

## Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

**BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA**  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
Chía - Cundinamarca

**PROYECTO AMPLIACIÓN DE LA EDUCACIÓN BÁSICA SECUNDARIA EN EL  
COLEGIO PSICOPEDAGÓGICO SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DEL MUNICIPIO  
DE SOACHA, CUNDINAMARCA**

**KAREN XIMENA FORERO HERNANDEZ**

**KATHERINE MORENO RUSINQUE**

**RICHARD JOHN LADINO LADINO**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA**

**Chía, Colombia**

**2016**

**PROYECTO AMPLIACIÓN DE LA EDUCACIÓN BÁSICA SECUNDARIA EN EL  
COLEGIO PSICOPEDAGÓGICO SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DEL MUNICIPIO  
DE SOACHA, CUNDINAMARCA**

**Estudiantes**

**KAREN XIMENA FORERO HERNANDEZ**

**KATHERINE MORENO RUSINQUE**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título  
de Especialista en Gerencia Educativa**

**Asesor**

**RICHARD JOHN LADINO LADINO**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA**

**Chía, Colombia**

**2016**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**Octubre de 2016**

## **Dedicatorias**

Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a Dios que me ha brindado la oportunidad de enriquecer mi formación profesional en tan prestigioso claustro universitario como lo es la Universidad de La Sabana. A mis padres Ana y Rafael, a mis hermanos Angélica, Zuly y Diego, que confían en mí y han sido mi constante apoyo, pues día a día me impulsan a luchar por cada uno de los proyectos que trazo para mi vida y están dispuestos a darme la mano si en algún tramo del camino caigo y pierdo el impulso para seguir.

¡Gracias!

Katherine Moreno Rusinque

Dedico esta tesis a Dios y a la Virgen María, quienes me inspiraron y me dieron entendimiento para la conclusión de mi proyecto de especialización, en Gerencia Educativa. A mis padres, quienes me dieron la vida, la educación, apoyo y ejemplo para progresar. A mis maestros Unisabana por su amabilidad y sabiduría, al colegio de mi familia, Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús. Muchas gracias por permitirme vivir esta gran experiencia tan importante para mi formación como educadora.

Karen Ximena Forero Hernández

## Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen.....	12
Abstract.....	13
Introducción.....	14
1. Problema de investigación.....	15
1.1 Contexto Institucional.....	15
1.2 Determinación del Objeto de investigación.....	16
1.3 Descripción y formulación del Problema.....	18
1.4 Justificación.....	23
1.5 Objetivos.....	24
1.5.1 Objetivo General.....	24
1.5.2 Objetivos Específicos.....	25
2. Marco Teórico.....	26
2.1 Estado del Arte.....	26
2.2 La prestación del Servicio Educativo por parte de los particulares.....	28
2.3 Desarrollo y Crecimiento de las Instituciones Educativas.....	29
2.4 Requisitos y Modalidades de la Licencia de Funcionamiento.....	32
2.5 Educación Contratada.....	35
2.6 Marco Jurídico.....	36
3. Diseño Metodológico.....	39
3.1 Tipo de Investigación.....	39
3.2 Conformación del grupo de trabajo.....	43

<b>3.3 Exploración y preparación del campo de acción.....</b>	<b>44</b>
<b>3.4 Selección y Muestra.....</b>	<b>45</b>
<b>3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....</b>	<b>45</b>
<b>3.5.1 Encuesta.....</b>	<b>46</b>
<b>3.5.2 Entrevista.....</b>	<b>46</b>
<b>3.5.3 Observación.....</b>	<b>47</b>
<b>3.6 Técnicas de análisis de la Información.....</b>	<b>47</b>
<b>3.6.1 Análisis de encuestas de satisfacción del cliente.....</b>	<b>48</b>
<b>3.6.1.1 Cliente externo (Padres de Familia).....</b>	<b>48</b>
<b>3.6.1.2 Cliente externo (Sector productivo).....</b>	<b>55</b>
<b>3.6.1.3 Cliente interno (Docentes).....</b>	<b>59</b>
<b>3.6.1.4 Cliente potencial.....</b>	<b>67</b>
<b>3.6.1.5 Triangulación de la información.....</b>	<b>73</b>
<b>3.7 Plan de acción.....</b>	<b>81</b>
<b>4. Ejecución e Intervención.....</b>	<b>83</b>
<b>5. Proyecciones.....</b>	<b>87</b>
<b>6. Conclusiones e informe final.....</b>	<b>93</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>95</b>

## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. División administrativa de Soacha.....	19
Figura 2. Razones para venir al Municipio.....	20
Figura 3. Tasa de cobertura Neta en Soacha.....	21
Figura 4. Calificación del servicio que presta la institución.....	48
Figura 5. Espacios de atención a Padres de Familia.....	49
Figura 6. Atención oportuna en la institución.....	49
Figura 7. Calidez del personal que labora en la institución.....	50
Figura 8. Horarios de atención a Padres de Familia.....	50
Figura 9. Prioridad en atención a dudas y sugerencias.....	51
Figura 10. Atención telefónica en la institución.....	51
Figura 11. Satisfacción de los Padres de Familia.....	52
Figura 12. Presentación personal de quienes laboran en la institución.....	52
Figura 13. Conocimiento del personal que labora en la institución.....	53
Figura 14. Satisfacción con el proceso de enseñanza.....	53
Figura 15. Publicidad voz a voz.....	54
Figura 16. Recomendaría la institución.....	54
Figura 17. Calificación del servicio.....	56
Figura 18. Espacios de atención al público.....	56
Figura 19. Atención oportuna.....	57
Figura 20. Calidez del personal que labora en la institución.....	57
Figura 21. Atención a dudas y sugerencias.....	58
Figura 22. Atención telefónica.....	58

<b>Figura 23. Presentación personal de quienes labora en la institución.....</b>	<b>59</b>
<b>Figura 24. Misión y visión de la institución.....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 25. Comodidad del área de trabajo.....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 26. Instalaciones físicas.....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 27. Cargo y titulación académica.....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 28. Trabajo en equipo.....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 29. Nivel de satisfacción del empleado.....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 30. Nivel de satisfacción en la comunicación.....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 31. Nivel de satisfacción con compañeros.....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 32. Nivel de satisfacción con el salario.....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 33. Nivel de satisfacción con el proceso de inducción.....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 34. Nivel de satisfacción en sus responsabilidades.....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 35. Nivel de satisfacción con la autonomía.....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 36. Retroalimentación del desempeño.....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 37. Tendencia a la mejora del servicio.....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 38. Nivel de satisfacción en cuanto a reconocimientos.....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 39. Tiempo viviendo en el sector.....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 40. Cambios de la institución educativa.....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 41. Familiares en la institución.....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 42. Seguridad en la institución educativa.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 43. Recomendación de la institución.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 44. Interacción de la comunidad educativa.....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 45. Comportamiento de los estudiantes.....</b>	<b>71</b>

## Lista de tablas

	<b>Pág</b>
<b>Tabla 1. Matrícula Oficial en el Municipio de Soacha.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 2. Déficit de cupos en instituciones educativas oficiales e instituciones pertenecientes al banco de oferentes en Soacha.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 3. Proceso general para expedir licencia de funcionamiento.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 4. Proceso general para modificar la licencia de funcionamiento.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 5. Normograma evaluación de los aprendizajes en Colombia.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 6. Selección de la muestra.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 7. Personas encuestadas.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 8. Personas entrevistadas.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 9: Categorización y triangulación de información.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 10. Plan de Acción.....</b>	<b>81</b>
<b>Tabla 11. Plan de mejoramiento.....</b>	<b>87</b>

## Lista de Anexos

	Pág
<b>Anexo 1: Encuesta satisfacción cliente externo (Padres de Familia).....</b>	<b>99</b>
<b>Anexo 2: Encuesta satisfacción cliente externo (Sector Productivo).....</b>	<b>101</b>
<b>Anexo 3: Encuesta satisfacción cliente interno (Docentes).....</b>	<b>102</b>
<b>Anexo 4: Cuestionario clientes potenciales.....</b>	<b>103</b>
<b>Anexo 5: Entrevista a la señora Nidia Judit Hernández Pineda propietaria del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús.....</b>	<b>104</b>
<b>Anexo 6: Entrevista a Luis Ardila, Líder de permanencia en la Secretaría de Educación del Municipio de Soacha .....</b>	<b>105</b>

## **Resumen**

Este plan de mejoramiento busca llevar a cabo el proyecto de ampliación hasta grado noveno del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús de Soacha. Para esto, se realizaron encuestas de satisfacción de cliente interno y externo, encuestas de cliente potencial y entrevistas.

El proceso permitió conocer el déficit educativo que hay en el municipio y la necesidad que manifiestan los Padres de Familia de que sus hijos continúen el proceso formativo de secundaria en la misma institución.

Se concluye que el plan de mejoramiento trazado para el Colegio es viable, ya que la institución cuenta con el terreno, la experiencia y la idoneidad para obtener la ampliación de la licencia de funcionamiento y para entrar al Banco de Oferentes como opción de financiación de la obra.

**Palabras Claves:** Plan de mejoramiento, cobertura, licencia de funcionamiento, banco de oferentes, servicio educativo.

### **Abstract**

The growth plan of the 'SCJ' school seeks to offer basic secondary education of the psycho-pedagogical school 'Sagrado Corazón de Jesús' (SCJ) in Soacha. For this, The researchers developed satisfaction surveys internal and external customer, potential customer surveys and interviews.

The process allowed to know about the educational emergency there in the municipality and The children's parents expressed the 'SCJ' offers quality education so they would like their children have the opportunity to attend secondary school at 'SCJ'.

It is concluded that the growth plan drawn for the School is viable, since the institution has the terrain, experience and suitability for the extension of the school licensing and to enter the Offerors database as an option for funding work.

**Key words:** school growth plan, school coverage, school licensing, educational services, offerors database.

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación propone la realización del proyecto de crecimiento y desarrollo del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús hasta la Básica Secundaria, con el fin de brindar a los Padres de Familia y estudiantes la posibilidad de continuar su proceso formativo en una institución educativa con la que se encuentran satisfechos. El grupo investigativo que realizó este trabajo tuvo como principal interés determinar la importancia de crear institución o en este caso ampliar para el Municipio de Soacha debido al déficit que existe actualmente en cuanto a cobertura, este objeto de investigación fue determinado a través de encuestas y entrevistas.

El trabajo se compone de seis capítulos: el primero hace referencia al problema de investigación, la contextualización de la institución educativa, los objetivos de la investigación y la pregunta problema; el segundo contiene el estado del arte y el marco teórico con los conceptos fundamentales del proyecto investigativo; el tercero desarrolla el diseño metodológico, tipo de investigación e instrumentos de recolección de la información; el cuarto con la ejecución e intervención donde se especifica que la Institución Educativa es quien decidirá la aplicación del plan de mejoramiento propuesto; el quinto plantea las proyecciones que se establecieron y por último el sexto capítulo enuncia las conclusiones y recomendaciones como resultado del desarrollo del proyecto investigativo.

## 1. Problema de Investigación

### 1.1 Contexto Institucional

El Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús está ubicado en la calle 17 N° 2-26 Barrio San Juan, comuna seis del Municipio de Soacha, Cundinamarca, la propietaria es la señora Nidia Hernández. Es una institución educativa de naturaleza privada y carácter mixto, maneja calendario A, los niveles de pre- escolar y básica primaria y jornada única, la aprobación oficial es 013 del 28 abril de 2004.

La institución educativa se basa en que los derechos de los niños son prevalentes por mandato de la Constitución Nacional en sus artículos del 41 al 45, 67, 68 y 73, el código de infancia y adolescencia, la Ley 1098 de 2006 y la declaración de los Derechos del niño. El Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús de Soacha como centro educativo tiene como compromiso la formación de alumnos integrales que sean ejemplo de las nuevas generaciones. La identificación del plantel es la siguiente:

**Misión.** El educando adquirirá herramientas cognitivas, estéticas, morales y espirituales basados en su vivencia, lo que le permitirá un máximo rendimiento logrando un verdadero mejoramiento de su vida y de su entorno.

**Visión.** Nuestro educando se forma en valores fundamentales como la generosidad, la prudencia, el respeto, la responsabilidad, la tolerancia, el amor y el orgullo por lo nacional y por la naturaleza. Recuperando los valores perdidos y conservando los pocos que aun disfrutamos.

**Filosofía.** El Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús sustenta sus principios en los verdaderos valores, ya que es en el seno familiar y la sociedad donde primigeniamente se induce a las pautas de la conducta del ser humano.

El colegio busca dar respuesta a las dificultades presentadas a nivel familiar y afectivo, ya que los niños necesitan afecto y estímulo para el éxito del aprendizaje. La institución suministra medios para que los niños se desarrollen en un ambiente acogedor de respeto, honestidad, responsabilidad, solidaridad, amor a la verdad, por sí mismo y por los demás. Toda la comunidad participa en la orientación y coordinación de los planes con el fin de alcanzar sus propios objetivos dirigidos a lograrlo con éxito.

## **1.2 Determinación del objeto de investigación**

El municipio de Soacha es una de las ciudades intermedias que vive más de cerca la adopción de los desplazados de todo el país, en sitios como Altos de Cazúca y Ciudadela Sucre, según cifras del 2010 Soacha alberga el 40% de desplazados de todo el departamento, por esta razón la cobertura en educación de todos estos niños en edad escolar no es suficiente.

Este problema social ha generado que el número de niños, niñas y adolescentes en edad escolar este en aumento y la infraestructura instalada por parte del municipio y las entidades privadas sea insuficiente, la demanda es superior a la oferta de cupos. Este es un mercado nuevo para las instituciones educativas, que tiene una dificultad anexa, que está determinada por el nivel socioeconómico de las familias de los estudiantes, en su mayoría no poseen los recursos para pagar una pensión o mensualidad en las instituciones privadas por lo que deben acudir a la

educación oficial que no tiene, como ya se mencionó, la suficiente infraestructura o capacidad para atender la demanda.

Es así como para un futuro inmediato es necesario que la cobertura sea apoyada y atendida con las instituciones educativas privadas quienes pueden contratar con la secretaria de educación del ente territorial y recibir los recursos de matrícula para su funcionamiento y así, ayudar en la atención de los niños, niñas y adolescentes residentes en el municipio de Soacha.

Reyes y Valderrama (2010) en un proceso de investigación presentado en la Universidad Militar Nueva Granada, analizan los índices de nivel educativo de Soacha, que es uno de los más bajos del departamento de Cundinamarca y del país, ubicándolos por debajo de la media nacional. De acuerdo a esto, describen factores como el desplazamiento forzado y la pobreza, junto con todo lo que llevan consigo, como la violencia, los embarazos a temprana edad, el abuso de sustancias psicoactivas, entre otras.

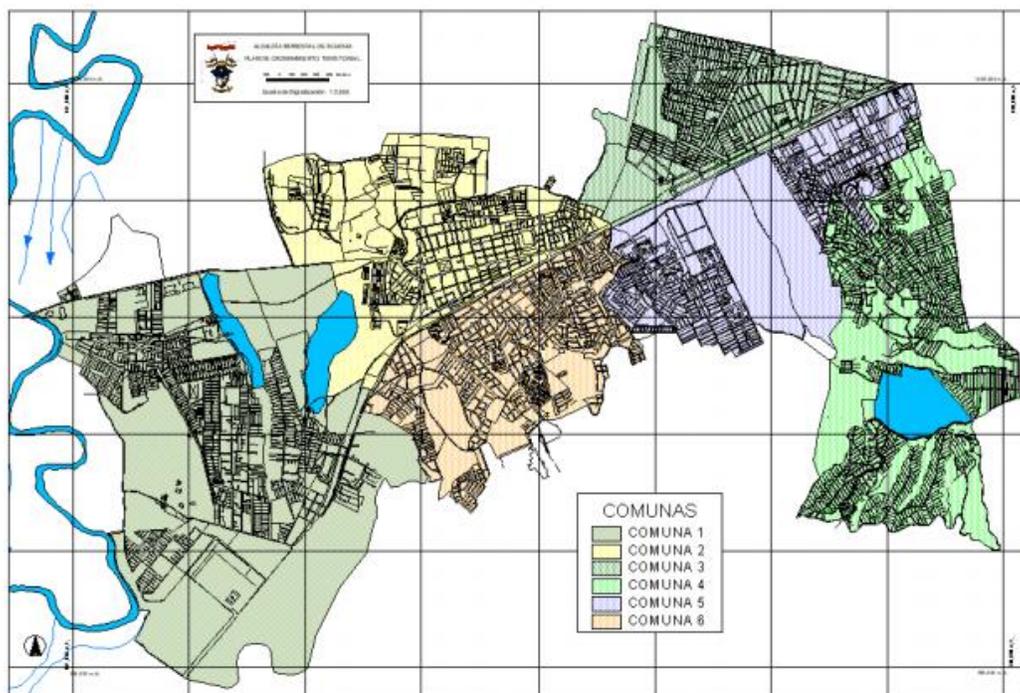
De otra parte está la preocupación de los padres de familia o acudientes de los estudiantes del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús en la continuidad de los estudiantes y de su proceso de formación, al encontrar en el proyecto educativo de la institución afinidad con lo que ellos quieren para el proyecto de vida de sus hijos, esto genera en las investigadoras la motivación para realizar el proyecto de investigación y el diseño de un plan de mejoramiento para que la institución educativa se proyecte y combine la demanda de cupos y su ampliación a la educación básica secundaria, con todas las situaciones, características y problemáticas que este proceso conlleva.

### **1.3 Descripción y formulación del problema**

El problema que se evidencia en la institución educativa Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús es la necesidad latente de establecer la Básica Secundaria, pues continuamente en la evaluación anual que hace la institución a los padres de familia manifiestan la necesidad de que los niños continúen su proceso formativo en la institución, ya que se sienten a gusto con la formación que han recibido sus hijos y no están de acuerdo en que se rompa el ritmo de aprendizaje que traen desde preescolar, pues según comentarios de padres de exalumnos, los colegios que escogen para que sus hijos continúen el ciclo formativo no tienen la misma exigencia en valores y tampoco se lleva seguimiento de los procesos como lo hace esta institución.

Según Gonzalez (2016) Soacha es el segundo municipio más poblado del Departamento de Cundinamarca, limita con el perímetro sur de la ciudad de Bogotá. La Autopista Sur, principal soporte vial para el tránsito de carga pesada, facilita el acceso a los vehículos que ingresan por el sur a la capital de la República y le permite un canal de distribución de las materias primas industriales.

El acuerdo 46 de 2000, por el cual se adopta el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio de Soacha, el municipio cuenta con un área total de 18.974,83 Ha, de las cuales 15.685,16 Ha corresponden a zona rural y 2.661,89 a zona urbana Ha, con un área de expansión urbana de 200 Ha y un área de expansión futura de 427,78 Ha. El municipio se encuentra dividido en: una zona urbana con seis (6) comunas, con un total de 378 barrios y una zona rural con dos (2) corregimientos. Para un total de 14 veredas.



*Figura 1. División administrativa de Soacha. Fuente: Secretaria de Planeación Soacha*

Soacha es el municipio con mayor población en Cundinamarca, en 2015 la población total era de 511.262, a comparación con el año 2005 el total de habitantes fue de 401.996. La estructura poblacional de Soacha ha venido reflejando un cambio demográfico durante las últimas tres décadas. En 1985 los menores de cinco años constituían el 14.1% del total de la población y en 2015 el 9.3%. Por su parte los adultos mayores, de 60 y más años, en 1985 representaban el 3,2% y en 2015 representaban el 9.2% del total de la población.

Las personas que llegan a Soacha según la Encuesta Multipropósito realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) entre 2014-2015, manifiestan que las principales razones para venir a este municipio fueron temas laborales, oportunidades de negocio o motivos familiares. Además de esto, el municipio de Soacha cuenta con una

“multiculturalidad” que hace que se busque respuesta y ayuda para resolver todas las necesidades de los habitantes.

