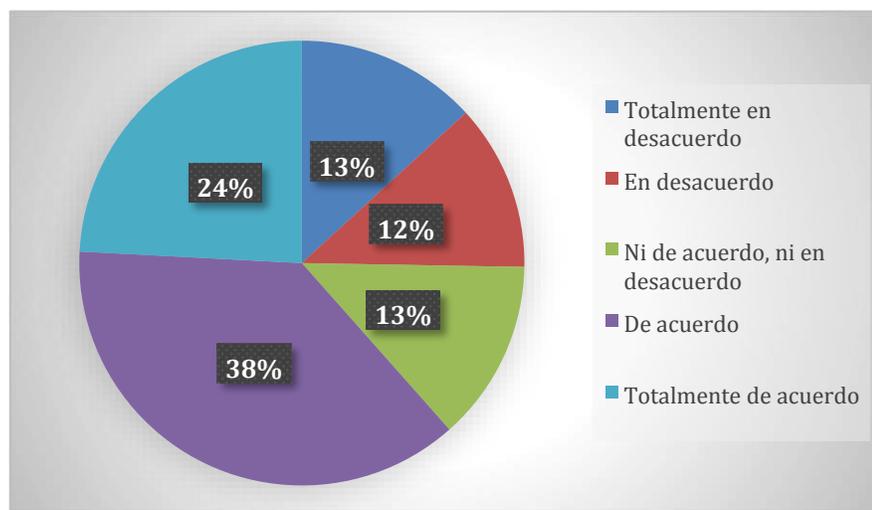


Figura 28. Niveles sociales de estudiantes. Elaboración de los autores

A la pregunta “Cada año, una gran cantidad de nuevos estudiantes se matriculan en la institución”, el 39% respondieron estar de acuerdo, 35 personas, mientras que 14 personas, 15% estuvieron totalmente de acuerdo, lo que en conjunto suma el 54%. Entretanto 23 personas, 25%, mencionan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 8%, 7 participantes, dicen estar en desacuerdo, y el 13% restante, 12 personas dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 29). Se muestra una media de 3.35 y una desviación de 1.22, observándose una alta dispersión, y una inclinación hacia estar de acuerdo.

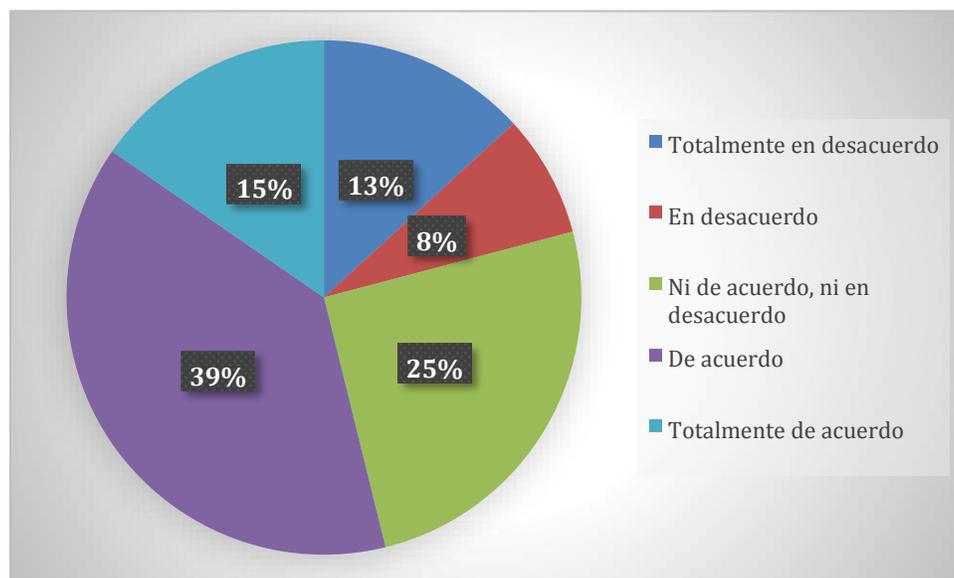


Figura 29. Nuevos estudiantes. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento " Nuestra infraestructura física y tecnológica es moderna", treinta (30) personas, 33%, mencionan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 23 personas, el 25.3% dicen estar en desacuerdo, y 15 participantes, el 16.5% dicen estar totalmente en desacuerdo, para sumar un total de 68 personas. De otro lado el 18.7%, 17 personas respondieron estar de acuerdo, y 6 personas, 6.6% estuvieron totalmente de

acuerdo (ver figura 30). Se muestra una media de 2.74 y una desviación de 1.14, observándose una alta dispersión.

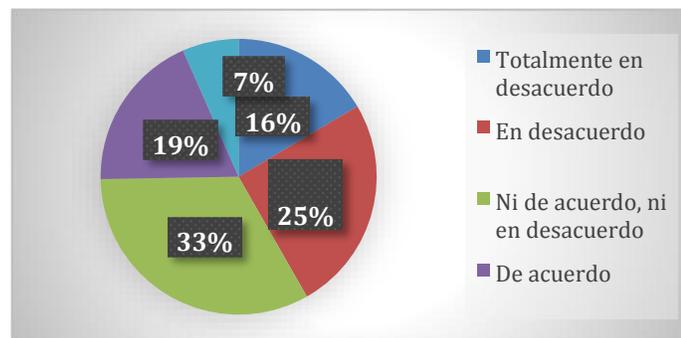


Figura 30. Infraestructura física y tecnológica. Elaboración de los autores

Al ítem " Nuestros canales de comunicación facilitan un contacto estrecho con los estudiantes y acudientes", el 44% manifestaron estar de acuerdo, 40 personas, y 21 personas, 23% estuvieron totalmente de acuerdo, sumando un total de 67%, mientras que 10 personas, 11% manifestaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Entre tanto un 12%, once (11) personas, mencionan estar totalmente en desacuerdo, y 9 personas, 10%, dicen estar en desacuerdo (ver figura 31). Se obtiene una media de 3.56 y una desviación de 1.28 observándose una alta dispersión.

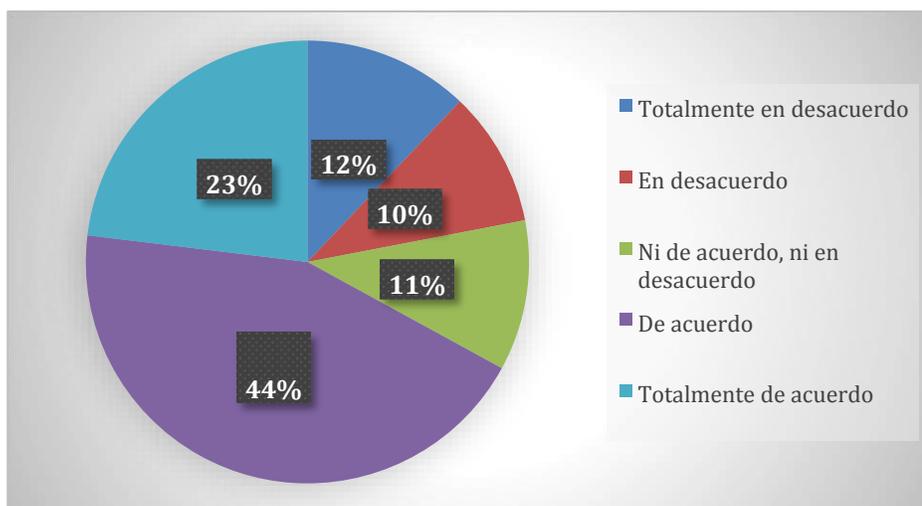


Figura 31. Canales de comunicación. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento " Nuestra infraestructura física y tecnológica facilita los procesos de aprendizaje de los estudiantes", el 32% respondieron estar de acuerdo, 29 personas, un 13%, 12 personas dicen estar totalmente de acuerdo; otras 21 personas, 23% dicen estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Mientras que un 20%, 18 personas, mencionan estar en desacuerdo, y 11 personas, 12% dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 32). Se obtiene una media de 3.14 y una desviación de 1.23 con alta dispersión.

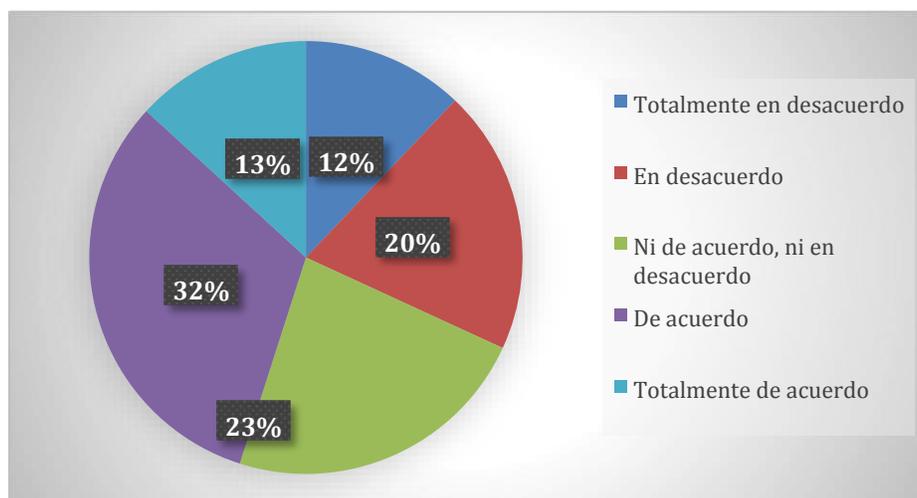


Figura 32. Procesos de aprendizaje. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento "Los estudiantes están satisfechos con la infraestructura física y tecnológica de la institución.", el 29% dice estar en desacuerdo, el 15% dice estar totalmente en desacuerdo, mientras que un 26% dice estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otro lado, un 20%, 18 personas, mencionan estar de acuerdo, y 9 participantes, un 10% dicen estar totalmente de acuerdo (ver figura 33). Se obtiene una media de 2.80 y una desviación de 1,21 observándose una alta dispersión.

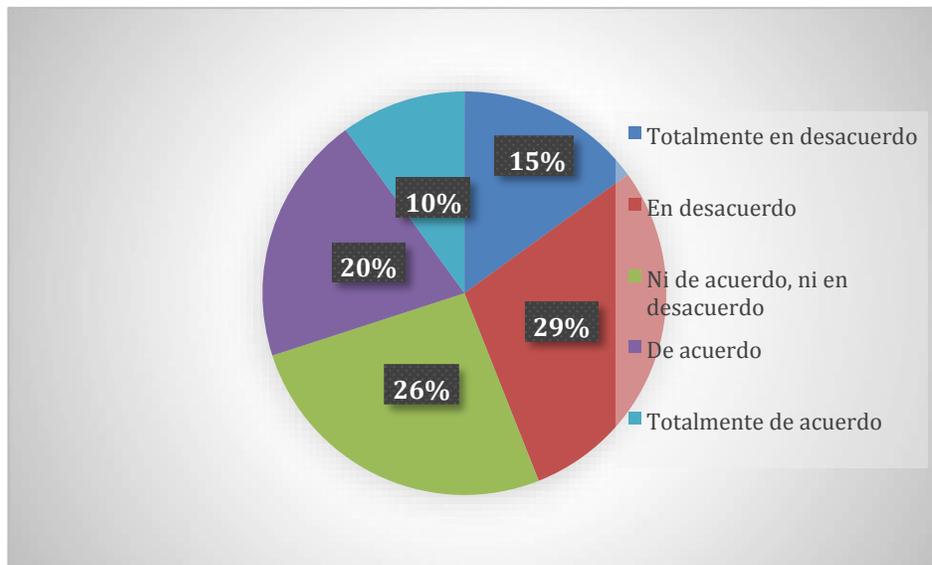


Figura 33. Satisfacción infraestructura física y tecnológica. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento “Nuestra institución está perfectamente integrada dentro del sistema educativo adventista”, el 35% respondieron estar de acuerdo, 32 personas, otro 35%, 32 personas dicen estar totalmente de acuerdo, lo que en conjunto suma un 70%; otras 7 personas, el 8%, dice estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otro lado, un 11%, 10 personas, mencionan estar en desacuerdo, y 10 personas, 11% dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 34). Se obtiene una media de 3.73 y una desviación de 1.34 con alta dispersión y una inclinación hacia estar de acuerdo.

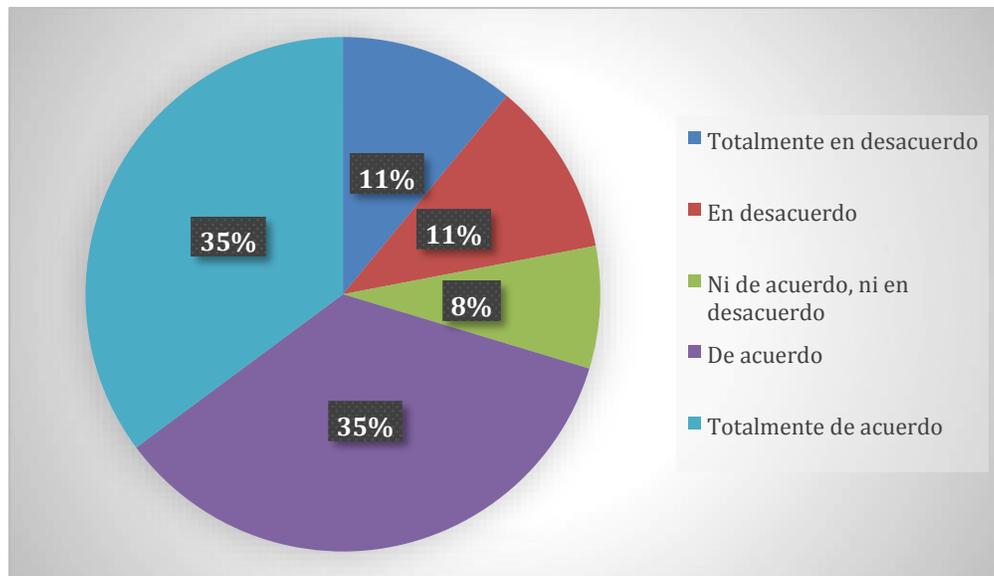


Figura 34. Institución integrada. Elaboración de los autores

A la pregunta " Nuestra institución genera reducción en los costos al integrar diversos procesos educativos ", el 30%, 27 personas mencionan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 25%, 23 personas dicen estar de acuerdo, y un 21% que equivale a 19 participantes, dicen estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, un 12%, 11 personas, dicen estar en desacuerdo, y finalmente otro 12%, 11 personas, concluyen en estar totalmente en desacuerdo (ver figura 35). Se obtiene una media de 3.31 y una desviación de 1,27 observándose una alta dispersión.

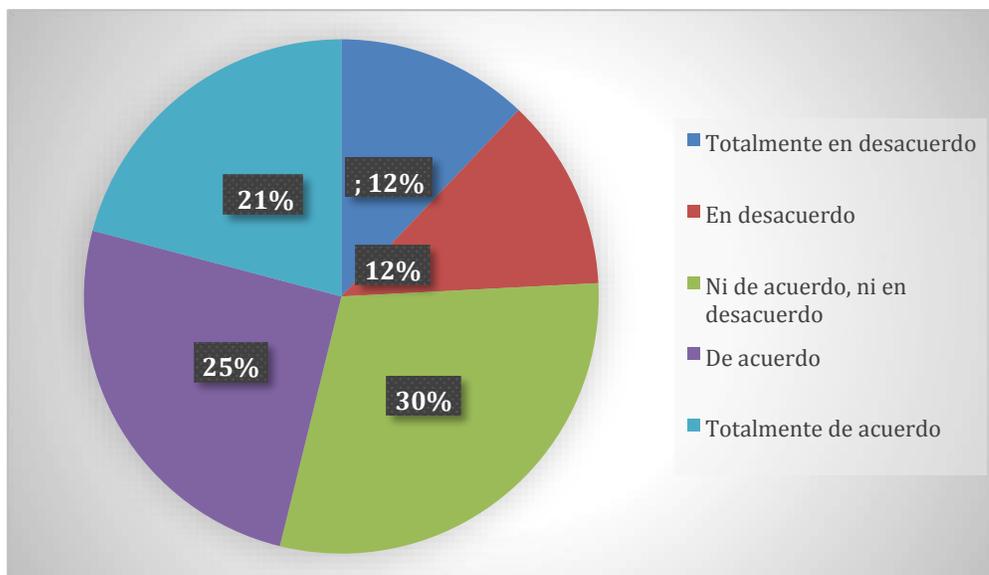


Figura 35. Reducción de costos por procesos educativos. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento “Nuestra institución se adecúa a los diferentes niveles sociales de la ciudad”, el 30%, 27 personas, mencionan estar de acuerdo, 24%, 22 participantes dicen estar totalmente de acuerdo, y un 23%, 21 personas, mencionan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Entre tanto que 6 personas, el 7% se inclinaron hacia estar en desacuerdo, y el 17% restante, 15 persona mencionan estar totalmente en desacuerdo (ver figura 36). Se obtiene una media de 3.38 y una desviación de 1.36 observándose una alta dispersión.

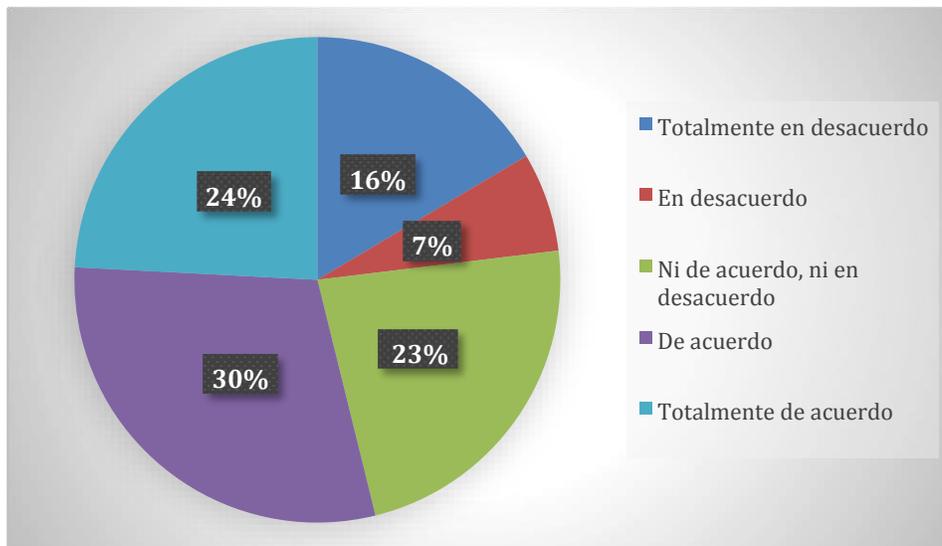


Figura 36. Adecuación a niveles sociales. Elaboración de los autores

Al ítem "Nos relacionamos estrechamente con los estudiantes y acudientes", el 40% respondieron estar de acuerdo, 36 personas, el 31%, 28 personas, estuvieron totalmente de acuerdo; esto significa que 64 de 91 participantes, 71%, manifiestan estar de acuerdo, mientras que un 11%, 10 personas mencionan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De otro lado, un 6%, 5 personas dicen estar en desacuerdo, y finalmente, el 13%, 12 personas están totalmente en desacuerdo (ver figura 37). Se obtiene una media de 3.69 y una desviación de 1.32 observándose una alta dispersión.

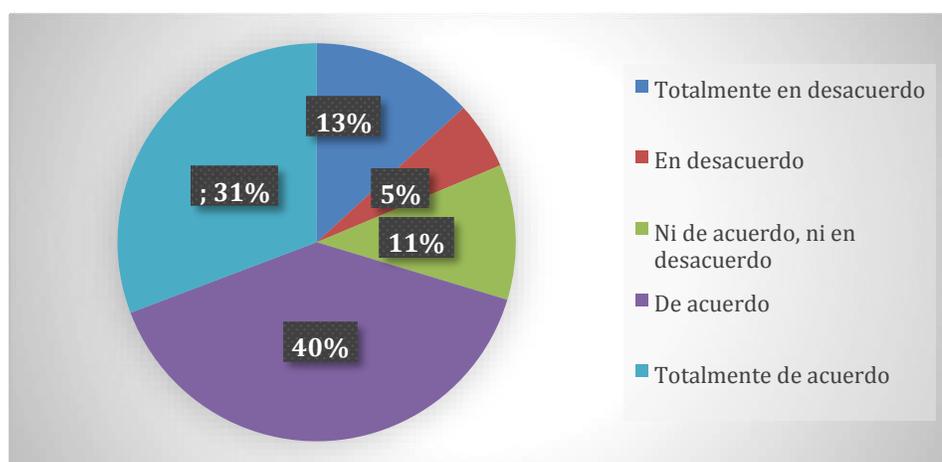


Figura 37. Relación con estudiantes y acudientes. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento “La calidad de la relación con los estudiantes y acudientes es orientada según las necesidades particulares de cada grupo social”, el 46% respondieron estar de acuerdo, 42 personas, un 21%, 19 personas dicen estar totalmente de acuerdo, lo que suma un total de 61 participantes, 67%, mientras que otras 11 personas, 12% dicen estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De otro lado, un 10%, 9 personas, mencionan estar en desacuerdo, y 10 personas, 11% dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 38). Se obtiene una media de 3.56 y una desviación de 1.32 con alta dispersión.

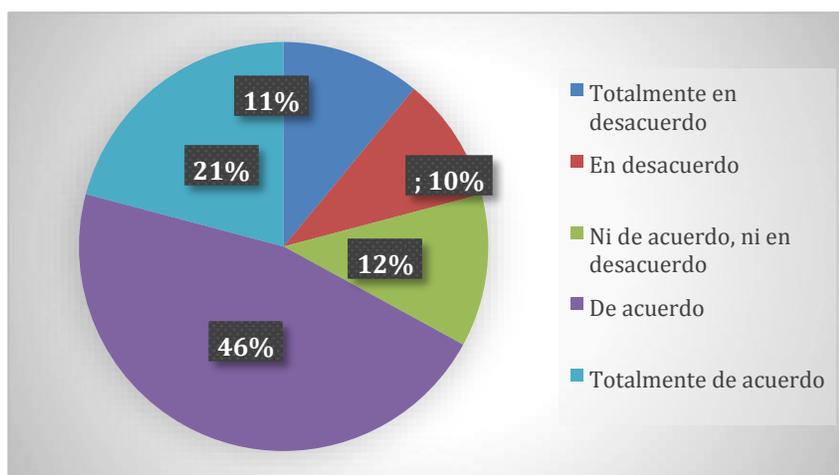


Figura 38. Calidad de la relación con los estudiantes y acudientes. Elaboración de los autores

A la pregunta " Se logra una alta fidelidad de los estudiantes porque les es costoso dejar nuestra institución ", el 23%, 21 personas mencionan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 22%, 20 personas mencionan estar de acuerdo, asimismo un 21%, 19 participantes dicen estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, un 12%, 11 personas dicen estar en desacuerdo, y el 22% restantes, 20 personas, están totalmente en desacuerdo (ver figura 39). Se obtiene una media de 3.08 y una desviación de 1,44 observándose una alta dispersión.

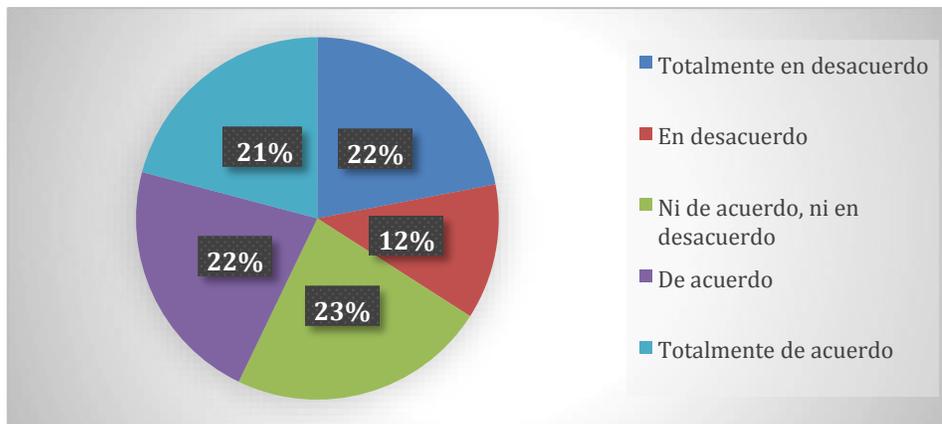


Figura 39. Fidelidad de los estudiantes. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento “Nuestro reconocimiento institucional es fuerte ”, el 32%, 29 personas mencionan estar de acuerdo, de igual forma un 24%, 22 participantes dicen estar totalmente de acuerdo, mientras que un 20% dicen estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 18 personas. Por otro lado, 10 personas, 11% respondieron estar en desacuerdo, y el 13% restante, 12 personas dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 40). Se obtiene una media de 3.43 y una desviación de 1,33 observándose una alta dispersión.

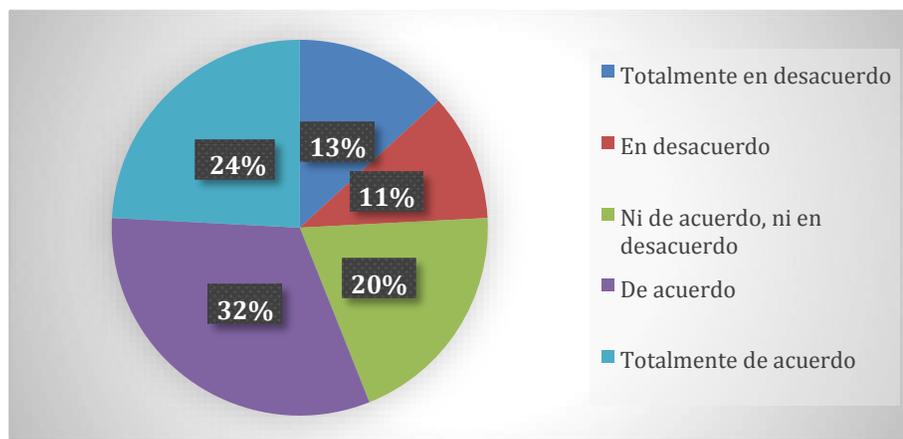


Figura 40. Reconocimiento institucional. Elaboración de los autores

En resumen, se observa que, en su mayoría, los constructos de la variable clientes, presentan una tendencia inclinada hacia estar de acuerdo, a excepción del constructo infraestructura física y tecnológica y del constructo satisfacción infraestructura física y tecnológica, los cuales marcan una tendencia hacia estar en desacuerdo. Finalmente, se concluye que la variable clientes cuenta con unas variaciones de media que van desde 2.7 hasta 3.7 (ver figura 41).

