

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigencia: Innovación	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(51)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ANNDERSON JOHEL HERNÁNDEZ ARIZA
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
DIRECTOR	NELY YULIED IBAÑEZ PÉREZ
TÍTULO DE LA TESIS	INVESTIGACIÓN EMPRESARIAL PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO AGUSTINA FERRO DE OCAÑA

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

ESTA INVESTIGACIÓN TIENE COMO PROPÓSITO IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO AGUSTINA FERRO DE OCAÑA, EVALUANDO EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO PARA ESTABLECER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, Y ASÍ MISMO DISEÑAR UN PLAN DE ACCIÓN QUE LE PERMITA A LA INSTITUCIÓN LOGRAR APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES DETECTADAS PARA FORTALECER Y GARANTIZAR UN MEJOR SERVICIO A TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 45	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
-------------	---------	----------------	---------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

INVESTIGACIÓN EMPRESARIAL PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE
NEGOCIO, EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO AGUSTINA FERRO DE LA
CIUDAD DE OCAÑA.

AUTOR

ANNDERSON JOHEL HERNÁNDEZ ARIZA 940381

Trabajo de Grado para Optar el Título de Tecnólogo en Gestión comercial y financiera

Director:

NELY YULIED IBAÑEZ PEREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Ocaña, Colombia

Agosto, 2017

Índice

Capítulo 1. Investigación empresarial para identificar oportunidades de negocio, en la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro de la ciudad de Ocaña	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema.....	12
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 General.	13
1.3.2 Específicos.....	13
1.4 justificación.....	13
1.5 Delimitaciones	14
1.5.1 Geográfica.	14
1.5.2 Temporal.....	14
1.5.3 Conceptual.....	14
1.5.4 Operativa.	14
Capítulo 2. Marco referencial.....	15
2.1 Marco histórico	15
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional	15
2.1.2 Antecedentes a nivel nacional.	16
2.1.3 Antecedentes a nivel local	16
2.2 Marco teórico.....	17
2.2.1 Teoría de Andy Freire.	17
2.2.2 Teoría de los recursos y capacidades.....	18
2.3 Marco conceptual.....	19
2.4 Marco legal	21
Capítulo 3. Diseño metodológico	23
3.1 Tipo de investigación.....	23
3.2 Población	23
3.3 Muestra	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procesamiento y análisis de la información.....	24
Capítulo 4. Análisis y procesamiento de la información	25
Capítulo 5. Presentación de resultados	36
5.1 Evaluación del contexto interno y externo de la institución educativa y análisis de la competencia de los colegios de la ciudad de Ocaña	36
5.1.1 Diagnóstico inicial.....	36
5.1.2. Matriz DOFA.....	37
5.1.3 Evaluación del contexto interno y externo.	38
5.2 Relación entre clientes (estudiantes) y personal de la empresa.....	40
5.3 Portafolio de servicios	41
5.4 Plan de acción	42

Conclusiones	46
Recomendaciones	47
Referencias.....	48
Apéndice.....	51

Lista de tablas

Tabla 1. Principal competidor	15
Tabla 2. Programas de formación.....	16
Tabla 3. Cualidades del trabajador	17
Tabla 4. Estilo de dirección.....	18
Tabla 5. Reconocimientos logrados por la institución	19
Tabla 6. Relaciones con los estudiantes y comunidad educativa	20
Tabla 7. Reto de la institución.....	21
Tabla 8. Gestión de proyectos	22
Tabla 9. Futuro del sector educativo	23
Tabla 10. Propuestas padres de familia	24
Tabla 11. Significado de gestión	25
Tabla 12. Matriz DOFA	27
Tabla 13. Plan de acción, Formación con calidad.....	32
Tabla 14. Plan de acción, consolidación de una cultura investigativa	33
Tabla 15. Plan de acción, extensión y proyección social	34
Tabla 16. Plan de acción, Bienestar institucional.....	35

Lista de figuras

Figura 1. Componentes de un proceso emprendedor	17
Figura 2. Principal competidor	25
Figura 3. Programas de formación	26
Figura 4. Cualidades del trabajador	27
Figura 5. Estilo de dirección.....	28
Figura 6. Reconocimientos logrados por la institución	29
Figura 7. Relaciones con los estudiantes y comunidad educativa.....	30
Figura 8. Reto de la institución.....	31
Figura 9. Gestión de proyectos	32
Figura 10. Futuro del sector educativo	33
Figura 11. Propuestas padres de familia.....	34
Figura 12. Significado de gestión	35
Figura 13. Portafolio de Servicios	41

Lista de apéndices

Apéndice A. Entrevista.....	51
-----------------------------	----

Resumen

La siguiente investigación se realizó en las instalaciones de la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro de Ocaña. Su principal objetivo se orientó a identificar oportunidades de negocio, mediante la evaluación del contexto interno y externo de la institución, la relación entre los clientes (estudiantes) y personal de la empresa. La metodología utilizada se basó en una investigación cualitativa con el propósito de identificar los elementos existentes para la situación de estudio. A partir de los resultados, se recopiló información para identificar dichas oportunidades.

Igualmente los resultados permitieron por un lado identificar las oportunidades de negocio de la institución, y por el otro diseñar un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación de las oportunidades de negocio.

Introducción

En los establecimientos educativos, el emprendimiento (oportunidades de negocio), desde un enfoque de desarrollo humano integral, permite a la comunidad educativa construir conocimientos y desarrollar hábitos, actitudes y valores necesarios para generar acciones orientadas al mejoramiento personal y a la transformación del entorno y de la sociedad; dar soluciones a las necesidades humanas presentes en la comunidad, con un sentido de ética y responsabilidad social y una perspectiva de desarrollo sostenible; promover la cooperación y el trabajo en equipo en todos los miembros de la comunidad; fortalecer en los estudiantes la capacidad de conseguir y conservar un empleo, acceder a diferentes alternativas laborales y a posibilidades de autoempleo; consolidar procesos de articulación del establecimiento educativo con el sector productivo, la educación superior y la educación para el trabajo.

Por ello la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro de Ocaña no es ajena a esta situación que hoy en día juega un papel importante en las organizaciones en la medida que ayuda a conocer las condiciones al interior de las mismas que afectan positiva o negativamente el establecimiento de oportunidades de negocio con el fin de aportar no solo a los estudiantes sino a la comunidad en general.

El presente trabajo se divide en las siguientes partes: una primera que en la que se sintetiza lo referente al análisis del problema de investigación y los objetivos para resolverlo. Seguidamente se muestra los antecedentes, teorías, normatividad y conceptos que soportan la investigación. Además se encuentra el diseño metodológico donde se explica el tipo de investigación, la población, muestra, técnica e instrumento de recolección de información y el análisis de la misma. La tercera parte corresponde al análisis de los resultados.

1. Investigación empresarial para identificar oportunidades de negocio, en la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro de la ciudad de Ocaña.

1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día las instituciones educativas se interesan en prestar un servicio de excelente calidad e implementar estrategias para su buen funcionamiento, lo que los lleva a que tengan prioridad en la satisfacción de las expectativas de sus clientes para así lograr una ventaja competitiva frente a sus competidores. Para ello, es necesario que los colegios tanto públicos como privados den importancia al diseño de estrategias, oportunidades e ideas de negocio que les ayude a obtener un mejor desempeño en todos sus procesos y así la eficiencia de los mismos, de igual forma utilizar instrumentos que permitan anticiparse al futuro aprovechando las oportunidades y limitando las amenazas.

Es por ello, que en la Institución educativa colegio Agustina Ferro ha identificado la necesidad de mejorar sus procesos y servicios mediante el diseño e identificación de ideas de negocios que le permita optimizar la organización de todos los procesos que se realizan en su interior.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo desarrollar e identificar oportunidades de negocio, en la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro de la ciudad de Ocaña?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Identificar oportunidades de negocio, en la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro de la ciudad de Ocaña.

1.3.2 Específicos. Evaluar el contexto interno y externo de la institución educativa y análisis de la competencia de los colegios de la ciudad Ocaña Norte de Santander.

Establecer la relación entre los clientes (estudiantes) y personal de la empresa.

Establecer el portafolio de productos y servicios, y las oportunidades de negocios que se ofertan.

Proponer un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación de oportunidades de negocios.