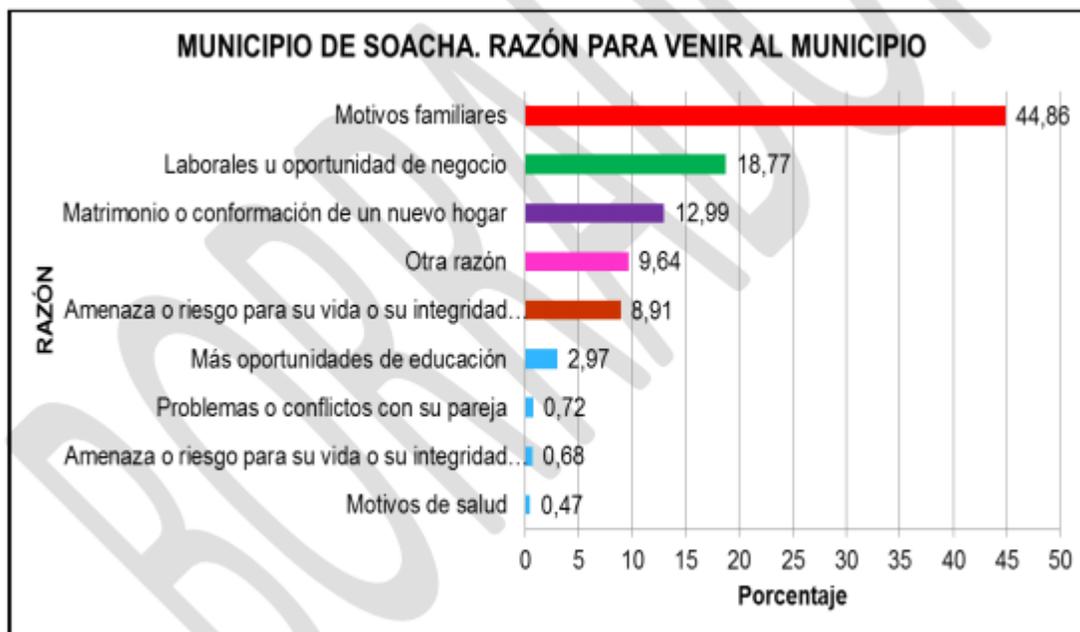


Figura 2. Razones para venir al Municipio. Fuente: PNUD

El sector educativo del municipio de Soacha, según datos de la Secretaria de Educación, al finalizar el año 2015 cuenta con 185 instituciones educativas privadas, 21 instituciones educativas públicas, dos (2) instituciones educativas en concesión y una (1) institución educativa en administración. Enfocándose en la comuna seis (6) donde se encuentra ubicado el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús, el total de colegios es tres (3) en el sector oficial y 30 en el sector privado.

La población en edad escolar del municipio se encuentra en el sistema educativo al nivel correspondiente según su edad. Sin embargo, hay problemas de cobertura, ya que el número de niños, niñas y adolescentes en edad escolar superan el número de instituciones educativas con las que cuenta el Municipio. De acuerdo con información de funcionario de Dirección de Cobertura

de la Secretaría de Educación del Municipio de Soacha, en el sector oficial (incluyendo instituciones en concesión y administración) hay una oferta de 61.880 cupos en capacidad instalada y en el sector privado (banco de oferentes) la oferta es de 28.000 cupos en capacidad instalada y la demanda en el Municipio es de 93.524 cupos escolares, lo que deja un déficit de atención a niños en edad escolar de 3.644.

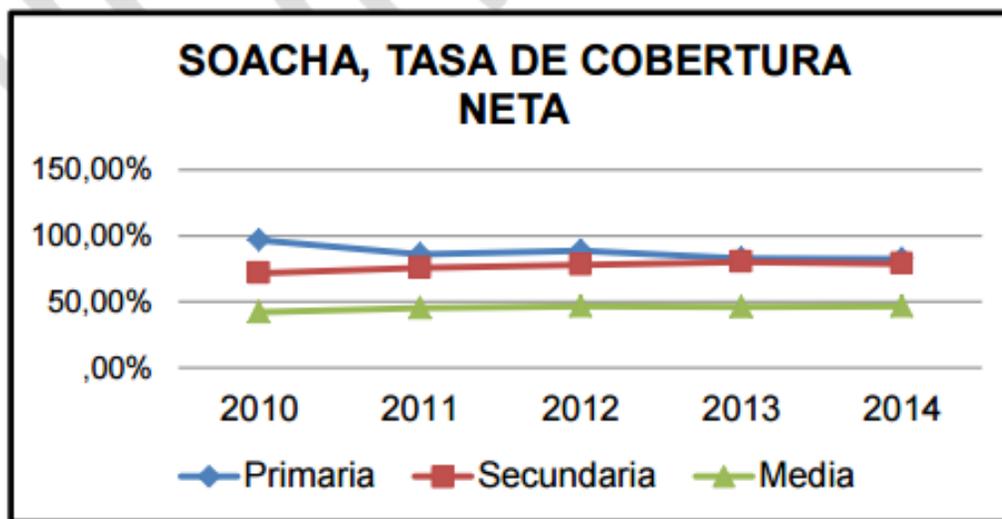


Figura 3. Tasa de cobertura Neta en Soacha. Fuente: MEN

Con el proceso de actualización de Banco de Oferentes en el Municipio de acuerdo con el Decreto 1851 de septiembre de 2015, donde se cambiaron los requisitos para la contratación del servicio público educativo, entre ellos el dejar de celebrar contratos con colegios que tengan percentil por debajo del 20%, razón por la cual hubo cancelación de contratos de 31 colegios. Así las cosas, con este proceso para inicios de 2016 se esperaban suplir la insuficiencia de 23.397 cupos que las instituciones educativas oficiales no logran cubrir.

En la tabla N° 1, se muestra la información histórica de la matrícula Oficial a abril de 2015, Contratada y Privada a septiembre de 2015 que ha tenido el municipio entre los años 2007 hasta el 2015:

*Tabla 1. Matrícula Oficial en el Municipio de Soacha. Fuente: SIMAT y FUC*

Matrícula Municipio de Soacha	Matrícula 2007	Matrícula 2008	Matrícula 2009	Matrícula 2010	Matrícula 2011	Matrícula 2012	Matrícula 2013	Matrícula 2014	Matrícula 2015
Oficial (incluye educación para adultos)	59.415	63.820	66.207	62.147	64.631	62.560	56.708	56.843	58.470
Contratada con sector privado (incluye educación para adultos)	13.827	13.068	15.670	22.437	26.414	29.154	26.760	28.731	22.808
Privada (incluye educación para adultos)	24.653	24.617	24.617	21.302	19.544	20.364	21.118	19.284	24.788
<b>Matrícula Total</b>	<b>97.895</b>	<b>101.505</b>	<b>106.494</b>	<b>105.886</b>	<b>110.589</b>	<b>112.078</b>	<b>104.586</b>	<b>104.852</b>	<b>106.066</b>

En cuanto, a la cantidad de niños en edad escolar que no tienen cupo en alguna de las instituciones educativas oficiales o financiadas por el Ministerio de Educación Nacional (en adelante MEN), tenemos la siguiente tabla de datos:

*Tabla 2. Déficit de cupos en instituciones educativas oficiales e instituciones pertenecientes al banco de oferentes en Soacha. Fuente: Secretaria de Educación, Municipio de Soacha*

ZONA	ESTUDIANTES INSCRITOS Y EN LISTA DE ESPERA SIN CUPO													Total General
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	99	
Comuna 1	58	124	64	45	35	26	28						4	384
Comuna 2	156	184	134	124	101	75	103	45	38	24				984
Comuna 3	194	314	160	148	131	108	154				27		1	1237
Comuna 4	122	110					8						1	241
Comuna 5	51	73	63	11	42	34	23	25	1		5			328
Comuna 6	100	104	83	38	26	36	33	6					1	457
Rural		4		1	4								1	10
Total	681	913	507	367	343	269	352	103	45	24	32	1	7	3644
General														

Las familias del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús afirman que no desean que sus hijos continúen sus estudios en los colegios públicos del Municipio y que se sienten a gusto en esta institución porque sus costos no son muy elevados, es por esto que la solución a su

problemática es dada por ellos mismos. Aunque los propietarios de la institución han estudiado la posibilidad, son conscientes de que la inversión es alta y el presupuesto que se requiere para llevar a cabo el proyecto no existe, es por esto que han planeado entrar a participar en el Banco de Oferentes de Soacha para de esta manera conseguir los recursos económicos para hacer la construcción del Bachillerato. Así las cosas, se ha trazado la siguiente pregunta problema: **¿Es el plan de mejoramiento el adecuado para llevar a cabo el proyecto de ampliación de la educación básica hasta grado noveno del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús del municipio de Soacha?**

#### **1.4 Justificación**

La educación en el Municipio de Soacha se ha convertido en un negocio donde se compite por quien tiene mayor cobertura, es decir, mayor número de alumnos, sin importar el hacinamiento de niños, niñas y adolescentes y dejando de lado la verdadera esencia de lo que es educar, es por esto que se quiere contribuir de alguna manera a mejorar la educación en el municipio ampliando una propuesta educativa de calidad como la que ofrece el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús.

De igual manera, el conocer el contexto del Municipio de Soacha y la necesidad educativa latente que hay, lleva al grupo investigador a motivarse por trazar estrategias que permitan contribuir de algún modo a frenar esa cifra de niños en edad escolar, que actualmente se encuentra en casa por no contar con un cupo que les permita formarse y aportar de manera activa a una sociedad. Así mismo, se resalta que el Banco de Oferentes es una oportunidad que le permite a una institución educativa crecer en cuanto a infraestructura y proyectos educativos que

busquen alcanzar la calidad educativa, es por esto que la mayor exigencia en este proceso es mantener un percentil alto y unos buenos resultados en las Pruebas Saber.

El proyecto de llevar a cabo el Bachillerato en la institución, se plantea con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes que han sido constantes en el colegio desde que los niños inician su proceso formativo y porque la solicitud de los Padres es algo que viene de mucho tiempo atrás, pero que por temor a no obtener el presupuesto necesario por parte de los propietarios no se ha realizado. Así mismo, al hacer este proyecto de investigación se revisarán los pros y contras de llevar a cabo la propuesta, para que los propietarios de la institución evalúen la posibilidad y decidan ejecutar el proyecto para beneficiar a las familias que han confiado en ellos.

## **1.5 Objetivos**

**1.5.1 Objetivo General.** Diseñar un plan de mejoramiento que permita a la institución educativa Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús del municipio de Soacha llevar a cabo la ampliación de la educación básica hasta grado noveno.

### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

1. Realizar un diagnóstico y caracterización de la institución educativa que permita identificar sus necesidades y problemas actuales.
2. Establecer la necesidad que los Padres de familia dan a la continuidad de sus hijos en la institución para realizar su Bachillerato.
3. Realizar las consultas de los requisitos necesarios para la ampliación de la licencia de funcionamiento de la institución y planear las acciones necesarias para lograr la aprobación de la licencia de funcionamiento.

4. Determinar las condiciones a tener en cuenta para participar en la oferta del Banco de oferentes del municipio.

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Estado del Arte

A partir de la investigación documental, se hace visible que el estado del arte sobre la ampliación de la oferta educativa es un tema con variadas perspectivas, entre las que encontramos el proyecto de Giraldo (2007) de la Universidad de la Sabana, donde se busca determinar la viabilidad de ampliar el servicio educativo en el Colegio Campestre Colombo Británico de Zipaquirá como parte del proceso de mantenerse como el único colegio bilingüe y ofrecer el bachillerato completo, para la realización de este proyecto se llevó a cabo un estudio de factibilidad a través de encuestas y entrevistas a algunos padres de familia que tienen hijos matriculados en la institución y con base en los resultados, se desarrolló el Proyecto Educativo Institucional PEI para los grados sexto y séptimo.

De igual manera, Herrera y Pulido (2014) quienes encabezaron otro proyecto de grado en la Universidad de la Sabana para optar por el título de gerentes educativos, desarrollaron un estudio de factibilidad para estudiar la posibilidad de ampliar el nivel de preescolar en los grados de pre jardín y jardín en el Colegio Técnico Menorah IED con el propósito de responder a la necesidad de formación en la primera infancia para los niños de escasos recursos de la población aledaña a la institución educativa.

Así mismo, Cuervo (2013), en su proyecto de grado de la Universidad de la Sabana propuso un plan de mercadeo con el fin de reposicionar el Colegio Alcazar de Valencia en su sede de preescolar en Bogotá y realizar la ampliación de los servicios para preescolar, básica y media vocacional en la sede campestre de Subachoque. Con la investigación se procuró identificar y

satisfacer las necesidades e intereses de los clientes y de toda la comunidad educativa, logrando el éxito de la institución.

Navarro (2003) plantea un proyecto para indagar sobre el por qué, del bajo número de estudiantes matriculados en el Colegio INCADE, situación que se convierte en una amenaza en la estabilidad financiera de la institución educativa. A partir de allí se elaboró un plan integral de mercadeo educativo, que permitiera al colegio posicionarse en el sector, ampliando el portafolio de servicios y dando un mayor valor agregado al currículo, este trabajo se desarrolló en la especialización en Gerencia educativa de la Universidad de la Sabana. Aunque la presente investigación no se relacionará con mercadeo educativo, si se utilizaron las premisas sobre las encuestas de satisfacción del cliente sugeridas en el trabajo de Navarro (2003), para revisar según los Padres de Familia y Docentes de la Institución las falencias de la misma.

Así mismo, Chavez (2010) quien realizó una investigación en el Municipio de Soacha para el Congreso Iberoamericano de educación Metas 2021, en este trabajo evidenció la exclusión de los desplazados en el sector educativo, aunque la ley plantee otra cosa:

“Según la Ley 387 en el artículo 19 párrafo 8, se enuncia la obligatoriedad que tienen las entidades del Estado para prestar la atención a los desplazados, los entes territoriales a desarrollar programas especiales de atención, el Ministerio de Educación Nacional, las Secretarías departamentales, municipales y distritales adoptaran programas especiales para esta población y el Sena dará facilidad y prioridad a jóvenes y adultos en programas de formación y capacitación técnica” (Chavez, 2010, p. 3)

## **2.2 La prestación del Servicio Educativo por parte de los particulares**

La ley 715 de 2001 en el artículo 9, define la institución educativa “como un conjunto de personas y bienes promovida por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo, y la media” (p.6). Así mismo, resalta que, en el caso de particulares, el colegio debe contar con la respectiva licencia de funcionamiento emitida por la Secretaría del ente territorial que corresponda según la ubicación del mismo, contar con planta física, medios educativos necesarios para el proceso formativo de los estudiantes y por supuesto con personal administrativo y docente idóneo para llevar a cabo la educación que ofrece, todo esto enmarcado en el PEI.

Un servicio público suele asumirse como monopolio del Estado, sin embargo, el mismo Estado ha tenido que adecuarse a los nuevos modelos de democracia que buscan más participación por parte de la comunidad y una mejor calidad de vida, es por esto que debe estar dispuesto a que los entes particulares también sean prestadores de servicios públicos, en este caso, el servicio educativo, por supuesto reglamentado desde una normatividad educativa.

De acuerdo con el artículo 365 de la Constitución Política de 1991, donde se establece “Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios”. Para el caso del servicio educativo en el artículo 68 deja abierta la posibilidad de que los particulares creen institución educativa bajo las condiciones establecidas por la ley.

Así las cosas, el servicio educativo es único y aunque sea prestado por el Estado o por particulares debe responder a los mismos parámetros y requerimientos, y por supuesto debe garantizar el bienestar y la formación integral en condiciones de equidad y calidad a todos los niños, niñas y adolescentes.

Los requisitos para fundar institución educativa de carácter privado según el artículo 138 de la Ley 115 de 1994 son:

- Tener licencia de funcionamiento.
- Disponer de una estructura administrativa, planta física y contar con los medios educativos adecuados para la formación de estudiantes.
- Contar con un PEI.

La licencia de funcionamiento es la autorización formal que da la ley a los particulares para empezar a ofrecer el servicio educativo y el proyecto educativo es la columna vertebral que define el plan de acción de la institución educativa, en este hay indicaciones de tipo teleológico, pedagógico, académico y de convivencia.

### **2.3 Desarrollo y Crecimiento de las Instituciones Educativas**

La educación debe ser un pilar básico en cualquier plan de gobierno, ya que permite a la sociedad tener la posibilidad de ser mejor educada, lo que da la oportunidad de tener un mayor crecimiento económico y una mejor calidad de vida.

Para que las instituciones educativas crezcan y se desarrollen, no sólo deben implementar estrategias y elementos de mercadeo que favorezcan al negocio y busquen vender, con el fin de captar más clientes. Esas son importantes en algún momento, pero la educación debe enfocarse a implementar estrategias que vayan dirigidas al estudiante, al docente, a la familia y la escuela como una clave de crecimiento más allá del económico.

Como lo menciona Herrera (2015):

“El marketing es un campo que siempre se ve ligado al desarrollo de mercados donde las personas son vistas como clientes, donde el producto es lo primordial y todos los beneficios se los lleva la empresa. Sin embargo, esta es una premisa que ha venido cambiando con el tiempo puesto que en la actualidad el mercadeo ha evolucionado para cambiar dos cosas de gran importancia: ya no está orientado a los productos sino a las personas y las personas ya no se entienden como clientes sino como usuarios” (Compartir Palabra Maestra: Marketing Educativo)

En el tema educativo se puede generar un impacto positivo, si se emplean técnicas de mercadeo que busquen el mejoramiento de la institución y el fortalecimiento de las debilidades, lo cual permite que se logren grandes proyectos.

Según Herrera (2015), en esa medida el marketing educativo abre una puerta y un abanico de opciones que trae beneficios en diferentes frentes:

- La escuela: Una estrategia sólida de mercadeo que permite posicionar a la institución educativa, es mejorar su percepción de marca ante la comunidad, es decir, que las personas

que conocen de ella la vean como una institución de calidad, de esta manera puede mejorar sus posibilidades de crecimiento en cuanto a cobertura e infraestructura.

- Los docentes: Mantener a los docentes en constante capacitación y formación, ya que esto garantiza que los maestros estén actualizados en sus respectivas áreas de enseñanza, lo que les permite mejorar sus habilidades, competencias y didácticas de enseñanza.
- Estudiantes: Si se realizan estrategias desde la escuela y los docentes, los alumnos pueden contar con mejores procesos académicos, mejor acompañamiento y seguimiento de parte de sus docentes. Así las cosas, se garantizarán procesos formativos de calidad, pues las estrategias que se trazan son para bienestar de los educandos.
- Padres de familia / acudientes: Vincular a los padres de familia en los diferentes procesos de enseñanza que permitan pensar una relación entre toda la comunidad educativa: estudiantes, padres de familia y docentes. También porque son ellos quienes finalmente consiguen posicionarla, ponerla en los primeros puestos y recomendarla para que más alumnos quieran ingresar.

Así las cosas, Herrera (2015) menciona que “Visto de otra manera, el marketing educativo es una herramienta capaz de darle a las instituciones la posibilidad de adaptar su oferta a la demanda generando servicios y proyectos educativos pensados en la satisfacción de las necesidades del cliente directo (los estudiantes) y el indirecto (las familias)”.

## 2.4 Requisitos y Modalidades de la Licencia de Funcionamiento

El Decreto 3433 de 2008, reglamenta la expedición de licencias de funcionamiento y la modificación para establecimientos educativos fundados por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media.

Peinado y Rodríguez (2013) retoman el artículo 3 del decreto ya mencionado que hace referencia a las modalidades de la licencia de funcionamiento, estas son:

- Licencia definitiva: Se expide cuando se presentan y se aprueban todos los documentos requeridos para la obtención de la licencia, estos son, PEI, concepto de uso de suelo, concepto sanitario, licencia de construcción y permiso de ocupación o acto de reconocimiento, esta se obtiene por tiempo indefinido.
- Licencia condicional: Se obtiene cuando se presenta y aprueban los siguientes documentos: PEI, concepto de uso de suelo y licencia de construcción, esta se expide por cuatro (4) años y pasa a ser definitiva sólo si presentan los documentos faltantes.
- Licencia provisional: Se expide cuando se presentan y aprueban el PEI y el concepto de uso de suelo, no se puede prestar el servicio hasta no tener la licencia condicional o definitiva.

Según la dirección de Inspección y Vigilancia de la Secretaría de Educación del Municipio de Soacha, los requisitos que se deben reunir para el estudio de la propuesta de creación, ampliación o cambio de sede y el trámite de la licencia de funcionamiento de establecimientos educativos son los siguientes:

1. Licencia de construcción para uso educativo emitida por la Curaduría del Municipio.

2. Concepto sanitario favorable emitido por la Secretaria de Salud del Municipio.
3. Certificado que acredite la propiedad del inmueble o el contrato de arrendamiento del mismo.
4. Plan de prevención de emergencia y desastres radicado ante el DPAE

Así mismo, el proceso que se debe llevar para la obtención o modificación de la licencia de funcionamiento es el siguiente:

*Tabla 3. Proceso general para expedir licencia de funcionamiento. Fuente: Dirección de Inspección y Vigilancia Secretaría de Educación Soacha*

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo limite</b>
Solicitud	Radicación de documentos ante la Secretaría de Educación	Solicitante	No menos de seis (6) meses antes de la iniciación de labores
Estudio de documentación	Estudio de la documentación de acuerdo con los requisitos que plantea la ley	Equipo de supervisión educativa	15 días hábiles
Visita a la institución	Verificación de la planta física, estructura administrativa y medios educativos de acuerdo con formato estandarizado	Equipo de supervisión educativa	15 días hábiles
Expedición de concepto	Expedición de aceptación, negación o archivo	Equipo de supervisión educativa	15 días hábiles
Expedición del Código DANE	Con el concepto favorable de inspección y vigilancia, el secretario de educación solicita a la oficina de planeación el Código DANE de la	Secretaria de educación y secretaria de planeación	15 días hábiles

	institución		
Expedición de resolución	Expedición de resolución de aceptación o negación	Secretario de educación	15 días hábiles
Remisión acto administrativo	El acto administrativo será enviado a la Dirección de inspección y vigilancia	Secretario de educación	1 día hábil

*Tabla 4. Proceso general para modificar la licencia de funcionamiento. Fuente: Dirección de Inspección y Vigilancia Secretaría de Educación Soacha*

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo limite</b>
Solicitud por parte de titular de la licencia	Radicación de documentación requerida	Equipo de supervisión educativa	En cualquier momento a voluntad del interesado. En el caso de apertura de nueva sede o cierre del establecimiento no menos de seis (6) meses antes de iniciar labores.
Revisión de documentos	Estudio de documentos según el caso	Equipo de supervisión educativa	15 días hábiles
Expedición de concepto	Expedición de aceptación, negación o archivo	Equipo de supervisión educativa	15 días hábiles
Expedición de resolución	Expedición de resolución de aceptación o negación	Secretario de educación	15 días hábiles

## 2.5 Educación Contratada

La contratación de este servicio público (MEN, 2015), se realiza a través de un contrato directamente con el propietario del establecimiento educativo, el cual debe tener una reconocida trayectoria en el sector educativo durante el año lectivo, en las condiciones de calidad establecidas por la Secretaria de Educación del ente territorial y de acuerdo con lineamientos planteados por el MEN, para esto el colegio debe contar con PEI aprobado y con licencia de funcionamiento certificada del lugar donde se prestará el servicio. De igual manera, la idoneidad del plantel educativo para prestar el servicio se evidencia en el alto desempeño en los exámenes de Estado, el mejoramiento continuo en los resultados de las mismas y la capacidad de generar y sostener un adecuado ambiente escolar en la institución.