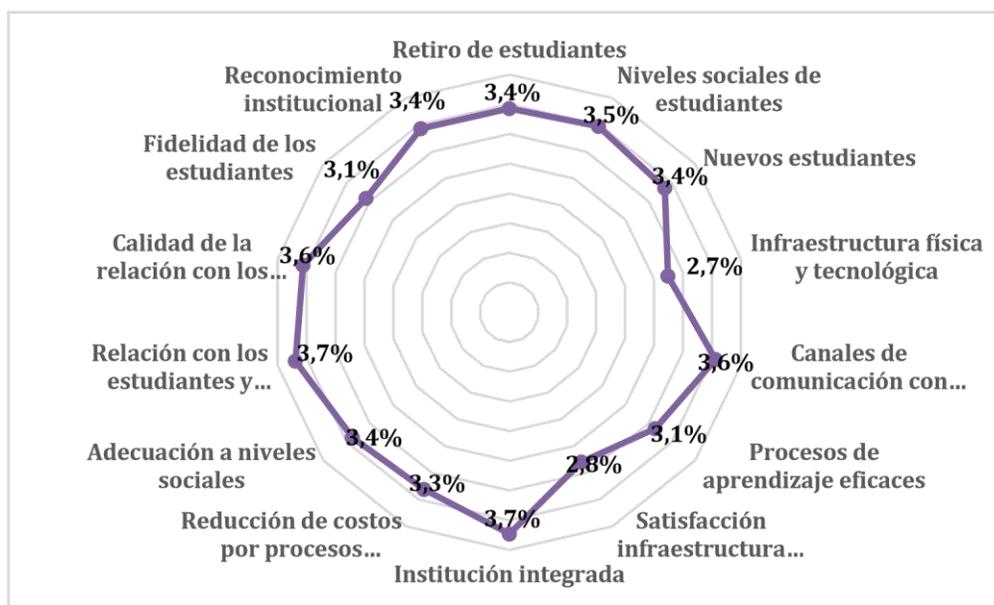


Figura 41. Resumen variable clientes. Elaboración de los autores

Variable Infraestructura

En la tabla 31 se presentan los resultados obtenidos de la variable infraestructura y cada uno de sus indicadores.

N°	Variable clientes	N	% por indicadores					Media	Desviación estándar
			1	2	3	4	5		
19	Las demás instituciones educativas no pueden imitar fácilmente nuestras capacidades claves	91	9.9	11	28.6	19.8	30.8	3,51	1,30
20	Las necesidades de recursos son predecibles	91	9.9	7.7	24.2	41.8	16.5	3,47	1,16
21	Aplicamos los recursos claves en la cantidad adecuada y en el momento adecuado	91	11	6.6	26.4	42.9	13.2	3,41	1,145
22	Realizamos nuestros procesos claves de forma eficiente	91	8.8	9.9	19.8	41.8	19.8	3,54	1,177
23	Nuestros procesos claves son difíciles de copiar	91	12.1	11	38.5	28.6	9.9	3,13	1,128
24	La ejecución de los procesos claves es de alta calidad	91	8.8	8.8	30.8	36.3	15.4	3,41	1,125
25	El equilibrio entre el trabajo interno y la colaboración externa es el ideal	91	6.6	11	28.6	39.6	14.3	3,44	1,077
26	Nuestro trabajo es especializado y recurrimos a aliados clave cuando es necesario	91	12.1	6.6	27.5	38.5	15.4	3,38	1,190
27	Tenemos buenas relaciones con los aliados claves	91	9.9	11	27.5	33	18.7	3,40	1,201

Tabla 31. Variable infraestructura. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta "La competencia no puede imitar fácilmente nuestras capacidades clave", el 30 % respondieron totalmente de acuerdo, 28 personas, mientras que veintiséis (26) personas, 28,6% eligieron la opción ni estar de acuerdo, ni en desacuerdo, por otra parte el 19,8 % dicen estar totalmente de acuerdo, y diez (10) personas, 11% afirman estar en desacuerdo. Un 9,9%, nueve (9) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 42). Se determina una media de 3,51 y una desviación de 1.30 observándose una alta dispersión.

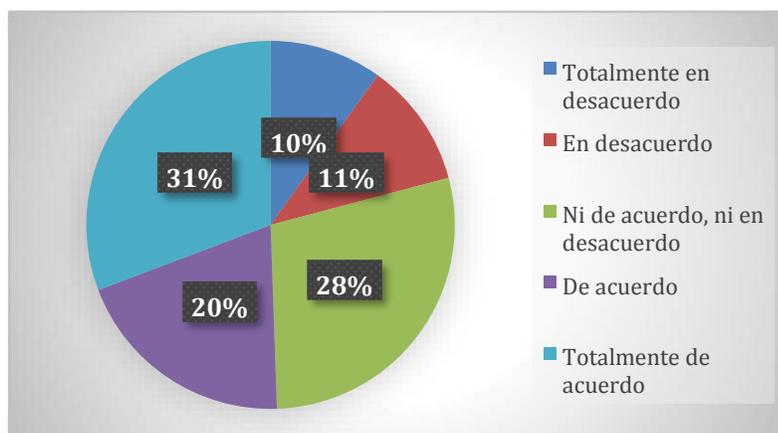


Figura 42. Capacidades Inimitables. CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento "Las necesidades de recursos son predecibles", el 41,8% respondieron de acuerdo, 38 personas, mientras que veintidós (22) personas, 24,2% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte el 16,5 %, quince (15) personas dicen estar totalmente de acuerdo, nueve (9) personas, 9,9% afirman estar totalmente en desacuerdo y un 7,7%, siete (7) personas, manifestaron estar en desacuerdo (ver figura 43). Se determina una media de 3,47 y una desviación de 1.16 observándose una alta dispersión.

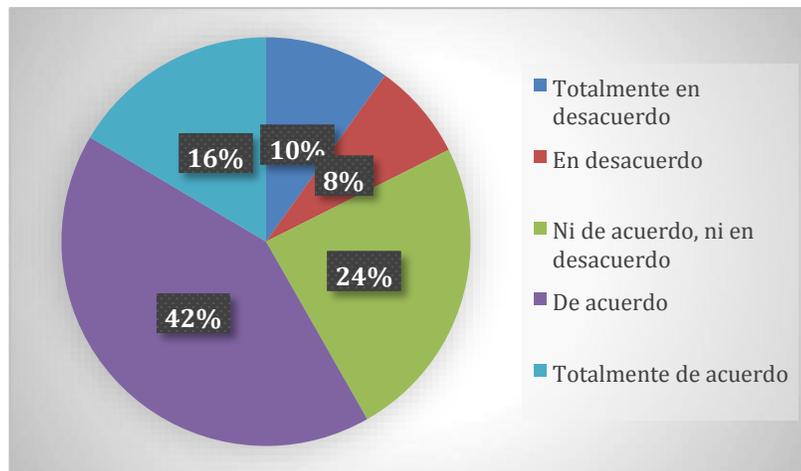


Figura 43. Recursos Predecibles. CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " Aplicamos los recursos clave en la cantidad adecuada y en el momento adecuado", el 42,9% respondieron de acuerdo, treinta y nueve (39) personas, mientras que veinticuatro (24) personas, 26,4% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte el 13,2 %, doce (12) personas dicen estar totalmente de acuerdo, diez (10) personas, 11% afirman estar totalmente en desacuerdo y un 6,6 %, seis (6) personas, manifestaron estar en desacuerdo (ver figura 44). Se determina una media de 3,41 y una desviación de 1.14 observándose una alta dispersión.

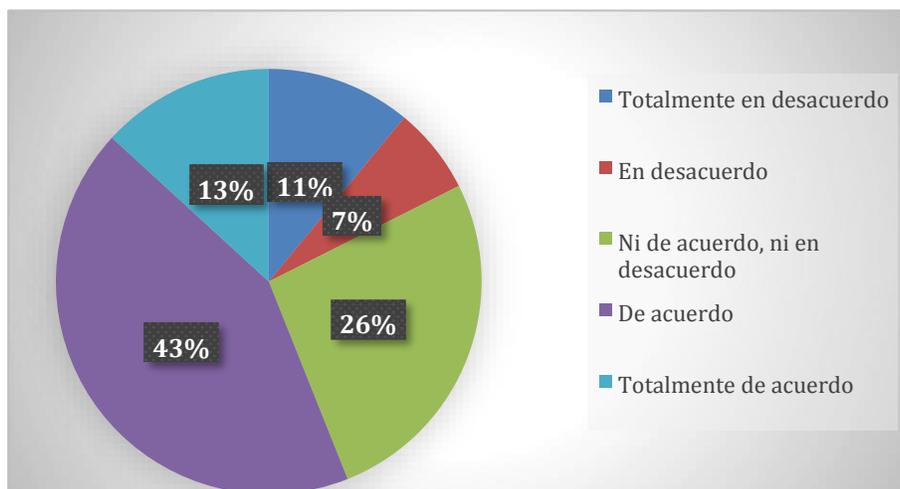


Figura 44. Aplicación Adecuada de Recursos. CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " Realizamos nuestros procesos claves de forma eficiente", el 41,8% respondieron de acuerdo, treinta y ocho (38) personas, mientras que dieciocho (18) personas, 19,8% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte el otras diecinueve (19) personas, 19,8% dicen estar totalmente de acuerdo, nueve (9) personas, 9.9% afirman estar en desacuerdo y un 8,8 %, ocho (8) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 45). Se determina una media de 3,54 y una desviación de 1.17 observándose una alta dispersión.

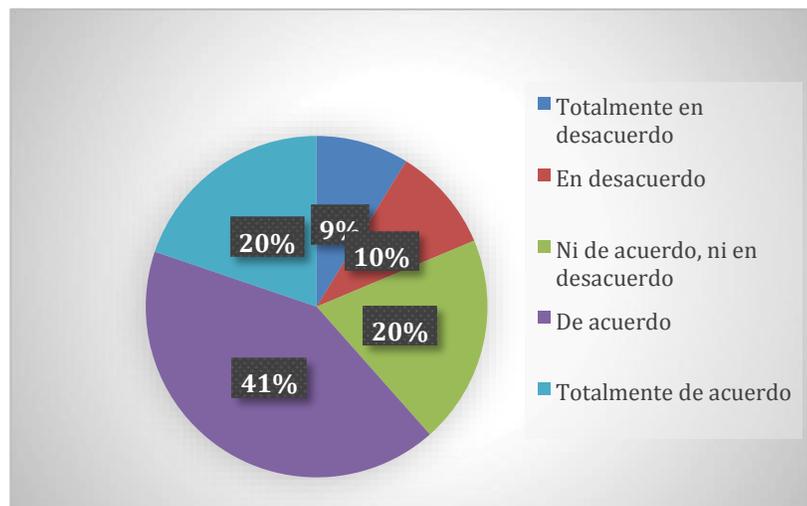


Figura 45. Procesos Eficientes. CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " Nuestros procesos claves son difíciles de copiar", el 38,5% respondieron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo, treinta y cinco (35) personas, mientras que veintiséis (26) personas, 28,6% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte el

12,1 %, once (11) personas dicen estar totalmente en desacuerdo, diez (10) personas, 11% afirman estar en desacuerdo y un 9,9 %, nueve (9) personas, manifestaron estar totalmente de acuerdo (ver figura 46). Se determina una media de 3,13y una desviación de 1.12 observándose una alta dispersión.

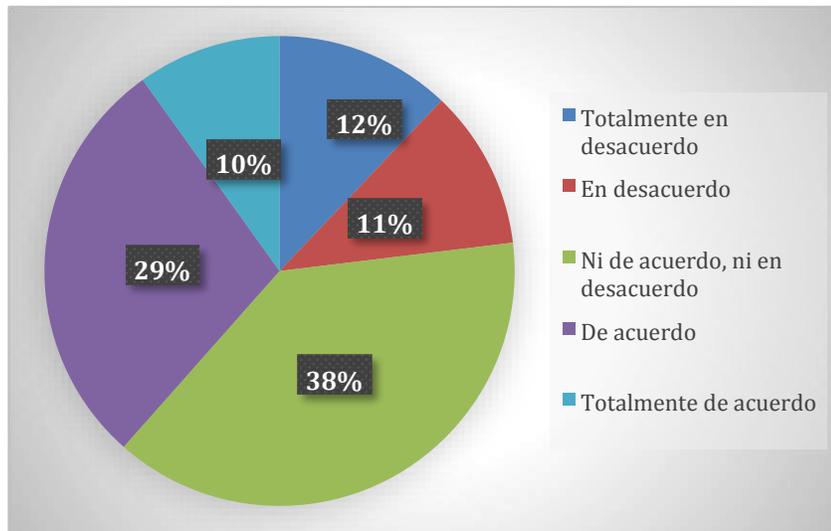


Figura 46. Procesos no Copiables. CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " La ejecución de los procesos claves es de alta calidad ", el 36,3 % indicaron estar de acuerdo, treinta y tres (33) personas, mientras que veintiocho (28) personas, 30,8% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte catorce (14) personas, 15,4% dicen estar totalmente de acuerdo, ocho (8) personas, 8,8 % afirman estar en desacuerdo y otro 8,8 %, ocho (8) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 47). Se determina una media de 3,41 y una desviación de 1.12 observándose una alta dispersión.

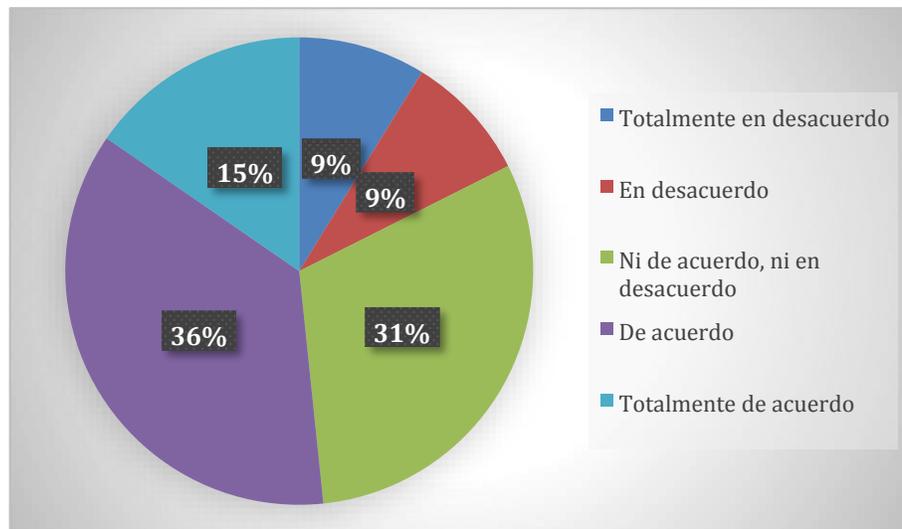


Figura 47. Procesos de Alta Calidad. CEA Alfonso López. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " El equilibrio entre el trabajo interno y la colaboración externa es el ideal", el 39,6 % indicaron estar de acuerdo, treinta y seis (36) personas, mientras que veintiséis (26) personas, 28,6% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte trece (13) personas, 14,3% dicen estar totalmente de acuerdo, diez (10) personas, 11% afirman estar en desacuerdo y otro 6,6 %, seis (6) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 48). Se determina una media de 3,44 y una desviación de 1.07 observándose una alta dispersión.

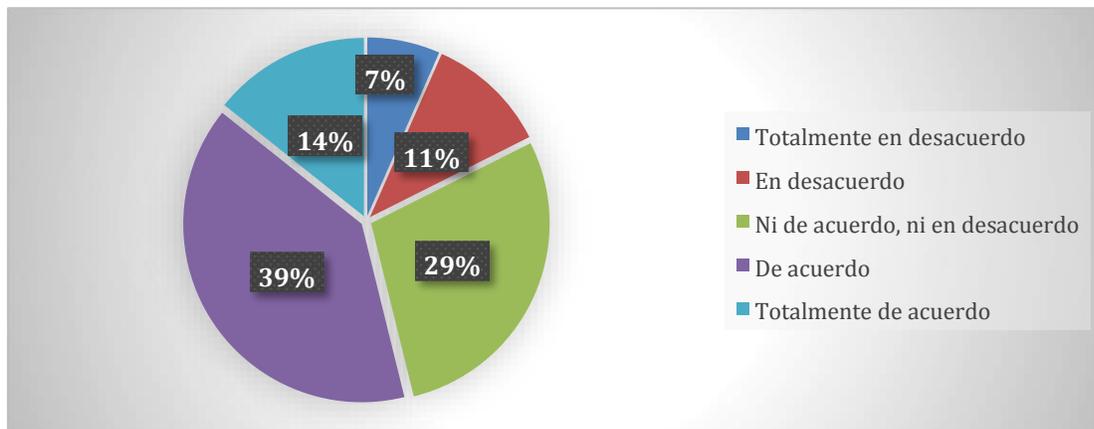


Figura 48. Trabajo Interno y Colaboración Externa. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " Nuestro trabajo es especializado y recurrimos a aliados clave cuando es necesario", el 38,5 % indicaron estar de acuerdo, treinta y cinco (35) personas, mientras que veinticinco (25) personas, 27,5% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte catorce (14) personas, 15,4% dicen estar totalmente de acuerdo, once (11) personas, 12,1% afirman estar totalmente en desacuerdo y otro 6,6 %, seis (6) personas, manifestaron estar en desacuerdo (ver figura 49). Se determina una media de 3,38 y una desviación de 1.19 observándose una alta dispersión.

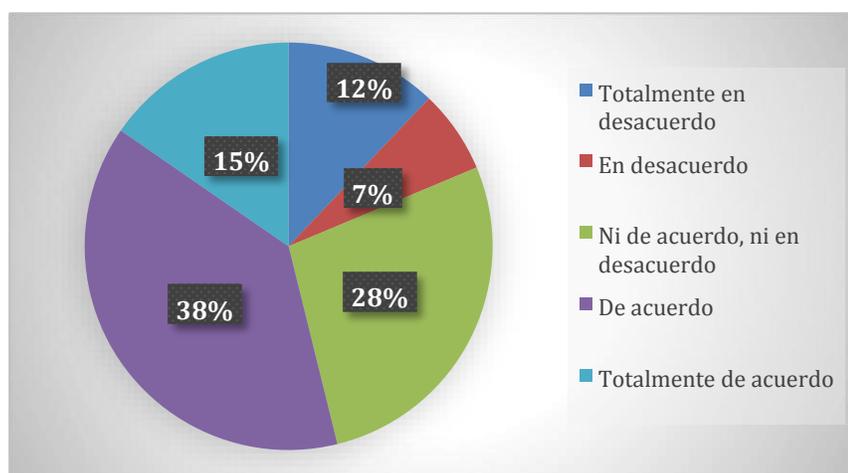


Figura 49. Trabajo Especializado con Aliados. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento "Tenemos buenas relaciones con los aliados claves", el 33 % indicaron estar de acuerdo, treinta (30) personas, mientras que veinticinco (25) personas,

27,5% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte diecisiete (17) personas, 18,7 % dicen estar totalmente de acuerdo, diez (10) personas, 11% afirman estar en desacuerdo y otro 9,9 %, nueve (9) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 50). Se determina una media de 3,40 y una desviación de 1.2 observándose una alta dispersión.

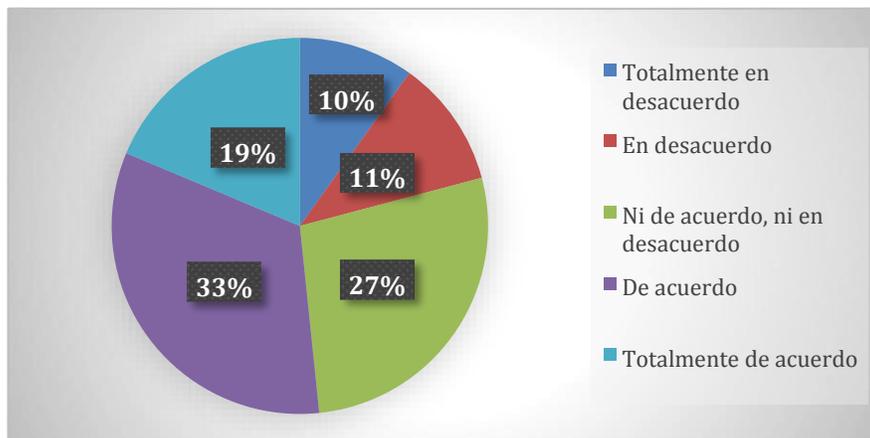


Figura 50. Buenas relaciones con aliados. Nota. Elaboración de los autores.

En la variable infraestructura en síntesis, se observa que los constructos de la variable infraestructura tienen unas variaciones de media desde 3,1 hasta 3.5 con tendencia marcada hacia estar de acuerdo (ver figura 51).

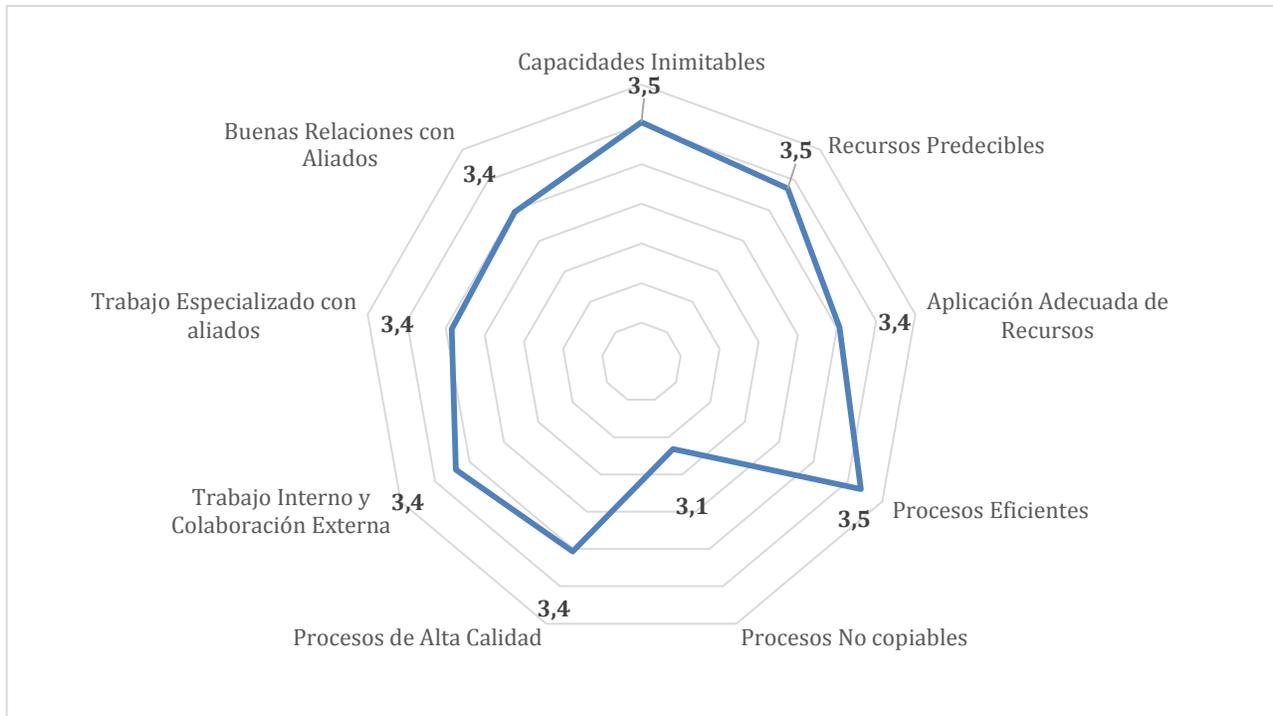


Figura 51. Resumen Variable Infraestructura. Nota. Elaboración de los autores

Resultados de la variable Viabilidad Financiera

Finalmente, en cuanto a los indicadores correspondientes a la variable viabilidad financiera, se aprecian los siguientes resultados referentes a la frecuencia, media y desviación estándar de cada uno de ellos: (ver tabla 32).

N°	Variable clientes	N	% por indicadores					Media	Desviación estándar
			1	2	3	4	5		
28	Obtenemos altos márgenes de rentabilidad de los servicios educativos que ofrecemos	91	7.7	14.3	37.4	23.1	17.6	3,29	1,148
29	Nuestros ingresos son predecibles	91	6.6	11	38.5	31.9	12.1	3,32	1,042

30	Tenemos flujos de ingresos continuos y clientes que realizan compras repetida y frecuentemente	91	11	11	51.6	15.4	11	3,04	1,074
31	Tenemos otras fuentes de ingresos además de los procesos académicos	91	8.8	19.8	46.2	15.4	9.9	2,98	1,05
32	Nuestras fuentes de ingresos son fijas y sostenibles	91	6.6	17.6	45.1	22	8.8	3,09	1,01
33	Obtenemos ingresos antes de incurrir en gastos	91	12.1	9.9	49.5	22	6.6	3,01	1,04
34	Cobramos a nuestros estudiantes tomando en cuenta lo que están dispuestos a pagar por los servicios educativos	91	17.6	14.3	29.7	24.2	14.3	3,03	1,29
35	Nuestros mecanismos de fijación de precios aseguran la voluntad de pago de los acudientes	91	14.3	9.9	29.7	30.8	15.4	3,23	1,25
36	Nuestros costos son predecibles	91	9.9	9.9	37.4	30.8	12.1	3,25	1,11
37	Nuestra estructura de costos se adecúa perfectamente a nuestro modelo de servicio	91	8.8	9.9	33	30.8	17.6	3,38	1,15
38	Nuestras operaciones son rentables	91	8.8	12.1	41.8	27.5	9.9	3,18	1,06
39	Tenemos altos niveles de productividad	91	9.9	7.7	38.5	30.8	13.2	3,30	1,11

Tabla 32. Variable Viabilidad financiera. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Obtenemos altos márgenes de rentabilidad de los servicios educativos que ofrecemos", el 37,4%, 34 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veintiuno (21) personas, 23,1% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte dieciséis (16) personas, 17,6% dicen estar en totalmente de acuerdo, trece (13) personas, 14,3% afirman estar en desacuerdo y otro 7,7 %, siete (7) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 52). Se determina una media de 3,29 y una desviación de 1.14 observándose una alta dispersión.