1.4 justificación

Actualmente el mundo empresarial es altamente competitivo, en el que las empresas buscan mantener un mejoramiento continuo y dinámico, con el fin de mejorar su posicionamiento en el mercado; aspectos como la competencia creciente, la decisión de las organizaciones para conquistar nuevos mercados, permanecer en ellos y alcanzar un alto nivel de posicionamiento, hace necesario contar con herramientas como La Imagen corporativa, estandarización de proceso y de la calidad de los servicios que contribuyan a enfrentar los grandes retos y oportunidades que se presentan en el mercado, anticiparse a los cambios del entorno y tener una capacidad de respuesta eficiente ante ellos. Por esta razón, se propone una

investigación empresarial para la identificación y formulación de oportunidades de negocio, en donde la imagen corporativa, la estandarización de los procesos administrativos y productivos logren aumentar la productividad del establecimiento. Con esta investigación se busca beneficiar a la institución educativa colegio Agustina Ferro y a todos sus directivos. Así mismo generar una mayor cobertura de servicios que beneficien a la población ocañera a una mejor calidad de vida.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Geográfica. La investigación se realizará en la institución educativa Agustina Ferro de la ciudad de Ocaña, ya que es el lugar donde se encuentra el área para realizar dicha investigación.

1.5.2 Temporal. El proyecto investigativo tendrá una duración aproximada de 12 semanas a partir del 20 de marzo del 2017 y con la culminación hasta el día 20 de Junio del 2017.

1.5.3 Conceptual. La temática de la investigación se enmarcará en los siguientes conceptos: oportunidades de negocio, estrategias de servicios, instituciones (colegios), ventaja competitiva, emprendimiento.

1.5.4 Operativa. El cumplimiento de los objetivos de la siguiente investigación puede ser afectado por factores como el suministro de la información requerida por parte de los empleados de la institución educativa, por lo que recurrir a otras fuentes que tengan relación directa con este tipo de organización como clientes, empleados, antiguos directivos, entre otros.

2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional. En la mayoría de países de Latinoamérica, muchas veces se critica a las instituciones educativas por estar concentradas en sus procesos académicos internos y demostrar poco esfuerzo por tener apertura y relaciones proactivas con el medio que las rodea. De a poco surgen evidencias de que este fenómeno se está revirtiendo, pero a diferencia de otros países (EEUU, Reino Unido, Alemania, Australia, etc.) las distancias siguen siendo importantes. En países donde es entendido el efecto positivo derivado de que las instituciones educativas tengan relaciones fluidas con empresas, otras instituciones, gobiernos, ONG e individuos, se observan que todo lo anterior redundará en beneficios para la “academia”, dando la posibilidad que los docentes, estudiantes y padres de familia puedan desarrollar proyectos de aplicación a la “vida real” con el propósito de aumentar la calidad de vida de los habitantes de regiones e incluso de todo el mundo. Se transforma en un círculo virtuoso donde los conocimientos producidos llegan a las empresas/instituciones, estas aplicaciones e innovaciones luego regresan a las aulas derivadas de adecuaciones, la institución educativa recibe fondos de empresas (fundraising) para equipamiento, infraestructura y nuevas investigaciones. Una visión organizacional desde la perspectiva de identificar ideas de negocios aporta necesariamente, una mirada crítica hacia adentro de las instituciones e indefectiblemente una observación continua de los mercados de individuos y de empresas que se beneficiarán con los servicios ofrecidos. (Lorenzatti)

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional. En Colombia la identificación de oportunidades de negocio ha invadido a las organizaciones de hoy, y las instituciones educativas no son ajenas a este fenómeno, ya que, estas han empezado a preocuparse no solo por brindar un servicio de formación y educación, sino que día tras día identifican de acuerdo a las necesidades de sus usuarios diferentes oportunidades que les permitan sobresalir en el mercado y tener una ventaja competitiva frente a otras instituciones desarrollando nuevas técnicas y herramientas de gestión. Es por ello, que el Ministerio de Educación Nacional (MEN) como se citó en (Periódico La Tarde , 2014) a partir del año 2014 enfatizó en la transformación de las prácticas educativas en Colombia, acorde a los estándares internacionales mediante la gestión administrativa y metodologías pedagógicas.

Para las instituciones educativas colombianas las oportunidades de negocio trascienden en la adecuación de infraestructura física y tecnológica. Así como crear espacios de concientización ambiental, formación a los docentes en el uso de las TIC, brindar espacios de aprendizaje a los padres de familia para que tengan conocimientos sobre el uso del computador y la internet para que sean de ayuda a sus hijos.

Un colegio innovador requiere de aulas con contenidos digitales, plataformas, formación docente, proyecto de investigación y herramientas que les permitan medir el impacto de esta práctica en la construcción de saberes en los estudiantes, docentes, padres de familia y directivos.

2.1.3 Antecedentes a nivel local. En Ocaña, las instituciones educativas no han realizado investigaciones empresariales que les permitan conocer e identificar oportunidades de negocio que aporten no solo a sus estudiantes, docentes, directivos y padres de familia sino a la comunidad en general. Sin embargo, cuentan con el apoyo de la gobernación para adecuar sus

infraestructuras físicas y tecnológicas, además la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña ha realizado convenio con diferentes colegios de la ciudad con el fin de fortalecer los espacios de investigación, desarrollo e innovación factores importantes para aprovechar oportunidades que ayuden al mejoramiento continuo de las instituciones. Además otras instituciones de educación como el SENA han sido de soporte para que los estudiantes fortalezcan sus conocimientos y tengan no solo el título de bachiller sino también de técnicos en cualquier rama para que tengan mayores oportunidades den el mundo laboral.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teoría de Andy Freire. Según la teoría del triángulo invertido propuesta por Andy Freire, como se citó en (Gómez), todo proceso emprendedor combina tres componentes:

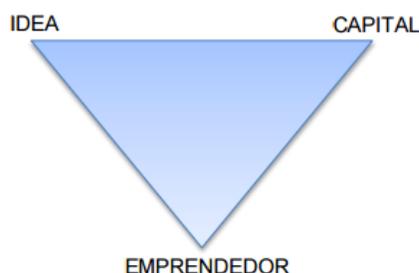


Figura 1.Componentes de un proceso emprendedor

El punto de apoyo es el emprendedor, quien necesita dos componentes adicionales para llegar: la idea de negocio con viabilidad de mercado, y el capital. Cuando un emprendimiento no es exitoso, siempre se debe a la falla de una de estas tres variables, o la combinación entre ellas.

De la firmeza del emprendedor depende, en gran medida, que el modelo no se derrumbe; el emprendedor “exitoso” siempre logra el capital o el gran proyecto. Por eso el problema

trascendental no es el capital ni la idea, porque emprender va más allá de una mera actitud mercantil o un conjunto de conceptos.

2.2.2 Teoría de los recursos y capacidades. Como se citó en (Carrión Maroto, 2004) el análisis de recursos y capacidades busca identificar el potencial de recursos y habilidades que posee la empresa o a los que puede acceder y se enmarca dentro del denominado Análisis Estratégico Interno de la organización. El enfoque de Recursos y Capacidades se fundamenta en tres ideas básicas:

- Las organizaciones son diferentes entre sí en función de los recursos y capacidades que poseen en un momento determinado, así como, por las diferentes características de la misma (heterogeneidad). Además, dichos recursos y capacidades no están disponibles para todas las empresas en las mismas condiciones (movilidad imperfecta). La heterogeneidad y la movilidad imperfecta explican las diferencias de rentabilidad entre las empresas, incluso entre las pertenecientes a la misma industria.
- Los recursos y capacidades cada día tienen un papel más relevante para definir la identidad de la empresa. En el entorno actual (incierto, complejo, turbulento, global,...), las organizaciones se empiezan a preguntar qué necesidades pueden satisfacer, más que qué necesidades quieren satisfacer.
- El beneficio de la empresa es consecuencia, tanto de las características competitivas del entorno, como de la combinación de los recursos de que dispone. La teoría de recursos y capacidades, es una herramienta que permite determinar las fortalezas y debilidades internas de la organización. Según esta teoría, el desarrollo de capacidades distintivas es la única forma de conseguir ventajas competitivas sostenibles. Si los recursos y capacidades que posee una

empresa le permiten explotar las oportunidades y neutralizar las amenazas, son poseídos sólo por un pequeño número de empresas competidoras y son costosos de copiar o difíciles de obtener en el mercado, entonces pueden constituir fortalezas de la empresa y de este modo fuentes potenciales de ventaja competitiva. Al identificar los recursos y capacidades de la empresa y establecer así las fortalezas relativas frente a los competidores, la empresa puede ajustar su estrategia para asegurar que esas fortalezas sean plenamente utilizadas y sus debilidades estén protegidas.

2.3 Marco conceptual

Esta investigación se enmarca en los siguientes conceptos: oportunidades de negocio, estrategias de servicios, instituciones (colegios), ventaja competitiva, emprendimiento.