Según resolución 2181 de 2015, se establecen los siguientes requisitos de orden técnico y legal para la habilitación al Banco de Oferentes:

1. Acreditación de la propiedad del establecimiento educativo aportando la licencia de funcionamiento vigente.
2. El propietario debe ser persona jurídica, acreditado mediante certificado de representación legal expedido por una autoridad competente no mayor a 30 días.
3. El establecimiento educativo debe contar con un código DANE y estar registrado en el DUE Directorio Único de Establecimientos, del MEN.
4. Acreditar la propiedad o disponibilidad del inmueble en el que se prestará el servicio educativo, adjuntando certificado de tradición y libertad o certificado de contrato de arrendamiento.
5. Contar con un PEI aprobado por la Secretaría de Educación del Municipio.
6. Acreditar el cumplimiento de los requisitos de experiencia e idoneidad, tales como:

- a. Tiempo mínimo de experiencia de 5 años prestando el servicio educativo.
  - b. Los resultados de las Pruebas Saber 3°, 5°, 9° y 11° del 2014 hayan alcanzado el percentil superior a 20.
7. Obtener resultado favorable en la visita realizada por la Secretaría de Educación y Cultura del Municipio a la infraestructura física.
  8. No estar en Régimen Controlado

## 2.6 Marco Jurídico

En este apartado se hace referencia a la normatividad educativa que debe tener en cuenta el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús del Municipio de Soacha para llevar a cabo el proyecto de ampliación de la básica secundaria, a continuación, se resumen las normas a seguir en una tabla:

*Tabla 5. Normograma evaluación de los aprendizajes en Colombia. Adaptado de: MEN*

<b>Norma</b>	<b>Año y fecha</b>	<b>Objeto y ámbito de aplicación</b>
Constitución	1991	Los particulares pueden fundar establecimientos
Política de Colombia	Artículo 68	educativos y la ley establecerá las condiciones para su creación y gestión.
Ley 115	8 de febrero de 1994 Artículo 14, 19, 22 y 193	La enseñanza obligatoria en los niveles de la educación preescolar, básica y media y los objetivos de la misma para cada una de las etapas educativas.  Requisitos para la creación de institución educativa privada.
Decreto 1860	5 de agosto de 1994	Plantea la normatividad frente a aspectos

---

		pedagógicos y organizativos generales, entre ellos el PEI.
Decreto 2253	22 de diciembre de 1995	Adopta el régimen para establecer la clasificación, tarifas de matrícula y cobros periódicos.
Ley 400	19 de agosto de 1997	Establece las normas sobre construcciones sismo resistente.
Decreto 3433	12 de septiembre de 2008	Hace referencia a la expedición de licencias de funcionamiento para establecimientos educativos privados para la prestación del servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media.
Decreto 1290	16 de abril de 2009	Se refiere a la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media.
Decreto 1469	30 de abril de 2010	Disposiciones relativas a las licencias urbanísticas, reconocimiento de edificaciones, función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones.
Ley 1620	15 de marzo de 2013	Por el que se establece la creación del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención de la Violencia Escolar.
Decreto 1965	11 de septiembre de 2013	Reglamenta la ley de convivencia escolar y derechos sexuales y reproductivos.

---

---

Decreto 1851	16 de septiembre de 2015	<p>El Estado puede recurrir a la contratación de particulares que presten el servicio educativo a través de las entidades territoriales autorizadas para llevar a cabo este proceso sólo cuando se demuestre la deficiencia o las limitaciones de las instituciones educativas oficiales.</p> <p>Con este decreto se subroga el Capítulo 3, del Título 1, de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015, estableciendo los requisitos para la contratación del servicio público educativo por parte de las entidades territoriales certificadas que demuestran la insuficiencia en la prestación del servicio educativo. La contratación del servicio se realiza mediante la inscripción que hacen las instituciones educativas privadas al Banco de Oferentes, el MEN define el Banco de oferentes como “Un procedimiento administrativo, previo e independiente del proceso de contratación. Como herramienta administrativa, transparente y eficiente permite evaluar y calificar la experiencia e idoneidad de las entidades para prestar el servicio educativo, así como establecer su capacidad para poder suscribir contratos de prestación del servicio educativo con una secretaría de educación” (MEN, 2016).</p>
Decreto 1075	26 de mayo de 2015	<p>Se establece el decreto único reglamentario del Sector Educativo.</p>

---

### **3. Diseño Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El enfoque de investigación que utiliza el presente proyecto investigativo es de carácter mixto (cualitativo y cuantitativo). Cualitativa, en la medida en que se realizaron registros narrativos frente a la necesidad de construir instituciones educativas en el Municipio para ampliar la cobertura estudiantil, los cuales han sido estudiados mediante técnicas tales como la entrevista. Y cuantitativa, ya que se recogen datos mediante la técnica de encuesta.

El enfoque mixto, Hernández, Fernández y Baptista (2014). “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos” (p.534). Así las cosas, este método emplea características propias tanto del enfoque cuantitativo como del cualitativo para integrar la información recolectada y tener un mayor entendimiento del objeto de estudio.

Según Hernández et al (2014), el enfoque cualitativo busca describir y explorar a partir del estudio caso a caso a través de entrevistas individuales de las cuales analiza información y saca conclusiones que permiten comprender el fenómeno de estudio, es decir, el enfoque cualitativo va de lo particular a lo general. De igual manera, en este tipo de investigación no se busca probar hipótesis, sino que estas se establecen como resultado del estudio, es por esto que la recolección de datos consiste en obtener el punto de vista de las personas que participan en el proceso investigativo.

El enfoque cualitativo permite al investigador hacer hipótesis durante todo el proceso de recolección y análisis de datos. Es por esto, que en este proceso se hace necesario regresar a

etapas que ya se habían realizado y se daban por terminadas, ya que en cualquier momento se puede modificar la muestra que se tomó inicialmente por diversas razones que surgen durante el proceso investigativo. Así mismo, este enfoque requiere una completa participación del grupo investigador en el campo de acción, para adentrarse en el contexto y verificar la factibilidad del estudio.

Así mismo, Hernández et al. (2014) plantea que el enfoque cuantitativo mide la magnitud de los fenómenos o problemas de investigación, contrario al cualitativo, este enfoque está basado en hipótesis, las cuales buscan ser comprobadas a través de cuestiones específicas. Con respecto a la recolección de datos, se busca medir variables contenidas en las hipótesis, las cuales deben ser analizadas a través de métodos estadísticos, por lo cual debe ser muy objetivo el proceso investigativo.

Según Hernández et al. (2014), al ser un conjunto de procesos debe ser secuencial, es decir, no se pueden saltar pasos, ya que el orden es muy riguroso. En este enfoque se parte de una idea que se aterriza en la formulación de una pregunta problema y unos objetivos, en la pregunta se determinan variables que durante el proceso se probarán, se medirán y se analizarán para así obtener unas conclusiones.

En esta investigación se introducen dos grandes momentos, en el primero de ellos se realizó una encuesta de satisfacción del cliente, con el fin de identificar la percepción que tenían tanto clientes internos como externos del servicio educativo que presta el Colegio. De igual manera, el segundo momento, se da tras el análisis de las encuestas, pues fue allí donde se conoció la necesidad que tienen los Padres de Familia de que la institución implemente la Básica

Secundaria, así mismo en la realización del proceso investigativo se evidencia una gran necesidad de que en el Municipio de Soacha se amplié la cobertura educativa, pues de acuerdo con cifras de la Secretaria de Educación de Soacha, actualmente hay acerca de 3.000 niños sin cupo.

El grupo investigador consideró la investigación acción educativa (IAE) para tener en cuenta la relación padre de familia – investigador en la institución educativa. El proceso de la investigación acción permite a los docentes estar dispuestos a la transformación continua de la calidad educativa. Para el caso de este proyecto investigativo, se quiere mejorar la calidad en el servicio educativo que presta el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús.

Elliot (2000) plantea que la investigación-acción consiste en el desarrollo prescriptivo, en la deliberación práctica, esta nace a partir de los problemas, prácticos y cotidianos experimentados por los profesores, se realizan estudios de caso, a través de la descripción, entrevista y observación, los cuales son importantes herramientas de investigación. Frente a estos casos quienes actúan e interactúan en la situación problema, son docentes – alumno o docente–directivo. La investigación acción considera la situación desde el punto de vista de los participantes a partir de una concreta explicación de “lo que sucede” expresando con el mismo lenguaje, utilizado por ellos esto quiere decir que según como las personas lo hacen para describir y explicar las acciones humanas y la situación social en la vida humana.

Según Elliot (2000) “Los hechos se interpretan como acciones y transacciones humanas, en vez de como procesos naturales sujetos a las leyes de la ciencia natural” (p. 5). Para cada uno de estos procesos se debe plantear e identificar los aspectos según el orden social a partir de propuestas que permitan al profesor un mejor desarrollo según lo indicado por la ciencia

educativa adecuada y coherente. Los diálogos que se crean entre los participantes y los investigadores son importantes dentro del proceso, pues es ahí donde se refleja de manera directa el punto de vista de las personas que están implicadas en la situación que se quiere investigar.

Según Elliot (2000), en 1976 se estableció la Red de Investigación - Acción en clase para difundir ideas acerca de la teoría y la práctica de la investigación – acción educativa. Stenhouse (1984 citado en Elliot 2000) fue uno de los pioneros en incentivar la investigación en los profesores con el fin de dar solución a los problemas docentes. De igual manera, diseño de manera explícita su Humanities Project sobre la base que lo denominaba “modelo de procesos” que a partir de esta actividad se desarrolla el currículo en agudo contraste con el “modelo de objetivos”, predominante en el campo curricular en los últimos 60 años en el Reino Unido, que así mismo él expresaba en medio de sus procesos el desarrollo de análisis en objetivos educativos, para así mismo transformarlos en principios de procedimientos. Stenhouse (1984 citado en Elliot 2000) no se ocupó de criticar el proyecto de humanidades ya que esto le permita más adelante poder discutir más en general las limitaciones del modelo de objetivos cuando se trata de aplicar a los currículos basados en el saber y no en las técnicas.

Stenhouse (1984) citado por Elliot (2000) presentaba a diario el diseño de su Humanities Project como la especificación de una forma práctica a desarrollar en clase como principio de procedimiento constituyente a la articulación de sus sentidos de la forma docente a adecuada para así mismo poder manejar y desarrollar elementos controvertibles en clase. El concepto profesional consiste en teorías prácticas o en marcos conceptuales – categorización de problemas prácticos, su explicación y soluciones – que subrayen a las prácticas profesionales.

Elliot (2000) establece que:

“El aprendizaje cuando es mayor por medio de la comunicación entre profesionales, acerca de lo aprendido, por cada uno se incrementará el enriquecimiento profesional, cuanto más se desarrolle este bagaje común en respuesta a los contextos cambiantes de la actuación profesional, mayor será la capacidad de cada uno de los profesionales concretos para distinguir y diagnosticar las situaciones problemáticas en la que se encuentren y así poder responder adecuadamente” (p.94)

Frente a este paradigma de la investigación – acción se puede decir que la práctica no es un proceso fácil para implementar en las instituciones educativas, tal como están organizadas en la actualidad ya que es controlada por los gobiernos centrales para así mismo controlar burocráticamente en los procesos de escolarización.

### **3.2 Conformación del grupo de trabajo**

El equipo de trabajo se encuentra conformado por:

- Karen Ximena Hernández Forero, investigadora que opta por el título de Gerente Educativo de la Universidad de la Sabana y a la vez es Directora del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús.
- Katherine Moreno Rusinque, investigadora que opta por el título de Gerente Educativo de la Universidad de la Sabana.
- El personal administrativo que se compone por la Señora Nidia Hernández, dueña de la institución educativa.
- Los Padres de Familia del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús.

### **3.3 Exploración y preparación del campo de acción**

En primera instancia el grupo investigador hizo revisión de la autoevaluación institucional de 2015, con el fin de revisar cuáles eran los aspectos a mejorar en la institución educativa. Así las cosas, se evidenció el deseo que tienen los Padres de Familia de que el Colegio cuente con la Básica Secundaria para que sus hijos puedan continuar su proceso formativo. De igual manera, se socializó con la propietaria de la Institución el tema que se quería trabajar para trazar el plan de mejoramiento, lo que se pretende con el proyecto y los resultados que se esperan alcanzar en beneficio del plantel educativo para que lo tengan en cuenta como proyecto a futuro, si así lo deciden.

En segunda instancia, se aplicaron los instrumentos de recolección de información, tales como la encuesta de satisfacción del cliente a los Padres de Familia, docentes y personas del sector productivo (clientes internos y externos), la encuesta a clientes potenciales y dos entrevistas, una con la propietaria de la institución y otra a un funcionario de la Secretaría de Educación del municipio de Soacha. De igual forma, se realiza un segundo encuentro con la propietaria, para socializar el avance del proyecto y dar a conocer las amplias posibilidades que se encontraron de ampliar el Colegio. En una última reunión con ella se entrega el plan de mejoramiento con un cronograma que cuenta con fechas y con tareas a realizar en cada uno de los momentos que se proponen para lograr el proyecto de ampliación del Bachillerato del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús.

Así mismo, los Padres de Familia del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús, muestran entusiasmo por la ampliación a la básica secundaria del colegio y respaldan el proyecto, ya que manifiestan interés porque sus hijos continúen con la filosofía institucional hasta culminar

su proceso de educación básica y secundaria, lo que de alguna manera da seguridad a la propietaria de llevar a cabo el proyecto, pues cuenta ya con clientes fijos que abrirán paulatinamente grado a grado.

### 3.4 Selección y muestra

Según Hernández et al. (2014), se refiere a un subgrupo de la población objeto sobre el cual se trabajará el proceso de recolección de datos, por supuesto debe ser un grupo representativo de la población objeto.

La población de este proyecto comprende a todos los Padres de Familia y niños en edad escolar de la comuna 6 del Municipio de Soacha que busquen institución educativa en Básica Secundaria de carácter privado para dar continuidad al proceso formativo de los niños, niñas y adolescentes. A continuación, se muestra un cuadro de las personas que van a intervenir en el proyecto:

*Tabla 6. Selección de la muestra. Fuente: Equipo investigador*

Padres de Familia				Profesores				Sector Productivo			
P		M		P		M		P		M	
148	100%	42	30%	10	100%	7	70%	4	100%	4	100%

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

La recolección de datos, según Hernández et al. (2014) “implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p.198). Para la recolección de datos se cuenta con varios métodos tanto cuantitativos como cualitativos o se pueden emplear ambos, para el caso de este proyecto se empleó el cuestionario.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleadas en este trabajo investigativo, así como en qué consisten y el objetivo al utilizarlas, se describe a continuación:

**3.5.1 Encuesta.** Hernández et al. (2014), plantea que es un instrumento que consta de un conjunto de preguntas sobre una o más variables que se buscan medir, las preguntas deben ser congruentes con el planteamiento del problema formulado. Para este proceso investigativo se estableció un cuestionario de preguntas cerradas con varias opciones de respuesta, con el fin de que la persona encuestada escoja la opción que describa de manera más adecuada su respuesta.

*Tabla 7. Personas encuestadas. Fuente: Equipo investigador*

<b>Dirigido a</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Número de preguntas</b>
<b>Padres de Familia</b>	34	11
<b>Personas del Sector Productivo</b>	4	7
<b>Docentes</b>	7	15
<b>Clientes Potenciales</b>	30	7

**3.5.2 Entrevista.** Según Hernández et al. (2014), es un instrumento muy utilizado en la recolección de datos para investigaciones de tipo cualitativo, ya que permite obtener información acerca de aspectos subjetivos de las personas involucradas en el proceso de investigación tales como creencias, actitudes, opiniones o conocimiento que de otra manera el investigador no podría saber. Las respuestas de los entrevistados permiten al grupo investigador complementar las encuestas hechas a los clientes y clientes potenciales.

*Tabla 8. Personas entrevistadas. Fuente: Equipo investigador*

<b>Nidia Judit Hernández Pineda</b>	Propietaria del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús
-------------------------------------	---

---

**Luis Ardila**

Líder de permanencia en Secretaría de

Educación del Municipio de Soacha

---

**3.5.3 Observación.** Hernández et al. (2014), plantea que la observación desde lo cualitativo no es sólo ver las cosas que suceden alrededor del investigador y tomar apuntes de dicha contemplación, el propósito real de este instrumento es adentrarse en la situación social que se está estudiando y mantener un papel activo en la misma que lleve a una reflexión de lo que se observa, para lograr esto se deben tener en cuenta los sucesos, eventos e interacciones entre las personas que participan en el proceso de investigación; para el caso de este proyecto, padres, docentes, directivos y estudiantes.

En el proceso de observación se deben tener en cuenta tres (3) aspectos claves:

- Describir y explicar
- Datos adecuados y fiables
- Conductas perfectamente identificadas

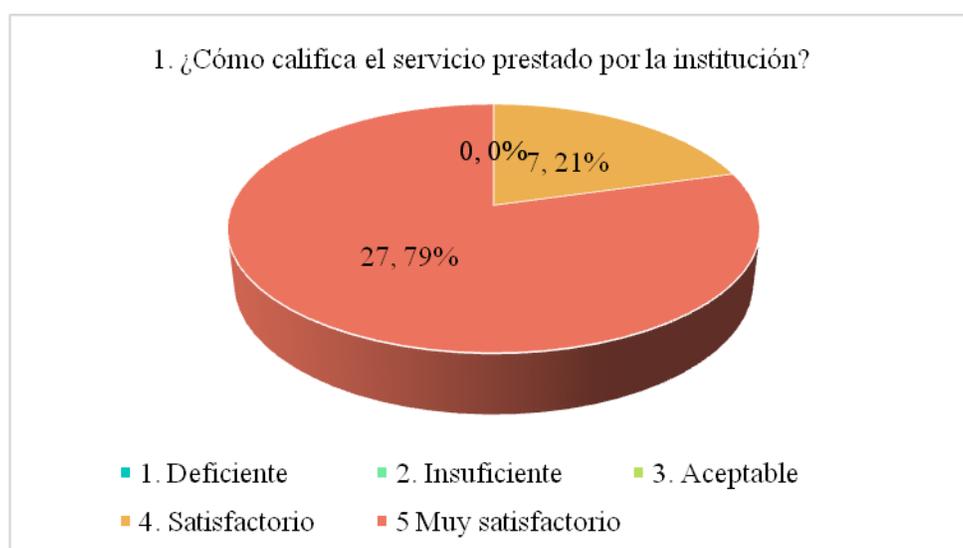
### **3.6 Técnicas de análisis de información**

Para realizar el proceso de investigación el enfoque utilizado fue mixto (cuantitativo y cualitativo), por lo que se analizan encuestas y se codifican entrevistas. Así las cosas, de los resultados obtenidos se identifica: la información cuantitativa, en cuanto a insumos, procesos y resultados y la información cualitativa, relativa a las opiniones de padres de familia, docentes, personas del sector productivo y clientes potenciales. Esta información junto con los

requerimientos legales necesarios proporciona los elementos para la construcción del plan de mejoramiento.