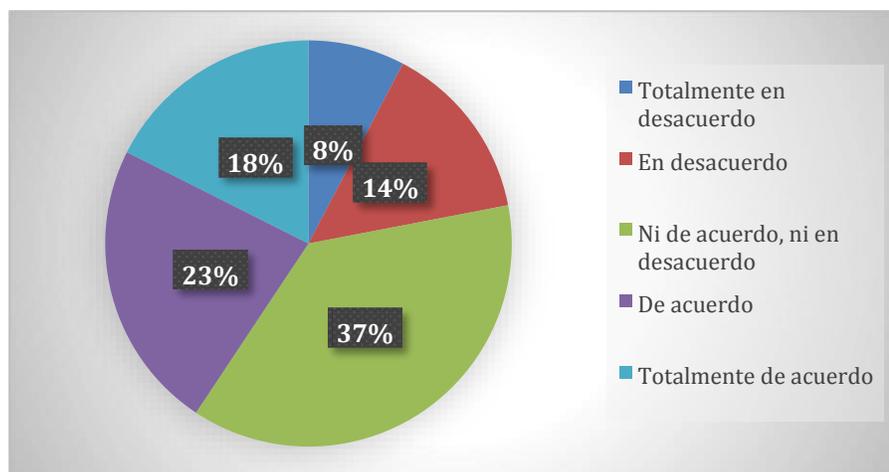


Figura 52. Alta Rentabilidad. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Nuestros ingresos son predecibles", el 38,5%, 35 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veintinueve (29) personas, 31,9% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte once (11) personas, 12,1% dicen estar totalmente de acuerdo, diez (10) personas, 11% afirman estar en desacuerdo y otro 6,6 %, seis (6) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 53). Se determina una media de 3,32 y una desviación de 1.04 observándose una alto consenso hacia estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

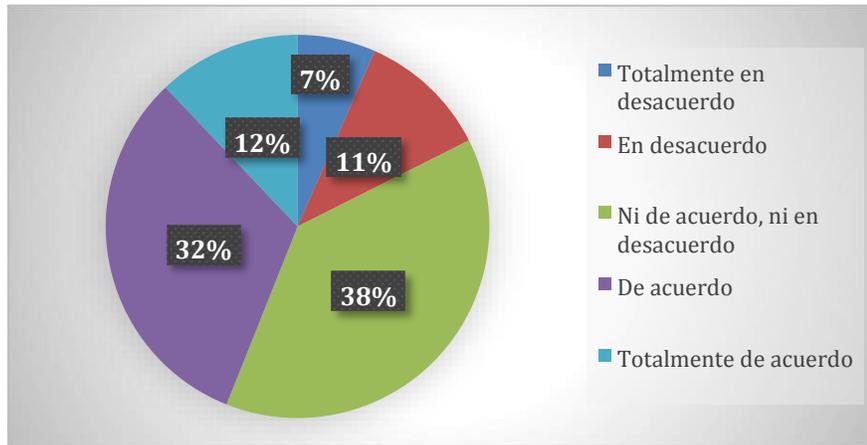


Figura 53. Ingresos Predecibles. Nota. Elaboración de los autores

A la pregunta "Tenemos flujos de ingresos continuos y clientes que realizan compras repetida y frecuentemente", el 51,6%, 47 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que catorce (14) personas, 15,4% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte diez (10) personas, 11% dicen estar en totalmente de acuerdo y otras once (11) personas, 11% afirman estar en desacuerdo y otro 11%, diez (10) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 54). Se determina una media de 3,04 y una desviación de 1.07 observándose una alta dispersión.

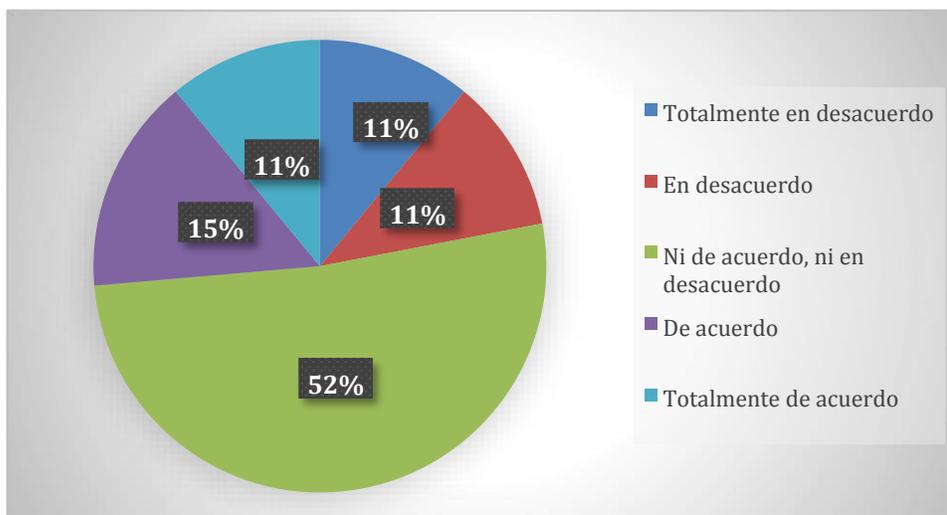


Figura 54. Ingresos Continuos. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Tenemos otras fuentes de ingresos además de los procesos académicos", el 46,2%, 42 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que dieciocho (18) personas, 19,8% indicaron estar en desacuerdo. Por otra parte catorce (14) personas, 15,4% dicen estar de acuerdo, nueve (9) personas, 9,9% afirman estar totalmente de acuerdo y otro 8,8 %, ocho (8) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 55). Se determina una media de 2,98 y una desviación de 1.05 observándose una alta dispersión.

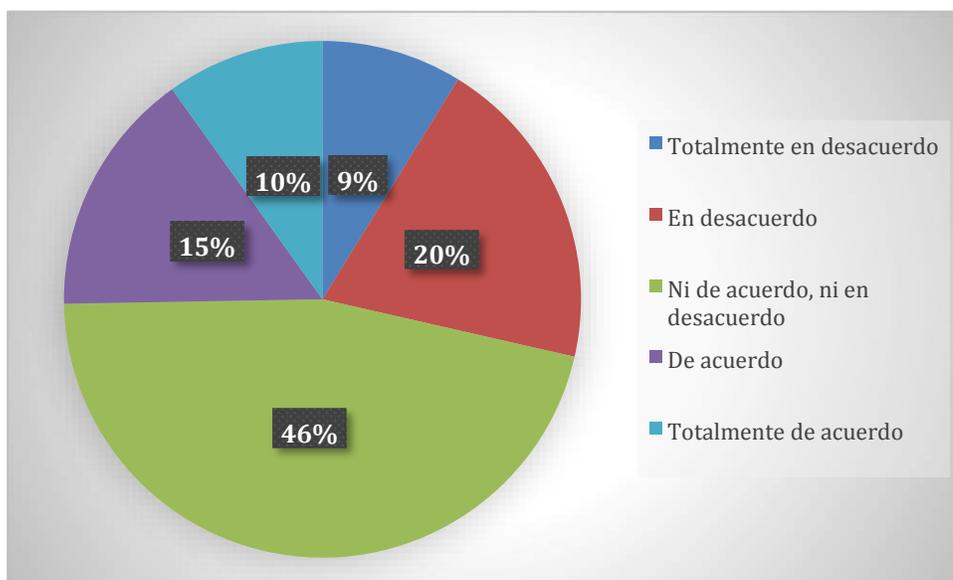


Figura 55. Ingresos Diversificados. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Nuestras fuentes de ingresos son fijas y sostenible", el 45,1%, 41 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veinte (20) personas, 22% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte dieciséis (16) personas, 17,6% dicen estar en desacuerdo, ocho (8) personas, 8,8% afirman estar totalmente de acuerdo y otro 6,6 %, seis (6) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 56). Se determina una media de 3,09 y una desviación de 1.01 observándose un alto consenso a no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

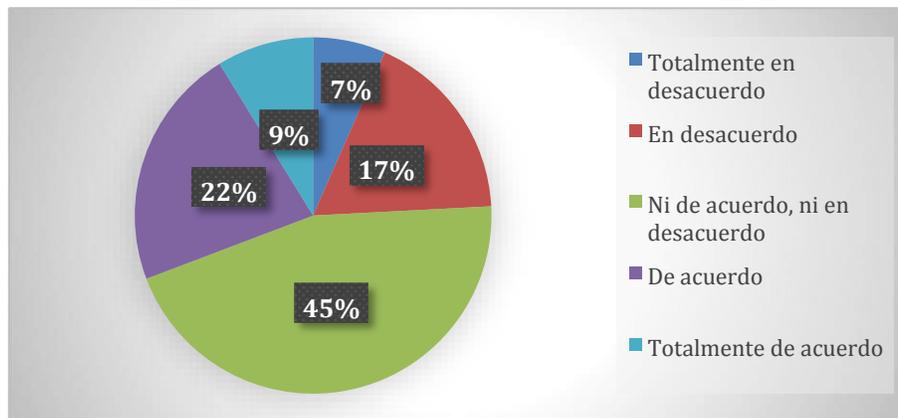


Figura 56. Ingresos Fijos y Sostenibles. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Obtenemos ingresos antes de incurrir en gasto", el 49,5%, 45 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veinte (20) personas, 22% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte once (11) personas, 12,1% dicen estar totalmente en desacuerdo, nueve (9) personas, 9,9% afirman estar en desacuerdo y otro 6,6 %, seis (6) personas, manifestaron estar totalmente de acuerdo (ver figura 57). Se determina una media de 3,01 y una desviación de 1.04 observándose un alto consenso a no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

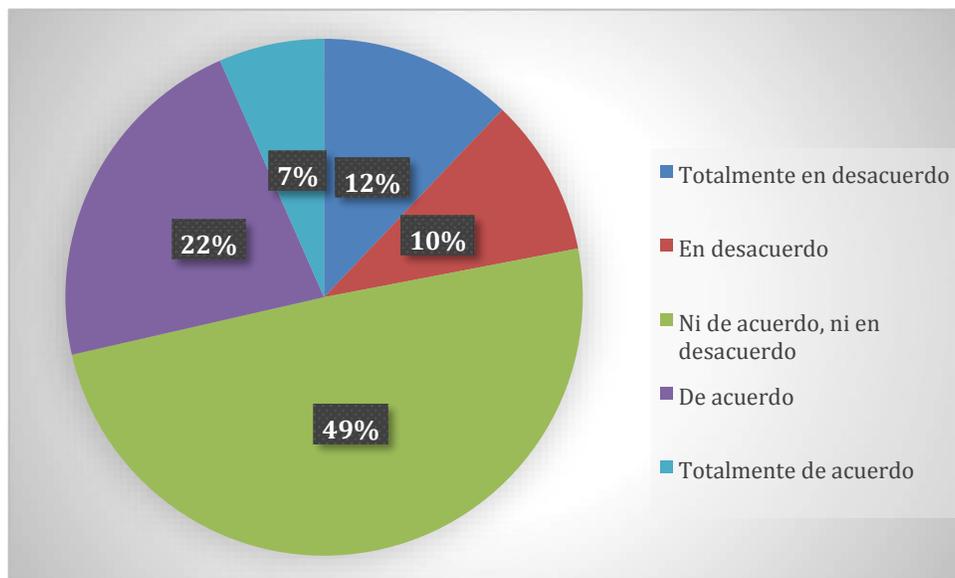


Figura 57. Ingresos cubren Gastos. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Cobramos a nuestros estudiantes tomando en cuenta lo que están dispuestos a pagar por los servicios educativos", el 29,7%, 27 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veintidós (22) personas, 24,2% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte dieciséis (16) personas, 17,6% dicen estar totalmente en desacuerdo, trece (13) personas, 14,3 % afirman estar en desacuerdo y otro 14,3 %, trece (13) personas, manifestaron estar totalmente de acuerdo (ver figura 58). Se determina una media de 3,03 y una desviación de 1.29 observándose una alta dispersión.

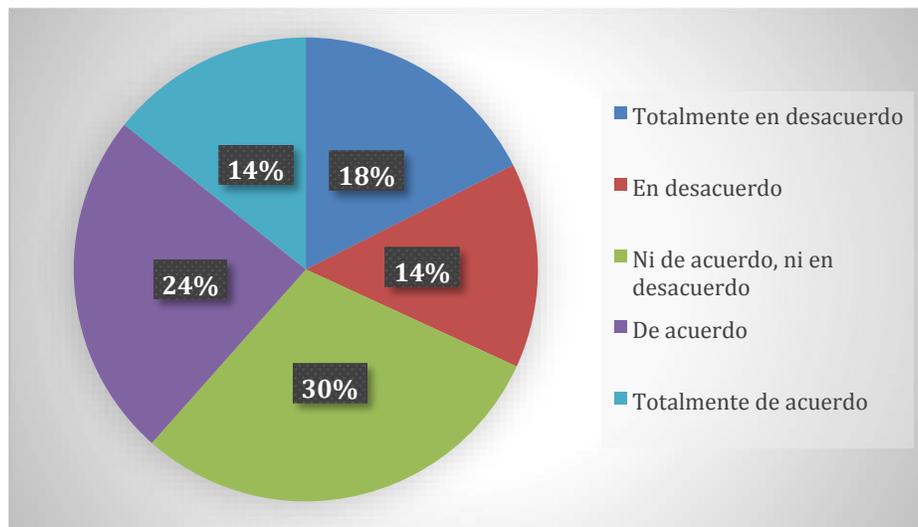


Figura 58. Precio según clientes. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Nuestros mecanismos de fijación de precios aseguran la voluntad de pago de los acudientes", el 30,8%, 28 personas manifestaron estar de acuerdo, mientras que veintisiete (27) personas, 29,7% indicaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte catorce (14) personas, 15,4% dicen estar totalmente en de acuerdo, trece (13) personas, 14,3 % afirman estar totalmente en desacuerdo y otro 9,9 %, nueve (9) personas, manifestaron estar desacuerdo (ver figura 59). Se determina una media de 3,23 y una desviación de 1.25 observándose una alta dispersión.

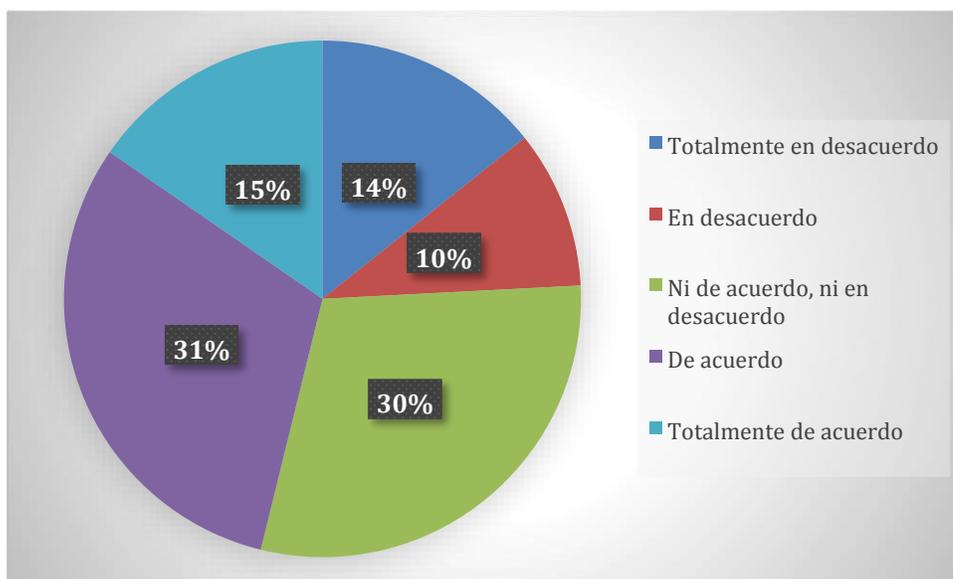


Figura 59. Mecanismos de Fijación de precios. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Nuestros costos son predecibles", el 37,4%, 34 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veintiocho (28) personas, 30,08% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte once (11) personas, 12,1% dicen estar totalmente de acuerdo, nueve (9) personas, 9,9% afirman estar en desacuerdo y otro 9,9 %, nueve (9) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 60). Se determina una media de 3,25 y una desviación de 1.11 observándose una alta dispersión.

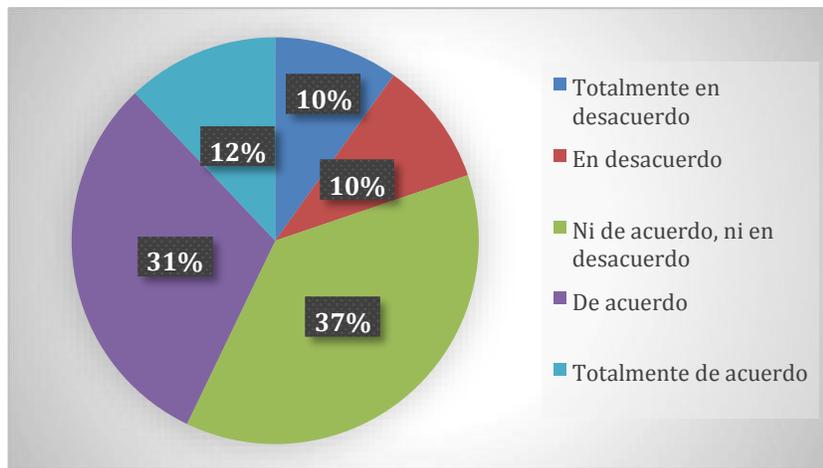


Figura 60. Costos Predecibles. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Nuestra estructura de costos se adecuía perfectamente a nuestro modelo de servicio", el 33,0%, 30 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veintiocho (28) personas, 30,08% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte dieciséis (16) personas, 17,6% dicen estar totalmente de acuerdo, nueve (9) personas, 9,9% afirman estar en desacuerdo y otro 8,8%, ocho (8) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 61). Se determina una media de 3,38 y una desviación de 1.15 observándose una alta dispersión.

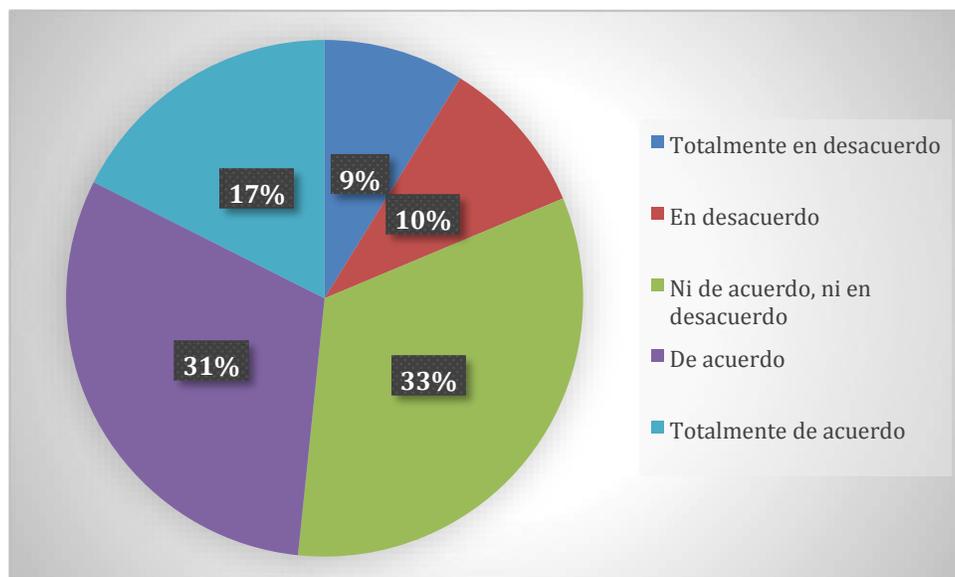


Figura 61. Costos y modelo de negocios. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Nuestras operaciones son rentables", el 41,8%, 38 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veinticinco (25) personas, 27,5% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte once (12) personas, 12,1% dicen estar en desacuerdo, nueve (9) personas, 9,9% afirman estar totalmente de acuerdo y otro 8,8%, ocho (8) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 62).

Se determina una media de 3,18 y una desviación de 1.06 observándose una alta dispersión

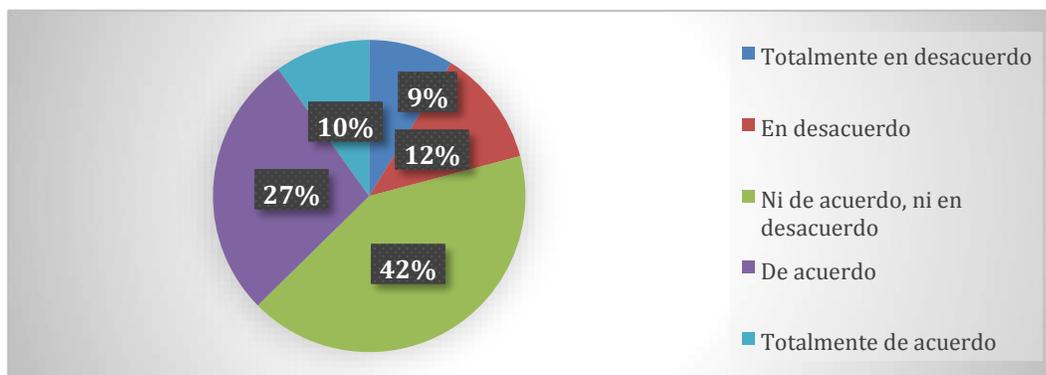


Figura 62. Operaciones Rentables. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Tenemos altos niveles de productividad", el 38,5%, 35 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veintiocho (28) personas, 30,08% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte doce (12) personas, 13,2% dicen estar totalmente de acuerdo, nueve (9) personas, 9,9% afirman estar totalmente en desacuerdo y otro 7,7 %, siete (7) personas, manifestaron estar en desacuerdo (ver figura 63). Se determina una media de 3,30 y una desviación de 1.11 observándose una alta dispersión.

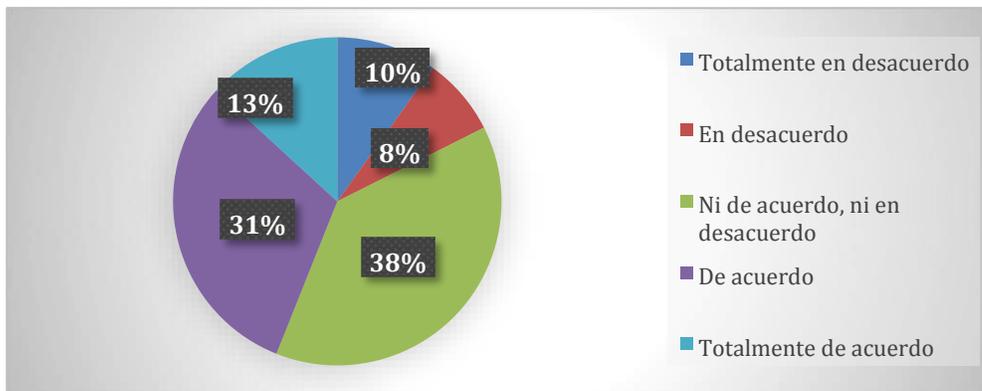


Figura 63. Altos niveles de productividad. Nota. Elaboración de los autores.

En resumen, se observa que los constructos de la variable viabilidad financiera, presentan una tendencia hacia estar de acuerdo, con variación en sus medias, desde 2.98 hasta 3,38 (ver figura 64).

Figura 31. Resumen variable viabilidad financiera

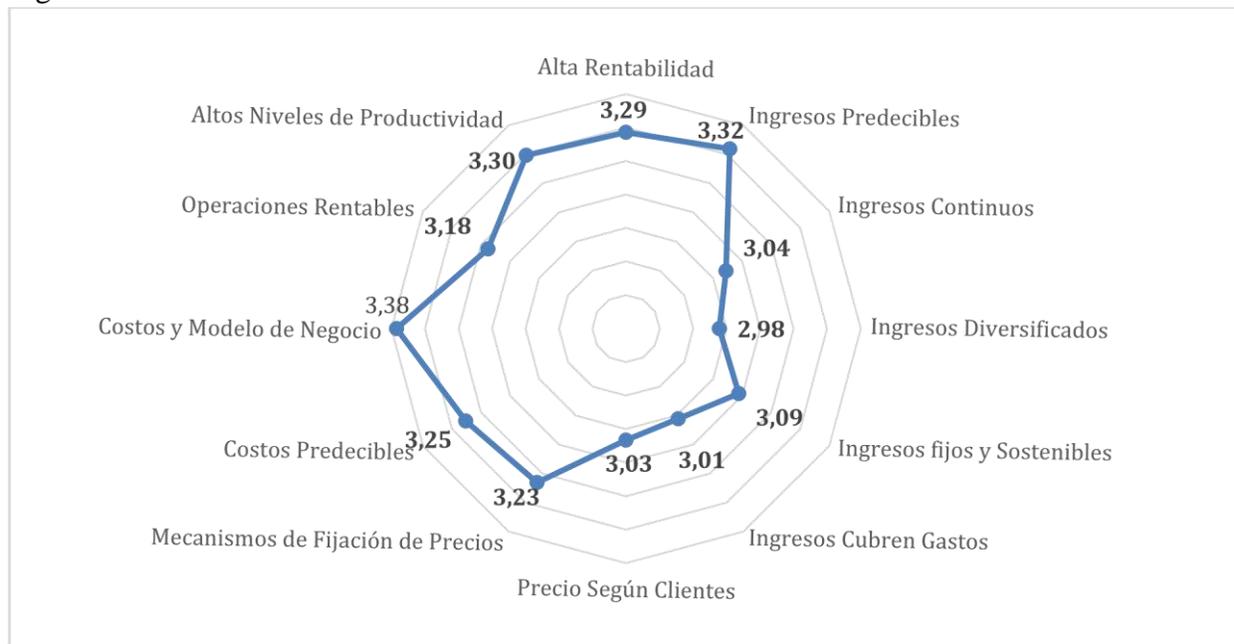


Figura 64. Resumen variable viabilidad financiera. Nota. Elaboración de los autores.

El constructo con media más baja es ingresos diversificados y constructo clave de la variable financiera es el indicador “costos y modelo

Anexo 5: Encuesta análisis de propósito CEA Puerto Tejada

ENCUESTA ANÁLISIS DEL PROPÓSITO Diagnóstico- Análisis del Propósito

Información	
Dirigida a: Directivos institucionales Otros designados por la institución	<u>ENCUESTA ANÁLISIS DE PROPÓSITO</u>
<p>La encuesta de “Análisis de propósito” forma parte del proceso de diagnóstico estratégico de la Institución Educativa. Por favor, responda a las preguntas propuestas en una forma descriptiva, ya que sus aportes serán un insumo valioso para la construcción del plan estratégico institucional.</p> <p>Esta encuesta está dirigida a los directivos de la institución educativa. Se trata de un proceso reflexivo basado en sus percepciones y consideraciones, partiendo de su experiencia y vivencias laborales. Sea descriptivo y tome en cuenta que se hace referencia a la institución educativa. Extiéndase lo que considere necesario.</p>	
Elementos	
<p>1. ¿Quiénes Somos? Se refiere a la identidad y naturaleza de la institución.</p> <p>La Corporación Educativa Adventista sede Alfonso López, es una institución educativa de carácter privado y mixto con el reconocimiento oficial de estudios No. 4143.2.2496 de abril 13 de 2009.</p> <p>Somos una empresa que ofrece los servicios de Educación Preescolar (Pre jardín, Jardín y Transición), Educación Básica Primaria y Educación Básica Secundaria con énfasis en sistemas e inglés. Como institución adventista tenemos como propósito principal el ser coadyudadores de Cristo en esta tierra para enseñar e instruir a niños y adolescentes para esta vida y para la eternidad, brindando una educación que forme estudiantes con un desarrollo integral (físico, mental, espiritual y social) y que se caracterice por generar en ellos el deseo de cambiar el mundo que los rodea a través del servicio al prójimo y el amor a Dios. Por lo tanto, somos una institución al servicio de Dios y al servicio de la comunidad de Cali y los municipios aledaños, con proyección a la expansión de la media con los grados 10° y 11°.</p>	

2. ¿Para qué existimos? Integra la razón de ser de la institución, es decir el motivo por el cual existe.