Estrategia de servicio. Una estrategia de servicio es un arma competitiva. Es un modo particular que eligen las organizaciones para diferenciarse entre su competencia, y, en definitiva, para tener éxito en sus resultados. Una estrategia de servicio es un modo de buscar diferenciación haciendo hincapié en la relación con los clientes. (Pizzo, 2013)

Institución educativa. Se denomina institución educativa el conjunto de personas y bienes promovida por las autoridades públicas o particulares cuya finalidad es prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo, y la media; la que para prestar el servicio educativo debe contar con licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial, disponer de la infraestructura administrativa, soportes pedagógicos, planta física y medios educativos adecuados; debe combinar los recursos para brindar una educación de

calidad, la evaluación permanente, el mejoramiento continuo del servicio educativo y los resultados del aprendizaje en el marco de su Programa Educativo Institucional. (Ministerio de Educación Nacional, s.f.)

Oportunidad de negocio. Una idea de negocio se convierte en oportunidad de negocio cuando al proyecto se le pueden poner las características de: realista, añade valor y da beneficio. Sin embargo, detectar si una empresa o producto tiene valor o no, se puede hacer a través de un proceso de evaluación y toma de decisiones: Gestación de ideas: las fuentes de las ideas de negocio; reconocimiento de oportunidades de negocio; evaluación y valoración: previabilidad del proyecto; plan de empresa, puesta en marcha. (Emprende PYME, s.f.)

Ventaja competitiva. Las instituciones educativas deben elegir ventajas competitivas sostenibles para sobrevivir en un mercado con muchos competidores. Por ejemplo diseñar una estrategia basada en recursos humanos, es decir, en los docentes y alumnos, dará los elementos necesarios para lograr un posicionamiento competitivo en el mercado educativo. "Una ventaja competitiva lo ubicará en la posición de liderazgo que usted elija dentro de su ámbito de acción, siempre y cuando tome las riendas de su evolución" (Gamarra Morales, 2014)

Emprendimiento. emprendimiento, desde un enfoque de desarrollo humano integral, permite a la comunidad educativa construir conocimientos y desarrollar hábitos, actitudes y valores necesarios para generar acciones orientadas al mejoramiento personal y a la transformación del entorno y de la sociedad; dar soluciones a las necesidades humanas presentes en la comunidad, con un sentido de ética y responsabilidad social y una perspectiva de desarrollo

sostenible; promover la cooperación y el trabajo en equipo en todos los miembros de la comunidad; fortalecer en los estudiantes la capacidad de conseguir y conservar un empleo, acceder a diferentes alternativas laborales y a posibilidades de autoempleo; consolidar procesos de articulación del establecimiento educativo con el sector productivo, la educación superior y la educación para el trabajo. (Ministerio de Educación Nacional, 2011)

2.4 Marco legal

El marco legal para este proyecto se fundamenta en los principios básicos establecidos en la Constitución Política de Colombia, así como algunas leyes relacionadas, que sirve como testimonio referencial y soporte de la investigación a realizar:

(Constitución Política de Colombia, Art 67, 1991) La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

(Ley 115, 1994) Ley general de educación. La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. La presente 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 tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

(Ley 1014, 2006) Fomento a la cultura del emprendimiento. Promover el espíritu emprendedor en todos los estamentos educativos del país, en el cual se propenda y trabaje conjuntamente sobre los principios y valores que establece la Constitución y los establecidos en la presente Ley.

3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

La investigación empresarial para identificar oportunidades de negocio, en la institución educativa colegio agustina ferro de la ciudad de Ocaña es de tipo cualitativa, debido a que ésta, permite identificar los elementos existentes para la situación de estudio, en este caso en especial, se busca determinar las diferentes oportunidades de negocio que desde la institución se pueden ofertar. Se identificará las características de la población, indagando con fuentes de datos primarios y secundarios que darán las pautas para la realización de la investigación.

3.2 Población

La población seleccionada para la realización de esta investigación son 15 empleados entre los cuales se encuentra el rector, personal administrativo y docentes de la institución educativa Colegio Agustina Ferro de Ocaña. (Sede principal)

3.3 Muestra

Para esta investigación teniendo en cuenta que la población es finita y de fácil medición y cuantificación, se tomó el 100% que corresponde a 15 individuos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se tomó un instrumento de recolección de datos tipo entrevista, la cual fue aplicada al rector, personal administrativo y docentes de la sede principal de la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro. Esto mostró la situación real de la institución lo cual aportó las bases fundamentales para plantear las oportunidades de negocio.

3.5 Procesamiento y análisis de la información

La información que se recolectó por medio del instrumento se analizó utilizando un análisis cualitativo con lo que se trata de consolidar la información suministrada y encontrar los puntos clave para el cumplimiento de los objetivos y solución del problema de investigación.

4. Análisis y procesamiento de la información

Tabla 1.

Principal competidor

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Instituto Técnico Alfonso López	8	54
Colegios con alianzas con otras instituciones	5	33
Colegio Francisco Fernández de Contreras	2	13
Total	15	100

Nota. La tabla muestra los principales competidores de la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro. Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.

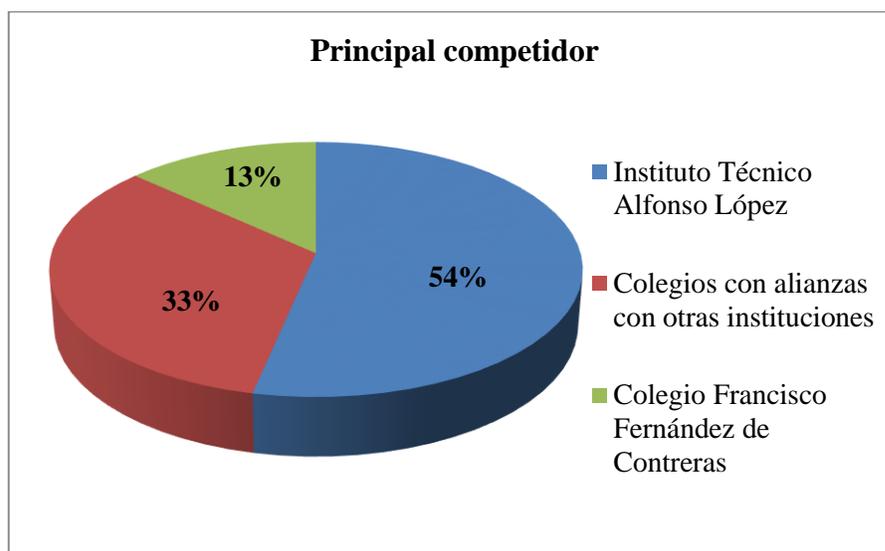


Figura 2. Principal competidor

Análisis. Para los empleados de la institución educativa colegio Agustina Ferro el principal competidor es el Colegio Alfonso López, pues esta institución también cuenta con el área contable y comercial.

Tabla 2.

Programas de formación

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Área comercial: contabilidad	6	40
Deportes y cultura	7	47
Programa ambiental: RAE	2	13
Total	15	100

Nota. La tabla muestra los programas de formación que se desarrollan en la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro. Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.

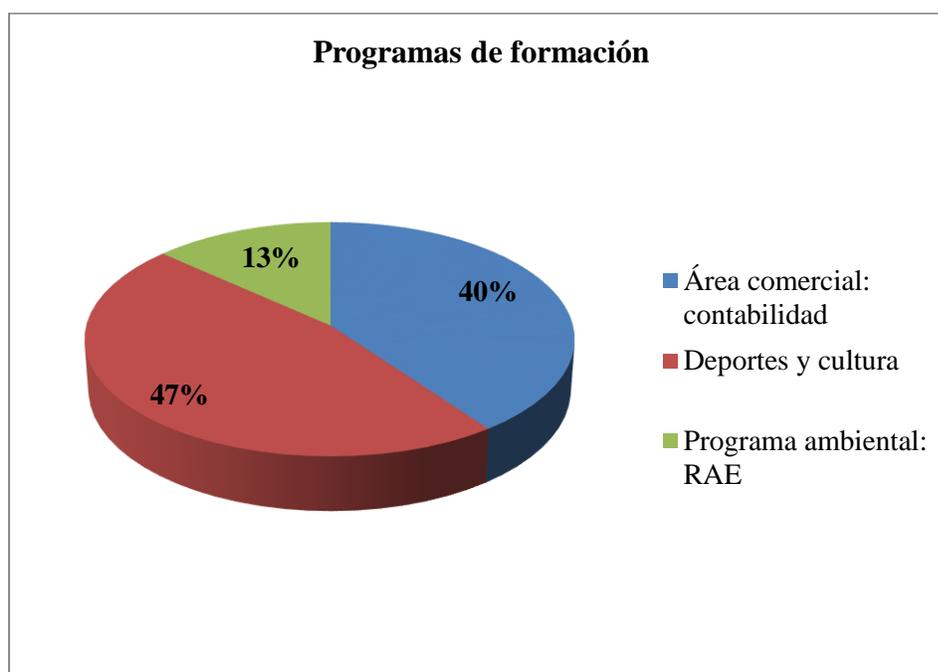


Figura 3. Programas de formación

Análisis. En la institución Agustina Ferro existen diferentes programas de formación en los que se destaca significativamente. Las personas entrevistadas opinan que los programas de formación en deportes y cultura son los principales puesto que aportan al crecimiento integral de los estudiantes. Además se han destacado en el deporte sobre todo en fútbol y voleibol.