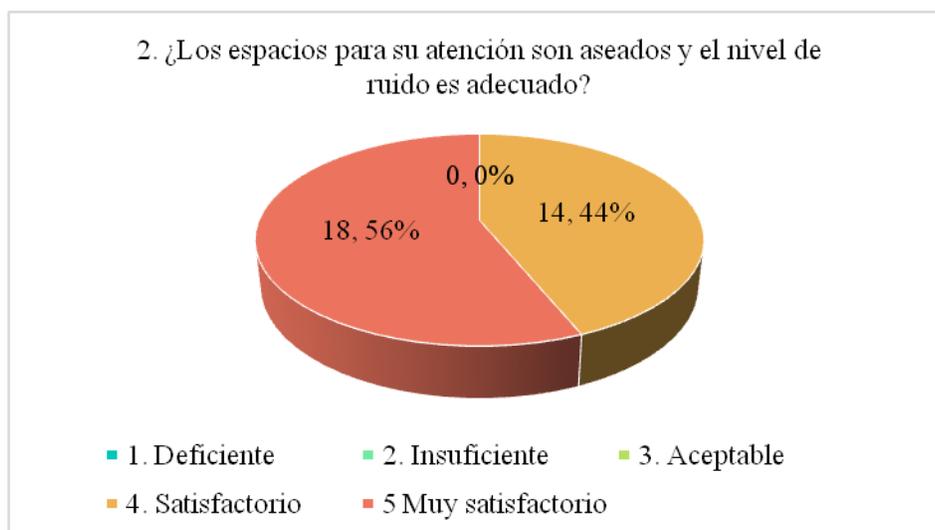
**3.6.1 Análisis de encuestas de satisfacción del cliente.** Durante el proceso de investigación se realizaron encuestas de satisfacción del cliente interno y externo, el cliente interno en el caso del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús son los 7 docentes que se encuentran en el ciclo de preescolar y primaria, el cliente externo son 34 padres de familia (entre 4 y 5 por grado) y 4 personas del sector productivo.

**3.6.1.1 Cliente externo (Padres de Familia).** Se realizaron 11 preguntas que permitían conocer el grado de satisfacción de los padres para con la institución, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración: 1. Deficiente, 2. Insuficiente, 3. Aceptable, 4. Satisfactorio y 5. Muy satisfactorio y 2 preguntas que respondían al Sí o No. Así las cosas, cada una de las preguntas tiene el gráfico que permite ver la cantidad de personas y el porcentaje que respondieron en cada una de las diferentes escalas.



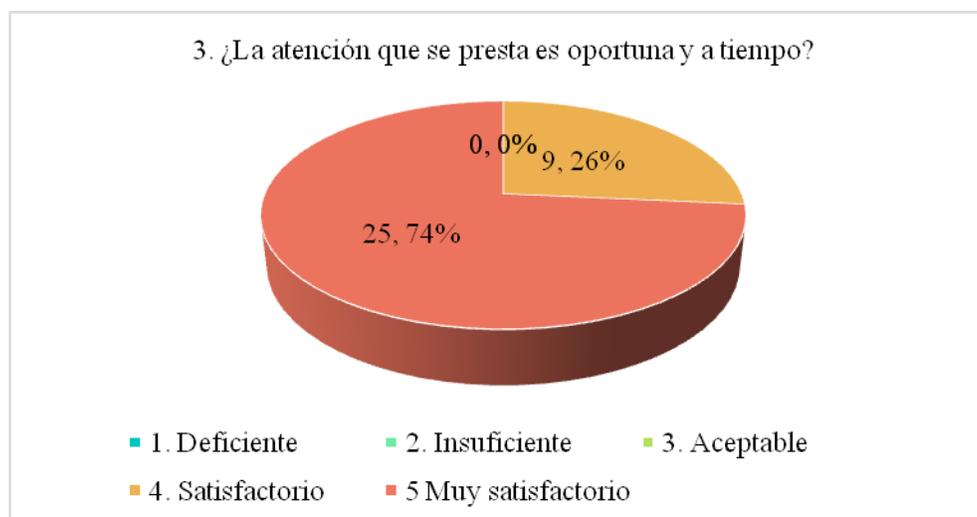
*Figura 4. Calificación del servicio que presta la institución*

Para la pregunta 1, 27 padres (79%) respondieron que están muy satisfechos y 7 padres (21%) están satisfechos en cuanto al servicio que presta la institución educativa. Con respecto a los demás grados de satisfacción no hubo ningún padre que estuviera en los demás rangos.



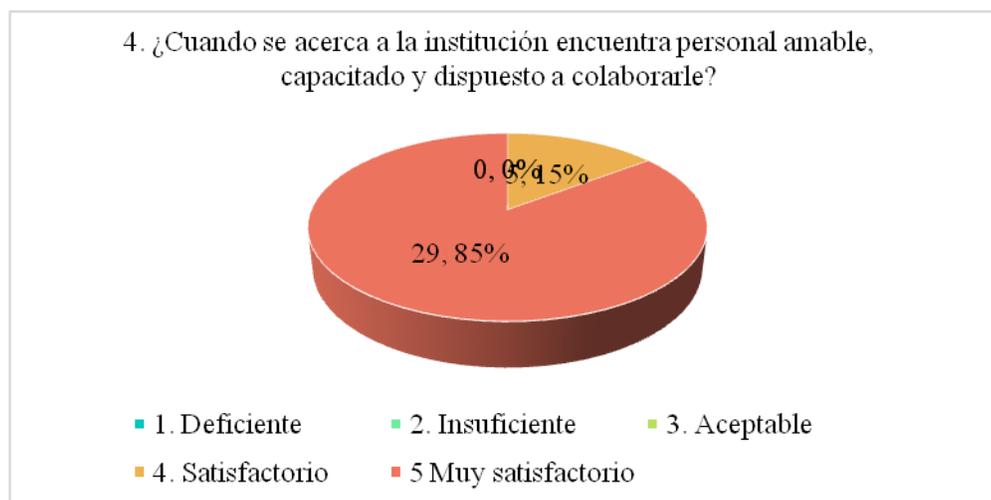
*Figura 5. Espacios de atención a Padres de Familia*

En la pregunta 2, respondieron así: 18 padres (56%) se sienten muy satisfechos y 14 padres (44%) se sienten satisfechos en cuanto a que los espacios en los cuales los atienden son aseados y con ruido moderado.



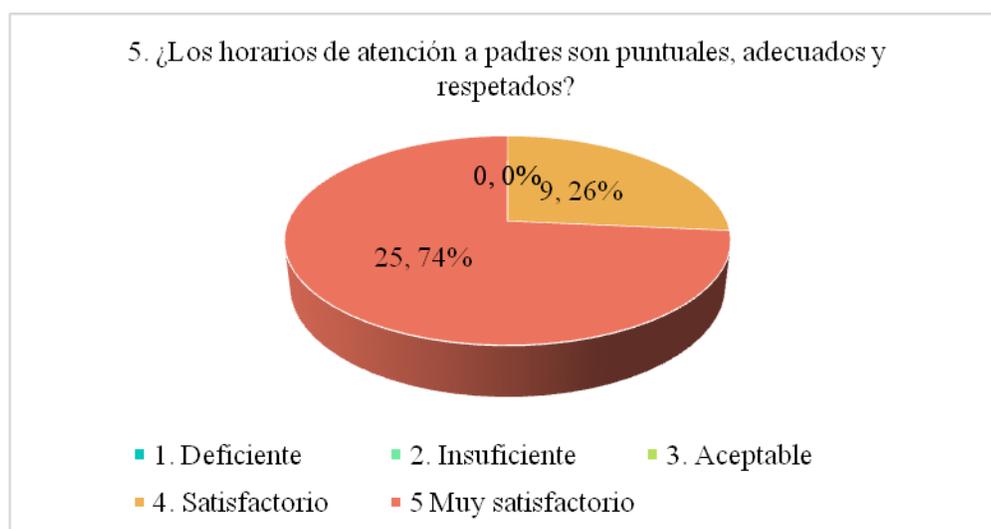
*Figura 6. Atención oportuna en la institución*

En cuanto a la atención que presta el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús de la pregunta 3, 25 padres (74%) respondieron que están muy satisfechos en cuanto al servicio de atención por parte de la institución, mientras 9 padres (26%) dicen estar satisfechos en cuanto a este aspecto.



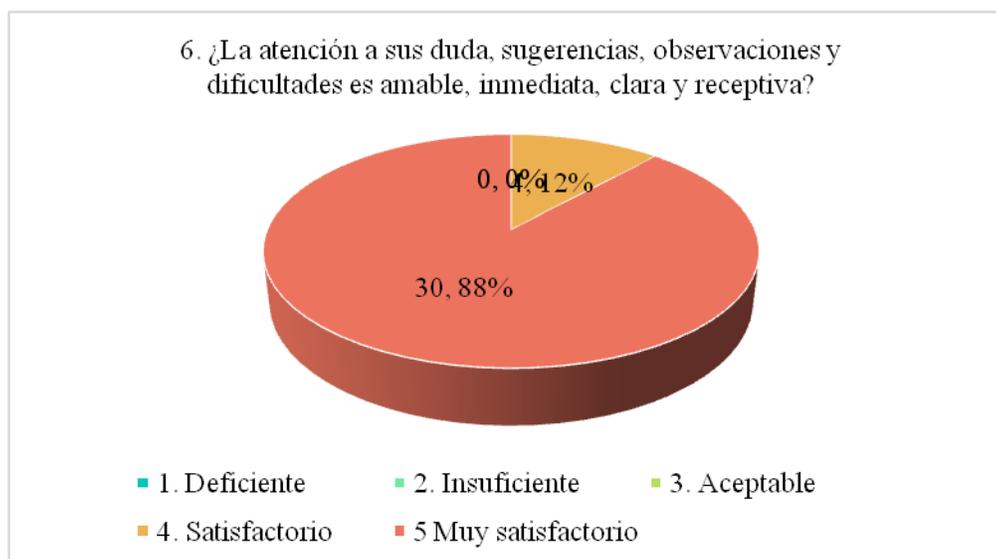
*Figura 7. Calidez del personal que labora en la institución*

Los 34 padres respondieron así a la pregunta 4: 29 padres (85%) están muy satisfechos y 5 (15%) están satisfechos en cuanto al grado de cordialidad y conocimiento por parte del personal que les atiende sus dudas frente a la institución y los procesos que realiza.



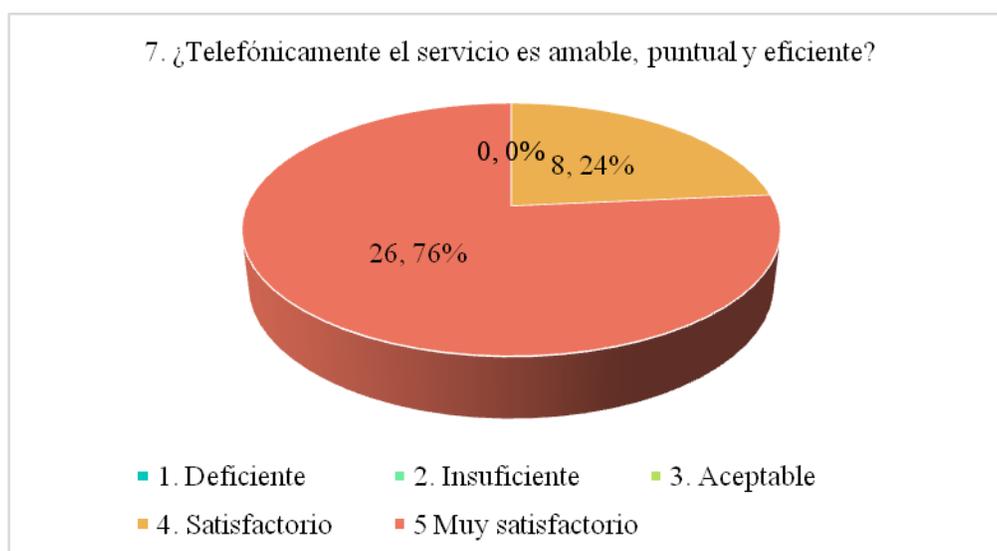
*Figura 8. Horarios de atención a Padres de Familia*

En lo que a puntualidad en horarios de atención se refiere y de la que trata la pregunta 5, 25 padres (74%) dicen estar muy satisfechos y 9 padres (26%) dicen estar satisfechos en cuanto al cumplimiento de éstos.



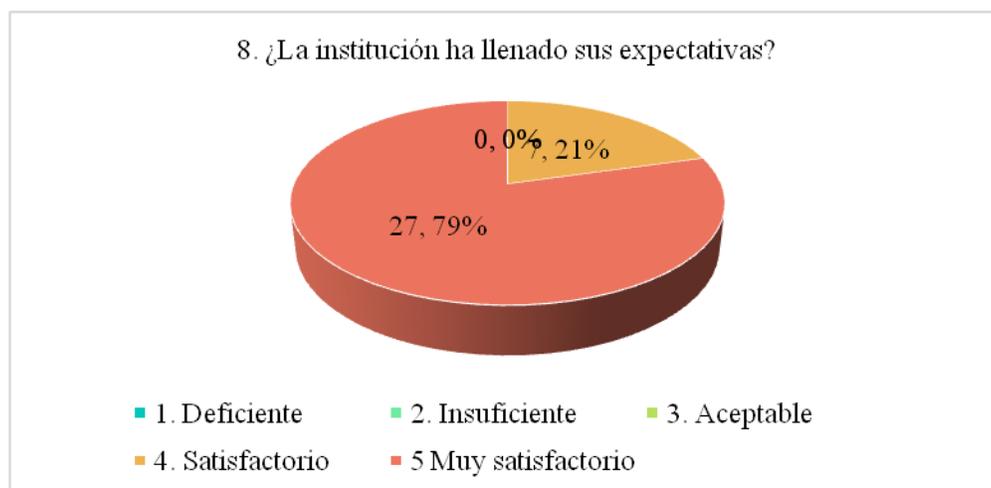
*Figura 9. Prioridad en atención a dudas y sugerencias*

A la pregunta 6, 30 padres (88%) respondieron que están muy satisfechos frente a la atención que da la institución a las dudas o dificultades que tienen en algunas ocasiones, mientras que 4 padres (12%) responden sentirse satisfechos.



*Figura 10. Atención telefónica en la institución*

En cuanto a la puntualidad y la eficiencia de la atención y el servicio telefónico por parte de la institución, que se observa en la pregunta 7, 26 padres (76%) dicen estar muy satisfechos y 8 padres (24%) dicen estar satisfechos en cuanto este punto.



*Figura 11. Satisfacción de los Padres de Familia*

En la pregunta 8, 27 padres (79%) responden sentirse muy satisfechos en cuanto al cumplimiento de las expectativas que tienen de la institución y 7 padres (21%) dicen estar satisfechos en cuanto a este mismo aspecto.



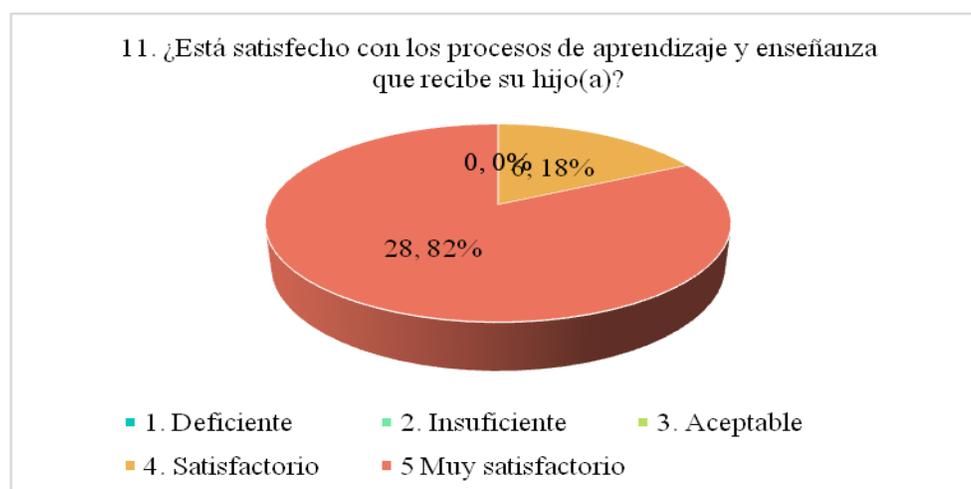
*Figura 12. Presentación personal de quienes laboran en la institución*

El 97%, es decir 33 padres de familia consideran que la presentación personal tanto de docentes como de administrativos es muy buena a lo que dicen estar muy satisfechos y sólo el 3%, es decir un padre dice estar satisfecho en cuanto a la presentación personal de los empleados de la institución, esto descrito en la pregunta 9.



*Figura 13. Conocimiento del personal que labora en la institución*

En la pregunta 10 se verifica el grado de satisfacción al que conocimiento, habilidad y asesoría por parte del personal docente se refiere, 25 padres (74%) dicen estar muy satisfechos, mientras que 9 padres (26%) dicen estar satisfechos en este aspecto.



*Figura 14. Satisfacción con el proceso de enseñanza*

La pregunta 11 indica que 28 padres (82%) respondieron que están muy satisfechos con el proceso de aprendizaje y enseñanza que recibe su hijo, mientras que 6 padres (18%) respondieron estar satisfechos con este proceso.



*Figura 15. Publicidad voz a voz.*

A la pregunta 12, de si han recomendado el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús a otros padres, 32 padres (94%) dicen que lo han hecho, mientras que 2 padres (6%) dice no haberlo hecho aún.



*Figura 16. Recomendaría la institución*

En la pregunta 13, de si alguna vez recomendarían la institución educativa a otros padres los 34 encuestados (100%) respondieron que sí lo harían.

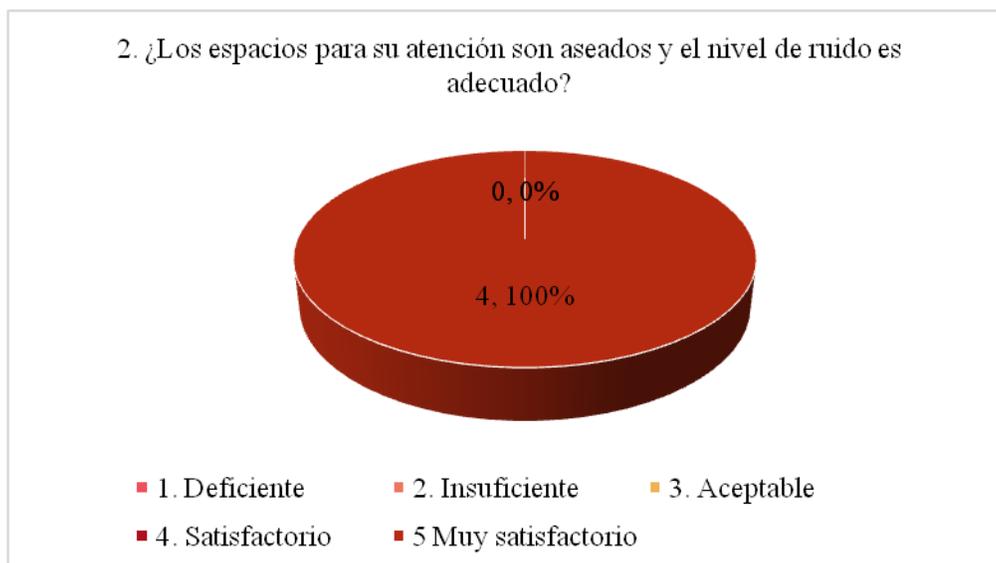
En la encuesta también se estableció un espacio en el que los padres podían hacer recomendaciones o sugerencias que permitieran mejorar el servicio ofrecido por la institución, aquí la mayoría de padres solicitan que el colegio tenga el nivel de secundaria, ya que se sienten a gusto en la institución y consideran que es importante que los niños continúen con el ritmo que llevan allí, para que no se vean afectados por el cambio de metodología. Así mismo, sugieren que la docente de grado segundo tenga un trato más cordial con estudiantes y padres de familia al momento de recibir a los niños a la hora de ingreso al colegio.

**3.6.1.2 Cliente externo (Sector productivo).** Se realizaron 7 preguntas a 4 personas del sector productivo que permitían conocer el grado de satisfacción de las personas del sector productivo cercano a la institución (miscelánea, uniformes y editoriales), teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración: 1. Deficiente, 2. Insuficiente, 3. Aceptable, 4. Satisfactorio y 5. Muy satisfactorio. Así las cosas, cada una de las preguntas tiene el gráfico que permite ver la cantidad de personas y el porcentaje que respondieron en cada una de las diferentes escalas.