Existimos para educar a niños y adolescentes en el ser, en el hacer y el saber. Nuestras instituciones existen con el propósito de beneficiar e influenciar a la comunidad adventista, a la sociedad de Cali y municipios aledaños; con un programa de educación integral basada en los principios del verdadero cristianismo y con las más altas normas de la cultura y moral. Buscamos hacer la diferencia en cuanto a la educación en un mundo que requiere de profesionales con una visión altruista, que toque la vida de las personas y se den cuenta de que hay algo mejor, reconozcan un objetivo superior a través del servicio a la comunidad, la glorificación a Dios, educando en principios y valores cristianos para preparar a cada estudiante como candidato al reino de los cielos y que sea un ciudadano íntegro de Colombia.

3. ¿Qué sabemos hacer? ¿Cuáles son nuestras capacidades claves? ¿Cómo lo hacemos? Se refiere a las capacidades organizacionales. Toma en cuenta a los empleados, los recursos y tecnología, y al estilo de dirección.

Sabemos predicar enseñando. La institución se encarga de la formación académica, disciplinaria y espiritual brindando educación basada en principios divinos y valores humanos útiles y necesarios en la renovación y el desarrollo de talentos humanos con el compromiso de ser una institución socialmente democrática y participativa por lo que el bienestar social de la comunidad educativa será el principal valor y principio que rige en nuestra institución.

Sabemos impartir el conocimiento que capacite intelectualmente a nuestros estudiantes, pero con una base en valores que los haga diferentes a los demás; para ello corremos la segunda milla a través de acciones claves, donde el docente escucha a sus estudiante en los momentos de dificultad o de enfermedad y les recuerda lo importantes que son para su creador y lo útiles que pueden llegar a ser para la sociedad, cogidos de la mano de Dios.

Contamos con personal capacitado en las áreas y asignaturas exigidas por el gobierno, con experiencia (entre técnicos, tecnólogos y licenciados con formación constante) y altamente comprometidos con la misión en su mente y su corazón, personas idóneas que usan de forma correcta los recursos de la institución para lograr una educación de calidad a través de la planeación estratégica. Nuestro personal cristiano se preocupa no solamente por la capacidad intelectual de los estudiantes sino también por la vida espiritual y ética de los mismos por lo que incluimos en cada clase la integración fe-aprendizaje.

Colaboramos en la solución de cada uno de los conflictos de los estudiantes a través del diálogo y buscamos la restauración de las partes implicadas. Adicionalmente Integramos temas de interés para los jóvenes a través de charlas con especialistas en problemas de drogadicción, alcoholismo, promiscuidad, matoneo, antivalores, identidad sexual, etc.

Interactuamos con los padres de familia constantemente para solucionar inquietudes y para mantenerlos informados con respecto a sus acudidos; realizamos escuelas para padres que aconsejan sobre la voluntad de Dios para los hogares, capacitamos en temas de salud y cuidado del cuerpo a través de hábitos saludables y brindamos un amplio estudio de la Palabra de Dios.

En cuanto a las tecnologías de la formación (TIC) nos gustaría hacer más, tanto en capacitaciones como en dotación y adquisición de equipos, contamos con énfasis en inglés y sistemas.

4. ¿Cómo servimos? ¿Cuáles son los productos y servicios más relevantes que generamos? Se refiere a la Propuesta de servicio (productos y servicios) y cómo estos satisfacen a los clientes.

Nuestra institución ofrece los servicios de Educación Preescolar, Educación Básica Primaria, Educación Básica Secundaria, basada en principios divinos y valores humanos y cristianos con una formación con énfasis en sistemas e inglés, Servicio de psicología, Capellanía y consejería Familiar.

Servimos a diario en cada aspecto del trabajo, brindamos consejería familiar sobre conflictos en el hogar. En la comunidad oramos por los vecinos, en las jornadas de oración. Se comparte con la comunidad educativa el amplio tema del cuidado del cuerpo a través de expo salud.

Se promueve la cultura a través de la colombianidad, en donde se da a conocer nuestra filosofía en relación a la cultura de nuestro país.

Identificamos las familias más vulnerables para brindar apoyo a través de mercados, se organizan también mercado de pulgas beneficiando a personas del entorno con precios muy bajos así mismo se realizan donaciones de ropa, zapatos y otros.

También ofrecemos lúdicas deportivas tales como natación, fútbol, basquetbol, patinaje, artísticas como elaboración de cuadros, manualidades especiales, etc. o pedagógicas como visitas al museo, al zoológico, a la biblioteca departamental, etc.

El elemento más importante y destacado de nuestro servicio es la fidelización a través de la atención al cliente.

5. ¿A quiénes servimos? ¿Para quienes trabajamos? ¿Quiénes son nuestros interesados, nuestros públicos? Beneficiarios directos (públicos interesados) se refiere al perfil específico de las personas y entidades a las que se les ofrece la propuesta de servicio.

Nuestro propósito trascendental es servir al dador de la vida, nuestro Padre Eterno a través del servicio a la comunidad de Santiago de Cali y los municipios aledaños impactando positivamente la vida de niños, jóvenes y hogares del sector.

Servimos al amplio sector oriental de nuestra ciudad, ya que en algunas comunas es el más vulnerable, servimos a madres cabeza de familia y familias que ven en nuestra educación la más apropiada para sus hijos, quienes se ven rodeados de peligro y violencia cotidiana, concientizando a los jóvenes ya que cada día se ven rodeados de malos ejemplos como la droga, el dinero fácil, el alcoholismo, etc., brindando apoyo moral convirtiendo a la institución en un lugar de refugio momentos de dificultad.

6. ¿Qué principios nos mueven a actuar? Principios fundamentales que sustentan y direccionan a la institución.

La integralidad, el amor a la misión, la diligencia, el altruismo, la pureza, el temor y amor a Dios, el servicio y el amor a las personas. Trabajamos con base a principios cristocéntricos, bajo la visión revelada de la biblia y la naturaleza con una perspectiva espiritual bajo la dirección del Espíritu Santo; por medio de las características distintivas de la educación adventista basadas en las Sagradas Escrituras y en el libro “La Educación” (Autora: Elena G. de White); destacando el propósito redentor de la verdadera educación: “restaurar a los seres humanos a la imagen de su Hacedor”.

Ayudar a desarrollar en nuestros estudiantes habilidades que los capacitarán para servir en éste mundo y habitar en el venidero.

7. ¿Cómo nos perciben nuestros públicos? ¿Nuestra imagen corporativa refleja el propósito? ¿Cómo deseamos ser vistos? Se refiere a caracterizar a la institución en relación con su entorno. La imagen que refleja y su posicionamiento en el sector.

Nuestros públicos nos perciben como un colegio de calidad académica, pero que carece de una planta física atractiva. La institución cuenta con buenos docentes, pero con salarios bajos. Nuestro público conoce nuestra intención de mejora continua pero reconocen que no contamos con los recursos suficientes. Debido a nuestra ardua labor hemos obtenido muy buenos resultados, razón por lo que la misma comunidad educativa se ha encargado de hacernos publicidad.

Gracias a Dios y al trabajo arduo que los docentes y administrativos hemos realizado y a la buena atención que se le brinda al público, hemos obtenido muy buenos resultados, ya que la misma comunidad educativa se ha encargado de hacernos publicidad.

Hemos sentido el empoderamiento en el sector, ya que los hijos y nietos de nuestros estudiantes ocupan nuestras aulas en la actualidad. Nos buscan por el trato diferente que encuentran en nuestros docentes y lo más relevante, es que en su gran mayoría han llegado a nuestra institución por recomendación de los padres satisfechos por la educación brindada.

Además, nuestra imagen corporativa refleja el propósito propuesto en los resultados de las pruebas del estado ya que pertenecemos a la Corporación Educativa Adventista, la cual ocupó el tercer lugar en la educación a nivel municipal, el noveno lugar a nivel departamental y el primer lugar entre los colegios adventistas de Colombia.

Deseamos que la institución educativa diversifique su oferta de servicio, siendo más propositivos y dando otra clase de educación sin cambiar la misión. Uno de nuestros grandes propósitos es que nos vean como la alternativa que ofrece una educación diferente, basada en valores y el amor de Dios, ante todo. Deseamos que nos identifiquen como una institución preocupada por inculcar valores en nuestros estudiantes, además como una institución de alta calidad académica.

8. ¿Cómo es percibida nuestra experiencia de servicio? ¿Cómo esperamos que sea la experiencia de servicio? Se refiere a las características de sus servicios y cómo son experimentadas por los asociados.

En los últimos años, hemos dejado huella en lo que respecta a nuestro nivel educativo, el cual fortalece la experiencia adquirida por los años en cuanto a los valores que se han dejado como legado de unas generaciones a otra en nuestra comunidad educativa. Como maestros y administrativos siempre nos preocupamos en prestar un buen servicio educativo a la comunidad, estamos dispuestos a ayudar, a enseñar y nos preocupamos por las personas, aunque no siempre se logra llegar al 100% como se quisiera.

Los padres de familia se han encargado de testificar por el buen servicio que se le ofrece a sus hijos e hijas y son los que se han encargado de traer nuevos estudiantes a la institución. Son conscientes del nivel educativo competente que ofrecemos y lamentan mucho la falta de la continuidad de los grados 10° y 11°. Por lo cual de manera constante hacen la sugerencia de la gran necesidad al considerar que los colegios circundantes no ofrecen la educación que sueñan para sus hijos.

Nos vemos como un colegio que pueda ofrecer la continuidad en la media académica y así disminuir la preocupación de los padres que no saben qué hacer con sus hijos al terminar noveno, brindando de esta manera una educación que supla las necesidades del sector donde es percibida positivamente.

9. ¿Con qué tipo de colaboradores contamos? ¿Cómo están nuestros procesos y tecnología para llevar a cabo el propósito? Se refiere a la forma cómo está diseñada la institución. Toma en cuenta los procesos y los sistemas, así como el perfil de los colaboradores (empleados).

La institución cuenta con docentes capacitados y con experiencia; personal administrativo dispuesto, constantemente preocupados por brindar un buen servicio educativo. Contamos con capacitaciones constantes de parte del gobierno en cuanto al manejo de la convivencia escolar, de la corporación y de la UCS para el fortalecimiento del perfil docente.

Como empresa tenemos procesos que se están llevando a cabo y no se han culminado.

Carecemos de recursos tecnológicos y económicos aunque manejamos las herramientas tecnológicas proporcionadas por el ministerio de educación e institucionalmente contamos con el quid, como sistema de notas y conexión con el padre de Familia. Esperamos contar con mejores recursos para lograr llevar a cabo el propósito de la institución.

10. ¿Cuáles son los valores que caracterizan a la institución actualmente? ¿Cuáles valores son deseables para el buen funcionamiento de la institución? Se refiere a las percepciones y creencias de la institución según su naturaleza, entorno y propósito.

Nuestra Corporación Educativa Adventista se caracteriza por brindar una educación basada en valores y principios espirituales que ayudan y enriquecen la educación de nuestros educandos. Los valores que nos caracterizan son: Consolación, humildad, justicia, misericordia, pureza, paz, lealtad, amabilidad, veracidad, gozo, responsabilidad, tolerancia, cooperación, unidad, honestidad, templanza, tolerancia, amistad, el servicio al prójimo, alegría, amor y respeto estos valores son impartidos en cada una de nuestras actividades.

Consideraciones adicionales. Agregue cualquier otro comentario o consideración adicional que desee.

Considero que se ha avanzado en cuanto a la integración de los colegios, nos sentimos como parte de la educación adventista en Colombia, sin embargo aún falta una mirada hacia los colegios pequeños, en donde los docentes trabajamos con pocos recursos y sin embargo hacemos mucho. Y a título personal considero que se debería de dar algún alivio a los docentes que deseamos que nuestros hijos estén en la universidad adventista. Hemos brindado un servicio durante muchos años (20 en mi caso) y considero que sería un alivio debido al salario recibido, debido a la condición de nuestros pequeños colegios.

La misión de la institución es Hermosa, la gestión educativa es Buena y es reconocida en su entorno cercano.

Anexo 6: Reportes CEA Puerto Tejada

Matriz de Reconocimiento de Equipos Electrónicos y Computacionales

Área	Programas Computacionales o Aplicaciones					Uso
	Detalle		Licencia			
	Cantidad	Nombre del Programa o Aplicación	Libre	Comercial	Educativa	
Académica		Sistema Operativo	X			
		Sistema de Gestión Académica			X	informes académicos de notas y tareas
		Aplicación de Ofimática				
		Aplicaciones educativas (describir cada una)				
		Otras (describir cada una)				
Administrativa		Sistema Operativo	X			
		Sistema de Gestión Contable		X		financiero y contabilidad
		Aplicación de Ofimática				
		Otras (describir cada una)				
Otra		Describir cualquier otro tipo de software				

Tabla 33.. Programas Computacionales o Aplicaciones. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

CORPORACIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA PUERTO TEJADA						
Matriz de Reconocimiento de Equipos Electrónicos y Computacionales						
Área	Equipos Electrónicos y Computacionales					
	Detalle		Estado			Uso
	Cantidad	Nombre del Equipo	Bueno	Regular	Malo	
Académica		Computador de escritorio	0			
		Computador portátil	2			clases de docentes
		Video beam	0			
		Televisor	5			proyección vídeos didácticos
		Tablets	5			clases de docentes y registro de notas
Administrativa		Computador de escritorio	2			uno para secretaría y otro para tesorería
		Computador portátil	0			
		Video beam	0			
		Televisor	0			

Tabla 34. Equipos Electrónicos y Computacionales. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista

Matriz de Reconocimiento de Servicios y Proveedores Tecnológicos						
Área	Servicios y Proveedores Tecnológicos					
	Detalle Nombre del Servicio	Proveedor	Tipo de Contrato			Uso
			Pago	Gratuito	Alquilado	
Académica	Servicio de campus virtual					
	Servicios bibliográficos digitales					
	Servicio de clases virtuales	jetsymmeet, zoom		X		clases virtuales
	Servicio de internet	direct tv	X			internet para el colegio y sala de sistemas
	Servicio de correo electrónico					
Administrativa	Servicio de telefonía fija					
	Servicio de televisión					
	Servicio de telefonía celular					
	Servicio de hospedaje en la nube					
	Servicio de internet	direct tv	X			secretaría, tesorería, rectoría y capellanía

Servicio de correo electrónico	Hotmail, Gmail		X		secretaría y tesorería
servicios de redes sociales	Facebook		X		colegio en general
Dominio de página web					
Servicio de hospedaje de sitio web					

Tabla 35. Servicios y Proveedores Tecnológicos. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

CORPORACIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA PUERTO TEJADA		
Matriz de Reconocimiento de Recursos Bibliográficos		
Área del Conocimiento	Cantidad	Nivel Educativo
Matemáticas	3	Preescolar
Matemáticas	15	Básica primaria
Matemáticas	22	Básica secundaria
Matemáticas	5	Educación media
Matemáticas	45	Todos los niveles
Español	36	Todos los niveles
Literatura	5	Todos los niveles
Ciencias Naturales	23	Todos los niveles
Ciencias Sociales	10	Todos los niveles
Religión	32	Todos los niveles
Diccionarios español	3	Todos los niveles
Enciclopedias	2	Todos los niveles

Tabla 36. Reconocimiento de Recursos Bibliográficos. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Matriz Evaluación Ambientes Complementarios				
Ambientes Complementarios	Número de espacios	Área Total (m2)	¿Se asegura el acceso a personas con discapacidad?	
			SI	NO
Oficinas para dirección administrativa	3	26		X
Oficinas para dirección académica				
Espacios para el bienestar estudiantil	1	6		X
Espacio para almacenamiento de residuos peligrosos				
Espacios para clasificación y almacenamiento de residuos sólidos				
Espacios para almacenamiento de materiales y/o herramientas				
Talleres de mantenimiento				
Residencias escolares				
Área de cocina	1	5		X
Comedores				
Parqueaderos de bicicletas	2	4		X
Parqueaderos de automóviles				
Parqueos para personas con discapacidad				
Juegos sanitarios (sanitario más lavamanos)	11	6		X
Duchas				

Tabla 37. Matriz Evaluación Ambientes Complementarios. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Matriz Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos																									
Ambientes A	Número actual de estudiantes	Área Total (m2)	¿Se asegura el acceso a personas con discapacidad?		¿Se almacenan materiales impresos y/o digitales?		¿Dispone de equipos para consulta y comunicación?		¿Incluye zonas para trabajo individual y/o en pequeños grupos?		Cuenta con medios electrónicos		Cuenta con mobiliario flexible		¿Se asegura la comodidad visual, principalmente por la luz natural?		¿Se asegura comodidad higrotérmica (temperatura y humedad)?		¿Se asegura acondicionamiento acústico apropiado sin utilización de medios electrónicos de amplificación?		¿Hay una adecuada calidad del aire en el cual no hay contaminantes conocidos en cantidades nocivas?				
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Aula Preescolar	22	24	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x			
Aula 1º	25	12	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x			
Aula 2º	22	12	x		x		x		x	x		x	x		x		x		x		x		x		
Aula 3º	26	12	x		x		x		x	x		x	x		x		x		x		x		x		
Aula 4º	24	18	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x	
Aula 5º	32	21	x		x		x		x	x		x	x		x		x		x		x		x		
Aula 6º	40	21	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x	
Aula 7A	26	20	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x	
Aula 7B	25	15	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x	
Aula 8º	40	24	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x	
Aula 9	39	24	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x	
Aula 10º	40	24	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x	
Aula 11º	34	15	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x	

Tabla 38. Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos A. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Matriz Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos													
Ambientes B y C	Existencia		Área Total (m2)	¿Se asegura el acceso a personas con discapacidad?		¿Se almacenan materiales impresos y/o digitales?		¿Dispone de equipos para consulta y comunicación?		¿Incluye zonas para trabajo individual y/o en pequeños grupos?		Cuenta con medios electrónicos	
	SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Biblioteca	X		12.5		X	X			x		x		X
Aula idiomas		X											
Espacio para soporte de educación especial		X											
Centros de ayudas educativas		X											
Laboratorio de ciencias naturales		X											
Laboratorio de física		X											
Laboratorio de química		X											
Laboratorio integrado (física, química y biología)		X											
Taller integrado de tecnología, innovación y multimedia		X											
Aula TIC (salón de terminales digitales)	X		15		X	X	X			X		X	
Taller de dibujo técnico y/o artístico		X											
Taller de cerámica, escultura y modelado		X											
Taller de electricidad	X		12										

Tabla 39. Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos B y C 1. Fuente: Carlos William Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Otros		X										
-------	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 40. Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos B y C 2. Fuente: Carlos William

Marín docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

Matriz Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos													
Ambientes D y E	Existencia		Área Total (m2)	¿Se asegura el acceso a usuarios con discapacidad?		¿Se almacenan materiales e implementos deportivos?		¿Estos ambientes son de fácil accesibilidad?		¿Tiene buena ventilación?		¿Tiene buena iluminación?	
	SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Cancha multiuso para practicar deporte		X											
Cancha de baloncesto		X											
Cancha de microfútbol		X											
Otro espacio para la práctica de deporte	X		25	X		X		X		X		X	
¿Cual? Patio para el descanso													
Corredores	X		70	X		X		X		X		X	
Escaleras	X		30	X		X		X		X		X	

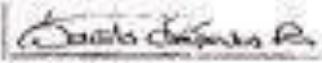
Aula múltiple		X											
Salón de música		X											
Templo	X		60	X	X		X		X		X		
Otros		X											

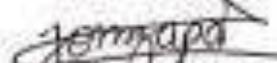
Tabla 42. Evaluación Ambientes Pedagógicos Básicos F. Fuente: Carlos William Marín

docente FCAC, Corporación Universitaria Adventista.

CORPORACION EDUCATIVA ADVENTISTA SECCION PACIFICO SUR
MT. 900,893,897
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
(EXPRESADOS EN PESOS COLOMBIANOS)
A 31 DICIEMBRE DE:

Descripción	Notas	2019
ACTIVOS		
ACTIVO CORRIENTE		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO		\$ 6.466.115
Caja	3 \$	152.513
Bancos	3 \$	2.221.190
Organismos cooperativos financieros		<u>4.092.412</u>
DEUDORES		\$ 26.163.181
Clientes	4 \$	15.572.300
Anticipos y Avances	4 \$	3.816.124
Deudas de Déficit Cobro	4 \$	6.311.668
Deterioro Acumulado Cuentas por Cobrar		<u>-1.516.911</u>
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		\$ 32.849.296
ACTIVOS NO CORRIENTES		
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		
ACTIVO DEPRECIABLE		\$ 40.554.886
Terranos	5 \$	5.850.000
Construcciones y Edificios	5 \$	39.942.452
Equipo de Oficina	5 \$	40.379.567
Equipos de Computación	5 \$	57.058.461
Depreciación Acumulada	5 \$	<u>-102.706.614</u>
OTROS ACTIVOS		\$ -2.883.200
Intangibles	6 \$	8.440.000
Amortización Acumulada Licencias		\$ -8.440.000
Activo por Impuesto Diferido	6 \$	<u>-2.883.200</u>
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		\$ 37.671.686
TOTAL ACTIVOS		\$ 70.520.982
PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
Compañías Vinculadas		\$ 67.849.903
Cuentas por Pagar	7 \$	11.681.065
Impuestos por Pagar	7 \$	16.090.430
Beneficios a Empleados	7 \$	166.000
Otros Pasivos	7 \$	15.278.822
		<u>23.735.588</u>
PASIVO A LARGO PLAZO		\$ -
Cuentas por Pagar	7 \$	<u>-</u>
PATRIMONIO		\$ 2.471.079
Aporte Social	8 \$	14.796.000
Excedente(Déficit) Neto Presente ejercicio		\$ 5.217.747
Déficit Netos Ejercicios Anteriores	9 \$	-23.282.333
Superávit por Revaluación	10 \$	<u>5.729.588</u>
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO		\$ 70.520.982


DANILO CESPEDES
 Representante Legal


JOSE NORBEY ZAPATA PAZ
 Contadora
 T.P. 323691-T

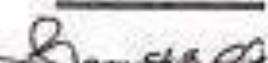
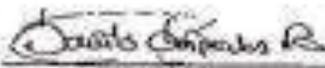
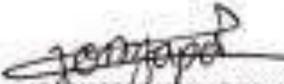

NANCY S. CALAMBAS C.
 Revisor Fiscal
 T.P. 54845-T

Figura 65. BALANCE GENERAL 2019. Fuente: CEA Puerto Tejada.

CORPORACION EDUCATIVA ADVENTISTA SECCION PACIFICO SUR
NIT. 900,699,897
ESTADO DE ACTIVIDADES
A 31 DICIEMBRE DE:

Descripción	Notas	2019
		ACUMULADO
INGRESOS	11	\$ 349.757.250
Enseñanza	\$ 355.309.050	
Devoluciones	\$ -5.611.800	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	13	\$ 418.861.691
Gastos de Personal	\$ 283.584.191	
Honorarios	\$ 44.200.000	
Impuestos	\$ 4.164.287	
Contribuciones	\$ 9.000.000	
Seguros	\$ 8.704.200	
Servicios	\$ 20.686.129	
Mantenimiento y Reparaciones	\$ 11.602.672	
Gastos de Viaje	\$ 315.000	
Depreciaciones	\$ 4.910.195	
Amortizaciones	\$ 2.440.000	
Diversos	\$ 27.435.676	
Provisiones	\$ 1.516.911	
EXCEDENTE O DEFICIT OPERACIONAL		\$ -69.104.411
OTROS INGRESOS	12	\$ 76.197.937
Financieras	\$ 29.989	
Auxilios	\$ 54.014.855	
Donaciones	\$ 22.151.108	
Diversos	\$ 1.985	
OTROS EGRESOS	14	\$ 1.709.780
Gastos Financieros	\$ 1.509.165	
Gastos Extraordinarios	\$ 110.615	
EXCEDENTE (DEFICIT) ANTES DE IMPUESTO		\$ 5.383.747
Menos		
Provisión de Impuesto de renta		\$ 166.000
EXCEDENTE (DEFICIT) NETO		\$ 5.217.747


DANILO CESPEDES
 Representante Legal


JOSE NORREY ZAPATA PAZ
 Contador
 T.P. 223691-T

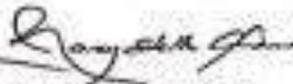

NANCY S. CALAMBAS C.
 Revisor Fiscal
 T.P. 54849-T

Figura 66. ESTADO DE RESULTADOS 2019. Fuente: CEA Puerto Tejada.

Información de Docentes 2020

Cargo/área	Título(s) académicos	Escalafón	Tiempo de servicio en esta institución (Años)	Tiempo de servicio en la docencia (Años)
Docente Preescolar	Lic. en Educación Preescolar	4	26	26
Docente de Primero	Lic. en Básica Primaria con Énfasis en Ciencias Naturales	7	36	36
Docente de Segundo	Lic. en Educación Preescolar	2	Lo que ha corrido del año	5
Docente de Tercero	Lic. en Educación Ambiental		4	10
Docente de Cuarto	Lic. en Etnoeducación		3	2
Docente de Quinto	Tecnología en Gestión Industrial		18	16
Docente de Sexto	Ingeniera Física		Lo que ha corrido del año	Lo que ha corrido del año
Docente de Séptimo A	Lic. En Lingüística y Literatura		2	2
Docente de Séptimo B	Profesional Geografía		Lo que ha corrido del año	2
Docente de Octavo	Lic. En Matemáticas	2A	3	10
Docente de Noveno	Téc. profesional en Inglés y estudiante de la carrera lengua extranjeras con énfasis en ingles		4	7
Docente de Decimo	Lic. en Básica Primaria con Énfasis en Matemáticas	7	29	29
Docente de Undécimo	Tecnología en Atención Pre Hospitalaria		6	8
Docente de electricidad	Tecnólogo En Producción Industrial Y Tecnólogo Electricista		6	30
Docente de sistemas	Ingeniero en sistemas		2	8
Docente de sistemas	Ingeniero en Automatización industrial Y Ingeniero en sistemas		Lo que ha corrido del año	6 meses
Docente de Religión	Lic. En Teología		Lo que ha corrido del año	3

Tabla 44. Información Docentes CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

Información de los Estudiantes 2020

Grado	Cantidad de Estudiantes	Estrato	Hombre	Mujer	Viven con Padres
J°	1	2	1	0	SI
T°	22	1 Y 2	11	11	SI
1°	23	1 Y 2	5	18	SI
2°	23	1 Y 2	12	11	SI
3°	25	1 Y 2	16	9	SI
4°	21	1 Y 2	9	12	SI
5°	32	1 Y 2	18	14	SI
6°	41	1 Y 2	21	20	SI
7A°	25	1 Y 2	11	14	SI
7B°	25	1 Y 2	10	15	SI
8°	37	1 Y 2	15	22	SI
9°	38	1 Y 2	19	19	SI
10°	39	1 Y 2	21	18	SI
11°	34	1 Y 2	11	23	SI

Tabla 45. Información Docentes CEA Puerto Tejada. *Nota.* Elaboración de los autores.