Tabla 3.

Cualidades del trabajador

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Compromiso con la institución	3	20
Servicio y atención	4	27
Responsabilidad-sentido de pertenencia	7	47
Trabajo en equipo	1	6
Total	15	100

Nota. La tabla muestra las cualidades de los empleados que son más valoradas por los directivos de la institución para la realización de las distintas actividades. Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.

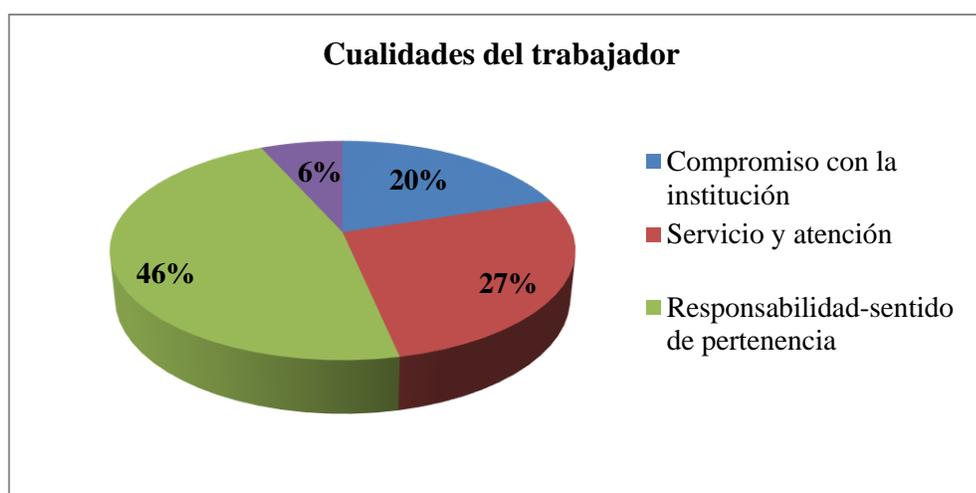


Figura 4. Cualidades del trabajador

Análisis. Las cualidades que más se valoran de los trabajadores es su responsabilidad y su sentido de pertenencia por la institución lo que se refleja en su servicio y atención a la comunidad educativa en general. Además el trabajo en equipo refleja el compromiso por alcanzar los objetivos y metas institucionales en todas las áreas de la institución educativa.

Tabla 4.

Estilo de dirección

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Abierto-participativo	10	66
Democrático	3	20
Consejo directivo-rector	1	7
Estilo humano-compromiso social	1	7
Total	15	100

Nota. La tabla muestra el estilo de dirección que para los empleados de la institución se ejerce por parte de los directivos del colegio. Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.

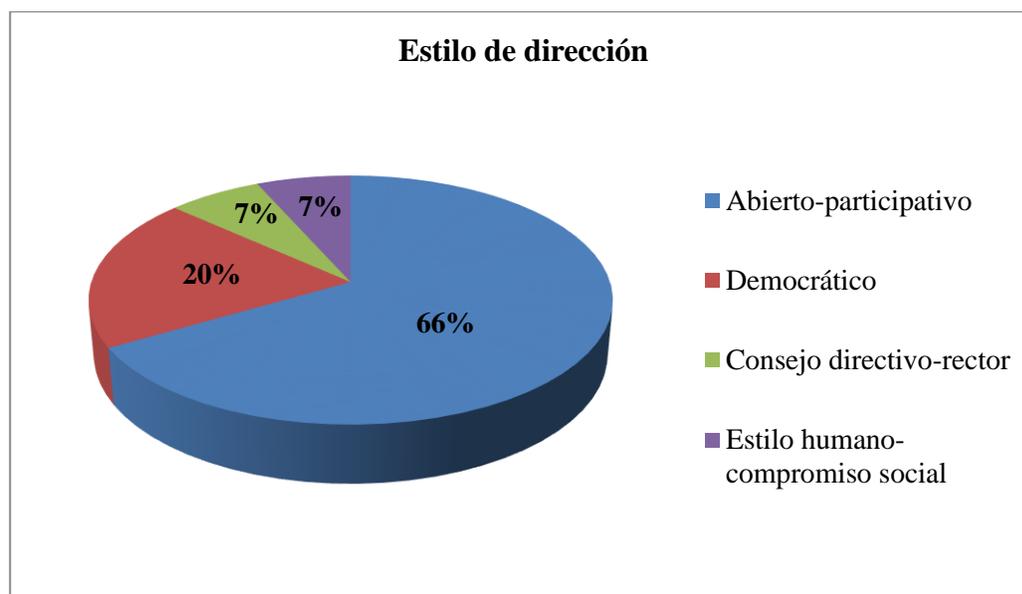


Figura 5. Estilo de dirección

Análisis. En general se puede analizar que el estilo de dirección es más participativo o democrático. Un estilo abierto a las opiniones, ya que todos desde sus puestos de trabajo aportan ideas y estrategias que ayuden al mejoramiento continuo de la institución y estos aportes son tenidos en cuenta por el consejo directivo y el rector al momento de tomar decisiones.

Tabla 5.

Reconocimientos logrados por la institución

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Culturales	3	20
Deportivos	10	67
Académicos	2	13
Total	15	100

Nota. La tabla muestra las diferentes áreas en las que la institución ha logrado reconocimientos a través de la historia. Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.

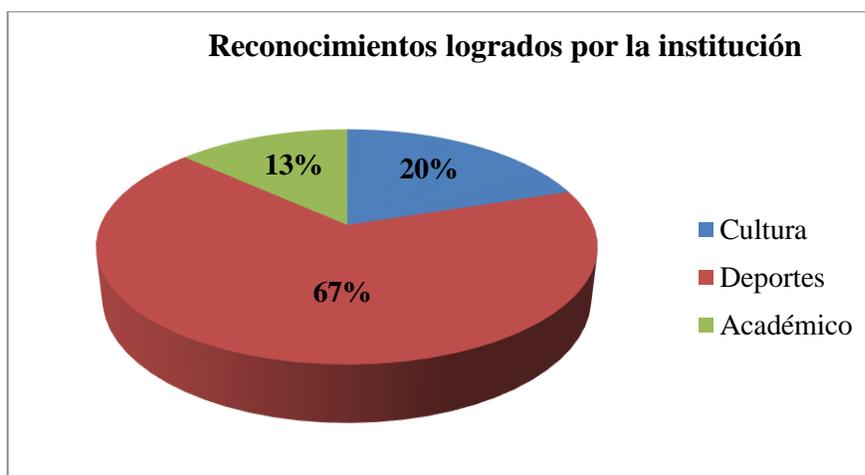


Figura 6. Reconocimientos logrados por la institución

Análisis. Se puede analizar que los mejores reconocimientos logrados por el colegio Agustina ferro han sido deportivos, ya que se han destacado por ser buenos competidores en esta área, pues es el único colegio en Ocaña y el departamento que ha logrado llegar a competencias nacionales y salir victoriosos. Además han tenido participación en danzas, arte y todo lo relacionado con la cultura. Y en el área académica han logrado subir el desempeño en las pruebas icfes.

Tabla 6.

Relaciones con los estudiantes y comunidad educativa

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Disposición a resolver-ayudar	8	54
Buena	2	13
Excelente servicio	5	33
Total	15	100

Nota. La tabla muestra la relación que existe entre los estudiantes y la comunidad educativa en general. Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.



Figura 7. Relaciones con los estudiantes y comunidad educativa

Análisis. En general las relaciones son muy buenas. Para el personal administrativo y docente los estudiantes y padres de familia son la razón de ser de la institución y con las demás instituciones el rector siempre se muestra atento a ayudar y resolver cualquier situación con el fin de alcanzar un excelente servicio.

Tabla 7.

Reto de la institución

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mejoraren las pruebas Icfes	9	60
Construcción Mega Colegio	6	40
Total	15	100

Nota. La tabla muestra los diferentes retos a los que actualmente se enfrenta la institución educativa. Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.