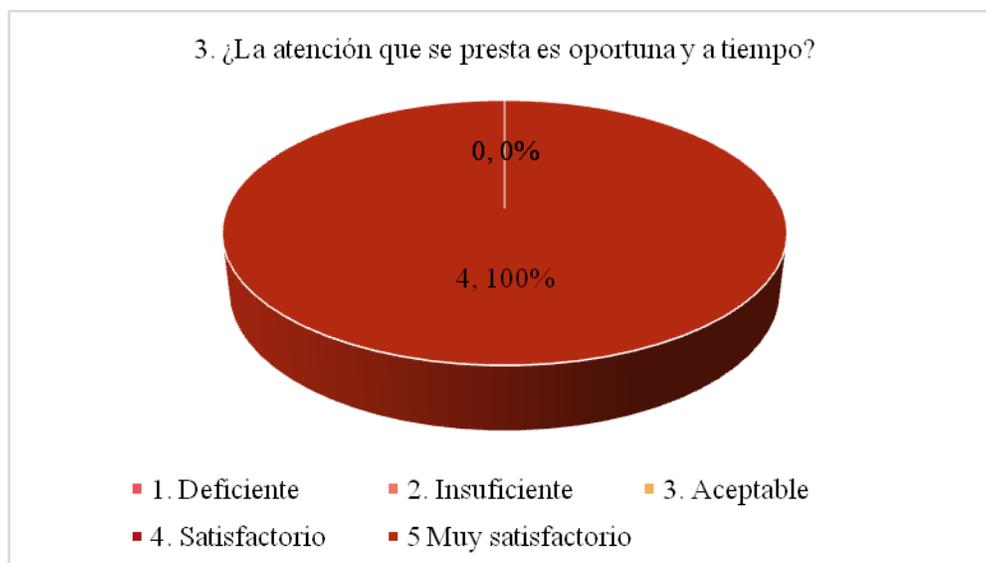
*Figura 17. Calificación del servicio*

A esta pregunta 1, las 4 personas encuestadas (100%) respondieron que están muy satisfechos en cuanto al servicio que presta la institución.



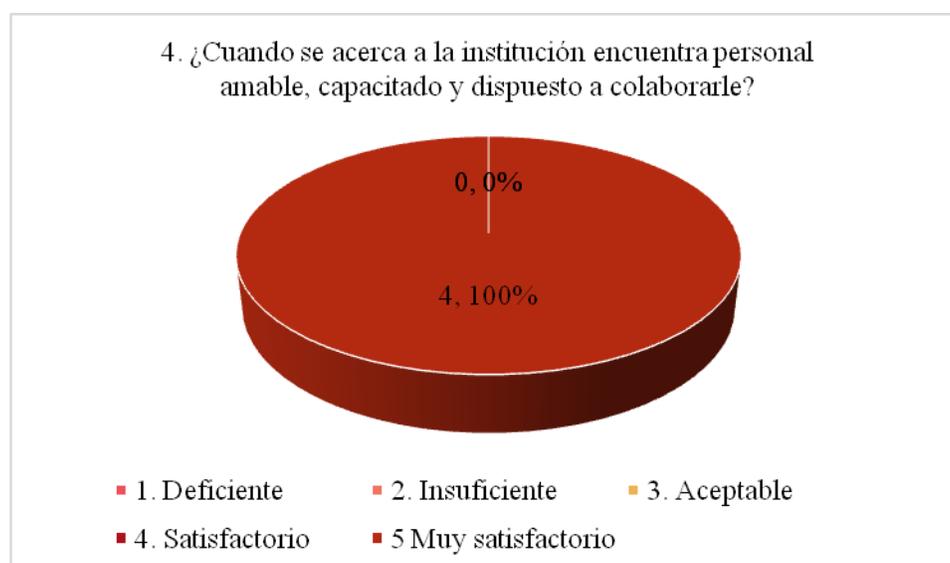
*Figura 18. Espacios de atención al público*

En la pregunta 2 respondieron así: 4 personas (100%) se sienten muy satisfechos en cuanto a que los espacios en los cuales los atienden son aseados y con ruido moderado.



*Figura 19. Atención oportuna*

La pregunta 3 sobre la atención que presta el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús, 4 personas (100%) respondieron que están muy satisfechos en cuanto al servicio de atención por parte de la institución.



*Figura 20. Calidez del personal que labora en la institución*

La pregunta 4, está orientada por las 4 personas encuestadas que mencionan estar muy satisfechos, es decir, (100%) en cuanto al grado de cordialidad por parte del personal que les atiende.

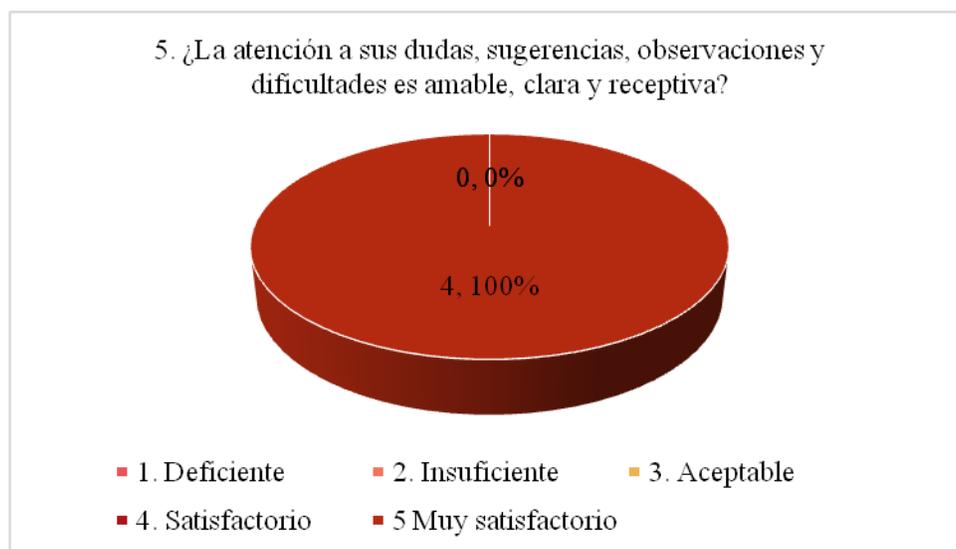


Figura 21. Atención a dudas y sugerencias

El 100% de las personas encuestadas de la pregunta 5, manifestaron estar muy satisfechos con la colaboración por parte de la institución al momento de aclarar dudas o escuchar observaciones.

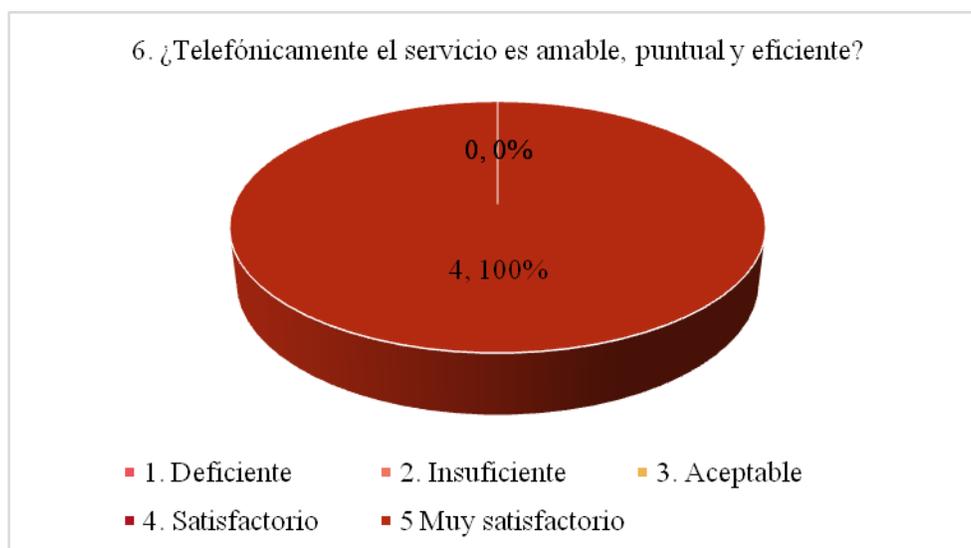


Figura 22. Atención telefónica

En la pregunta 6, frente a la puntualidad y la eficiencia de la atención y el servicio telefónico por parte de la institución, las personas encuestadas (100%) dicen estar satisfechos en cuanto este punto.



*Figura 23. Presentación personal de quienes labora en la institución*

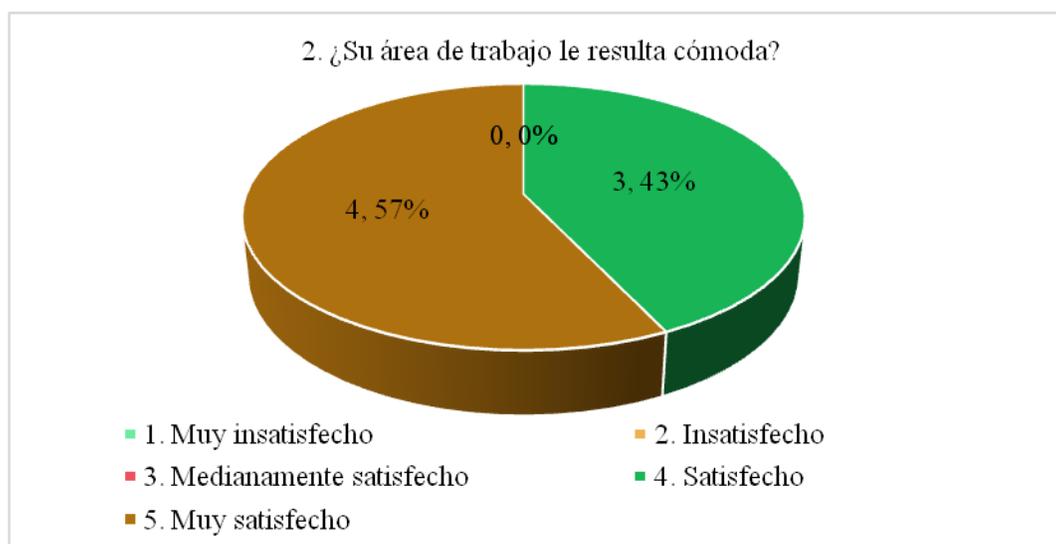
En la pregunta 7, el 100%, es decir las 4 personas encuestadas consideran que la presentación personal tanto de docentes como de administrativos es muy buena a lo que dicen estar muy satisfechos.

**3.6.1.3 Cliente interno (Docentes).** Se realizaron 15 preguntas que permitían conocer el grado de satisfacción de los docentes que actualmente están trabajando en el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración: 1. Muy insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Medianamente satisfecho, 4. Satisfecho y 5. Muy satisfecho. Así las cosas, cada una de las preguntas tiene el gráfico que permite ver la cantidad de personas y el porcentaje que respondieron en cada una de las diferentes escalas.



*Figura 24. Misión y visión de la institución*

La pregunta 1, sobre la divulgación de la misión y la visión de la institución educativa, 5 docentes (71%) dicen que se sienten satisfechos frente al conocimiento que tienen de la misma, mientras que 2 docentes (29%) dicen estar medianamente satisfechos en cuanto a este aspecto.



*Figura 25. Comodidad del área de trabajo*

A la pregunta 2, 4 docentes (57%) respondieron estar muy satisfechos con su área de trabajo ya que les resulta cómoda para la labor que desarrollan, mientras que 3 docentes (43%) respondieron estar satisfechos en este aspecto.

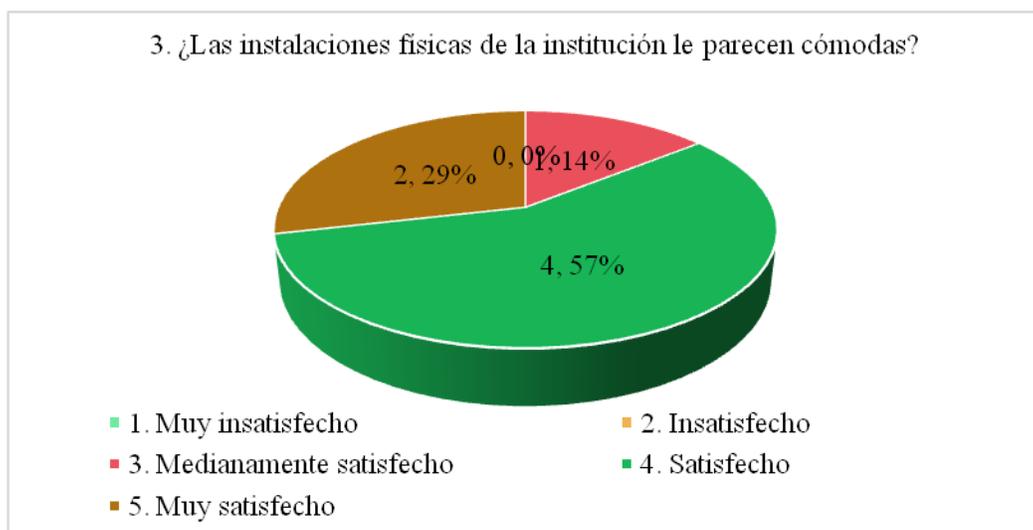


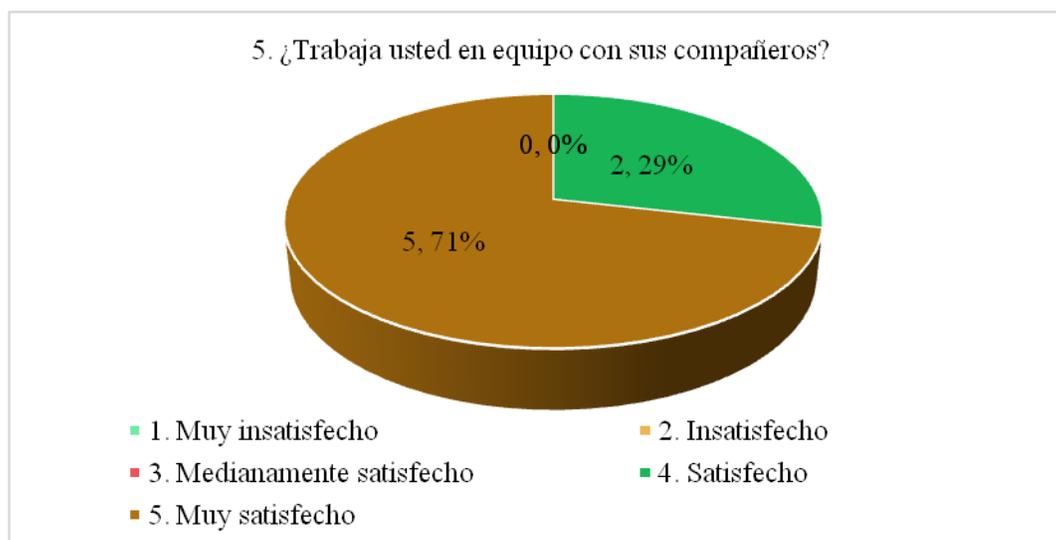
Figura 26. Instalaciones físicas

En la pregunta 3, a lo que las instalaciones de la institución educativa se refieren, 2 docentes (29%) responde que están muy satisfechos en cuanto a lo cómodo de las instalaciones para el desarrollo de la labor que ejercen, 4 docentes (57%) dice estar satisfecho y 1 docente (14%) medianamente satisfecho.



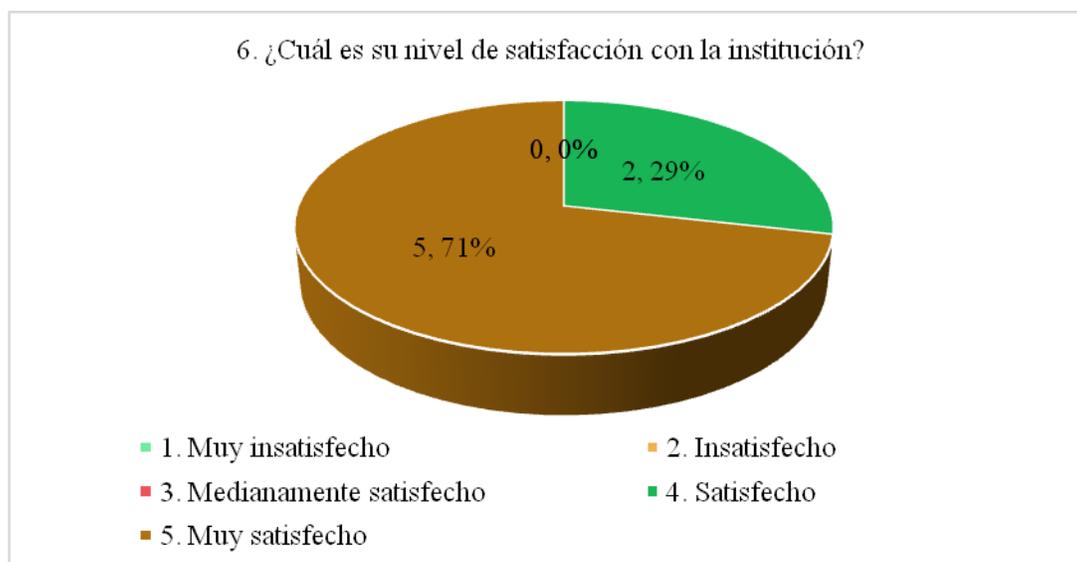
Figura 27. Cargo y titulación académica

En la cuarta pregunta, 6 docentes (86%) dicen estar muy satisfechos porque el cargo que desempeñan en el colegio está relacionado con su título profesional y 1 docente (14%) dice estar satisfecho.



*Figura 28. Trabajo en equipo*

La quinta pregunta sobre el grado de satisfacción en cuanto al trabajo en equipo en la institución para 5 docentes (71%) es muy satisfactorio, mientras que para 2 docentes (29%) es satisfactorio.



*Figura 29. Nivel de satisfacción del empleado*

En la pregunta 6, 5 docentes (71%) dicen sentirse muy satisfechos trabajando en el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús y 2 docentes (29%) dicen estar satisfechos en este aspecto.

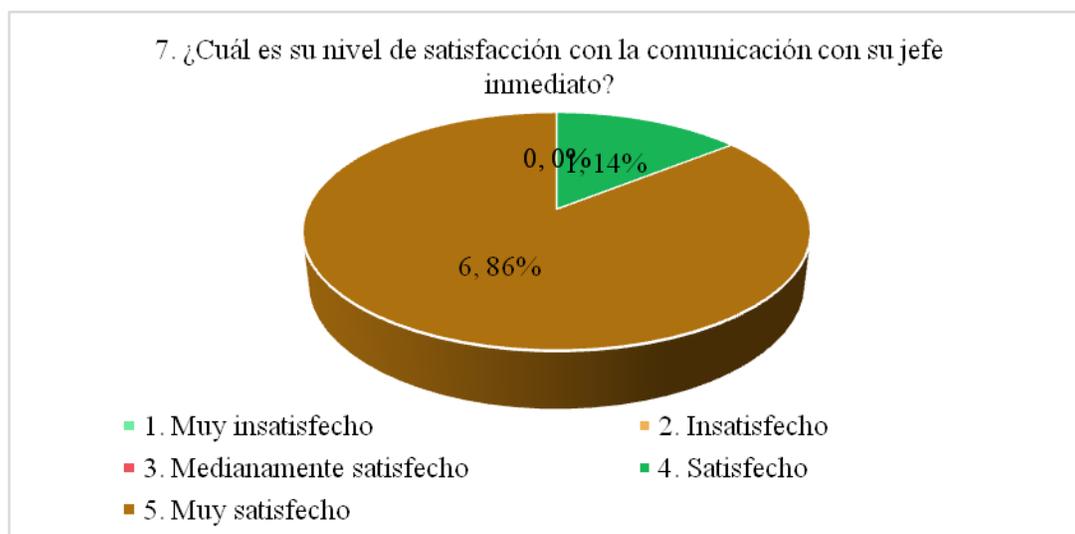


Figura 30. Nivel de satisfacción en la comunicación

Sobre la pregunta 7, que trata de la comunicación que hay entre el docente y el jefe inmediato, 6 docentes (86%) dicen sentirse muy satisfechos y 1 docente (14%) responde estar satisfecho en este aspecto.

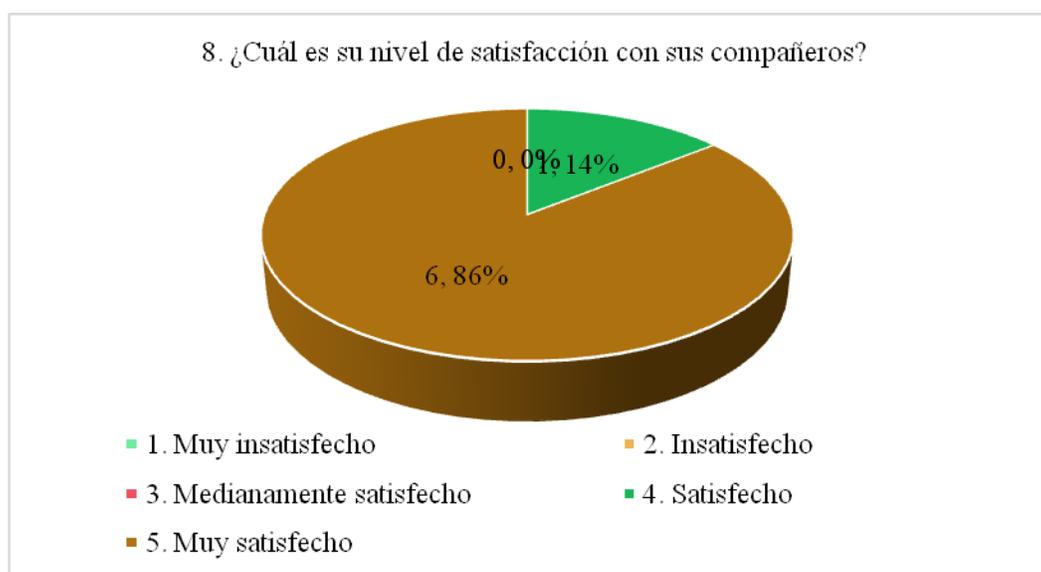


Figura 31. Nivel de satisfacción con compañeros

La pregunta 8, sobre el nivel de satisfacción de los docentes en cuanto a sus compañeros de trabajo y el clima laboral que estos transmiten es: 6 docentes (86%) están muy satisfechos y 1 docente (14%) está satisfecho.