Anexo 7: Análisis Docentes Cea Puerto Tejada

Este análisis se realiza con el fin de poder identificar las características de los diferentes docentes que hacen parte de la Corporación Educativa Adventista Puerto Tejada.

Descripción de la población observada

La Corporación Educativa Adventista Puerto Tejada, cuenta con 16 docentes, de los cuales el 81%, 13 docentes, son profesionales, mientras que 2 docentes, el 13% son tecnólogos y finalmente 1 docente, que representa el 6%, es técnico (ver figura 67).

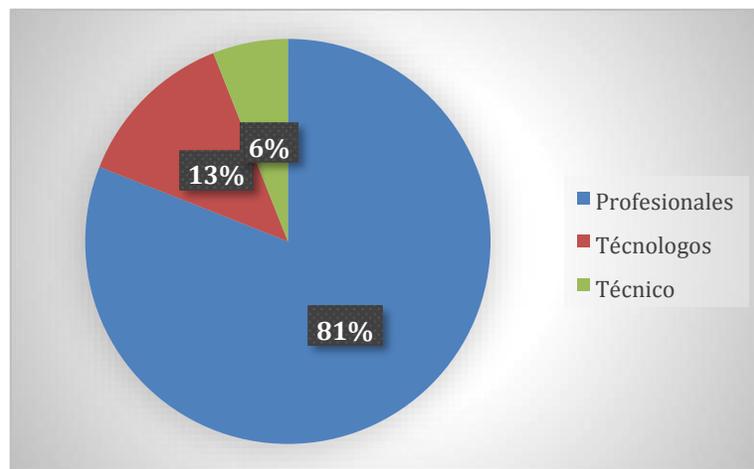


Figura 67. Nivel académico docentes

Como se puede observar en figura, la mayoría de los docentes son profesionales, sin embargo, ningún docente cuenta con un postgrado que les permita mejorar su nivel educativo (ver tabla 1).

N°	Cargo/área	Título (s) académicos
1	Docente Preescolar	Lic. en Educación Preescolar
2	Docente de Primero	Lic. en Básica Primaria con Énfasis en Ciencias Naturales
3	Docente de Segundo	Lic. en Educación Preescolar
4	Docente de Tercero	Lic. en Educación Ambiental
5	Docente de Cuarto	Lic. en Etnoeducación

6	Docente de Quinto	Tecnología en Gestión Industrial
7	Docente de Sexto	Ingeniera Física
8	Docente de Séptimo A	Lic. En Lingüística y Literatura
9	Docente de Séptimo B	Profesional Geografía
10	Docente de Octavo	Lic. en Teología
11	Docente de Noveno	Téc. con Proficiencia en inglés y estudiante de la carrera lengua extranjeras con énfasis en inglés
12	Docente de Decimo	Lic. en Básica Primaria con Énfasis en Matemáticas
13	Docente de Undécimo	Lic. en Educación Básica con Énfasis en Matemática
14	Docente de electricidad	Tecnólogo En Producción Industrial Y Tecnólogo Electricista
15	Docente de sistemas	Ingeniero en sistemas
16	Docente de sistemas	Ingeniero en Automatización industrial Y Ingeniero en sistemas

Tabla 47. Títulos académicos de los docentes. Nota. Elaboración de los autores.

De esos 16 docentes, 9 son de género femenino, lo que representa el 56%, y el 44% restantes, 7 profesores, hacen parte del género masculino (ver figura 68). Estos 16 docentes, tienen edades que varían entre los 24 y los 60 años.

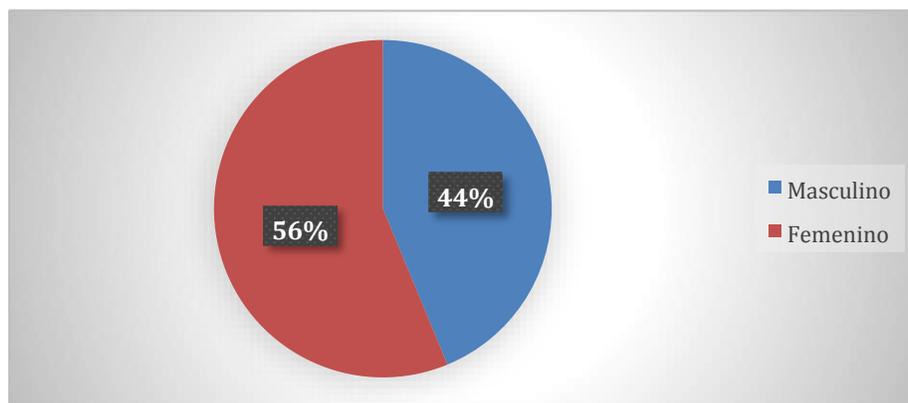


Figura 68. Género de los docentes. Nota. Elaboración de los autores.

En cuanto a su estado civil, 8 docentes están casados, lo que representa el 50% del total de la plantilla de docentes, sin embargo, un 25% que equivale a 4 docentes, se encuentran solteros. El 19%, 3 profesores, están divorciados y finalmente un 6%, 1 docente, se encuentra viviendo en unión libre (ver figura 69).

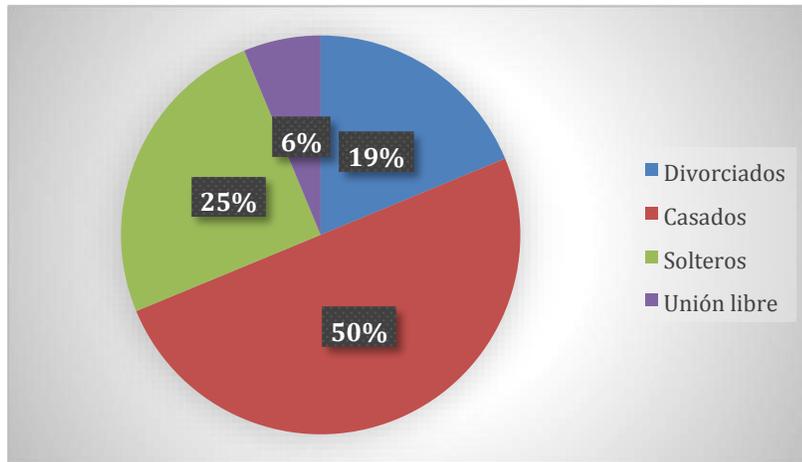


Figura 69. Estado civil docentes. Nota. Elaboración de los autores.

Todos los docentes del colegio son adventistas, y el 43% lo que equivale a 7 docentes, han dedicado toda su vida laboral a enseñar y formar estudiantes en esta institución (ver tabla 2).

Cargo /área en la institución	Tiempo de servicio la docencia (años)	Tiempo de servicio en (años)
Docente preescolar	26	26
Docente de primero	38	38
Docente de segundo	8 meses	5
Docente de tercero	4	9
Docente de cuarto	3	10
Docente de quinto	no informa	no informa
Docente de sexto	8 meses	8 meses
Docente de séptimo a	1 y 8 meses	1 y 8 meses
Docente de séptimo b	8 meses	3 años
Docente de octavo	8 meses	8 meses
Docente de noveno	4	7

Docente de decimo	30	33
Docente de undécimo	5	5
Docente de electricidad	7	10
Docente de sistemas	8 meses	8 meses
Docente de sistemas	2	5

Tabla 48. Vida laboral docente. Nota. Elaboración de los autores.

Como se puede observar en la tabla, el 43% de los docentes ha dedicado toda su vida laboral a la Corporación educativa, donde el docente de primero es el que más experiencia tiene respecto al ejercicio de su labor como docente, con 38 años de experiencia, seguido por el docente de preescolar que cuenta con 26 años de experiencia.

Asimismo, entre los docentes que menos experiencia tienen en cuanto a su vida laboral, se encuentra el docente de sexto con 8 meses de experiencia, seguido del docente de octavo también con 8 meses de experiencia, y finalmente el docente de sistemas que igualmente cuenta solo con 8 meses de experiencia en el ejercicio de su labor como docente.

Otros docentes, como por ejemplo el docente de decimo y el docente de electricidad, llevan solo 3 años de experiencia laboral en otras instituciones, porque la mayor parte de su vida laboral ha sido formando estudiantes en el colegio adventista. Finalmente, 7 docentes cuentan con mayor experiencia laboral en otros lugares, que varían desde los 2 años y medio hasta los 7 años trabajando por fuera de la institución.

Por otro lado, en cuanto a su nivel salarial, el 81% de los docentes gana un Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV), lo que equivale a 13 profesores. Por otro lado, un 13%, 2 docentes, ganan más del SMLV, y finalmente un 6%, 1 docente, gana mucho menos del SMLV (ver figura 70). Lo que permite observar la baja remuneración que recibe el cuerpo docente.

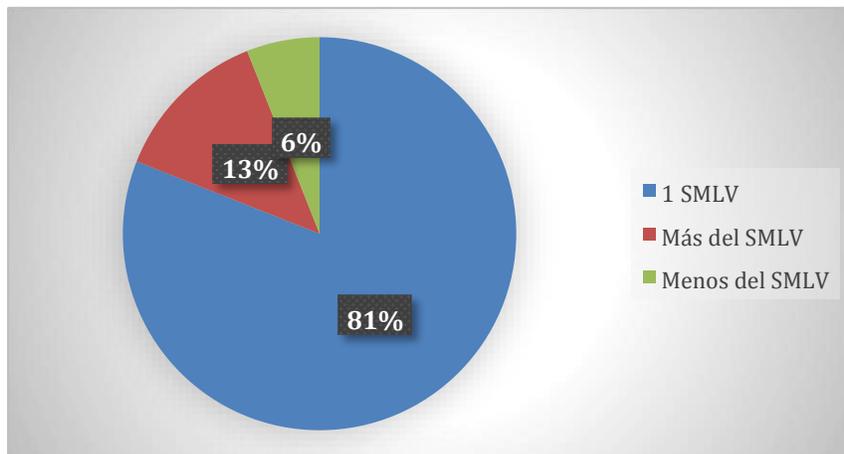


Figura 70. Nivel salarial. Nota. Elaboración de los autores.

Finalmente, en cuanto a su estratificación económica, un 44% que equivale a 7 docentes, son estrato 1, asimismo otros 7 docentes, 44%, pertenecen al estrato 2, y 12%, 2 docentes, son estrato 3 (ver figura 71).

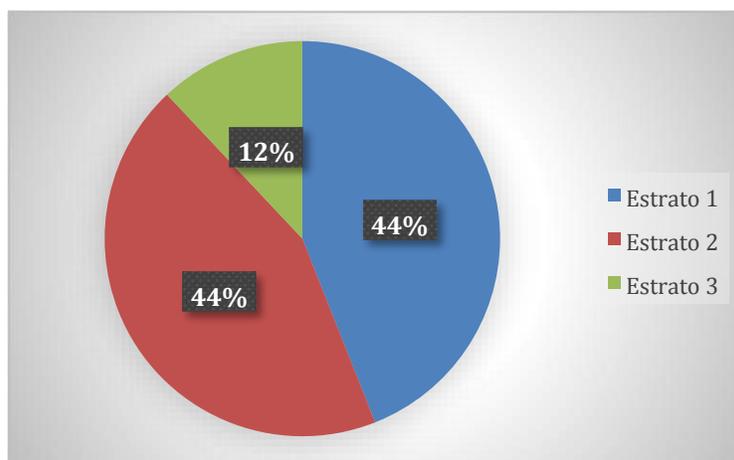


Figura 71. Estratificación económica. Nota. Elaboración de los autores

Anexo 8: Evaluación del Modelo De Servicio CEA Puerto Tejada

En el presente análisis estadístico se examinan las características de los diferentes elementos del modelo de servicio de la Corporación Educativa Adventista de Puerto Tejada

Descripción de la población observada.

Unidad observada	N	%
Acudiente de estudiante de la institución educativa	47	40%
Directivo de la institución educativa	6	5%
Docente de la institución educativa	14	12%
Estudiante de la institución educativa	44	37%
Miembro de la Asamblea de padres de familia	7	6%
Total	118	100%

Tabla 49. Nivel del participante. *Nota.* Elaboración de los autores.

La encuesta fue contestada por 118 participantes que cumplen diferentes roles en la institución (ver tabla 1), de los cuales el 40% son acudientes de estudiantes de la institución educativa, el 37% son estudiantes, el 12% son docentes, el 6% son miembros de la asamblea de padres de familia y el 5% son directivos de la institución (ver figura 72), denotándose

que la mayor proporción de participantes corresponde a los acudientes de estudiantes de la institución educativa.

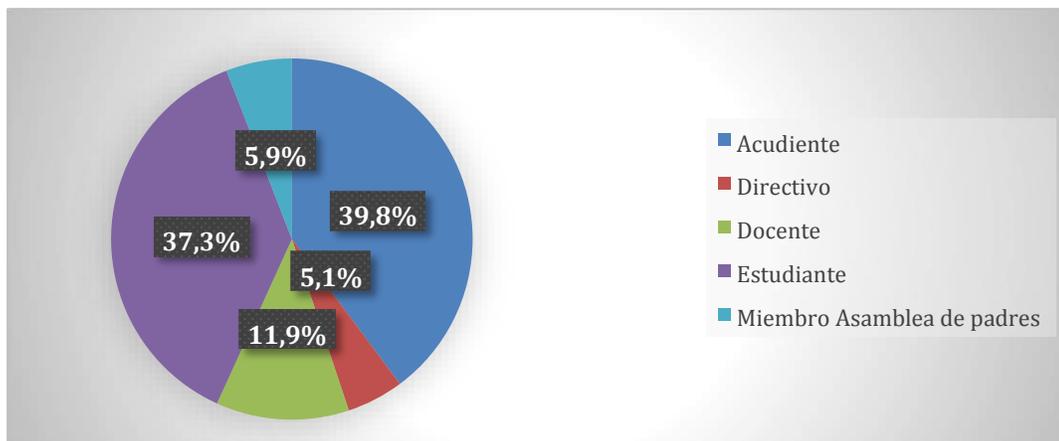


Figura 72. Nivel del participante. Nota. Elaboración de los autores

Resultados de las variables de estudio

El análisis estadístico de las variables se encuentra registrado en forma de tabla para cada una de las preguntas, por cada variable. Se presentan las frecuencias en porcentajes, así como la media y la desviación estándar para cada uno de los extractores de las variables: propuesta de valor (ver tabla 50), Clientes (ver tabla 51), infraestructura (ver tabla 52) y viabilidad financiera (ver tabla 53).

Resultados de la variable Propuesta de Valor

Se observa en primera instancia, los constructos de la variable propuesta de valor (ver tabla 50).

N°	Variable propuesta de valor	N	% por indicadores					Media	Desviación estándar
			1	2	3	4	5		
01	Nuestros servicios educativos toman en cuenta las necesidades de los estudiantes y sus acudientes.	118	14.4	4.2	11.9		69.5	4,06	1,52

02	Nuestra institución educativa tiende a formar una red de relaciones con los estudiantes y sus acudientes.	118	16.1	3.4	2.5	78	4,20	1,54	
03	Existe una fuerte participación entre la institución y los acudientes en el desarrollo de nuestros diferentes servicios educativos.	118	13.6	7.6	14.4	64.4	3,94	1,53	
04	Nuestros estudiantes y acudientes están muy satisfechos con los servicios de la institución.	118	14.4	11.9	11.9	0.8	61	3,82	1,58

Tabla 50. Resultados propuesta de valor. *Nota.* Elaboración de los autores

A la pregunta "Nuestros servicios educativos toman en cuenta las necesidades de los estudiantes y sus acudientes", el 70% manifestaron estar totalmente de acuerdo, 82 personas, el 12%, 14 personas, manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 5 personas, 4% están en desacuerdo, y finalmente, 17 personas, un 14% dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 73), con una media de 4.06 y una desviación de 1.52, donde muestra una alta dispersión.

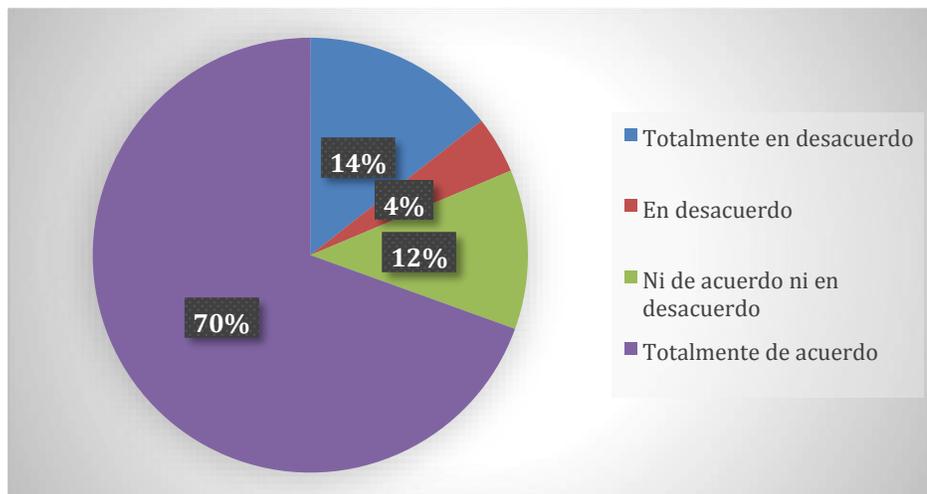


Figura 73. Servicios educativos con base a estudiantes y necesidades. Nota. Elaboración de los autores

Al interrogante " Nuestra institución educativa tiende a formar una red de relaciones con los estudiantes y sus acudientes", el 78%, 92 personas están totalmente de acuerdo; entre tanto que el 3%, 3 participantes, dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 personas, otro 3% dice estar en desacuerdo, y finalmente, un 16%, 19 personas dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 74). La media se ubica en 4.20 y la desviación estándar en 1.54, observándose una alta dispersión.

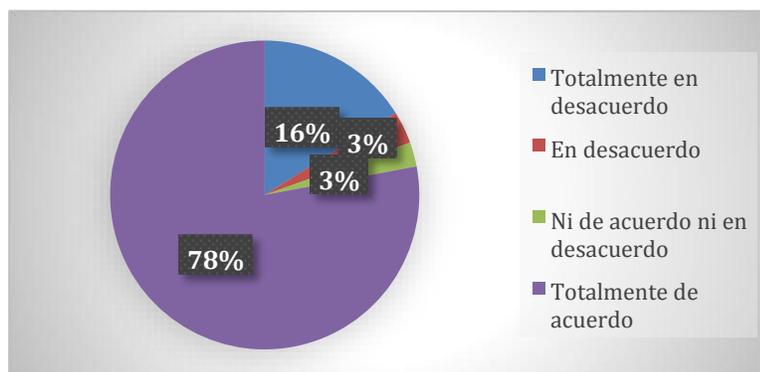


Figura 74. Institución forma redes con estudiantes y acudientes. Nota. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento "Existe una fuerte participación entre la institución y los acudientes en el desarrollo de nuestros diferentes servicios educativos.", el 64%, 76 personas, dice estar totalmente de acuerdo; un 14% que equivale a 17 personas dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que un 8% dice estar en desacuerdo, 9 personas, y finalmente, un 14%, 16 personas dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 75). La media se ubica en 3.94 y la desviación estándar en 1.53, observándose una alta dispersión.

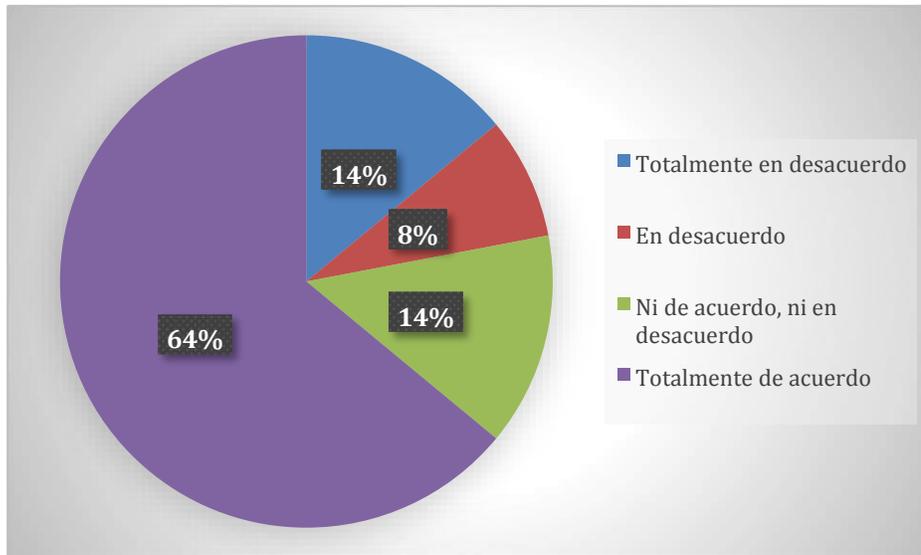


Figura 75. Participación conjunta en desarrollo. Nota. Elaboración de Autores

Finalmente, a la pregunta "Nuestros estudiantes y acudientes están muy satisfechos con los servicios de la institución.", el 61% respondieron estar totalmente de acuerdo, 72 personas, 1% está totalmente de acuerdo, 1 participante, lo que en conjunto suma un 62%. Por otra parte, 14 personas que equivalen a un 12% manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 12%, 14 personas dicen estar en desacuerdo, y el 14%, 17 personas dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 76), con una media de 3.82 y una desviación de 1.58, observándose una alta dispersión entre las respuestas.

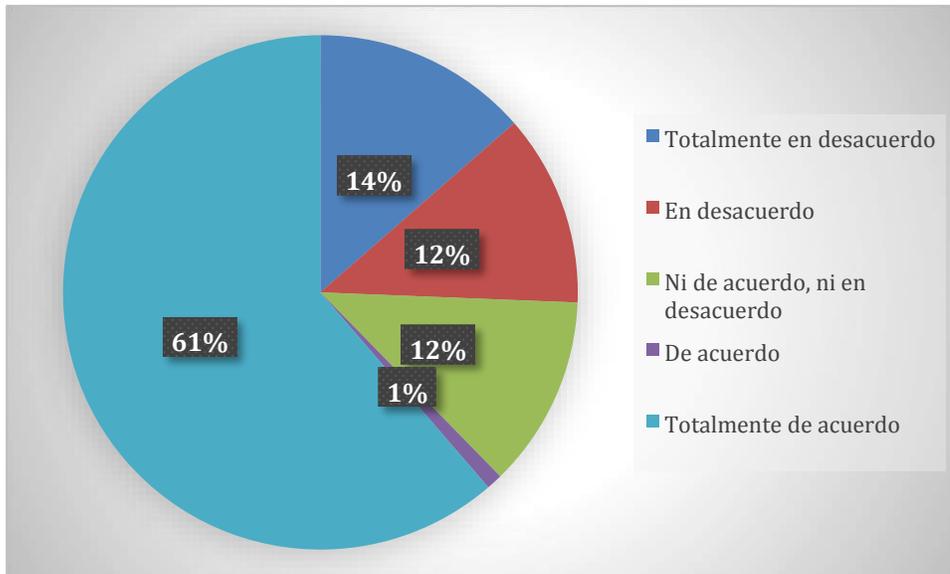


Figura 76. Estudiantes y acudientes satisfechos. *Nota.* Elaboración de los autores

En síntesis, se observa que la variable propuesta de valor, en conjunto tiene una alta dispersión en sus constructos, con unas medias que varían entre 3.8 y 4.2 (ver figura 77), donde el constructo clave con mayor calificación respecto a la media es el de red de relaciones con los estudiantes y sus acudientes. Finalmente, el constructo con menor calificación en su media es el de satisfacción con los servicios educativos por parte de estudiantes y acudientes. Por lo tanto, en la variable evalúa se observa que la inclinación en su mayoría es hacia estar de acuerdo.

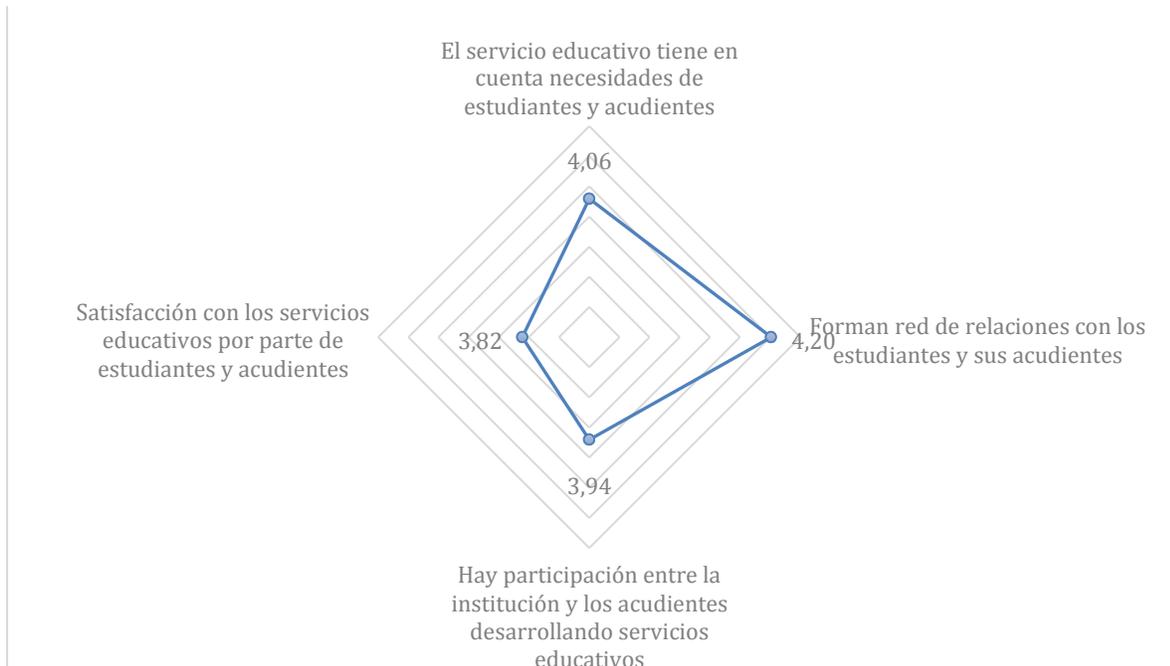


Figura 77. Resumen variable propuesta de valor. Nota. Elaboración de los autores

Resultados de la variable Clientes

En relación con los extractores correspondientes a la variable clientes, se notan los siguientes resultados referentes a la frecuencia, media y desviación estándar de cada uno de ellos (ver tabla 51).