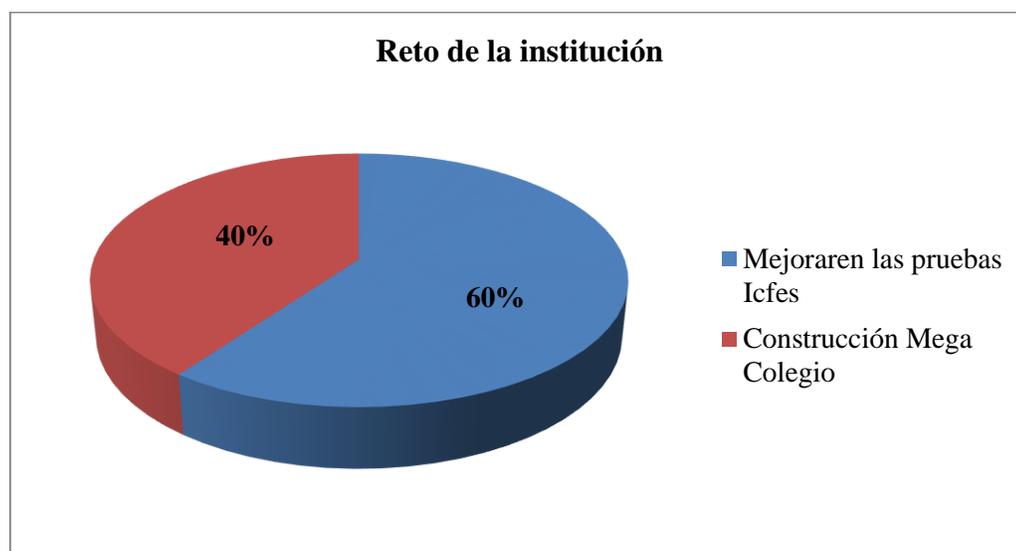


Figura 8. Reto de la institución

Análisis. El mayor reto al que se enfrenta la institución es mejorar el desempeño de los estudiantes en las pruebas saber realizadas por el estado como método de evaluación de la calidad educativa, por lo que la mejora de los procesos de aprendizaje ha sido uno de los objetivos para alcanzar este reto. Además el proyecto de construcción del mega colegio es otro de los retos que tiene la institución educativa con el fin de aportar a los estudiantes espacios para su aprendizaje y deseo por investigar y formarse integralmente.

Tabla 8.

Gestión de proyectos

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Rector es quien realiza la gestión	9	60,0
Consejo Directivo	2	13,3
Gestión en todas las áreas	4	26,7
Total	15	100

Nota. La tabla muestra la forma en que se lleva a cabo la gestión de los diferentes proyectos en la institución.
Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.

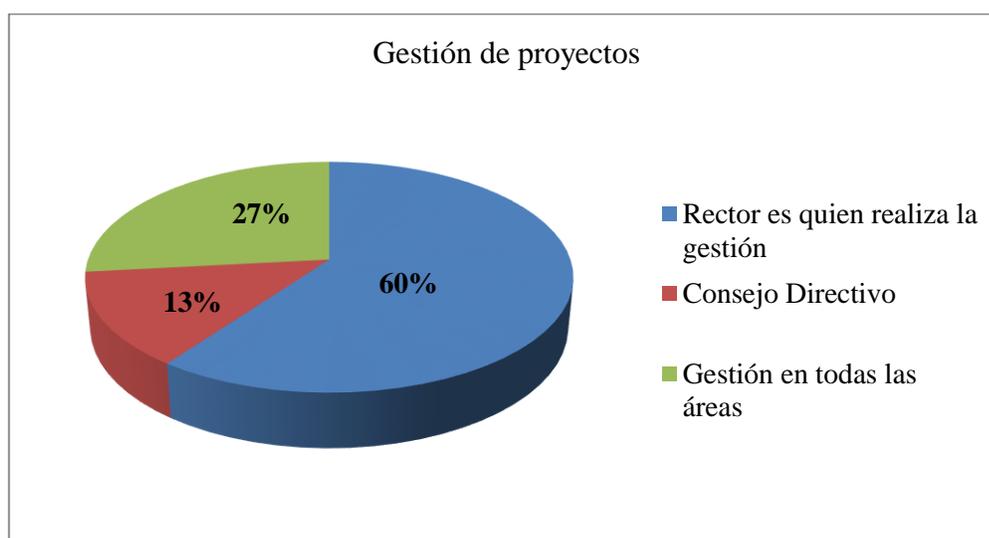


Figura 9. Gestión de proyectos

Análisis. Se puede analizar que la gestión empieza desde el rector, quien planea y organiza todo en compañía del consejo directivo, luego es evaluado por el comité de calidad para las correcciones pertinentes y en seguida los planes y directrices son transmitidos a docentes y administrativos para que cada uno desde su cargo aporte al cumplimiento de objetivos y metas.

Tabla 9.

Futuro del sector educativo

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Tecnología-ciencia	6	40
Participativo-investigación	9	60
Total	15	100

Nota. La tabla muestra lo que piensan los docentes y personal administrativo de la institución sobre el futuro del sector educativo. Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.

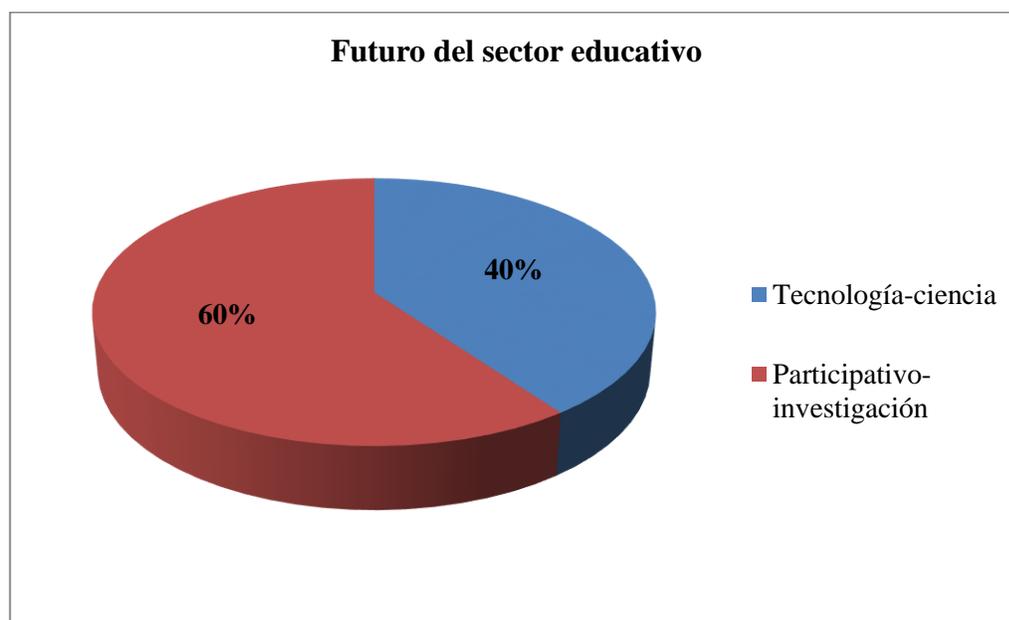


Figura 10. Futuro del sector educativo

Análisis. Para el personal administrativo y docente el futuro del sector educativo está en que la educación debe ser más participativa, involucrarse en proyectos investigativos generando espacios para crear semilleros de investigación en las instituciones educativas de forma que los estudiantes desde las instituciones aporten al desarrollo del país.

Tabla 10.

Propuestas padres de familia

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Medio ambiente-zonas de estudio	6	40
Mejorar rendimiento académico	4	27
Programas internos	5	33
Total	15	100

Nota. La tabla muestra las diferentes propuestas que han realizado los padres de familia para el mejoramiento de la institución. Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.

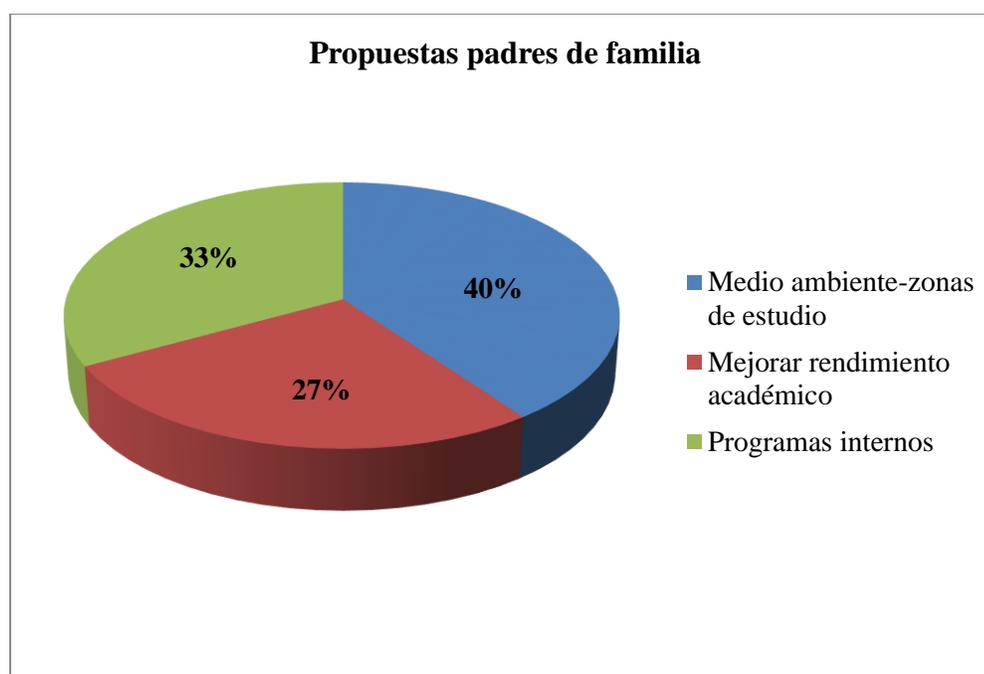


Figura 11. Propuestas padres de familia

Análisis. Para el personal administrativo y docentes los padres de familia son muy participativos y ayudan a formular estrategias para el mejoramiento de la institución, de ellos han salido iniciativas para proyectos ambientales y creación de zonas de estudio, además se han involucrado en los programas internos de la institución y siempre están atentos a ayudar para mejorar el rendimiento académico de sus hijos.