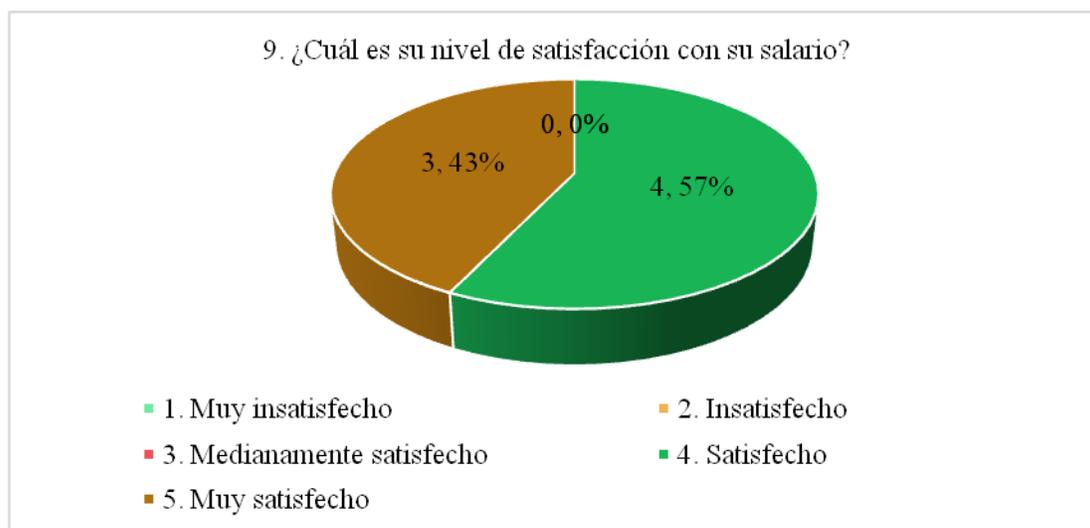


Figura 32. Nivel de satisfacción con el salario

En la pregunta 9 sobre el nivel de satisfacción salarial de los docentes en la institución educativa, indican que es muy satisfactorio para 3 docentes (43%) y satisfactorio para 4 docentes (57%) de los 7 encuestados en total.

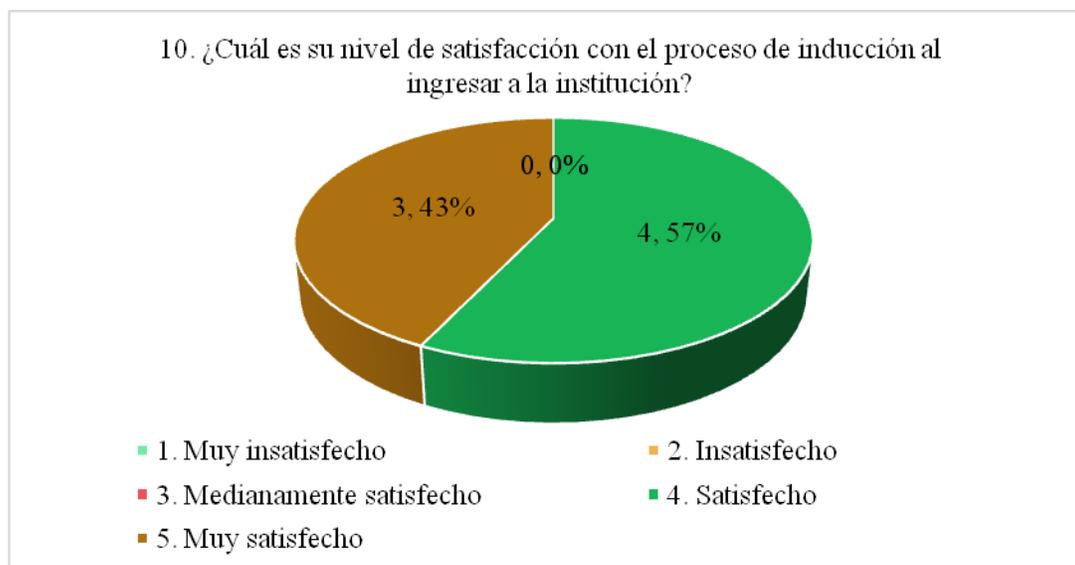


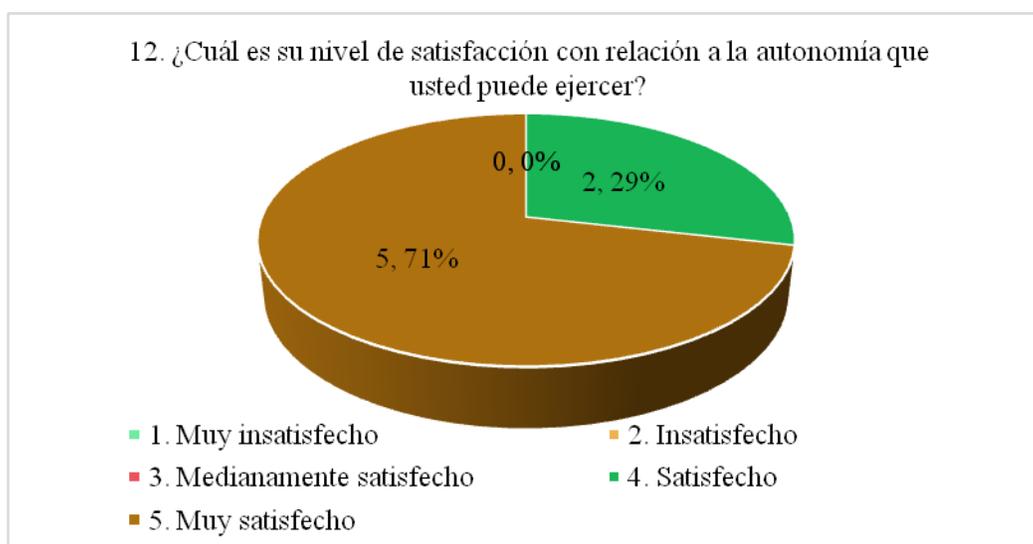
Figura 33. Nivel de satisfacción con el proceso de inducción

Esta pregunta número 10, hace referencia al grado de satisfacción de los docentes en cuanto al proceso de inducción que reciben al iniciar el año escolar, 3 docentes (43%) dicen estar muy satisfechos y 4 docentes (57%) dicen estar satisfechos en cuanto a este proceso.



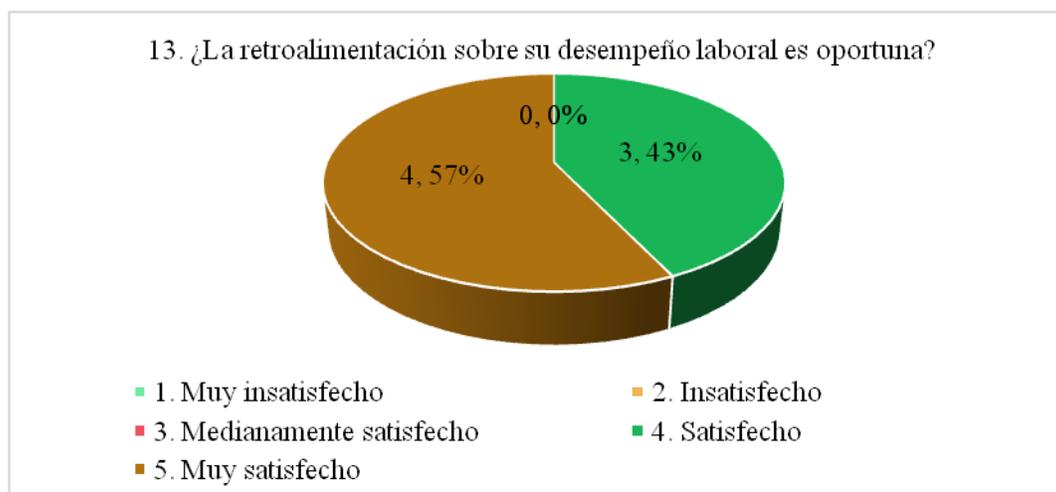
*Figura 34. Nivel de satisfacción en sus responsabilidades*

La pregunta 11, en cuanto al nivel de satisfacción con relación a las responsabilidades que tienen los docentes, 5 profesores (71%) respondieron estar muy satisfechos en este tema, mientras que 2 profesores (29%) respondieron estar satisfechos.



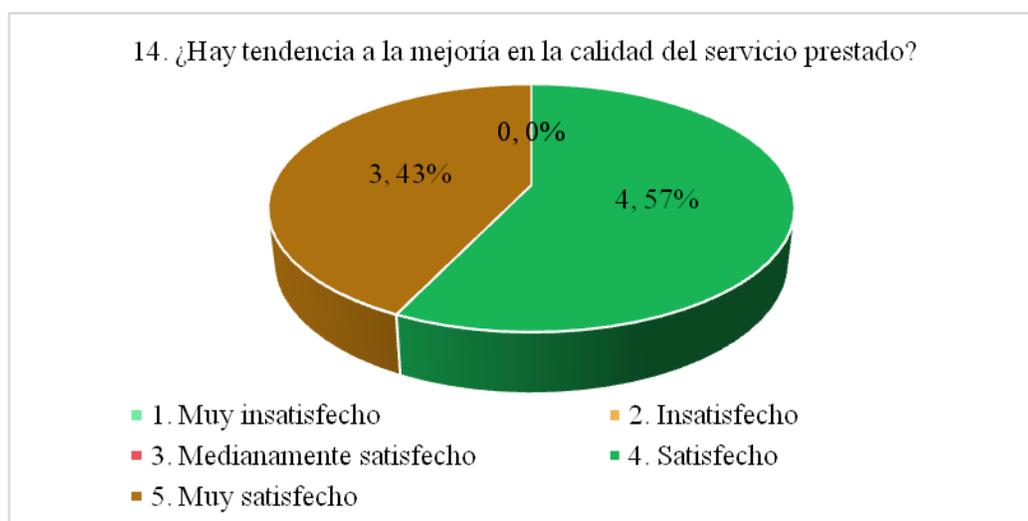
*Figura 35. Nivel de satisfacción con la autonomía*

La pregunta 12, sobre el nivel de satisfacción de los docentes en cuanto a la autonomía con la que cuentan en la institución es: 5 docentes (71%) están muy satisfechos y 2 docentes (29%) están satisfechos en este aspecto.



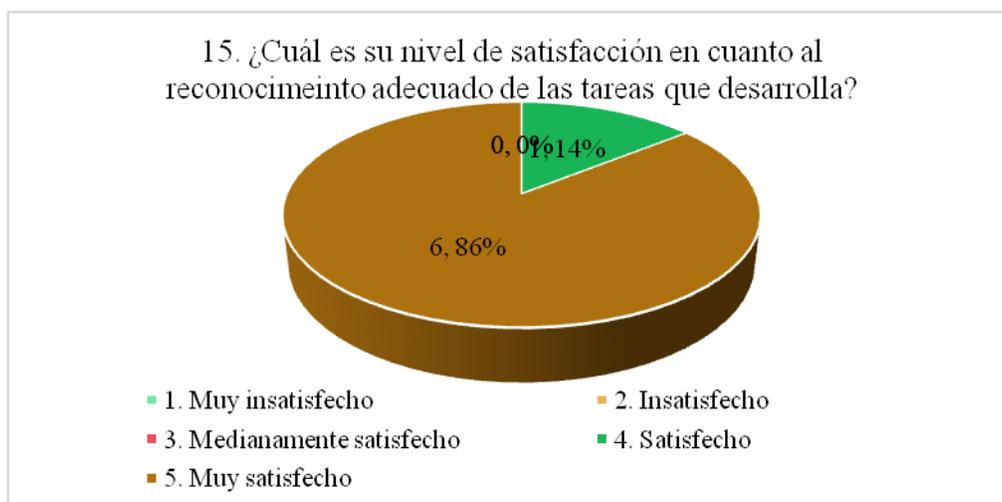
*Figura 36. Retroalimentación del desempeño*

A la pregunta 13, 4 docentes (57%) dicen estar muy satisfechos en cuanto a la retroalimentación que reciben sobre su desempeño laboral en la institución, mientras que 3 docentes (43%) dicen estar satisfechos en este aspecto.



*Figura 37. Tendencia a la mejora del servicio*

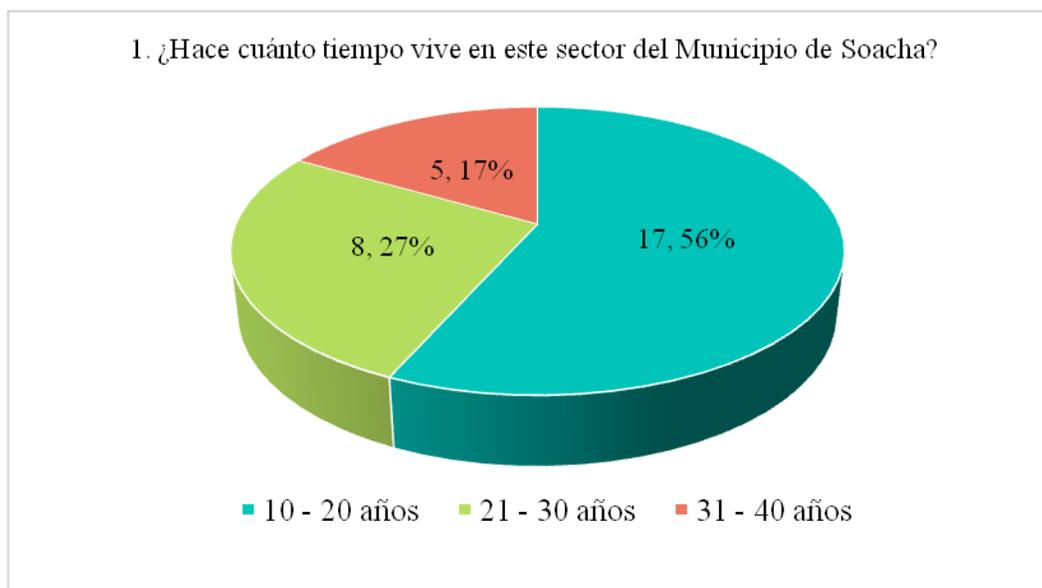
En cuanto a la tendencia que se ve en la institución educativa por mejorar la calidad en el servicio que presta de la pregunta 14, 3 docentes (43%) están muy satisfechos en cuanto a este proceso y 4 docentes (57%) están satisfechos.



*Figura 38. Nivel de satisfacción en cuanto a reconocimientos*

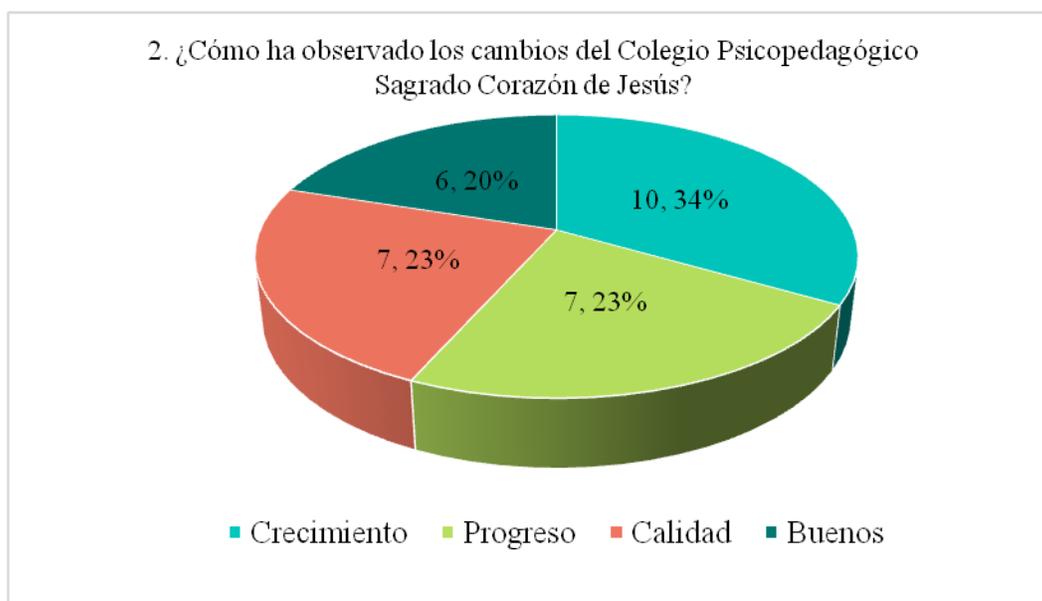
En la pregunta 15, el nivel de satisfacción en cuanto al reconocimiento que reciben los docentes por la labor que desarrollan es para 6 docentes (86%) muy satisfactorio y para 1 docente (14%) satisfactorio.

**3.6.1.4 Cliente potencial.** Se realizaron 7 preguntas a 30 personas, éstas permitían conocer la imagen que tenían las personas que viven a los alrededores de la institución. Así las cosas, cada una de las preguntas tiene el gráfico que permite ver la cantidad de personas y el porcentaje que respondieron en cada una de las diferentes escalas.



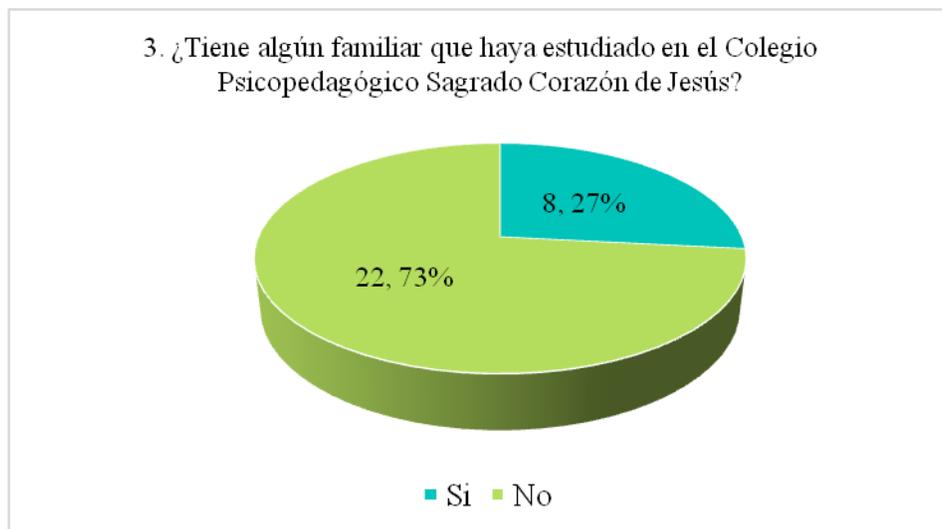
*Figura 39. Tiempo viviendo en el sector*

Para esta pregunta 1, 17 personas (56%) respondieron que viven en el sector donde se encuentra ubicado el Colegio entre el rango de 10 a 20 años, 8 encuestados (27%) entre 21 a 31 años y 5 personas (17%) entre 31 a 40 años.



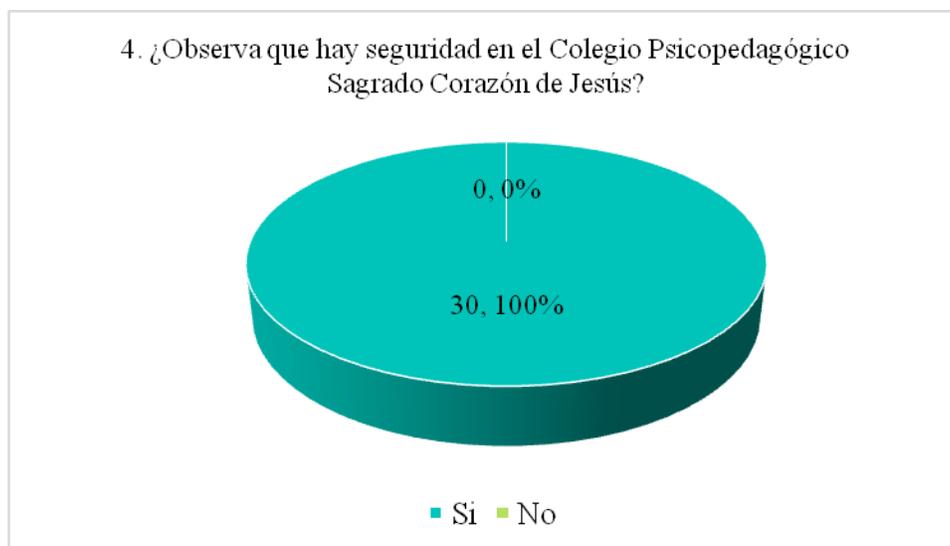
*Figura 40. Cambios de la institución educativa*

En la pregunta 2, respondieron así: 10 personas (34%) han observado que la institución educativa ha ido creciendo con el paso de los años, 7 encuestados (23%) progreso en cuanto al aumento en el número de estudiantes, 7 personas (23%) observan calidad en la formación que reflejan los niños y 6 encuestados (20%) observan que ha tenido buenos cambios.