N°	Variable clientes	N	% por indicadores					Medi a	Desvia ción estánd ar
			1	2	3	4	5		
05	En esta institución el retiro de estudiantes es bajo.	118	10.2	11.9	30.5		47.5	3,63	1,43
06	Los estudiantes de la institución proceden de diversos niveles sociales de la ciudad.	118	13.5	5.1	7.6	0.8	72.9	4,14	1,49
07	Cada año, una gran cantidad de nuevos estudiantes se matriculan en la institución.	118	11	8.5	22		58.5	3,86	1,46
08	Nuestra infraestructura física y tecnológica es moderna.	118	27.1	34.7	16.1		22	2,55	1,46
09	Nuestros canales de comunicación facilitan un contacto estrecho con los estudiantes y acudientes.	118	13.6	11.9	15.3		59.3	3,80	1,56
10	Nuestra infraestructura física y tecnológica facilita los procesos de aprendizaje de los estudiantes.	118	15.3	26.3	19.5		39	3,21	1,55
11	Los estudiantes están satisfechos con la infraestructura física y tecnológica de la institución.	118	24.6	35.6	20.3		19.5	2,54	1,39
12	Nuestra institución está perfectamente integrada dentro del sistema educativo adventista	118	11.9	5.9	12.7		69.5	4,09	1,46

13	Nuestra institución genera reducción en los costos al integrar diversos procesos educativos	118	15.3	16.1	31.4	37.3	3,28	1,48	
14	Nuestra institución se adecúa a los diferentes niveles sociales de la ciudad	118	11.9	8.5	21.2	0.8	57.6	3,84	1,48
15	Nos relacionamos estrechamente con los estudiantes y acudientes	118	16.1	3.4	5.9	74.6	4,14	1,55	
16	La calidad de la relación con los estudiantes y acudientes es orientada según las necesidades particulares de cada grupo social	118	14.4	4.2	13.6	67.8	4,03	1,52	
17	Se logra una alta fidelidad de los estudiantes porque les es costoso dejar nuestra institución	118	15.3	11	28	45.8	3,50	1,52	
18	Nuestro reconocimiento institucional es fuerte	118	12.7	7.6	22	57.6	3,82	1,49	

Tabla 51. Resultados clientes. Nota. Elaboración de los autores

Al interrogante " En esta institución el retiro de estudiantes es bajo", 56 personas que equivalen al 48% dicen estar totalmente de acuerdo, 31%, 36 personas dicen no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Entre tanto un 12%, catorce (14) personas, manifestaron estar en desacuerdo, y finalmente, un 10% dice estar totalmente en desacuerdo, 12 personas (ver figura 78). Se determina una media de 3.63 y una desviación de 1.43, observándose una alta dispersión, y una inclinación hacia estar totalmente de acuerdo.

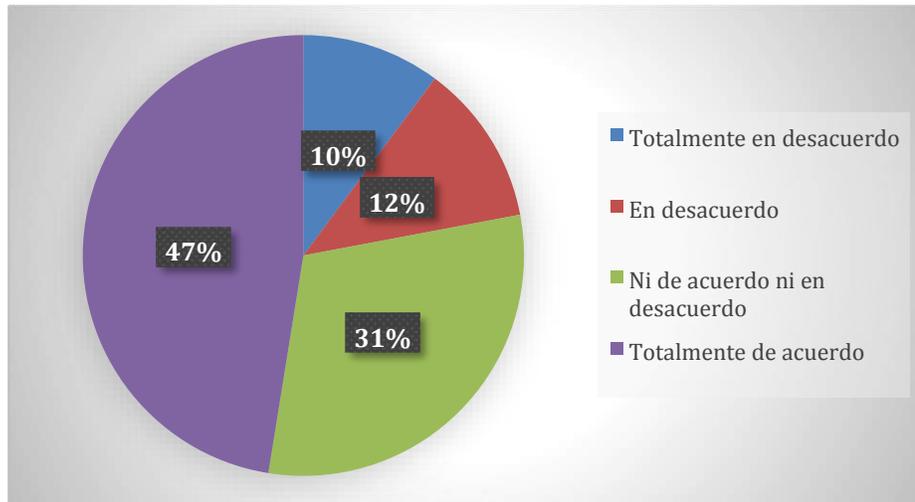


Figura 78. Retiro de estudiantes. Nota. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento "Los estudiantes de la institución proceden de diversos niveles sociales de la ciudad", el 73% respondieron estar totalmente de acuerdo, 86 personas, el 1% que equivale a una persona está de acuerdo; mientras que 9 personas, 8% estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otro lado, 6 personas, 5%, dicen estar en desacuerdo, y 16 personas, el 14%, manifiestan estar totalmente en desacuerdo (ver figura 79). Se determina una media de 4.14 y una desviación de 1.49, observándose una alta dispersión.

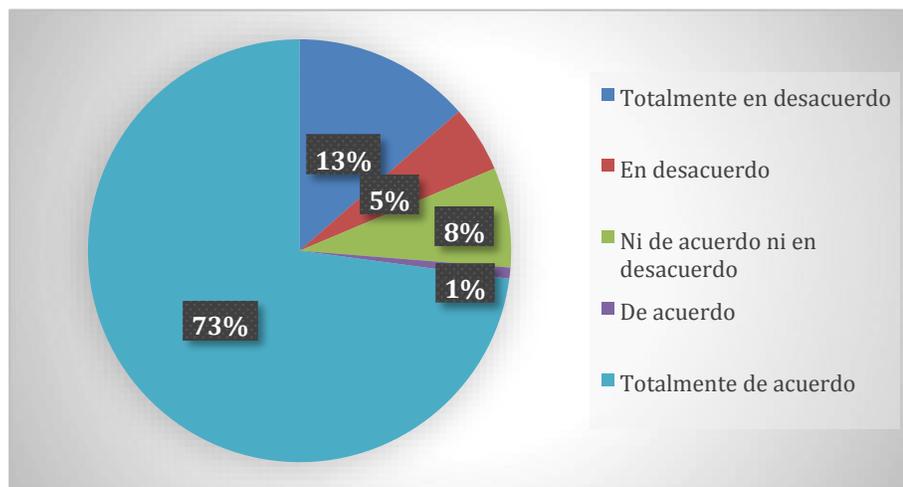


Figura 79. Niveles sociales de estudiantes. Nota. Elaboración de los autores

A la pregunta “Cada año, una gran cantidad de nuevos estudiantes se matriculan en la institución ”, 69 personas equivalente a 59% estuvieron totalmente de acuerdo, 26 personas, 22%, mencionan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Entre tanto un 9%, 10 participantes, dicen estar en desacuerdo, y el 11% restante, 13 personas dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 80). Se muestra una media de 3.86 y una desviación de 1.46, observándose una alta dispersión, y una inclinación hacía estar de acuerdo.

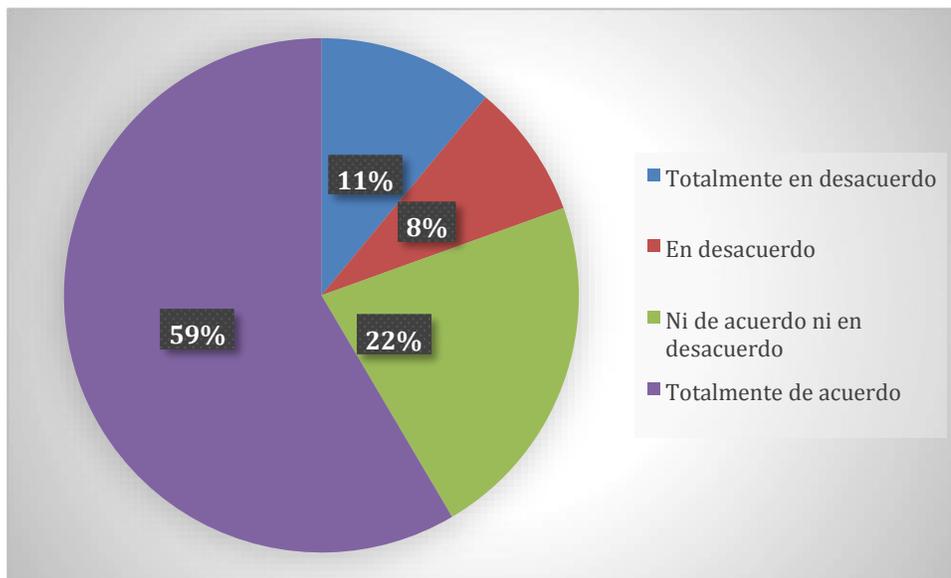


Figura 80. Nuevos estudiantes. Nota. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento " Nuestra infraestructura física y tecnológica es moderna", 41 personas, es decir, el 35%, mencionan estar en desacuerdo, el 27%, 32 participantes dicen estar totalmente en desacuerdo, mientras que 19 participantes, el 16% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, un 22%, 26 personas respondieron estar totalmente de acuerdo (ver figura 81). Se muestra una media de 2.55 y una desviación de 1.46, observándose una alta dispersión.

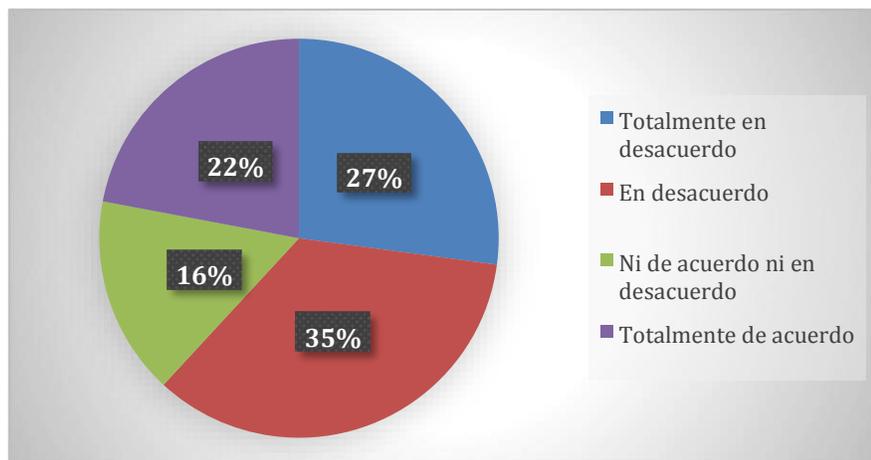


Figura 81. Infraestructura física y tecnológica. Nota. Elaboración de los autores

Al ítem " Nuestros canales de comunicación facilitan un contacto estrecho con los estudiantes y acudientes", el 59% manifestaron estar totalmente de acuerdo, 70 personas, mientras que 18 personas, 15% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. De otro lado, 14 personas, 12% manifestaron estar en desacuerdo, y asimismo un 14%, dieciséis (16) personas, mencionan estar totalmente en desacuerdo (ver figura 82). Se obtiene una media de 3,80 y una desviación de 1.56 observándose una alta dispersión.

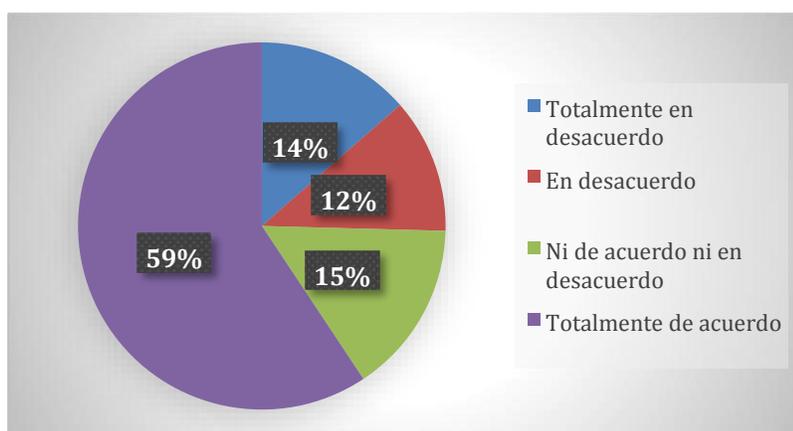


Figura 82. Canales de comunicación con estudiantes y acudientes. Nota. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento " Nuestra infraestructura física y tecnológica facilita los procesos de aprendizaje de los estudiantes", el 39% respondieron estar totalmente de acuerdo, 46 personas, un 20%, 23 personas dicen estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Mientras que un 26%, 31 personas, mencionan estar en desacuerdo, y 18 personas, 15% dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 83). Se obtiene una media de 3.21 y una desviación de 1.55 con alta dispersión.

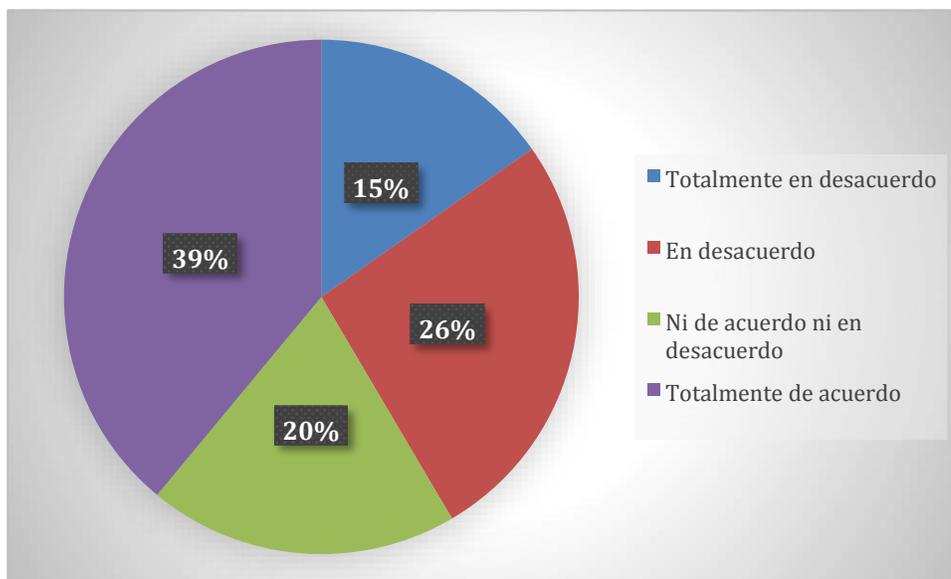


Figura 831. Procesos de aprendizaje eficaces. Nota. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento "Los estudiantes están satisfechos con la infraestructura física y tecnológica de la institución.", el 36%, 42 personas dicen estar en desacuerdo, asimismo 29 participantes, un 25% dicen estar totalmente en desacuerdo. De otro lado, el 20%, 24 personas dicen estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y finalmente un 20%, 23 personas, mencionan estar totalmente de acuerdo (ver figura 84). Se obtiene una media de 2.54 y una desviación de 1,39 observándose una alta dispersión.

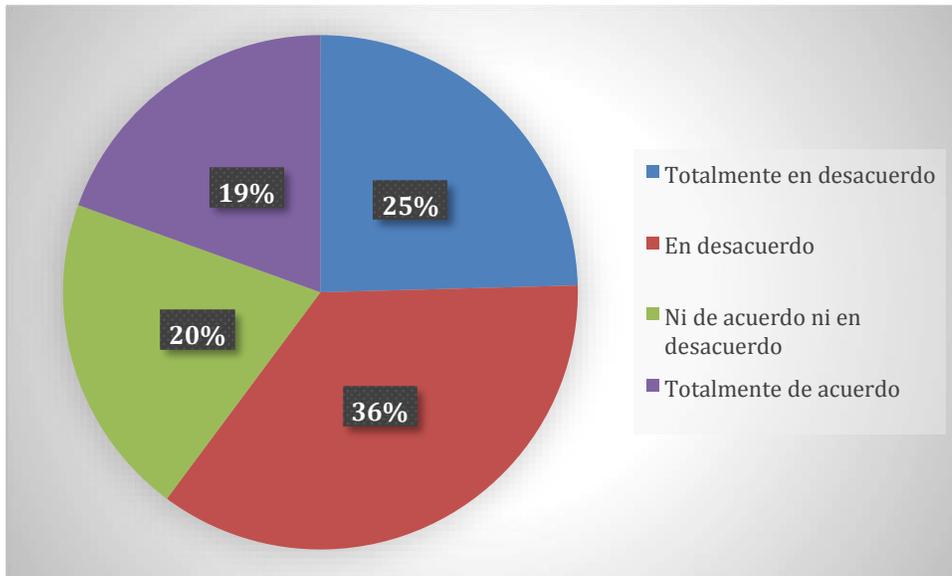


Figura 84. Satisfacción infraestructura física y tecnológica. Nota. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento “Nuestra institución está perfectamente integrada dentro del sistema educativo adventista”, el 70%, 82 personas dicen estar totalmente de acuerdo, otras 15 personas, el 13%, dice estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otro lado, un 6%, 7 personas, mencionan estar en desacuerdo, y 14 personas, 12% dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 85). Se obtiene una media de 4,09 y una desviación de 1,46 con alta dispersión y una inclinación hacia estar totalmente de acuerdo.

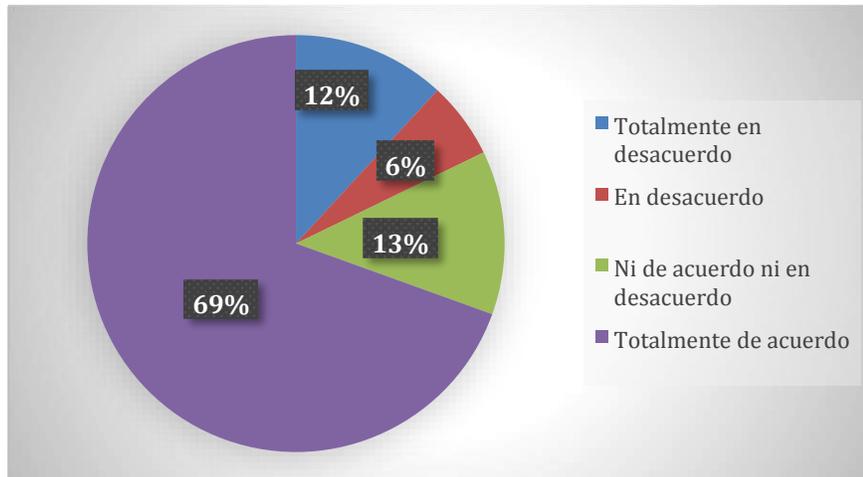


Figura 85. Institución integrada. Nota. Elaboración de los autores

A la pregunta " Nuestra institución genera reducción en los costos al integrar diversos procesos educativos ", el 37%, 44 personas mencionan estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31%, 37 personas dicen estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otro lado, un 16%, 19 personas, dicen estar en desacuerdo, y finalmente un 15%, 18 personas, concluyen en estar totalmente en desacuerdo (ver figura 86). Se obtiene una media de 3.28 y una desviación de 1,48 observándose una alta dispersión.

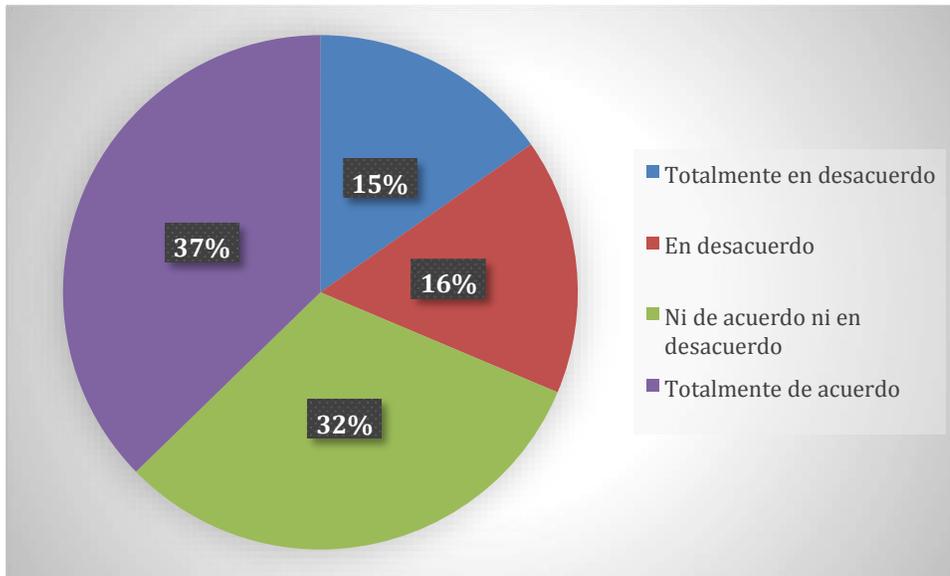


Figura 86. Reducción de costos por procesos educativos. Nota. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento “Nuestra institución se adecúa a los diferentes niveles sociales de la ciudad”, el 58%, 68 personas, mencionan estar totalmente de acuerdo, un 1%, 1 participante dice estar de acuerdo, y un 21%, 25 personas, mencionan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Entre tanto que 10 personas, el 9% se inclinaron hacia estar en desacuerdo, y el 12% restante, 14 personas mencionan estar totalmente en desacuerdo (ver figura 87). Se obtiene una media de 3.84 y una desviación de 1.48 observándose una alta dispersión.

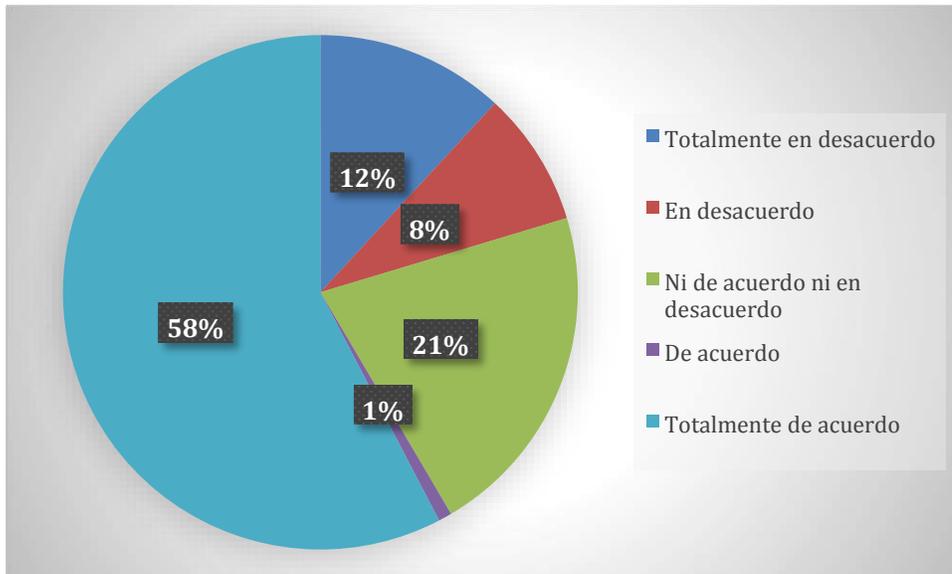


Figura 87. Adecuación a niveles sociales. Nota. Elaboración de los autores

Al ítem "Nos relacionamos estrechamente con los estudiantes y acudientes", el 75% respondieron estar totalmente de acuerdo, mientras que un 6%, 7 personas mencionan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De otro lado, un 3%, 4 personas dicen estar en desacuerdo, y finalmente, el 16%, 19 personas están totalmente en desacuerdo (ver figura 88). Se obtiene una media de 4.14 y una desviación de 1.55 observándose una alta dispersión.

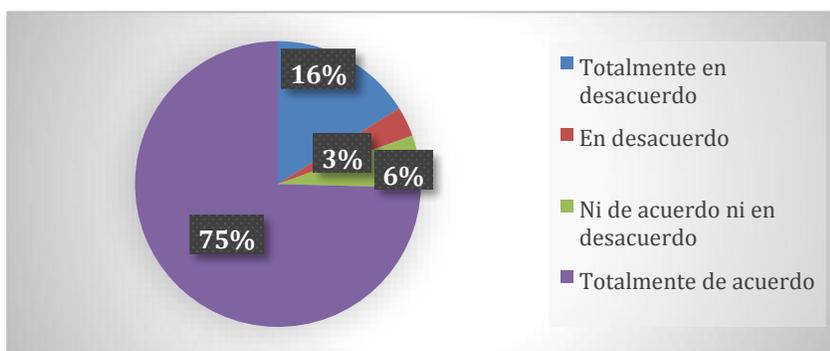


Figura 88. Relación con los estudiantes y acudientes. Nota. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento “La calidad de la relación con los estudiantes y acudientes es orientada según las necesidades particulares de cada grupo social”, el 68% respondieron estar totalmente de acuerdo, 80 personas, un 14%, 16 personas dicen estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De otro lado, un 4%, 5 personas, mencionan estar en desacuerdo, y 17 personas, 14% dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 89). Se obtiene una media de 4.03 y una desviación de 1.52 con alta dispersión.

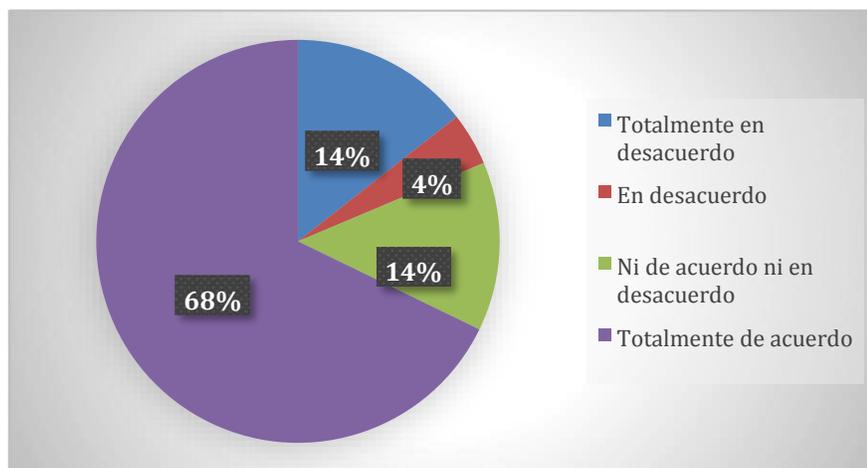


Figura 89. Calidad de la relación con los estudiantes y acudientes. Nota. Elaboración de los autores

A la pregunta " Se logra una alta fidelidad de los estudiantes porque les es costoso dejar nuestra institución ", el 46%, 54 personas mencionan estar totalmente de acuerdo y el 28%, 33 participantes dicen estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otro lado, un 11%, 13 personas dicen estar en desacuerdo, y el 15% restantes, 18 personas, están totalmente en desacuerdo (ver figura 90). Se obtiene una media de 3.50 y una desviación de 1,52 observándose una alta dispersión.

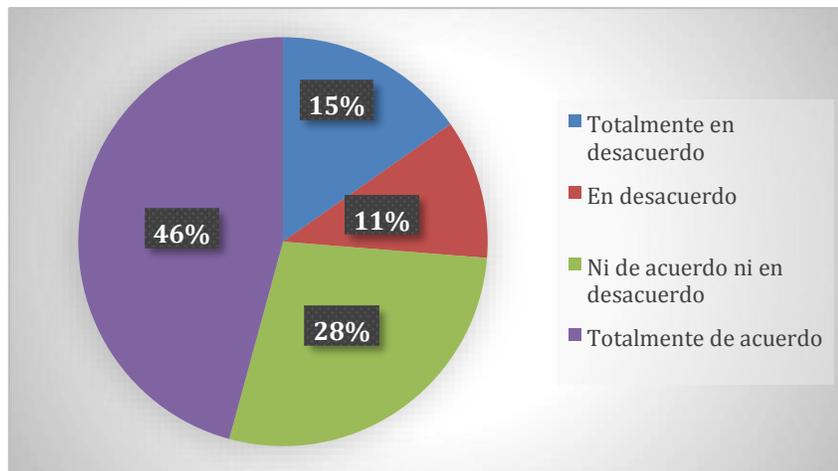


Figura 90. Fidelidad de los estudiantes. Nota. Elaboración de los autores

Al cuestionamiento “Nuestro reconocimiento institucional es fuerte”, el 58%, 68 personas mencionan estar totalmente de acuerdo, mientras que un 22% dicen estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 26 personas. Por otro lado, 9 personas, 8% respondieron estar en desacuerdo, y el 13% restante, 15 personas dicen estar totalmente en desacuerdo (ver figura 91). Se obtiene una media de 3.82 y una desviación de 1.49 observándose una alta dispersión.