Tabla 11.

Significado de gestión

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Motivación-Liderazgo	5	33
Desarrollo de estrategias	6	40
Logro objetivos	4	27
Total	15	100

Nota. La tabla muestra lo que para el personal administrativo y docente significa gestión desde la perspectiva de cómo se desarrolla en la institución. Fuente: Entrevista aplicada a docentes y administrativos del colegio Agustina Ferro.

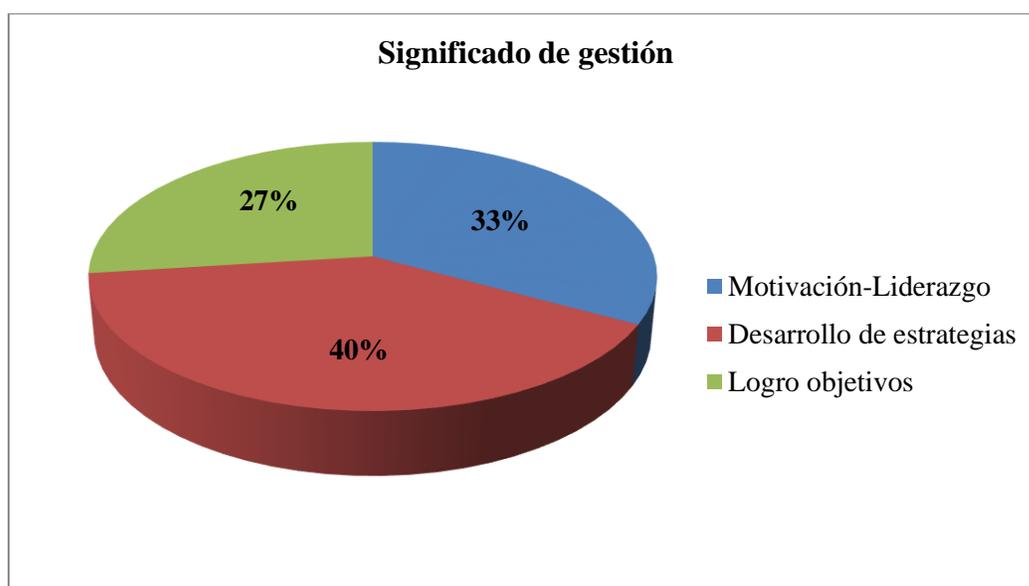


Figura 12. Significado de gestión

Análisis. Para la mayoría del personal de la institución Agustina Ferro, la gestión es desarrollar estrategias que motiven a toda la comunidad educativa a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos institucionales. Además la gestión tiene que ver con canalizar proyectos que beneficien el desarrollo del colegio en todas sus áreas.

5. Presentación de resultados

5.1 Evaluación el contexto interno y externo de la institución educativa y análisis de la competencia de los colegios de la ciudad Ocaña

5.1.1 Diagnóstico inicial. La Institución Educativa Colegio Agustina Ferro es una institución de carácter oficial de la entidad territorial Norte de Santander, con NIT: 890503261-4, localizada en la zona urbana de la ciudad de Ocaña en el departamento Norte de Santander de Colombia. En la actualidad ofrece formación en los niveles de educación preescolar, básica primaria y secundaria formal y formación técnica en contabilidad a través de un convenio con el SENA. La dinámica del colegio la Agustina Ferro es muy activa, ya que se cuenta con personal capacitado, posee una página web actualizada y un direccionamiento estratégico estructurado que le permite llevar a cabo cada uno de los procesos que se realizan al interior de la organización con el fin de ofrecer un servicio de calidad a la comunidad Ocañera. Sin embargo, la capacidad instalada (infraestructura) no es suficiente para prestar un servicio de excelente calidad a sus estudiantes debido a que no cuenta con los recursos físicos, financieros y tecnológicos necesarios que le ayuden a mejorar la calidad del mismo y por consiguiente, se hace difícil prestar servicios complementarios como transporte escolar, biblioteca, restaurante, entre otros los cuales generan un valor agregado a la institución. Además las alianzas con otras instituciones educativas como el SENA han logrado formar estudiantes con énfasis en contabilidad, brindándoles la oportunidad de ser más competentes frente a otros colegios y las donaciones recibidas por parte del gobierno han contribuido a realizar inversiones en laboratorios, salas de informática, muebles, material didáctico y audiovisual que apoyan los procesos educativos.

5.1.2. Matriz DOFA

Tabla 12.

Matriz DOFA

	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se encuentran bien estipuladas las funciones de cada uno de las áreas de la institución 2. Se cuenta con personal en el sistema de organización interna (administrativo) calificado. 3. Posee una página web actualizada ofreciendo información oportuna al público en general 4. Cuenta con un comité de calidad 5. Tiene un direccionamiento estratégico estructurado. 6. Buena cobertura educativa. 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad instalada (infraestructura) no es suficiente para prestar un servicio de calidad a los estudiantes de la institución. 2. No cuenta con los recursos, soportes físicos y tecnológicos necesarios para la prestación del servicio. 3. Poca implementación de normas y políticas eficaces y eficientes. 4. Falta de servicios complementarios como transporte escolar, biblioteca, restaurante entre otros. 6. Aun no se cuenta con un plan de contingencia en casos de emergencia.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento en cuanto a infraestructura para lograr una mayor cantidad de acaparamiento a nuevos estudiantes. 2. Reconocimiento de la institución y del servicio prestado a nivel local, regional y nacional. 3. Alianzas con otras instituciones educativas nacionales “SENA” 4. Certificaciones y acreditaciones de alta calidad. 5. Gestión de proyectos para mejorar el sistema educativo con laboratorios, salas de informática, bibliotecas, dotación de muebles, material didáctico y audiovisual. 	<p>Estrategias FO F5 – O4 Diseñar el sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 F3 - F6 - O1, O2 Gestionar Recursos a través de diferentes entidades gubernamentales para el mejoramiento de la capacidad instalada con el fin de brindar un servicio de alta calidad a los usuarios.</p>	<p>Estrategias DO • D6-O4 –O2 Entrar en procesos de adquisición de certificaciones o acreditaciones de calidad, así se obtendrá prestigio y reconocimiento. • D2 –O5 Gestionar proyectos para la consecución de recursos que permitan mejorar los servicios complementarios</p>
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio continuo de políticas gubernamentales. 2. Mejoramiento en los niveles de desempeño de otras instituciones. 3. Incertidumbre frente a la financiación estatal de la educación. 	<p>Estrategias FA F1, F2, F4, F5 – A2 Realizar con los directivos juntas continuas para elaborar planes que vayan encaminados a la certificación de alta calidad e informar sobre los beneficios de la misma. F6 – A1, Identificar el mercado potencial de la institución y por ende proyectar el presupuesto a ingresar para invertir en la infraestructura del colegio.</p>	<p>Estrategias DA D3 – A3 Implementar políticas eficientes y adecuadas que permitan identificar los procesos en un sistema de gestión de calidad. D6 – A1 Elaborar un plan de contingencia para disminuir los riesgos al momento de presentarse una emergencia.</p>

Nota. Esta tabla muestra las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la institución con sus respectivas estrategias

Fuente. Autor de la investigación

5.1.3 Evaluación del contexto interno y externo. La Institución Educativa Colegio Agustina Ferro es una institución de carácter oficial de la entidad territorial Norte de Santander, con código DANE: 154498000051 y NIT: 890503261-4, localizada en la zona urbana de la ciudad de Ocaña en el departamento Norte de Santander de Colombia. En la actualidad ofrece formación en los niveles de educación preescolar, básica primaria y secundaria formal y formación técnica en contabilidad a través de un convenio con el SENA. Finalizando el año 2012 se nombra como rector de la institución al especialista Oscar Emilio Pallares León, quien con su dinamismo empieza a gestionar recursos e inversiones con los que se comienzan algunas adecuaciones a la planta física y se proyecta la construcción de nuevos espacios para mejorar las condiciones de enseñanza y el bienestar de la comunidad educativa.