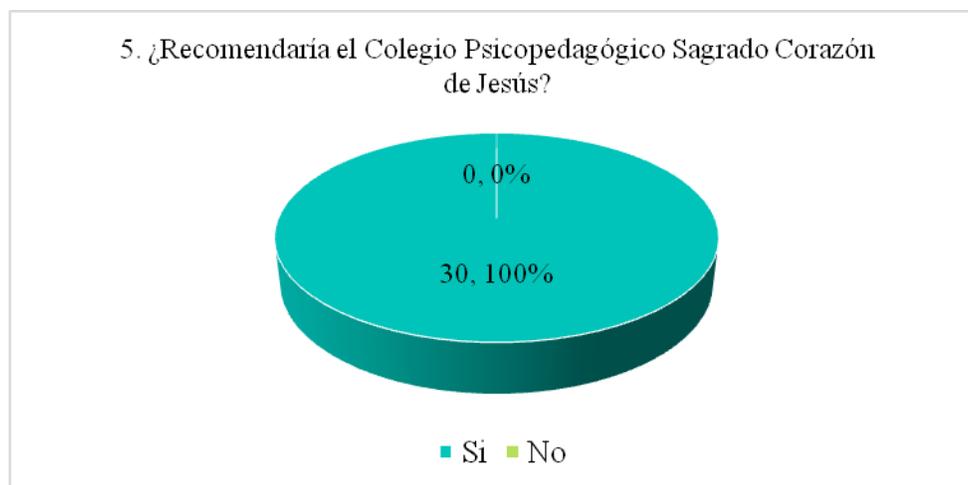
*Figura 41. Familiares en la institución*

A la pregunta 3, de si tienen o han tenido algún familiar que haya estudiado en el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús: 8 personas (27%) dicen que si han tenido familiares que hagan parte de la institución, mientras que 22 encuestados (73%) dicen no haber tenido ningún familiar.



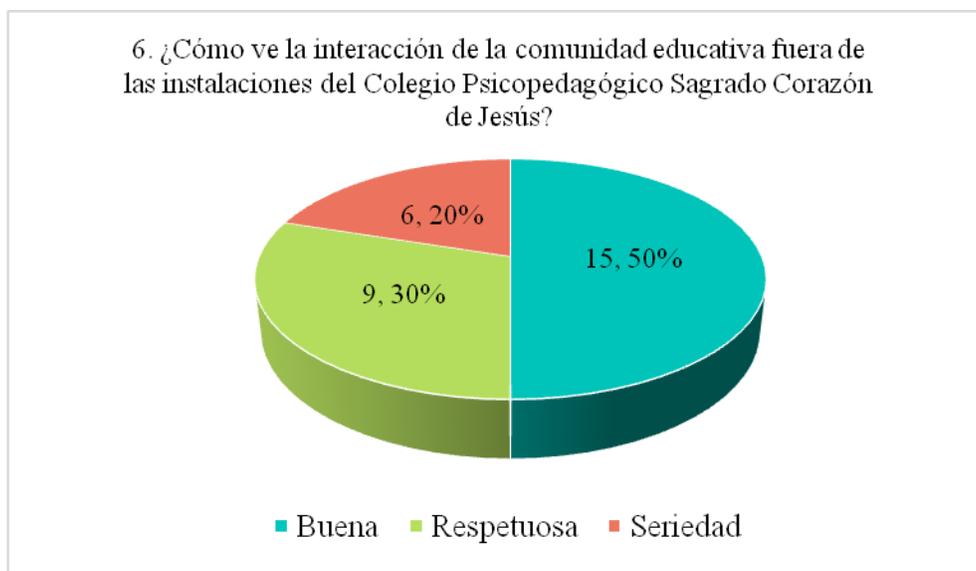
*Figura 42. Seguridad en la institución educativa*

A la pregunta 4, de si observan seguridad en la institución educativa las 30 personas encuestadas (100%) respondieron que si lo observan al momento de ingreso y salida de la institución.



*Figura 43. Recomendación de la institución*

Sobre la pregunta 5, de si alguna vez recomendarían la institución educativa, los 30 encuestados (100%) respondieron que si lo harían.



*Figura 44. Interacción de la comunidad educativa*

En la pregunta 6, el 50%, es decir, 15 personas consideran que hay buena interacción entre los miembros de la comunidad educativa, el 30% correspondiente a 9 encuestados dice que ve que hay respeto en las interacciones y el 20%, equivalente a 6 personas un padre dice estar satisfecho en cuanto a la presentación personal de los empleados de la institución.



*Figura 45. Comportamiento de los estudiantes*

La pregunta 7, en cuanto al comportamiento de los niños a la hora de entrada y salida de la institución, 12 personas (40%) dicen observar buen comportamiento en los niños, 10 encuestados

(33%) observan buena disciplina, 5 personas (17%) dicen que se observa organización y 3 personas (10%) dicen que se observa seguridad para los niños.

Así las cosas, de acuerdo a los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente realizadas, se evidencia que la comunidad educativa del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús del municipio de Soacha, está satisfecha o muy satisfecha con el servicio educativo que presta el colegio, debido a la dedicación que tienen docentes y directivos con los niños y a la alta calidad académica que reflejan en los procesos de formación de los estudiantes.

Sin embargo, los padres de familia son constantes en cuanto al deseo que tienen de que la institución amplíe su función al Bachillerato para que de esta manera sus hijos tengan la posibilidad de continuar el proceso formativo con la misma exigencia y calidad educativa que caracteriza al Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús, es por esto que el grupo investigador estableció que el Plan de mejoramiento de esta institución educativa debe estar enfocado a la ampliación de la licencia de funcionamiento con el propósito de construir la sede Bachillerato del Colegio y satisfacer las necesidades de los Padres de Familia que son sus clientes indirectos.

Por el lado del cliente externo, es decir, las personas que trabajan con la institución como agente externo (editoriales, papelerías, costureras, entre otros) manifiestan que se sienten totalmente a gusto trabajando con la institución de manera indirecta, pues consideran que sus funcionarios son personas respetuosas, honestas y comprometidas con la labor social que están realizando al educar la niñez del Municipio.

En cuanto a la mayoría del cuerpo docente que labora en la institución manifiestan estar a gusto trabajando en el Colegio, pues se sienten escuchados, respetados y acompañados en el proceso formativo que ellos realizan con los niños. Sin embargo, aunque no fue alto el porcentaje de personas que manifestaron que faltaba emplear un proceso de inducción al momento de ingresar nuevo a la institución, las investigadoras consideran importante tener en cuenta este punto para el inicio del próximo año, con el fin de aclarar las dudas que surjan en cuanto al PEI y al manejo de la institución desde el inicio del año escolar.

Por último, se evidencia que la imagen que perciben las personas que viven en los alrededores del Colegio es buena a pesar de que no conocen el manejo interno y el proceso formativo de los estudiantes a fondo, ya que son muy pocos los que tienen familiares estudiando en la institución educativa. Sin embargo, al tener una percepción positiva del Colegio hay gran probabilidad de cuándo les pidan alguna opinión frente a la institución hagan buenos comentarios de la misma. Así mismo, todas las personas encuestadas coinciden en que han visto progreso y desarrollo en la institución, ya que se ha visto como ha crecido en infraestructura y en número de estudiantes.

**3.6.2. Triangulación de la información.** La categorización se establece teniendo en cuenta los conceptos fundamentales del proyecto investigativo, pues son los ejes rectores del paso a paso del proceso, es por esto, que las categorías establecidas son: Plan de mejoramiento, cobertura, educación contratada y competencia. Para realizar la triangulación de estas categorías se tuvo en cuenta los resultados de las encuestas de satisfacción de cliente interno y externo, encuestas de cliente potencial y entrevistas.

Tabla 9: Categorización y triangulación de información. Fuente: Equipo investigador

<b>Instrumentos</b>	<b>Evaluación Institucional</b>	<b>Revisión Documental</b>	<b>Encuesta de satisfacción</b>	<b>Entrevistas</b>
<b>Categorías</b>				
<b>Plan de mejoramiento</b>	En la evaluación institucional que se realizó al finalizar el año lectivo 2015, la mayoría de Padres de Familia concuerdan en la necesidad que tienen de que el Colegio amplíe su cobertura al Bachillerato, debido a que tanto los niños como los padres se sienten a gusto con el proceso formativo de la institución	Instrumento que permite mejorar la calidad del servicio educativo, para que la comunidad del Municipio de Soacha cuente con Instituciones Educativas de nivel de formación alto y de acuerdo a sus exigencias.	La sugerencia de mejoramiento que hicieron los padres de familia es la ampliación del servicio educativo al implementar el bachillerato	La propietaria del colegio manifiesta que siempre se ha trabajado por mejorar los procesos formativos de la institución y para esto se tiene en cuenta la evaluación institucional y las sugerencias que día a día hacen los padres de familia.
<b>Cobertura</b>	La necesidad constante que manifiestan los padres de que el colegio continúe el proceso	Según la dirección de Inspección y Vigilancia de la Secretaría de Educación del	Los padres consideran que el mantener reducido el número de estudiantes en	Las nuevas instituciones educativas deben garantizar infraestructura. Actualmente por

---

<p>formativo de secundaria de sus hijos, está acompañada de la preocupación de conseguir cupo en los colegios privados que cubren el bachillerato, pues de antemano se ha visto la dificultad en este tema por la alta cantidad de niños en edad escolar que hay en el Municipio.</p>	<p>Municipio de Soacha, los requisitos que se deben reunir para el estudio de la propuesta de creación, ampliación o cambio de sede y el trámite de la licencia de funcionamiento de establecimientos educativos son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licencia de construcción para uso educativo emitida por la Curaduría del Municipio.</li> <li>2. Concepto sanitario favorable emitido por la Secretaria de Salud del Municipio.</li> <li>3. Certificado</li> </ol>	<p>cada uno de los grupos garantiza la calidad del servicio prestado, ya que hay más dedicación en los niños por parte de los estudiantes</p>	<p>el alto índice de crecimiento en la población, la demanda educativa es alta y se necesitan nuevas instituciones educativas que permitan cubrir la necesidad educativa.</p> <p>Para esto se deben cumplir unos lineamientos que permiten la construcción de nuevas instituciones o la ampliación de las ya existentes.</p>
---	--	---	--

---

---

		que acredite la propiedad del inmueble o el contrato de arrendamiento del mismo.		
		4. Plan de prevención de emergencia y desastres radicado ante el DPAE		
<b>Educación contratada</b>	Dentro de este proceso se ha indagado a padres sobre la posibilidad que ha contemplado el Colegio de contratar con el ente territorial para contar con los fondos que se necesitan para que la institución desarrolle el proyecto de ampliación al bachillerato. Sin embargo, algunos padres	La contratación de este servicio público, se realiza a través de un contrato directamente con el propietario del establecimiento educativo, el cual debe tener una reconocida trayectoria en el sector educativo durante el año lectivo, en las condiciones de calidad establecidas por la Secretaria de	Los padres de familia manifiestan que no han contemplado la posibilidad de que el Colegio implemente los convenios.	El proceso de Banco de Oferentes es muy sencillo, sólo que por las exigencias del Ministerio se debe actualizar cada año y algunos colegios no cumplen con las políticas establecidas. De igual manera, algunas de las instituciones prestigiosas del Municipio no se presentan porque

---

---

	manifiestan que se bajaría la calidad del servicio prestado, ya que empezarían a recibir niños que vienen con otros procesos y que tienen poco acompañamiento de sus padres.	Educación del ente territorial y de acuerdo con lineamientos planteados por el MEN, para esto el colegio debe contar con PEI aprobado y con licencia de funcionamiento certificada del lugar donde se prestará el servicio.		consideran que el proceso es muy engorroso, por tanto papeleo que se exige y por la constante presencia que se exige de los representantes legales.
<b>Competencia</b>	Al finalizar el año escolar los padres manifiestan que a pesar de la alta competencia en el sector son fieles al Colegio porque ven calidad y compromiso por parte de directivos y docentes para con el proceso formativo de los	Un parámetro a tener en cuenta al momento de construir o ampliar la cobertura de una institución educativa es tener en cuenta su competencia, es decir, analizar qué ofrecen, para dónde van, cómo orientan su enfoque metodológico,	Hay fidelización de los clientes debido a que se sienten satisfechos con el servicio que reciben, ya que sus hijos manifiestan estar felices de pertenecer a institución.	Aunque hay alta competencia, continúa el déficit de cobertura por el desbordamiento de población en los últimos 5 años. Esto se ha prestado para que se hayan abierto establecimien

---

---

niños. De igual manera, los padres que han cambiado de institución a sus hijos en algún momento, han comentado que el proceso en otras instituciones es algo deficiente.	qué hacen bien o mal, y lo más importante saber las razones por las cuales tiene mejores o peores resultados.	tos educativos no avalados por la Secretaría de Educación, lo cual ha llevado a cerrar algunas de estas instituciones para evitar engaño a la población.
--	---	--

---

En cuanto al proceso de observación que ha realizado el equipo investigador en cabeza de una de las investigadores quien está inmersa de manera directa con la comunidad educativa, se evidencia que los estudiantes del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús se encuentran totalmente felices en su institución, pues en cada una de las actividades que se realizan en la institución como izadas de bandera, salidas pedagógicas, festivales de danzas e incluso en los procesos académicos, constantemente hacen comentarios como: “no me quiero ir del colegio”, “quiero mi colegio” o abrazan a sus profesores con alegría en el rostro. Así mismo, a la hora de salida, los estudiantes corazonistas no quieren retirarse del colegio al comentar: “papi me quiero quedar en mi colegio”, esto afirma la premisa de que los niños se encuentran felices en la institución.

Así mismo, se han realizado observaciones en las reuniones y talleres de padres familia donde se realizan sondeos con el fin de conocer la opinión que tienen los padres frente a la posibilidad que ha considerado la institución de entrar a participar en el banco de oferentes como opción de financiación para llevar a cabo la ampliación del bachillerato, durante estos encuentros se hacen preguntas tales como: ¿Qué ha escuchado de los colegios privados que cuentan con convenios?, ellos manifiestan que han escuchado comentarios donde se dice que estos colegios bajan su calidad académica y tienen algunos problemas disciplinarios graves. De igual manera, se ha indagado frente a si están de acuerdo en que sus hijos compartan el proceso formativo con niños de convenio y ellos afirman que no les agrada la idea debido a que muchos de esos niños no cuentan con la misma formación en valores que tienen sus hijos y les da temor que sus hijos puedan ser influenciados por esos niños debido al mal comportamiento, vocabulario, conductas antisociales y procesos académicos totalmente bajos.

En la categoría de plan de mejoramiento, desde la revisión documental el grupo investigador entiende que éste es un instrumento cuyo fin principal es mejorar la calidad del servicio educativo teniendo en cuenta la autoevaluación institucional que se hace anualmente según la guía 34 del MEN. Para el caso de este trabajo investigativo, los padres de familia encuestados y la autoevaluación institucional 2015, plantean que una pauta a tener en cuenta para el mejoramiento de la institución es que las directivas del colegio implementen la secundaria, ya que la comunidad educativa manifiesta que es una necesidad para ellos, pues se sienten a gusto con el proceso formativo que llevan sus hijos y no quieren que éste sea quebrantado.

Con respecto a la categoría de cobertura, se requiere cumplir unos criterios desde la normatividad educativa para dar apertura de nuevos grados en una institución educativa, estos

son: contar con la infraestructura óptima para la prestación del servicio, tener la documentación al día y la reestructuración del PEI según los cambios a realizar para el aumento de grados. Así mismo el funcionario de secretaría de educación que se entrevistó plantea que hay un alto índice de crecimiento poblacional, que hace necesaria la construcción de nuevas instituciones para cubrir la alta demanda educativa que presenta el municipio. Con respecto a los padres de la comunidad educativa corazonista encuestados, se refleja una preocupación frente a este tema, pues temen que el conseguir cupo para grado sexto en colegios de bachillerato no sea tarea sencilla debido al déficit de atención escolar, por eso insisten con la urgencia de que el Colegio implemente el bachillerato.

Educación contratada hace referencia a la participación de las instituciones educativas en el Banco de Oferentes para contratar con el ente territorial y así contar con mayor cobertura en todos los grados que tenga habilitados según acto administrativo de la institución, para participar en este proceso el colegio debe cumplir con unos requisitos que demuestren su idoneidad en la prestación del servicio educativo y unos buenos resultados en las pruebas saber. Según las entrevistas, el participar en este proceso permite contar con recursos que pueden ser útiles en el mejoramiento de instalaciones físicas y material didáctico de la institución, aunque el proceso y papeleo es algo engorroso, razón por la cual las instituciones más prestigiosas del Municipio se niegan a hacer parte de este proceso. Con respecto a los padres encuestados y a la autoevaluación institucional, plantean que no han contemplado la posibilidad de que el colegio reciba niños de convenio, pero que por comentarios han escuchado que las instituciones que son participes del banco de oferentes bajan su calidad educativa.

En la categoría de competencia, en cuanto a la revisión documental se resalta que a la hora de construir o ampliar institución educativa es necesario hacer un estudio de mercado que permita analizar la competencia para de ahí partir a establecer la estrategia a seguir en este caso para la ampliación del bachillerato. En las encuestas los padres plantean que se sienten a gusto con la calidad educativa del colegio y que han intentado irse a otros colegios que les ofrecen becas o pensiones más económicas, pero que no tienen el mismo compromiso que muestra el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús en el proceso formativo de sus hijos, es por esta razón que deciden regresar al colegio. El funcionario de secretaría de educación manifiesta que a pesar de que en Soacha hay alta competencia en el sector educativo se continúa presentando el déficit de atención de niños en edad escolar y que de la misma manera hay muchas instituciones educativas de garaje que no están debidamente legalizadas.

### 3.7 Plan de acción.

A continuación, se dan a conocer las actividades que fueron diseñadas con el propósito de intervenir en la problemática, dichas actividades se realizaron durante el proceso investigativo y permitieron contrastar información y plantear posibles propuestas que serán dadas al Colegio como herramientas de apoyo.

*Tabla 10. Plan de Acción. Fuente: Equipo investigador*

ETAPAS	OBJETIVOS	TITULO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES	TIEMPO
<b>Etapa 1</b>	Revisar la evaluación institucional del año 2015 para identificar el posible	Revisión de información	Trabajo grupal	Investigadores	Octubre 2015

---

	objeto de estudio				
<b>Etapa 2</b>	Diseñar y aplicar un instrumento que permita determinar el objeto de estudio	Encuestas satisfacción del cliente	Trabajo individual	Investigadores	Mayo 2016
<b>Etapa 3</b>	Diseñar y aplicar un instrumento que permita conocer la opinión de expertos en el tema de construcción de institución educativa	Entrevistas	Trabajo individual	Investigadores	Abril 2016
<b>Etapa 4</b>	Determinar los posibles clientes potenciales del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús.	Encuestas	Trabajo individual	Investigadores	Julio 2016
<b>Etapa 5</b>	Contrastar la información obtenida de las encuestas	Análisis de resultados	Trabajo grupal	Investigadores	Julio 2016
<b>Etapa 6</b>	Categorizar la información obtenida	Codificación de la información	Trabajo grupal	Investigadores	Julio 2016
<b>Etapa 7</b>	Diseñar el plan de mejoramiento con base en la información recopilada	Plan de mejoramiento	Trabajo grupal	Investigadores	Agosto 2016

---

#### **4. Ejecución e Intervención**

En primera instancia, para la realización de este trabajo investigativo se hizo la revisión del documento de Autoevaluación Institucional 2015 del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús, con el propósito de indagar cuáles eran los aspectos a mejorar en la institución según Padres de Familia y docentes. Así las cosas, se evidenció que para los papás que pertenecen a la comunidad educativa corazonista, es de gran importancia que el Colegio cuente con la Básica Secundaria, ya que desean que sus hijos continúen su proceso formativo enfocado en principios éticos, morales y pedagógicos.