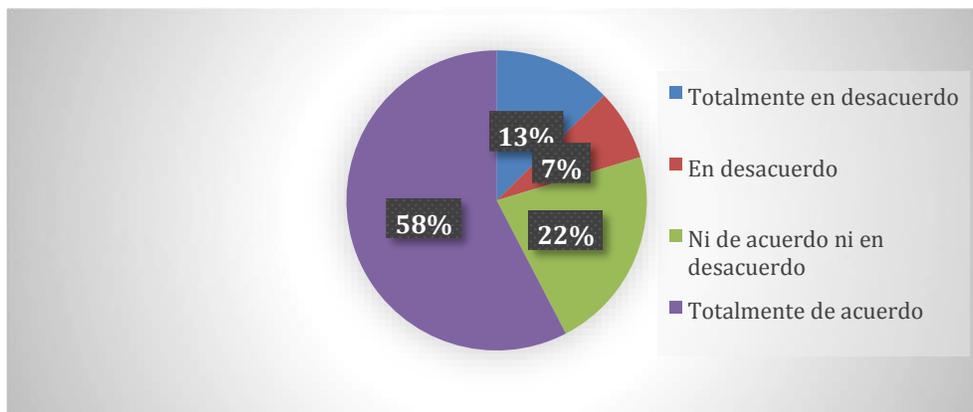


Figura 91. Reconocimiento institucional. Nota. Elaboración de los autores.

En resumen, se observa que, en su mayoría, los constructos de la variable clientes, presentan una tendencia inclinada hacia estar de acuerdo, a excepción de los constructos infraestructura física y tecnológica y del constructo satisfacción infraestructura física y

19	Las demás instituciones educativas no pueden imitar fácilmente nuestras capacidades claves	118	16,1	13,6	22,9	0,8	46,6	3,48	1,56
20	Las necesidades de recursos son predecibles	118	13,6	11,0	28,8	0	46,6	3,55	1,49
21	Aplicamos los recursos claves en la cantidad adecuada y en el momento adecuado	118	16,1	16,1	27,1	0,8	44,1	3,45	1,53
22	Realizamos nuestros procesos claves de forma eficiente	118	13,6	5,9	21,2	0,0	59,3	3,86	1,50
23	Nuestros procesos claves son difíciles de copiar	118	8,5	19,5	35,6	0,0	36,4	3,36	1,37
24	La ejecución de los procesos claves es de alta calidad	118	11,9	11,9	24,6	0,0	51,7	3,68	1,49
25	El equilibrio entre el trabajo interno y la colaboración externa es el ideal	118	10,2	10,2	18,6	0,8	60,2	3,91	1,46
26	Nuestro trabajo es especializado y recurrimos a aliados clave cuando es necesario	118	11,9	9,3	19,5	0,0	59,3	3,86	1,49
27	Tenemos buenas relaciones con los aliados claves	118	13	6	28	1	53	3,75	1,46

Tabla 52. Variable infraestructura. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta "La competencia no puede imitar fácilmente nuestras capacidades clave", el 46,6 % respondieron totalmente de acuerdo, 55 personas, mientras que veintisiete (27) personas, 22,9% eligieron la opción ni estar de acuerdo, ni en desacuerdo, por otra parte el 16,1 % dicen estar totalmente en desacuerdo, y dieciséis (16) personas, 13,6% afirman estar en desacuerdo. Un 0,8%, una (1) persona, manifestó estar de acuerdo (ver figura 93). Se determina una media de 3,48 y una desviación de 1.56 observándose una alta dispersión.

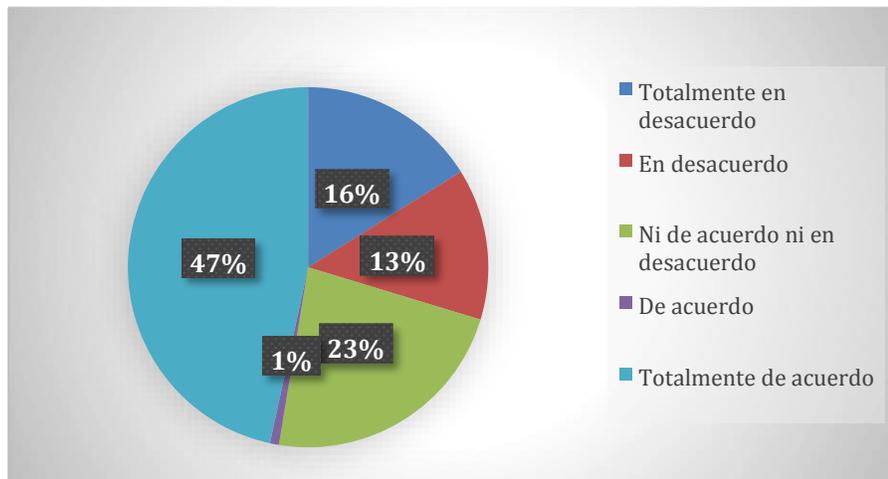


Figura 93. Capacidades Inimitables. CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento "Las necesidades de recursos son predecibles", el 46,6% respondieron totalmente de acuerdo, 55 personas, mientras que treinta y cuatro (34) personas, 28,8% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte el 13,6%, dieciséis (16) personas dicen estar totalmente en desacuerdo, trece (13) personas, 11% afirman estar en desacuerdo (ver figura 94). Se determina una media de 3,55 y una desviación de 1.49 observándose una alta dispersión.

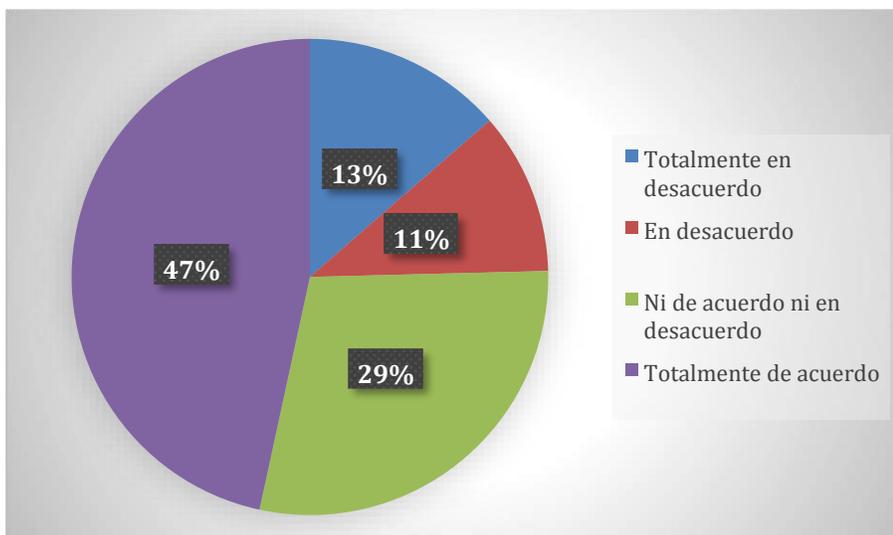


Figura 94. Recursos Predecibles. CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " Aplicamos los recursos clave en la cantidad adecuada y en el momento adecuado", el 44,1 % respondieron totalmente de acuerdo, cincuenta y dos (52) personas, mientras que treinta y dos (32) personas, 27,1% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte el 16,1 %, diecinueve (19) personas dicen estar totalmente en desacuerdo, catorce (14) personas, 11,9 % afirman estar en desacuerdo y un 0,8%, una (1) persona, manifestó estar de acuerdo (ver figura 95). Se determina una media de 3,45 y una desviación de 1.53 observándose una alta dispersión.

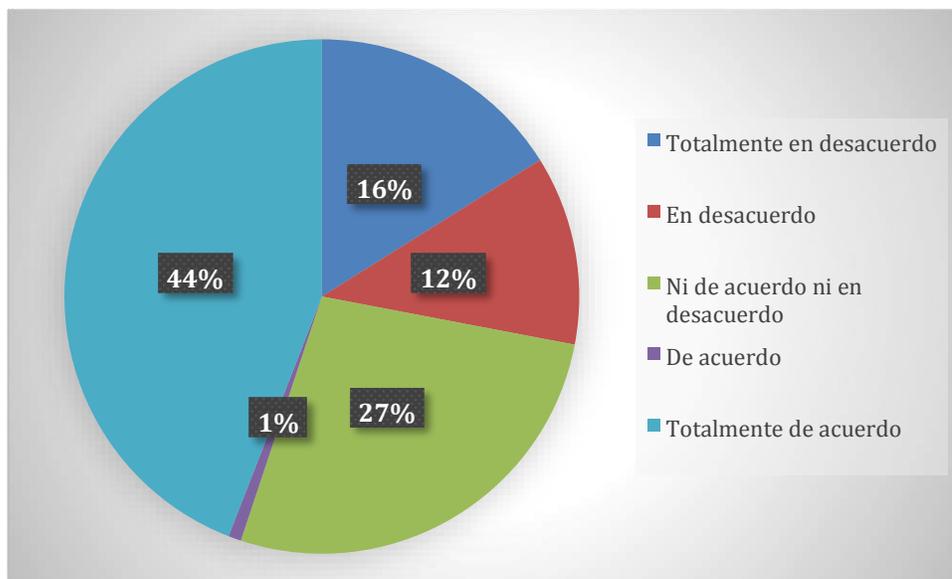


Figura 95. Aplicación Adecuada de Recursos. Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " Realizamos nuestros procesos claves de forma eficiente", el 59,3% respondieron totalmente de acuerdo, setenta (70) personas, mientras que veinticinco (25) personas, 21,2% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra

parte el otras dieciséis (16) personas, 13,6% dicen estar totalmente en desacuerdo y siete (7) personas, 5,9% afirman estar en desacuerdo (ver figura 96). Se determina una media de 3,86 y una desviación de 1.50 observándose una alta dispersión.

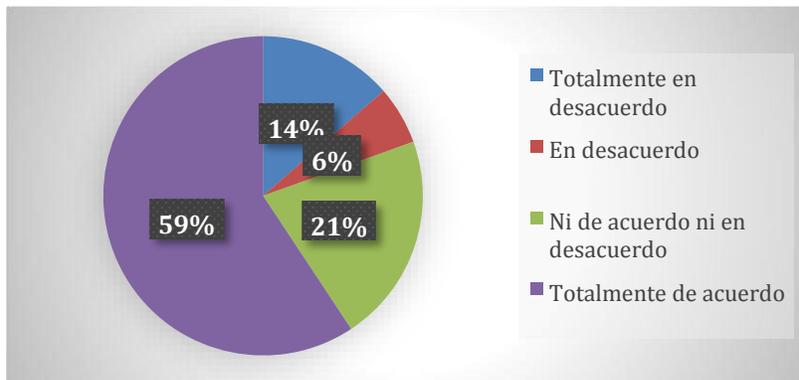


Figura 96. Procesos Eficientes. CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " Nuestros procesos claves son difíciles de copiar", el 36,4% respondieron la opción totalmente de acuerdo, cuarenta y tres (43) personas, mientras que cuarenta y dos (42) personas, 35,6% indicaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte el 19,5 %, veintitrés (23) personas dicen estar en desacuerdo, diez (10) personas, 8,5% afirman estar totalmente en desacuerdo (ver figura 97). Se determina una media de 3,36 y una desviación de 1.37 observándose una alta dispersión.

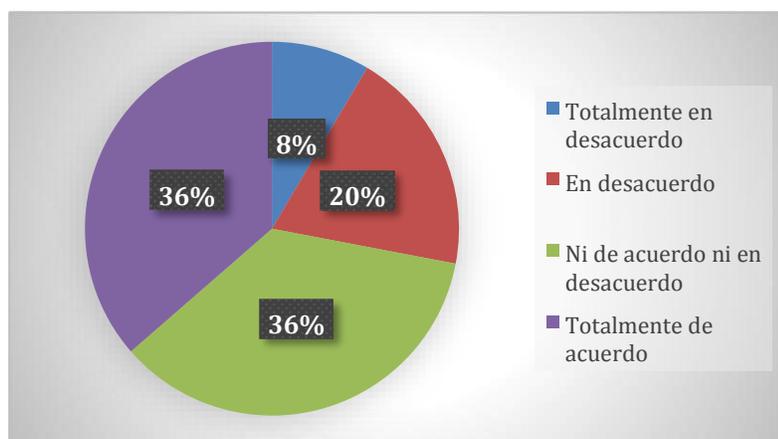


Figura 97. Procesos no Copiables. CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " La ejecución de los procesos claves es de alta calidad ", el 51,7 % indicaron estar totalmente de acuerdo, sesenta y un (61) personas, mientras que veintinueve (29) personas, 24,6% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte catorce (14) personas, 11,9% dicen estar totalmente en desacuerdo y otras catorce (14) personas, 11,9 % afirman estar en desacuerdo (ver figura 98). Se determina una media de 3,68 y una desviación de 1.49 observándose una alta dispersión.

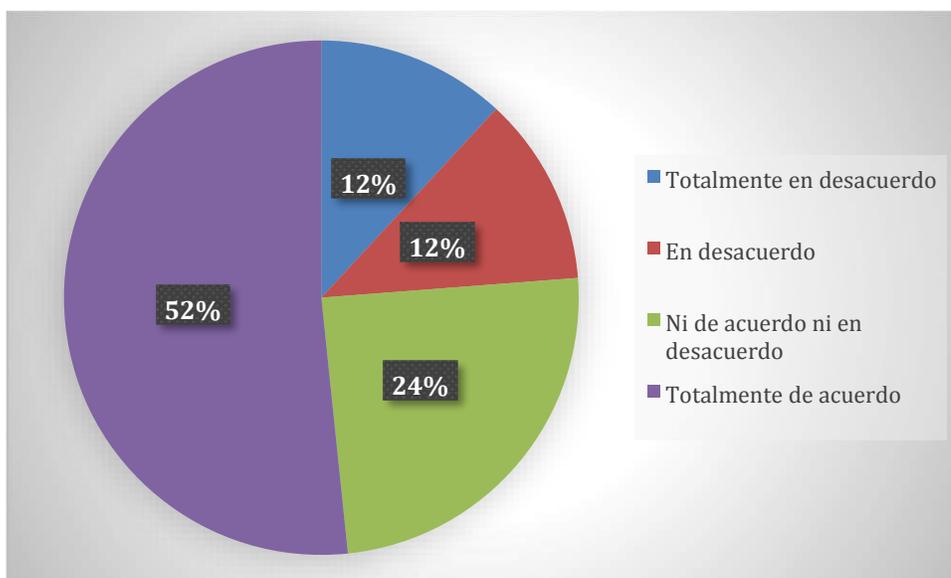


Figura 98. Procesos de Alta Calidad. CEA Puerto tejada. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " El equilibrio entre el trabajo interno y la colaboración externa es el ideal", el 60,2 % indicaron estar totalmente de acuerdo, setenta y un (71) personas, mientras que veintidós (22) personas, 18,6% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte doce (12) personas, 10,2% dicen estar totalmente en desacuerdo y otras doce (12) personas, 10,2% afirman estar en desacuerdo y un 0,8 %, una (1) persona, manifestó estar de acuerdo (ver figura 99). Se determina una media de 3,91 y una desviación de 1.49 observándose una alta dispersión

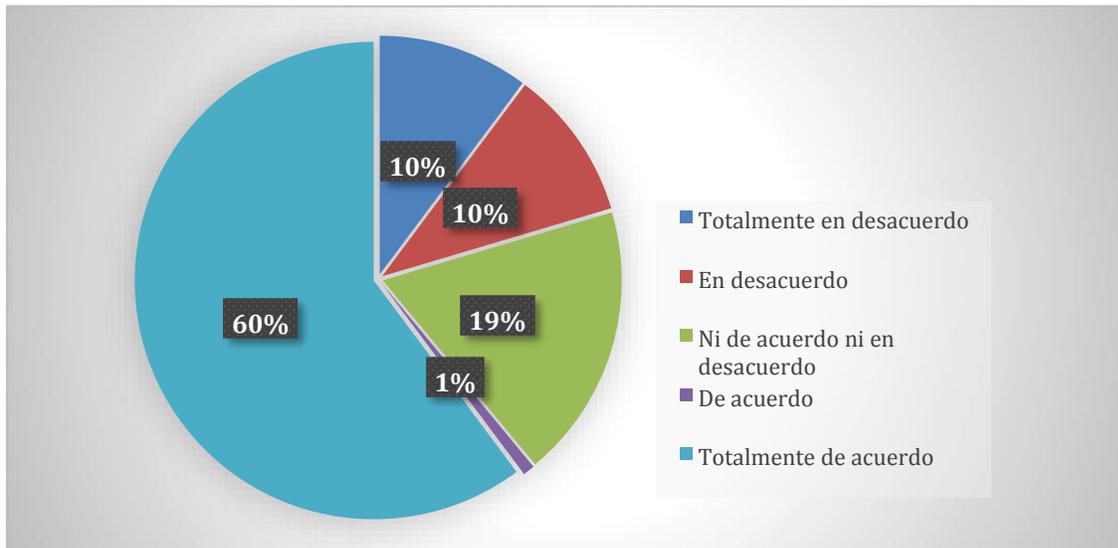


Figura 99. Trabajo Interno y Colaboración Externa CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento " Nuestro trabajo es especializado y recurrimos a aliados clave cuando es necesario", el 38,5 % indicaron estar de acuerdo, treinta y cinco (35) personas, mientras que veinticinco (25) personas, 27 ,5% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte catorce (14) personas, 15,4% dicen estar totalmente de acuerdo, once (11) personas, 12,1% afirman estar totalmente en desacuerdo y otro 6,6 %, seis (6) personas, manifestaron estar en desacuerdo (ver figura 100). Se determina una media de 3,86 y una desviación de 1.49 observándose una alta dispersión

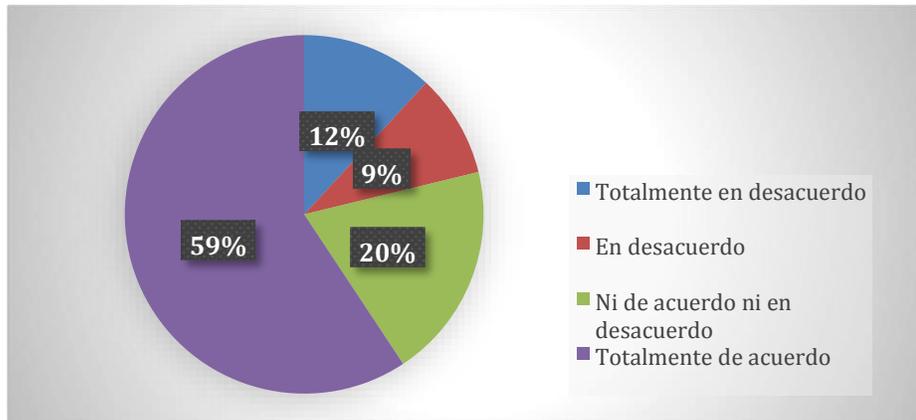


Figura 100. Trabajo Especializado con Aliados CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

Al cuestionamiento "Tenemos buenas relaciones con los aliados claves", el 53 % indicaron estar totalmente de acuerdo, sesenta y dos (62) personas, mientras que veinticinco (33) personas, 28% seleccionaron la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte quince (15) personas, 13 % dicen estar totalmente en desacuerdo, siete (7) personas, 6% afirman estar en desacuerdo y otro 1 %, una (1) persona, manifestó estar de acuerdo (ver figura 101). Se determina una media de 3,75 y una desviación de 1.46 observándose una alta dispersión.

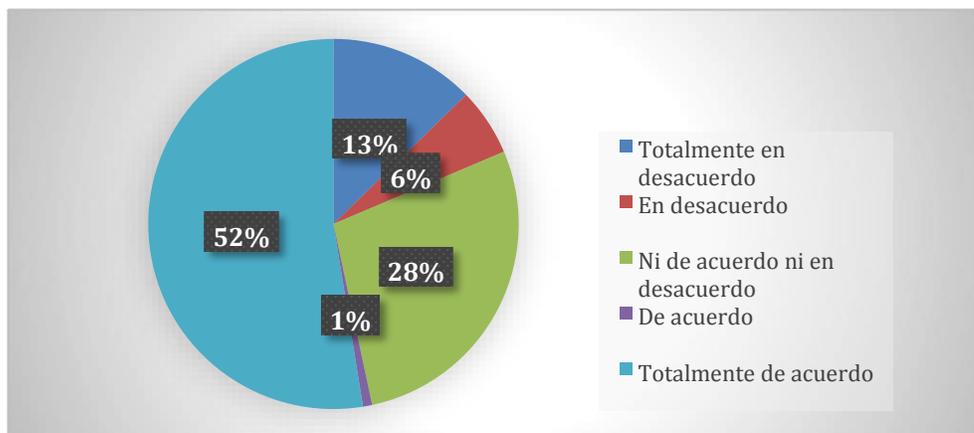


Figura 101. Buenas relaciones con aliados. Nota. Elaboración de los autores.

En la variable infraestructura encontramos en síntesis, se observa que los constructos de la variable infraestructura tienen unas variaciones de media desde 3,3 hasta 3,9 con tendencia marcada hacia estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo (ver figura 102).

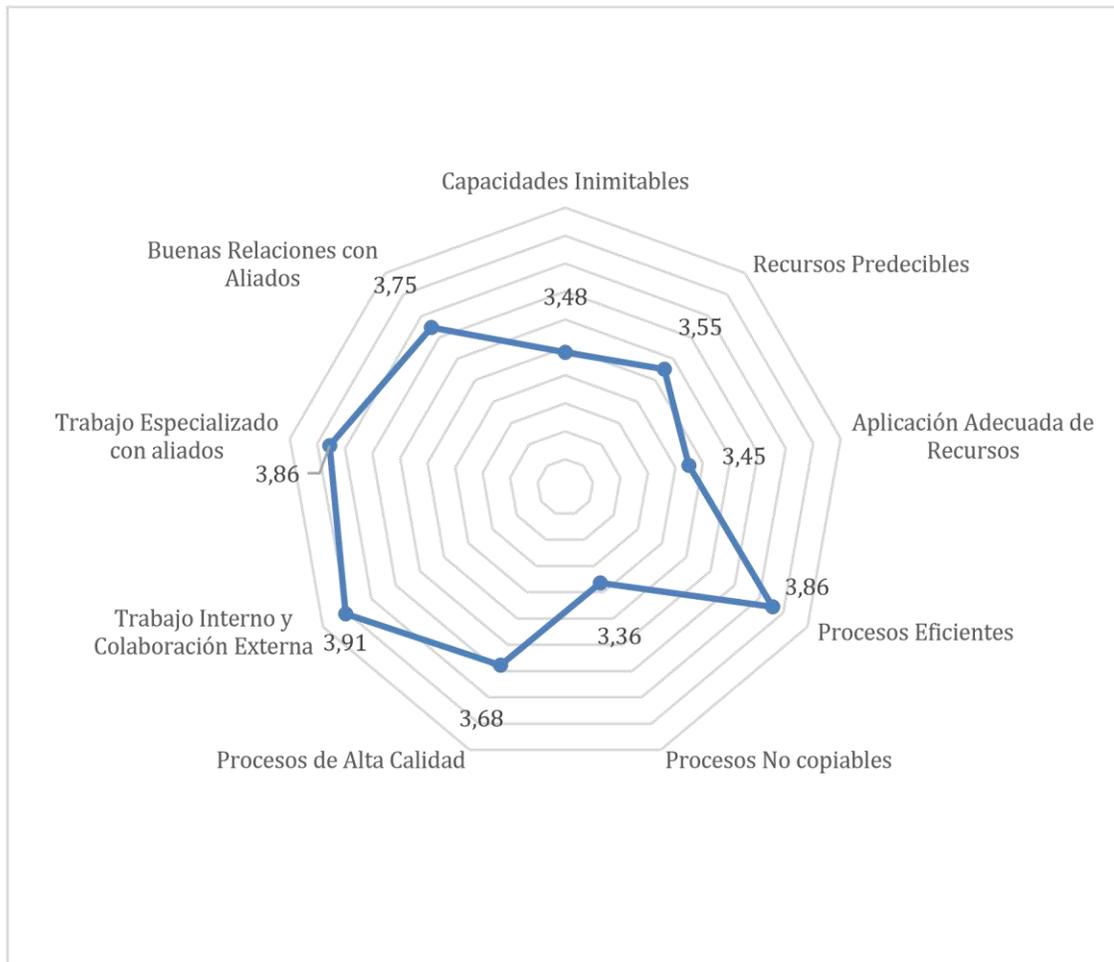


Figura 102. Resumen Variable Infraestructura. Nota. Elaboración de los autores

El constructo con media más baja es procesos no copiables y el constructo clave de la variable financiera es el indicador trabajo interno y colaboración externa.

Resultados de la variable Viabilidad Financiera

Finalmente, en cuanto a los indicadores correspondientes a la variable viabilidad financiera, se aprecian los siguientes resultados referentes a la frecuencia, media y desviación estándar de cada uno de ellos: (ver tabla 53).

Tabla 10. Resultados Viabilidad Financiera

N°	Variable Viabilidad Financiera	N	% por indicadores					Media	Desviación estándar
			1	2	3	4	5		
28	Obtenemos altos márgenes de rentabilidad de los servicios educativos que ofrecemos	118	18,6	9,3	25,4	0,0	46,6	3,47	1,58
29	Nuestros ingresos son predecibles	118	13,6	7,6	42,4	0,0	36,4	3,38	1,39
30	Tenemos flujos de ingresos continuos y clientes que realizan compras repetida y frecuentemente	118	14,4	14,4	46,6	0,0	24,6	3,06	1,30
31	Tenemos otras fuentes de ingresos además de los procesos académicos	118	18,6	20,3	47,5	0,0	13,6	2,69	1,18
32	Nuestras fuentes de ingresos son fijas y sostenibles	118	15,3	21,2	31,4	0,0	32,2	3,13	1,45
33	Obtenemos ingresos antes de incurrir en gastos	118	16,9	9,3	44,9	0,8	28	3,14	1,37
34	Cobramos a nuestros estudiantes tomando en cuenta lo que están dispuestos a pagar por los servicios educativos	118	25,4	25,4	18,6	0,8	29,7	2,84	1,56
35	Nuestros mecanismos de fijación de precios aseguran la voluntad de pago de los acudientes	118	22,9	10,2	28,0	0,8	38,1	3,21	1,59
36	Nuestros costos son predecibles	118	13,6	13,6	38,1	0,8	33,9	3,28	1,40

37	Nuestra estructura de costos se adecúa perfectamente a nuestro modelo de servicio	118	21,2	15,3	28,8	0,8	33,9	3,11	1,54
38	Nuestras operaciones son rentables	118	8,8	12,1	41,8	27,5	9,9	3,36	1,47
39	Tenemos altos niveles de productividad	118	16,1	9,3%	33,1	0,8	40,7	3,41	1,49

Tabla 53. Variable Viabilidad financiera. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Obtenemos altos márgenes de rentabilidad de los servicios educativos que ofrecemos", el 46,6%, 55 personas manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que treinta (30) personas, 25,4% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte veintidós (22) personas, 18,6% dicen estar en totalmente de desacuerdo y once (11) personas, 9,3% afirman estar en desacuerdo (ver figura 103). Se determina una media de 3,47 y una desviación de 1.58 observándose una alta dispersión.