En su mayoría (87%) de los estudiantes pertenecen al estrato 1 y hacen parte de población vulnerable, población víctima del conflicto y población con escasos recursos económicos. Actualmente dentro del Proyecto Educativo Institucional (PEI), se cuenta con una alianza con el SENA (servicio Nacional de aprendizaje), este programa permite a los estudiantes graduarse como bachilleres técnicos en contabilidad. Con ello los egresados, jóvenes competentes y emprendedores, reciben su certificado de aptitud laboral que los acredita para desempeñarse en esta área, en empresas públicas y privadas en la región y el país.

La institución educativa cuenta con 1 rector, 68 educadores, 3 auxiliares administrativos, 3 auxiliares generales, 2 celadores, 1 técnico operativo para un total de 78 empleados, los cuales se destacan por su trabajo en equipo, desempeño y compromiso con los objetivos institucionales evidenciando calidez y calidad humana a la hora de la prestación del servicio.

Gracias al estilo de dirección democrático y participativo desarrollado en el colegio, se generan espacios donde toda la comunidad educativa proporciona sus opiniones para la toma de decisiones en beneficio de la institución y así corresponder a las necesidades y expectativas de sus usuarios. Sin embargo, existen decisiones netamente administrativas referentes a las leyes y normatividad del Ministerio de Educación Nacional (MEN) que deben ser tomadas desde la alta dirección para que sean ajustadas a la normatividad legal vigente para la educación. En general, el estilo de dirección es abierto de cara a la comunidad para aumentar la satisfacción de toda la comunidad educativa.

El mayor reto que se ha propuesto desde la alta dirección es mejorar en el desempeño de los estudiantes en las pruebas saber realizadas por el estado como método de evaluación de la calidad educativa. Es así como, el colegio ha avanzado significativamente con respecto a esta propuesta, ya que ha alcanzado un nivel medio alto en estas pruebas; lo que demuestra la mejora de los procesos académicos y administrativos desarrollados por la institución. Además en los últimos 2 años 4 estudiantes han hecho parte del programa nacional SER PILO PAGA, brindándoles la oportunidad de estudiar en las mejores universidades del país.

La gestión se evidencia cotidianamente, insistentemente e incisivamente en cada uno de los procesos desarrollados al interior del plantel educativo, postulando proyectos que permitan alcanzar la calidad administrativa y educativa. Para ello se han diseñado dos proyectos, uno de ellos es el de Mega Construcción con el que se espera tener unas instalaciones nuevas totalmente confortables para mejorar los espacios físicos de todas las dependencias institucionales, aulas de

clase, laboratorios, audiovisuales, un aula multifuncional para artes, biblioteca, restaurante escolar una cancha multifuncional, entre otras construcciones con las que disponga de un ambiente propicio para el aprendizaje de los estudiantes, el buen desempeño del personal administrativo y la satisfacción de la comunidad educativa. Además otro proyecto es el encerramiento de la institución para brindar seguridad a los estudiantes.

Los principales competidores del Colegio Agustina Ferro son todos los colegios públicos y/o privados de la ciudad de Ocaña, pero principalmente se encuentran el Colegio la presentación, Col Fernández y la Normal Superior por obtener los mejores promedios en las pruebas saber. Y el colegio Alfonso López es su competidor director ya que ofrece la modalidad técnica al igual que el colegio Agustina Ferro.

Establecer la relación entre los clientes (estudiantes) y personal de la empresa.

5.2 Relación entre clientes (estudiantes) y personal de la empresa

Dentro de la institución educativa las relaciones son completamente articuladas entre los estudiantes, docentes y plantel administrativo; el proceso enseñanza- aprendizaje inciden múltiples factores para el éxito del mismo que determina la calidad de los resultados en la interacción del proceso participan dos elementos de vital importancia como son el maestro y el alumno, quienes de acuerdo a sus expectativas hacia el aprendizaje desarrollan una buena relación que se refleja en todos los avances a través de la historia referente al plantel educativo en el ámbito académico.

El maestro como líder de su clase, coordinador de las actividades del aprendizaje, propicia al alumno que pueda adquirir sentimientos de superación, de valor personal, de estimación, un concepto de sí mismo, que se transmite y se desarrolla en cada uno de los proyectos internos y externos del colegio. (VÉLAZ DE MEDRANO & VAILLANT, 2009)

El plantel educativo busca promover a través de padres de familia principios y valores que propicien un ambiente óptimo que genere buenas relaciones maestro-alumno basadas en la confianza y respeto mutuos.

5.3 Portafolio de servicios



Figura 13. Portafolio de Servicios

Fuente. Autor de la investigación

5.4 Plan de acción

Tabla 13.

Plan de acción, Formación con calidad

PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO AGUSTINA FERRO					
OBJETIVOS	METAS	ACCIÓN Y/ O ESTRATEGIA	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Formación con calidad para la transformación social					
1. Brindar una educación con calidad de forma integral	Fortalecer el proceso de formación	Análisis de los planes de estudio Reunión para socializar el análisis del plan de estudios	Físicos Económicos	Rector de la institución Equipos de trabajo de los educadores por áreas	Julio de 2017 a Diciembre de 2017
	Gestión de la docencia a las nuevas tendencias del entorno.	Capacitaciones sobre nuevas formas de pedagogía y enseñanza	Humanos		
	Fomentar el deseo en los estudiantes por continuar con sus estudios profesionales	Crear alianzas con otras instituciones de educación superior			
2. Alcanzar un nivel superior en las pruebas saber del estado	Identificar las falencias que impiden alcanzar este nivel	Conformación de la mesa de trabajo.	Físicos	Rector de la institución	Enero de 2018 a Junio de 2018
		Realizar un análisis de los resultados obtenidos en años anteriores			
		Socialización de resultados	Humanos		
		Revisión y actualización de los planes de área		Personal docente	
	Personal docente idóneo y con conocimientos en las pruebas saber	capacitar a los docentes en formulación de preguntas tipo ICFES	Económicos	Personal encargado del trabajo social dentro de la institución	
	Promover la lectura desde la infancia	Incorporación de los estudiantes de 10° y 11° como promotores de lectura y escritura en la Básica Primaria como trabajo de labor social			

Nota. La tabla muestra las estrategias que se deben implementar en la oportunidad para la formación con calidad para la transformación social. Fuente: Autor de la investigación.

Tabla 14.*Plan de acción, consolidación de una cultura investigativa*

PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO AGUSTINA FERRO					
OBJETIVOS	METAS	ACCIÓN Y/ O ESTRATEGIA	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Consolidación de una cultura investigativa					
Promover la investigación, el desarrollo y la innovación a las necesidades de la ciudad y el país, mediante la vinculación de sus investigadores con soluciones que contribuyan a la competitividad.	Para el 2018 crear semilleros de investigación en todos los grados escolares de la institución	Convenios formalizados para la investigación conjunta con universidades	Físicos Humanos Tecnológicos	Rector de la institución	Enero de 2018 a Junio de 2018
	Para el 2018 tener docentes que le apunten a la investigación	En conjunto con las universidades promover capacitaciones para los docentes	Físicos Humanos Tecnológicos	Rector de la institución Comité de calidad	Enero de 2018 a Junio de 2018
	Para el 2018 Crear e implementar programas de Semilleros	Realizar mesas de trabajo con el equipo docente	Físicos Humanos Tecnológicos	Rector de la institución Equipo docente	Enero de 2018 a Junio de 2018
	Asesorías especializadas				
	Para el 2018 crear un aula de Ciencia, Tecnología y Artes	Gestionar recursos ante el gobierno	Físicos Humanos Tecnológicos	Rector de la institución	Enero de 2018 a Diciembre 2018

Nota. La tabla muestra las estrategias que se deben implementar en la oportunidad para la consolidación de una cultura investigativa. Fuente: Autor de la investigación.

Tabla 15.