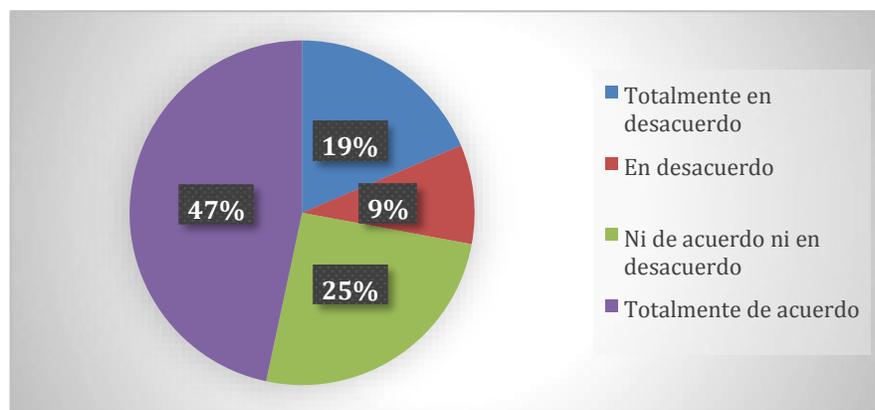


Figura 103. Alta Rentabilidad CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Nuestros ingresos son predecibles", el 42,4%, 50 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que cuarenta y tres (43) personas, 36,4% indicaron estar totalmente en desacuerdo. Por otra parte dieciséis (16) personas, 13,6% dicen

estar totalmente en desacuerdo, nueve (9) personas, 7,6% afirman estar en desacuerdo (ver figura 104). Se determina una media de 3,38 y una desviación de 1.39 observándose una alta dispersión.

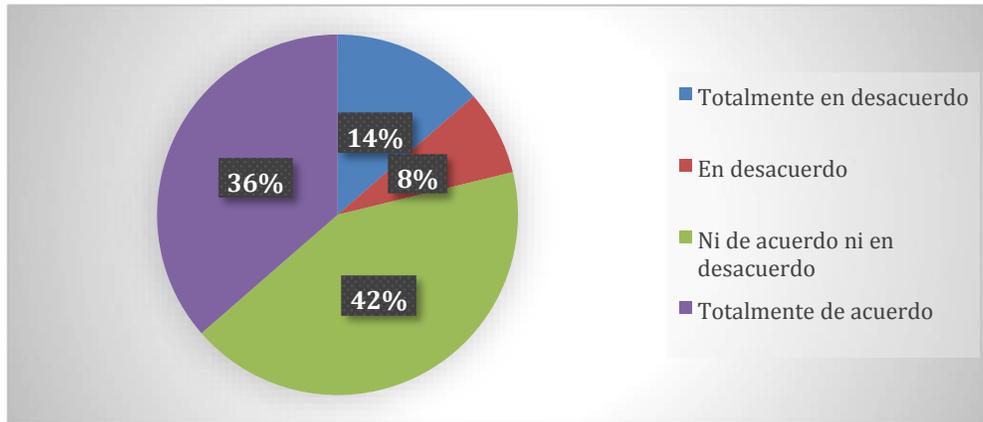


Figura 104. Ingresos Predecibles. Nota. Elaboración de los autores

A la pregunta "Tenemos flujos de ingresos continuos y clientes que realizan compras repetida y frecuentemente", el 46,6%, 55 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veintinueve (29) personas, 24,6% indicaron estar totalmente de acuerdo. Por otra parte diecisiete (17) personas, 14,4% dicen estar en totalmente en desacuerdo y otras diecisiete (17) personas, 14,4% afirman estar en desacuerdo (ver figura 105). Se determina una media de 3,06 y una desviación de 1,3 observándose una alta dispersión.

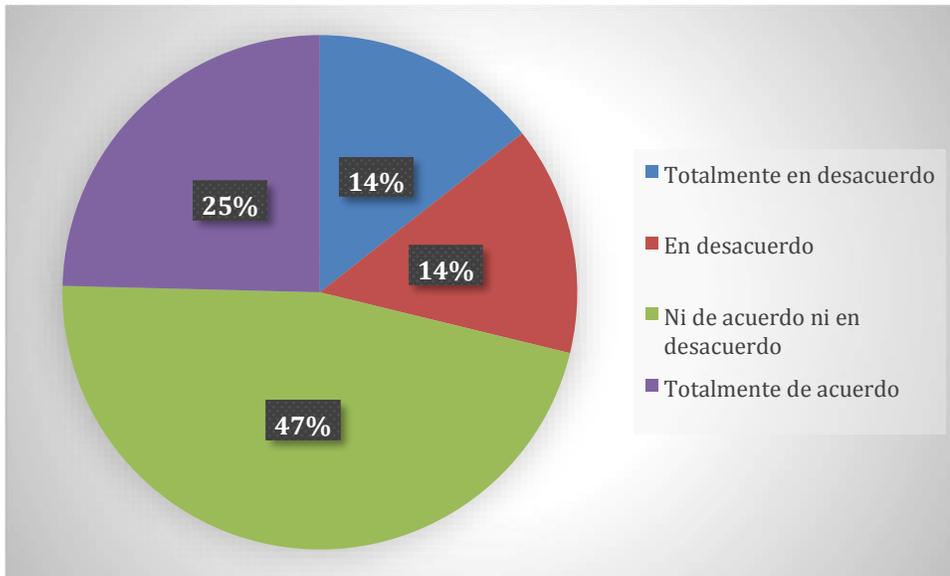


Figura 105. Ingresos Continuos CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta "Tenemos otras fuentes de ingresos además de los procesos académicos", el 47,5%, 56 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veinticuatro (24) personas, 20,3% indicaron estar en desacuerdo. Por otra parte veintidós (22) personas, 18,6% dicen estar totalmente en desacuerdo y dieciséis (16) personas, 13,6 % afirman estar totalmente de acuerdo (ver figura 106). Se determina una media de 2,69 y una desviación de 1.18 observándose una alta dispersión.

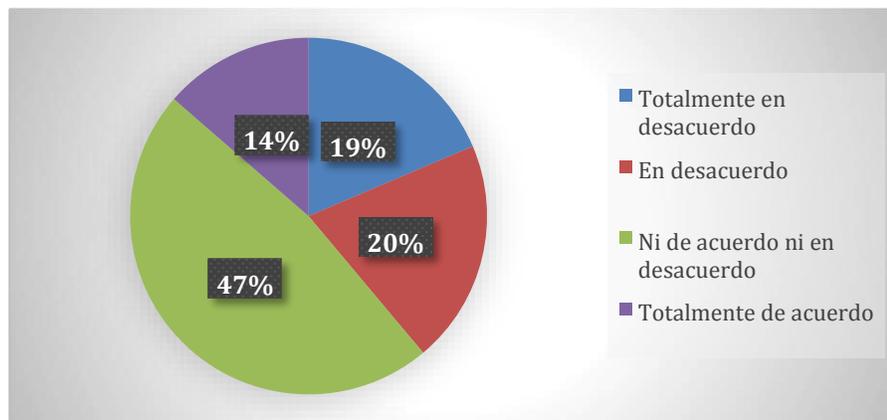


Figura 106. Ingresos Diversificados. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta "Nuestras fuentes de ingresos son fijas y sostenible", el 32,2%, 38

personas indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que treinta y siete (37) personas, 31,4 % manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte veinticinco (25) personas, 21,2% dicen estar en desacuerdo y dieciocho (18) personas, 15,3 % afirman estar totalmente en desacuerdo (ver figura 107). Se determina una media de 3,13 y una desviación de 1,45 observándose una alta dispersión.

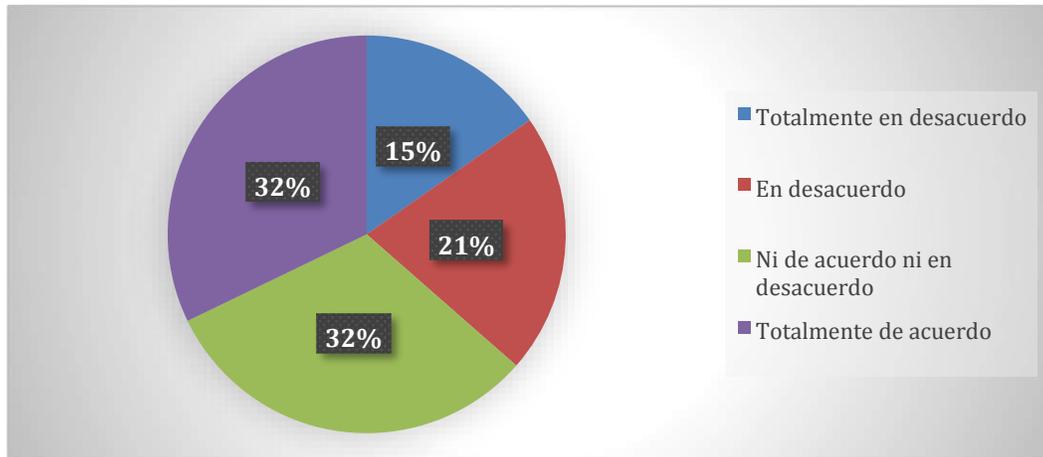


Figura 107. Ingresos Fijos y Sostenibles CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Obtenemos ingresos antes de incurrir en gasto", el 44,9%, 53 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que treinta y tres (33) personas, 28% indicaron estar totalmente de acuerdo. Por otra parte veinte (20) personas, 16,9% dicen estar totalmente en desacuerdo, once (11) personas, 9,3% afirman estar en desacuerdo y otro 0,8 %, una (1) persona, manifestó estar de acuerdo (ver figura 108). Se determina una media de 3,14 y una desviación de 1.37 observándose una alta dispersión.

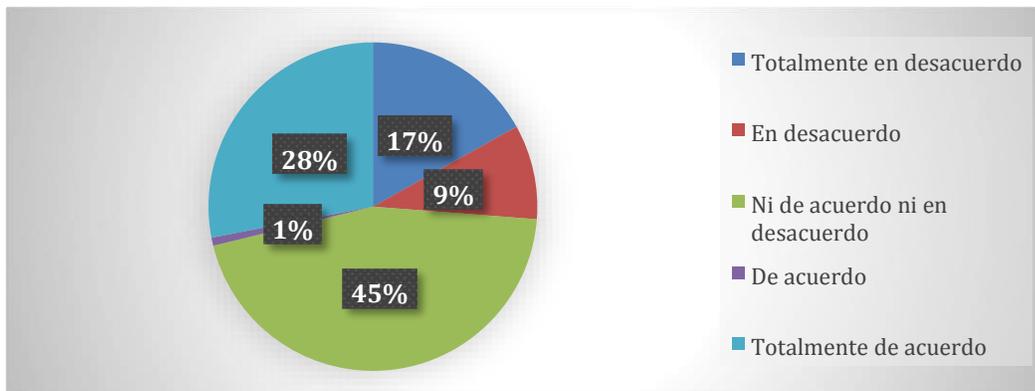


Figura 108. Ingresos cubren Gastos. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Cobramos a nuestros estudiantes tomando en cuenta lo que están dispuestos a pagar por los servicios educativos", el 29,7%, 35 personas manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que treinta (30) personas, 25,4% indicaron estar totalmente en desacuerdo. Por otra parte otras treinta (30) personas, 25,4% dicen estar en desacuerdo, mientras que veintidós (22) personas, 18,6 % afirman no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por ultimo 0,8 %, una (1) persona, manifestó estar de acuerdo (ver figura 109). Se determina una media de 2,84 y una desviación de 1.56 observándose una alta dispersión

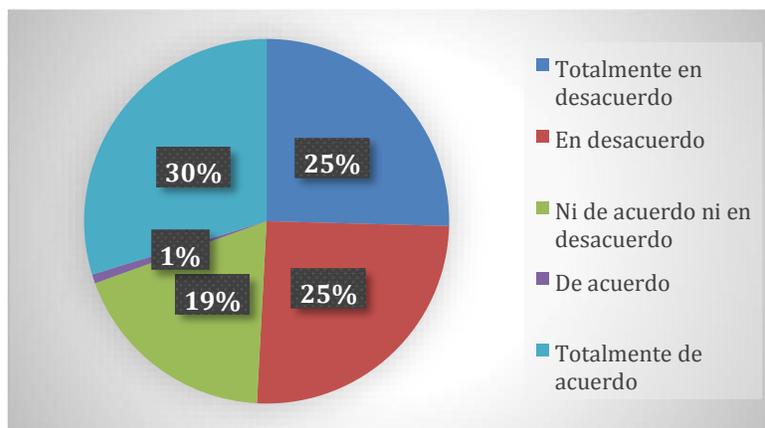


Figura 109. Precio según clientes. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Nuestros mecanismos de fijación de precios aseguran la voluntad de pago de los acudientes", el 38,1%, 45 personas manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que treinta y tres (33) personas, 28% indicaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte veintisiete (27) personas, 22,9% dicen estar totalmente desacuerdo, doce (12) personas, 10,2 % afirman estar en desacuerdo y otro 0,8% una (1) persona, manifestó estar de acuerdo (ver figura 110). Se determina una media de 3,21 y una desviación de 1.59 observándose una alta dispersión.

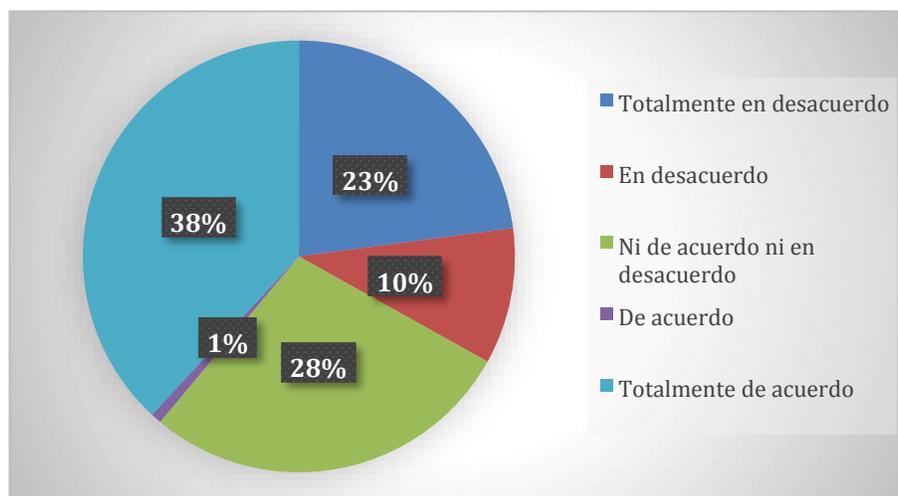


Figura 110. Mecanismos de Fijación de precios. Nota. Elaboración de los autores

A la pregunta " Nuestros costos son predecibles", el 38,1%, 45 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que cuarenta (40) personas, 33,9% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte dieciséis (16) personas, 13,6% dicen estar totalmente en desacuerdo, otras dieciséis (16) personas, 13,6% afirman estar en desacuerdo y por otra parte el 0,8%, una (1) persona, manifestó estar de acuerdo (ver figura 111). Se determina una media de 3,28 y una desviación de 1.04 observándose un alto consenso hacia la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo.

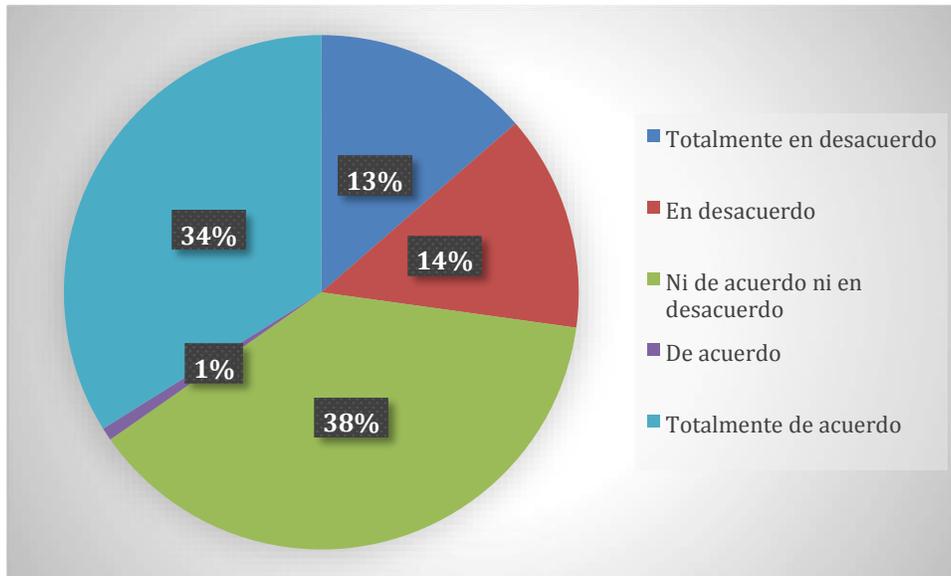


Figura 111. Costos Predecibles. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Nuestra estructura de costos se adecúa perfectamente a nuestro modelo de servicio", el 33,9%, 40 personas manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que treinta y cuatro (34) personas, 28,8% indicaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte veinticinco (25) personas, 21,2% dicen estar totalmente desacuerdo, dieciocho (18) personas, 15,3% afirman estar en desacuerdo y otro 0,8%, una (1) persona, manifestó estar de acuerdo (ver figura 112). Se determina una media de 3,11 y una desviación de 1.5 observándose una alta dispersión.

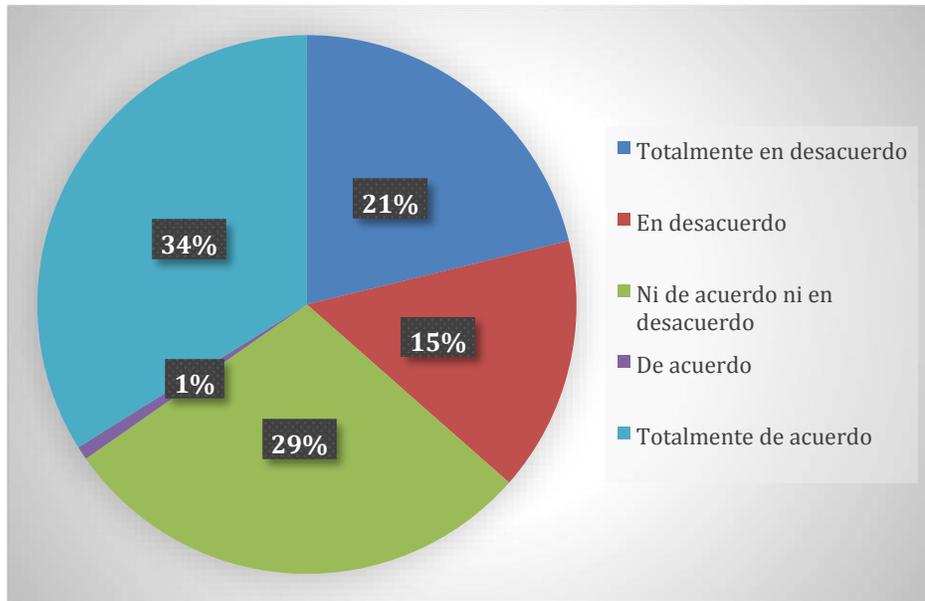


Figura 112. Costos y modelo de negocios CEA Puerto Tejada. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta "Nuestras operaciones son rentables", el 41,8%, 38 personas manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que veinticinco (25) personas, 27,5% indicaron estar de acuerdo. Por otra parte once (12) personas, 12,1% dicen estar en desacuerdo, nueve (9) personas, 9,9% afirman estar totalmente de acuerdo y otro 8,8%, ocho (8) personas, manifestaron estar totalmente en desacuerdo (ver figura 113). Se determina una media de 3,36 y una desviación de 1,47 observándose una alta dispersión.

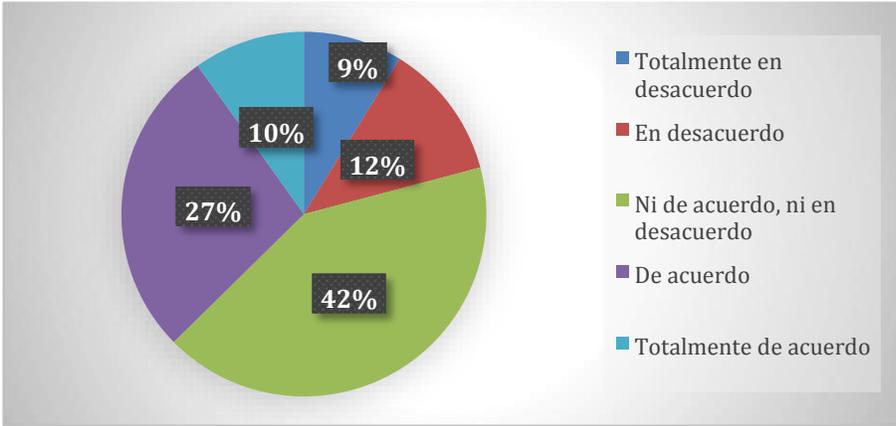


Figura 113. Operaciones Rentables. Nota. Elaboración de los autores.

A la pregunta " Tenemos altos niveles de productividad", el 40,7%, 48 personas manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que treinta y nueve (39) personas, 33,1% indicaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte diecinueve (19) personas, 16,1% dicen estar totalmente en desacuerdo, once (11) personas, 9,3% afirman estar en desacuerdo y otro 0.8 %, siete (1) persona, manifestó estar de acuerdo (ver figura 114). Se determina una media de 3,41 y una desviación de 1. Observándose una alta dispersión.

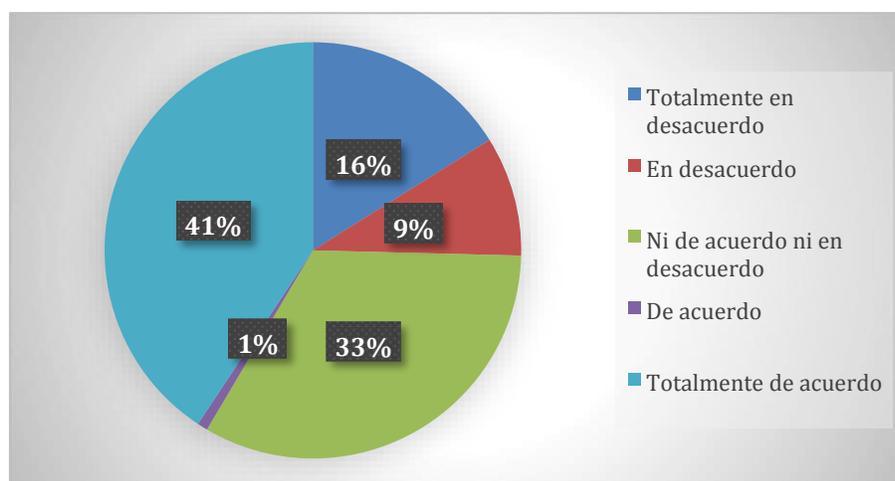


Figura 114. Altos niveles de productividad. Nota. Elaboración de los autores.

En resumen, se observa que los constructos de la variable viabilidad financiera, presentan una tendencia hacia no estar de acuerdo ni en desacuerdo, con variación en sus medias, desde 2.6 hasta 3,4 (ver figura 115).

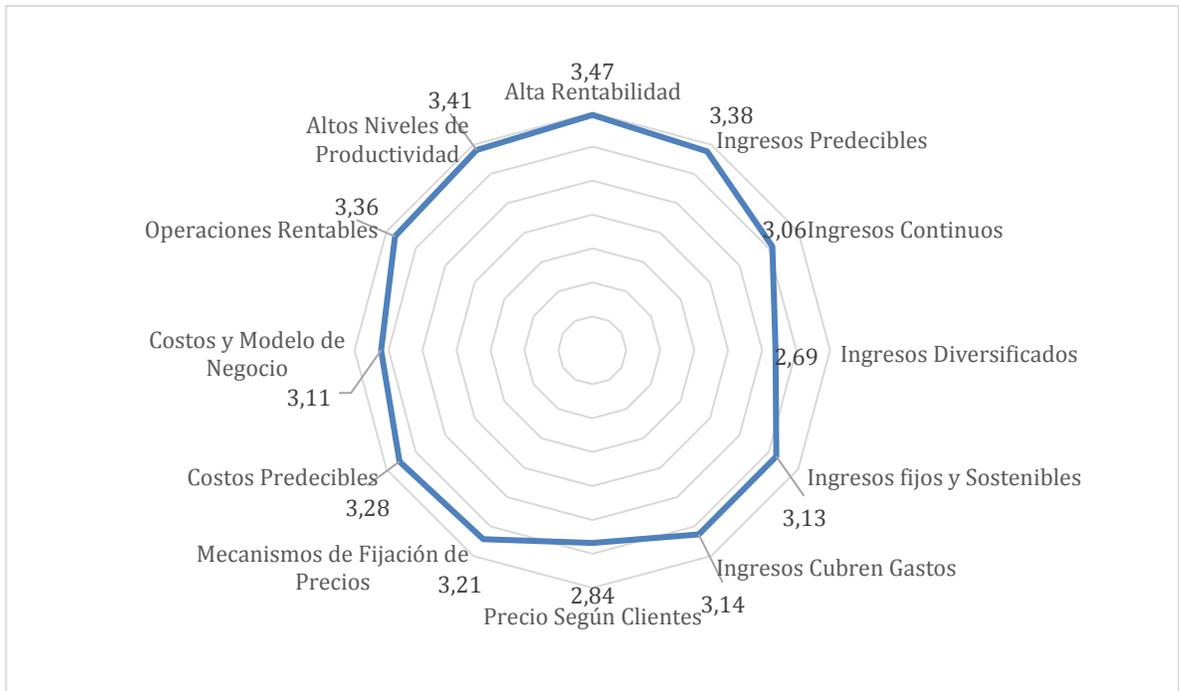


Figura 115. Resumen variable viabilidad financiera. Nota. Elaboración de los autores.

El constructo con media más baja es ingresos diversificados y el constructo clave de la variable financiera es el indicador altos niveles de productividad.