Plan de acción, extensión y proyección social

PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO AGUSTINA FERRO					
OBJETIVOS	METAS	ACCIÓN Y/ O ESTRATEGIA	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
		Extensión y proyección social			
	Para el 2018 formular un programa de gestión de la proyección social	Mesas de trabajo por equipos de docentes Propuestas de proyección social	Físicos Humanos Tecnológicos	Rector de la institución Equipo docente	Julio de 2017 a Marzo de 2018
		Socialización de propuestas			
Fortalecer la articulación de los ejes misionales en torno a la difusión del conocimiento en diferentes contextos y actualidades sociales, políticas, educativas y económicas, que conduzcan a la formación integral de la comunidad educativa.	Para el 2018 establecer un programa de prácticas educativas	Crear alianzas con diferentes empresas de la ciudad para que los estudiantes de 11° realicen sus practicas	Físicos Humanos Tecnológicos	Rector de la institución Comité de calidad	Julio de 2017 a Marzo de 2018
		Socialización con el SENA de las diferentes alianzas establecidas	Físicos Humanos Tecnológicos		
		Socialización con estudiantes de 10° y 11° para que conozcan las posibles empresas para practicas			
	Para el 2018 crear un Sistema de estímulos para egresados formalizado	Establecer el Día del egresado institucionalizado Condecorar al egresado destacado	Físicos Humanos Tecnológicos	Rector de la institución Comité de calidad	Julio de 2017 a Marzo de 2018

Nota. La tabla muestra las estrategias que se deben implementar en la oportunidad para la extensión y proyección social. Fuente: Autor de la investigación.

Tabla 16.*Plan de acción, Bienestar institucional*

PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO AGUSTINA FERRO					
OBJETIVOS	METAS	ACCIÓN Y/ O ESTRATEGIA	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Bienestar institucional					
Contribuir al bienestar y la calidad de vida de la comunidad educativa, mediante la promoción de servicios y el fortalecimiento integral	Para el 2018 formular un plan de desarrollo cultural	Establecer mesas de trabajo con el equipo docente encargado de fomentar la cultura en todos los ámbitos institucionales	Físicos Humanos Tecnológicos	Rector de la institución Comité de calidad	Julio de 2017 a Marzo de 2018
	formulación de un plan de intervención área de salud	Establecer programas de salud pública a través de las entidades de salud del municipio	Físicos Humanos Tecnológicos	Rector de la institución Encargado del área de salud	Julio de 2017 a Marzo de 2018
	Formular un plan de intervención área de desarrollo humano	Buscar con movimientos e iniciativas juveniles capacitaciones para desarrollar el proyecto de vida de los estudiantes	Físicos Humanos Tecnológicos Económicos	Rector de la institución Docentes de Ética y religión	Marzo de 2018 a Junio de 2018
	formular un plan para área de recreación y deporte	Proporcionar a los estudiantes espacios de participación en estas áreas dentro de la institución <hr/> Fortalecer las alianzas con las escuelas de formación deportiva de Ocaña	Físicos Humanos Tecnológicos Económicos	Rector de la institución Docentes de Educación física	Marzo de 2018 a Junio de 2018
	Formular un plan de ambiente laboral para el personal administrativo y docente	Capacitaciones al personal docente y administrativo para fortalecer el clima organizacional	Físicos Humanos Tecnológicos Económicos	Rector de la institución	Enero de 2018 a Noviembre de 2018

Nota. Nota. La tabla muestra las estrategias que se deben implementar en la oportunidad para el bienestar social. Fuente: Autor de la investigación.

Conclusiones

La institución educativa colegio Agustina Ferro es una empresa que va en busca de nuevas alternativas de mejoramiento continuo desarrollando el ser, el saber y el saber aprender de los estudiantes comprometiéndose a cumplir cada una de las tareas y actividades que fortalecen el proceso educativo, llevándole a avanzar significativamente en el desempeño de los estudiantes en las pruebas saber realizadas por el Estado, lo que demuestra la mejora de los procesos académicos y administrativos.

Dentro de la institución las relaciones son articuladas en toda la comunidad educativa (estudiantes, maestros, padres de familia y personal administrativo), lo que determina la calidad de los resultados en el proceso de aprendizaje y mejora de los procesos en todas las áreas de la institución.

Las oportunidades de negocio de la institución educativa colegio Agustina Ferro están enmarcadas en el portafolio de servicios que se ofrecen, es así como fortalecer el proceso de formación, crear una cultura investigativa, establecer programas de extensión y proyección social y estructurar el área de bienestar universitario son las principales oportunidades que tiene esta institución para contribuir al desarrollo de la comunidad educativa y el proceso de mejoramiento continuo.

Gracias a los datos recolectados y el análisis de los mismos dieron como resultado la realización de un plan de acción donde cada oportunidad de negocio se ve reflejada y la manera en cómo se debe desarrollar para aprovechar las mismas y contribuir al proceso de mejora de la institución.

Recomendaciones

Fortalecer las relaciones buscando una confianza mutua a través de reuniones periódicas donde se reconozca los logros obtenidos y el establecimiento de canales de comunicación adecuados para que se evidencie una retroalimentación de la satisfacción de la comunidad educativa y de esta forma mantener el proceso de mejora continua.

Diseñar estrategias que permitan fortalecer permanentemente las oportunidades de negocio, con el fin de que se desarrollen herramientas de apoyo para el avance del proceso educativo en el ser, saber y el saber hacer.

Realizar estudios constantes sobre el aprovechamiento e incidencia de las oportunidades de negocio en la institución para identificar la situación actual y diseñar e implementar planes de mejoramiento según los datos obtenidos buscando siempre la mejora continua.

Es necesario que las directivas de la institución ejecuten correctamente el plan de acción para aprovechar las oportunidades de negocios y tomar decisiones que generen cambios que afecten positivamente todos los procesos de la institución.

Referencias

- Carrión Maroto, J. (13 de Abril de 2004). *edalyc.org*. Recuperado el 25 de Abril de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/860/86005006.pdf>
- Constitución Política de Colombia, Art 67. (1991). *Constitucion Política de Colombia*. Recuperado el 03 de Mayo de 2017, de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-67>
- El empleo. (s.f). *empleo.com*. Recuperado el 20 de 01 de 2016, de http://www.empleo.com/colombia/investigacion_laboral/detalles-del-contrato-de-prestacion-de-servicios-----/7548631
- Emprende PYME. (s.f.). *emprendepyme.net*. Recuperado el 14 de Junio de 2017, de <http://www.emprendepyme.net/oportunidades-de-negocio.html>
- Gamarra Morales, F. (Mayo de 2014). *educacionenred*. Recuperado el 14 de Junio de 2017, de <http://www.educacionenred.pe/noticia/?portada=53084>
- Gómez, L. A. (s.f.). *tecnologicomfenalcovirtual.edu.co*. Recuperado el 27 de Abril de 2016, de http://aulavirtual.tecnologicomfenalcovirtual.edu.co/aulavirtual/pluginfile.php/520365/mod_resource/content/1/TEORIAS%20DEL%20EMPREDIMIENTO.pdf
- Ley 1014. (26 de Enero de 2006). *Ministerio de Educación Nacional*. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-94653_archivo_pdf.pdf
- Ley 115. (8 de Febrero de 1994). *Ministerio de Educación Nacional* . Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf
- Lorenzatti, M. (s.f.). *Recla.org*. Recuperado el 1 de Mayo de 2016, de <http://recla.org/wp-content/uploads/2014/02/MarketingdeCentrosdeEducaci%C3%B3nContinua.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. (Agosto de 2011). *mineduccion.gov.co*. Recuperado el 14 de Junio de 2017, de http://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-307150_archivo_pdf_guia39.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (s.f.). *mineduccion.gov.co*. Recuperado el 14 de Junio de 2017, de <http://www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/article-82752.html>
- Periódico La Tarde . (4 de Noviembre de 2014). *La tarde*. Recuperado el 1 de Mayo de 2016, de <http://www.latarde.com/actualidad/colombia/141706-escuelas-y-colegios-innovadores-el-reto-de-mineduccion>

Pizzo, M. (10 de Octubre de 2013). *itson.mx*. Recuperado el 14 de Junio de 2017, de
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

VÉLAZ DE MEDRANO, C., & VAILLANT, D. (10 de Marzo de 2009). *OEI*. Recuperado el 15
de Junio de 2017, de
www.oei.es/historico/metast2021/APRENDYDESARRPROFESIONAL.pdf

Apéndices

Apéndice A. Entrevista**Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Entrevista: Rector, personal administrativo y docentes del Colegio
Agustina Ferro Ocaña (Sede principal)**

1. ¿Cuál diría que es el principal competidor de la empresa?
2. ¿Existen programas de formación internos?
3. ¿Qué es lo que más se valora en un trabajador de esta empresa?
4. ¿Qué podría decirme sobre el estilo de dirección que ejerce sobre la institución?
5. ¿A través de la historia qué reconocimientos ha tenido la institución?
6. ¿Cómo se relaciona la empresa con sus competidores, estudiantes, profesores y padres de familia?
7. ¿Cuál es el mayor reto al que se enfrenta la empresa?
8. ¿De qué forma lleva a cabo la gestión en la institución?
9. ¿Cuál cree que es el futuro del sector educativo?
10. ¿Qué propuestas han hecho los padres de familia en relación al colegio?
11. ¿Qué significa gestión para usted?