Para determinar el objeto de estudio de esta investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos:

1. Encuesta de satisfacción de cliente interno y externo: El propósito de éstas fue indagar el nivel de satisfacción de padres, docentes y personas del sector productivo para con el servicio educativo que presta la institución. Para esto se tuvo en cuenta sus opiniones frente a diferentes aspectos, tales como: atención oportuna, puntualidad, responsabilidad, cordialidad, profesionalismo de docentes y administrativos, satisfacción con el servicio y que esperaban de su institución. Al hacer el análisis correspondiente, se encontró que la comunidad educativa coincide en que es necesaria la ampliación de la Básica Secundaria del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús, razón por la que se estableció que el objeto de investigación debía estar encaminado a proponer el proyecto de ampliación de Básica Secundaria como plan de mejoramiento para la institución. (Ver el instrumento en anexo 1 al 3).
2. Encuesta de cliente potencial: Esta encuesta se realizó con el fin de conocer la imagen que tienen de la institución los habitantes de la Comuna 6 del Municipio de Soacha, para así

determinar la posibilidad de atraer más estudiantes a la institución. Los resultados de este instrumento investigativo permitieron ver que las personas encuestadas tienen una percepción positiva del Colegio frente a infraestructura, docentes y calidad del servicio que presta la institución educativa. (Ver instrumento en anexo 4)

3. Entrevistas: Se realizaron dos (2) entrevistas: Una a la propietaria del Colegio y otra a un funcionario de la Secretaría de Educación de Soacha, para saber según su experiencia en el campo educativo, si consideran que es sencillo para una institución educativa de Básica Primaria llevar a cabo un proyecto de ampliación de Básica Secundaria, teniendo en cuenta la actual situación educativa en el municipio. (Ver instrumento en anexo 5 y 6)

En la tercera y cuarta etapa el grupo investigativo realizó el proceso de categorización y triangulación, para esto se tuvo en cuenta el marco teórico y los resultados de las encuestas y entrevistas, estableciendo así las siguientes categorías:

- Plan de mejoramiento: Instrumento cuyo fin principal es mejorar la calidad del servicio educativo, los padres de familia encuestados y la autoevaluación institucional 2015, plantean que una pauta a tener en cuenta para el mejoramiento de la institución es que las directivas del colegio implementen la secundaria.
- Cobertura: Se requiere cumplir unos criterios desde la normatividad educativa para dar apertura de nuevos grados en una institución educativa, debido al alto crecimiento de población, se hace necesario construir nuevas instituciones para cubrir la alta demanda educativa que presenta el municipio.
- Educación Contratada: Participación de las instituciones educativas en el Banco de Oferentes para contratar con el ente territorial, el participar en este proceso permite

contar con recursos que pueden ser útiles en el mejoramiento de instalaciones físicas y material didáctico de la institución, o para el caso de este proceso obtener los recursos económicos para llevar a cabo la construcción de la sede bachillerato.

- Competencia: Para la ampliación de la institución educativa es necesario hacer un estudio de mercado que permita analizar la competencia para de ahí partir a establecer la estrategia a seguir en este caso para la ampliación del bachillerato.

La experiencia de quienes elaboraron la investigación fue de enriquecimiento personal y profesional, ya que de alguna forma se abrió la posibilidad de crecimiento de una empresa que tiene solidez y experiencia en el sector educativo donde se cuenta con el completo apoyo de la comunidad educativa que ya pertenece a la institución, algo propio de los procesos de investigación acción. La práctica que se tiene como docentes y como directivos docentes empíricos permitió enriquecer el proceso investigativo en cuanto a las oportunidades que se tienen para llevar a cabo el proyecto de ampliación de la institución, así mismo, la recolección de los datos dio tranquilidad a los propietarios del colegio, ya que su principal temor es ampliar y no tener los clientes necesarios para sobrevivir en el mercado de educación secundaria en el Municipio de Soacha.

A lo largo de la investigación se dio la oportunidad de intercambiar ideas con funcionarios de secretaria de educación que enriquecieron la visión y el rumbo del trabajo. En las encuestas con padres y clientes potenciales se pudo observar que hay un claro deseo por parte de estos de que la institución educativa cuente con el bachillerato.

De acuerdo con lo anterior, el colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se hace necesaria la ampliación de la institución no sólo para satisfacer las necesidades de los clientes, sino también para ampliar su mercado de acción y pensar en crecimiento y desarrollo institucional.
- Si se implementa el Banco de Oferentes, se deben hacer procesos de admisión rigurosos que den tranquilidad a las familias que ya pertenecen a la institución, quienes tienen un imaginario de que las personas que cuentan con este beneficio no vienen con la misma exigencia formativa que mantiene la institución.
- Deben realizar todos los trámites que se establecieron en el proyecto para llevar a cabo la construcción de la planta física y la ampliación de la licencia de funcionamiento.
- Es necesario empezar desde ya con toda la comunidad educativa la modificación del PEI, teniendo en cuenta los cambios que se van a realizar en cuanto a edades, contenidos y énfasis a adoptar.

Finalmente, se realiza el plan de mejoramiento para el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús, teniendo en cuenta el análisis de información y se diseñan estrategias y actividades para el cumplimiento de los objetivos propuestos, como es el dejar a la institución educativa un proyecto trazado con presupuesto y con fechas tentativas para llevar a cabo la ejecución del mismo y lograr la ampliación a Básica Secundaria, teniendo en cuenta lo exigido desde la normatividad educativa y aclarando que queda en manos de los propietarios del Colegio el ejecutar la propuesta diseñada por el grupo investigativo.

## 5. Proyecciones

El plan de mejoramiento que deberá llevar a cabo la institución educativa servirá para ampliar la cobertura y permitir a los padres y estudiantes seguir el proceso formativo de sus hijos en una institución educativa en la cual se sienten a gusto. El grupo investigador hará entrega de las estrategias propuestas que buscan ejecutar las acciones necesarias para llevar a cabo el proyecto de ampliación del Bachillerato Básico en el Colegio, razón por la cual el implementar este proyecto será responsabilidad del Representante Legal de la Institución en los espacios que establezcan para su ejecución.

*Tabla 11. Plan de Mejoramiento. Fuente: Equipo investigador*

Plan de mejoramiento					
Meta	Indicadores	Acciones	Responsables	Inicio	Termina
<b>En noviembre de 2016 la Institución educativa pertenecerá al Banco de Oferentes</b>	100% de la comunidad educativa estará informada del proceso de la institución	Revisar el cronograma para la postulación a Banco de Oferentes Acreditar la propiedad o disponibilidad del inmueble en el que se prestará el servicio educativo, adjuntando certificado de tradición y libertad o certificado de contrato de arrendamiento Solicitar el certificado de representación	Representante legal	Octubre 2016	Noviembre 2016

---

legal expedido por una autoridad competente no mayor a 30 días.

Contar con la licencia de funcionamiento de Básica Primaria vigente.

Tener código DANE y estar registrado en el DUE Directorio Único de Establecimientos, del MEN.

Contar con un PEI aprobado por la Secretaría de Educación del Municipio y actualizarlo si es necesario.

Cumplir con los requisitos de experiencia e idoneidad, tales como:

- a. Tiempo mínimo de experiencia de 5 años prestando el servicio educativo.
  - b. Los resultados de las Pruebas Saber 3°, 5°, 9° y 11° del 2014 hayan
-

---

		alcanzado percentil superior a 20.			
		Obtener resultado favorable en la visita realizada por la Secretaría de Educación y Cultura del Municipio a la infraestructura física			
<b>Presupuesto</b>	En noviembre de 2016 el representante legal contará con un presupuesto real para llevar a cabo la obra de construcción de la planta física.	Realizar en colaboración con un arquitecto el diseño de los planos para la planta física que se desea construir. Realizar en colaboración con un experto financiero el presupuesto que se necesita para ejecutar la obra. Realizar varias cotizaciones de los materiales que se necesitan para llevar a cabo la construcción.	Representante legal	Octubre 2016	Noviembre 2016
<b>Ejecución de obra</b>	En diciembre de 2017 se contará con la planta física para los estudiantes	Contratar expertos en mano de obra para ejecutar la obra y fijar tiempos exactos para la entrega de la misma.	Representante legal	Enero 2017	Diciembre 2017

---

---

	del Bachillerato Básico del colegio.	Hacer seguimiento constante de la obra. Finiquitar detalles de la obra para su entrega.			
<b>En mayo de 2017 el establecimiento educativo contará la malla curricular correspondiente a la Básica Secundaria.</b>	100% de docentes construyendo el plan de estudios institucional.	Realizar jornadas de exploración y concertación por áreas Diseñar la malla curricular. Realizar talleres de discusión de la malla curricular en reuniones docentes.	Rector Coordinador académico Docentes	Febrero 2017	Mayo 2017
<b>En agosto de 2017 el establecimiento educativo contará con el Sistema de Evaluación Institucional actualizado de acuerdo con la normatividad vigente.</b>	100% de la comunidad educativa participa en el proceso.	Realizar una jornada de trabajo para establecer acuerdos básicos sobre la forma de evaluación a implementar para la Básica Secundaria. Realizar una jornada de trabajo para establecer acuerdos básicos sobre la evaluación en cada una de las asignaturas. Diseñar el SIE conforme a la normatividad	Comunidad educativa	Junio 2017	Agosto 2017

---

---

		<p>vigente y el enfoque pedagógico de la institución.</p> <p>Realizar un consejo académico para socializar y validar el sistema de evaluación institucional.</p> <p>Realizar un consejo directivo para socializar y validar el SIE.</p>			
<p><b>En noviembre de 2017 el establecimiento educativo contará con un PEI actualizado de acuerdo con la normatividad vigente.</b></p>	<p>100% de la comunidad educativa participa en el proceso.</p>	<p>Realizar jornadas de exploración y concertación con la comunidad educativa.</p> <p>Realizar una jornada de trabajo para establecer acuerdos básicos sobre el enfoque metodológico de la institución.</p> <p>Diseñar la propuesta de actualización del PEI donde se incluya la Básica Secundaria.</p> <p>Realizar un consejo directivo para socializar y validar el PEI.</p>	<p>Comunidad educativa</p>	<p>Agosto 2017</p>	<p>Noviembre 2017</p>

---

---

<b>En febrero de 2018 el establecimiento educativo tramitará la solicitud de ampliación de licencia de funcionamiento para la Básica Secundaria.</b>	En junio de 2018 la institución educativa contará con la resolución emitida por secretaría de educación.	Solicitud de ampliación de licencia por parte de titular de la misma.  Contar con el concepto sanitario favorable emitido por la Secretaria de Salud del Municipio. Contar con el certificado que acredite la propiedad del inmueble o el contrato de arrendamiento del mismo. Tener plan de prevención de emergencia y desastres radicado ante el DPAAE. Radicar los documentos para la revisión por parte de Secretaría de educación del municipio.	Representa legal	Enero 2018	Febrero 2018
--	--	--	------------------	------------	--------------

---

## 6. Conclusiones

Al finalizar este proceso investigativo, el grupo investigador establece que es viable llevar a cabo el proyecto de ampliación del bachillerato básico del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús, ya que no sólo el municipio de Soacha requiere la presencia de nuevas instituciones educativas para superar la emergencia educativa, sino que los mismos padres que hacen parte de la comunidad educativa corazonista lo solicitan.

La propuesta de participar en el Banco de Oferentes como posibilidad de adquirir los recursos económicos que se necesitan para llevar a cabo la construcción de la obra es bastante factible para la institución, pues el colegio cumple con los requisitos solicitados para contratar con el ente territorial, ya que cuenta con la experiencia y buenos puntajes en las Pruebas Saber. Se identificó la necesidad de la comunidad educativa corazonista frente a la continuidad del proceso formativo en la misma institución para que no haya una ruptura o una contradicción en este proceso por el cambio de colegio.

Durante el análisis de la información se evidenció que los padres de familia del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús están un poco reacios a que el colegio implemente la matrícula contratada por los rumores que corren en el municipio en general, de que los colegios privados que implementan convenios bajan su calidad educativa y se ven obligados a recibir todo tipo de población. Para esto se hace necesario hacer reuniones previas con los padres aclarando como se llevará a cabo este proceso, que se continuará con la misma exigencia y que por supuesto se hará un proceso de selección con los filtros que siempre se han tenido en cuenta.

La realización de este proyecto logra cambiar un poco la visión de la propietaria de la institución, quien al inicio de este proceso mostraba temor por implementar la matrícula contratada y por trabajar con adolescentes, pues ella manifestaba que “chicos grandes, problemas grandes”. Sin embargo, una de las investigadoras del grupo le compartió su experiencia al trabajar en un colegio de bachillerato donde se cuenta con convenios y esto sirvió para cambiar un poco su visión negativa frente a la realización del proyecto.

## Bibliografía

Chávez, Y. (2010). *Educación inclusiva*. Recuperado de

[http://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/EDUCINCLUSIV  
A/RLE3224\\_Chavez.pdf](http://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/EDUCINCLUSIV<br/>A/RLE3224_Chavez.pdf)

Constitución Política de Colombia (1991). Recuperado de

[https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-  
Interiores.pdf/8b580886-d987-4668-a7a8-53f026f0f3a2](https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-<br/>Interiores.pdf/8b580886-d987-4668-a7a8-53f026f0f3a2)

Cuervo, I. (2004). *Plan de mercadeo para el Colegio Alcazar de Valencia*. (Proyecto de especialización). Universidad de la Sabana

Decreto 1075 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación (2015). Recuperado de

[http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/decreto\\_1075\\_de\\_2015.pdf](http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/decreto_1075_de_2015.pdf)

Decreto 1290 sobre la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media (2009). Recuperado de

[http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-187765\\_archivo\\_pdf\\_decreto\\_1290.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-187765_archivo_pdf_decreto_1290.pdf)

Decreto 1469 sobre las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones (2010). Recuperado de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39477>

Decreto 1851 sobre la contratación del servicio público educativo (2015). Recuperado de [http://www.mineduccion.gov.co/normatividad/1753/articles-353928\\_recurso\\_1.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/normatividad/1753/articles-353928_recurso_1.pdf)

Decreto 1860 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales (1994). Recuperado de [http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-86240\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf)

Decreto 1965 por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013 (2013). Recuperado de [http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-328630\\_archivo\\_pdf\\_Decreto\\_1965.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-328630_archivo_pdf_Decreto_1965.pdf)

Decreto 2253 sobre las tarifas de matrículas, pensiones y cobros periódicos, originados en la prestación del servicio público educativo, por parte de los establecimientos privados de educación formal (1995). Recuperado de [http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-86223\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-86223_archivo_pdf.pdf)

Decreto 3433 sobre la expedición de licencias de funcionamiento (2008). Recuperado de [http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-172427\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-172427_archivo_pdf.pdf)

Elliot, J. (2000). *La investigación-acción en educación*. Ediciones Morata

Giraldo, M. (2007). *Proyecto de ampliación para los grados sexto y séptimo de educación básica en el Colegio Campestre Colombo Británico de Zipaquirá* (Proyecto de especialización).

Universidad de la Sabana

- González, E. (2016). *Plan de Desarrollo del Municipio de Soacha “Juntos formando ciudad” 2016-2019*. Recuperado de <file:///C:/Users/Katherine/Downloads/plan-de-desarrollo-municipio-de-soacha-2016-2019-version-preliminar.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill
- Herrera, O. & Pulido, G. (2014). *Estudio de factibilidad para la ampliación del nivel de preescolar grados pre jardín y jardín del Colegio Técnico Menorah IED* (Proyecto de especialización). Universidad de la Sabana
- Herrera, C. (2015). *Compartir palabra maestra*. Lugar de publicación: Fundación Compartir: <http://compartirpalabramaestra.org/blog/marketing-educativo-una-apuesta-por-el-crecimiento-de-las-instituciones>
- Ley 115 sobre la ley general de educación (1994). Recuperado de [http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)
- Ley 400 por la cual se adopta la norma para construcciones sismo resistentes (1997). Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=336>
- Ley 715 sobre la prestación del servicio educativo y de salud (2001). Recuperado de [http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-86098\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-86098_archivo_pdf.pdf)

Ley 1620 por la cual crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar (2013). Recuperado de [http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-327397\\_archivo\\_pdf\\_proyecto\\_decreto.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-327397_archivo_pdf_proyecto_decreto.pdf)

Navarro, L.(2003). *Plan Integral de Mercadeo Educativo para el Colegio INCADE (Bogotá)* (Proyecto de especialización). Universidad de la Sabana

Peinado, H. & Rodríguez, J. (2013). *Manual de gestión y administración educativa. Cómo crear, gestionar, legalizar, liderar y administrar una institución educativa*. Bogotá: Magisterio

Reyes, L. & Valderrama, S.(2010). *Desescolarización en el Municipio de Soacha* (Proyecto de especialización) Universidad Militar Nueva Granada

Resolución 2181 sobre los criterios para la actualización del banco de oferentes del Municipio de Soacha (2015). Recuperado de <http://www.soachaeducativa.edu.co/phocadownload/resolucion2181.pdf>

## Anexos

### Anexo 1: Encuesta cliente externo (Padres de Familia)



**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA**

**Encuesta dirigida a Padres de Familia**



Universidad de  
**La Sabana**

Objetivo: Desarrollar un estudio para el trabajo de grado en la Especialización en Gerencia Educativa de la Universidad de La Sabana, el marco del proyecto es Plan de Mejoramiento en el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús. Todas las respuestas serán de carácter confidencial por cuanto el fin es netamente investigativo y no de carácter personal.

Señor padre de familia se solicita su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente al servicio ofrecido y la calidad del mismo prestado por el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús. Además, es un aporte para el proyecto de investigación que se debe realizar para optar por el Título de Especialista en Gerencia Educativa.

ACUDIENTE O PADRE Y DE QUÉ GRADO	FECHA

Instrucciones:

Diligencie la siguiente encuesta teniendo la seguridad de que esta información será analizada y evaluada para llevar a cabo las medidas pertinentes para el mejoramiento de la institución.

Clasifique su nivel de satisfacción, de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. Deficiente
2. Insuficiente
3. Aceptable
4. Satisfactorio
5. Muy satisfactorio

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la institución?					
2. ¿Los espacios para su atención son aseados y el nivel de ruido es adecuado?					
3. ¿La atención que se presta es oportuna y a tiempo?					
4. ¿Cuándo se acerca a la institución encuentra personal amable, capacitado y dispuesto a colaborarle?					
5. ¿Los horarios de atención a padres son puntuales, adecuados y respetados?					
6. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?					
7. ¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?					
8. ¿La institución ha llenado sus expectativas?					
9. ¿Cómo considera la presentación personal de los docentes y administrativos?					
10. ¿Cómo es el conocimiento, habilidad y asesoría del personal docente y administrativo?					

11. ¿Está satisfecho con los procesos de aprendizaje y enseñanza que recibe su hijo(a)?					
---	--	--	--	--	--

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
12. ¿Ha recomendado la institución a otros padres?		
13. ¿Recomendaría la institución a otros padres?		

Indique sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio a los padres de familia:

---



---



---



---



---

## Anexo 2: Encuesta satisfacción cliente externo (sector productivo)



### UNIVERSIDAD DE LA SABANA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA



#### Encuesta dirigida a personas del Sector Productivo

Objetivo: Desarrollar un estudio para el trabajo de grado en la Especialización en Gerencia Educativa de la Universidad de La Sabana, el marco del proyecto es Plan de Mejoramiento en el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús. Todas las respuestas serán de carácter confidencial por cuanto el fin es netamente investigativo y no de carácter personal.

Se solicita su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente al servicio ofrecido y la calidad del mismo prestado por el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús. Además es un aporte para el proyecto de investigación que se debe realizar para optar por el Título de Especialista en Gerencia Educativa.

SECTOR EN EL QUE LABORA	FECHA

#### Instrucciones:

Diligencie la siguiente encuesta teniendo la seguridad de que esta información será analizada y evaluada para llevar a cabo las medidas pertinentes para el mejoramiento de la institución.

Clasifique su nivel de satisfacción, de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. Deficiente
2. Insuficiente
3. Aceptable
4. Satisfactorio
5. Muy satisfactorio

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la institución?					
2. ¿Los espacios para su atención son aseados y el nivel de ruido es adecuado?					
3. ¿La atención que se presta es oportuna y a tiempo?					
4. ¿Cuándo se acerca a la institución encuentra personal amable, capacitado y dispuesto a colaborar?					
5. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?					
6. ¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?					
7. ¿Cómo considera la presentación personal de los docentes y administrativos?					

Indique sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio a los padres de familia:

---



---



---



---



---

### Anexo 3: Encuesta satisfacción cliente interno (Docentes)



**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA**



Universidad de  
**La Sabana**

**Encuesta dirigida a Docentes**

FECHA	CARGO

Objetivo: Desarrollar un estudio para el trabajo de grado en la Especialización en Gerencia Educativa de la Universidad de La Sabana, el marco del proyecto es Plan de Mejoramiento en el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús. Todas las respuestas serán de carácter confidencial por cuanto el fin es netamente investigativo y no de carácter personal.

La información que se obtenga será el insumo para conocer el nivel de satisfacción de los empleados, y será CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

Clasifique su nivel de satisfacción, de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Medianamente satisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

ASPECTOS	1	2	3	4	5
1. ¿Conoce la misión y visión de la institución?					
2. ¿Su área de trabajo le resulta cómoda?					
3. ¿Las instalaciones físicas de la institución le parecen cómodas?					
4. ¿Su cargo en la institución está relacionado con su titulación académica?					
5. ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?					
6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la institución?					
7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la comunicación con su jefe inmediato?					
8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con sus compañeros?					
9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con su salario?					
10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el proceso de inducción al ingresar a la institución?					
11. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con relación a sus responsabilidades?					
12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con relación a la autonomía que usted puede ejercer?					
13. ¿La retroalimentación sobre su desempeño laboral es oportuna?					
14. ¿Hay tendencia a la mejoría en la calidad del servicio prestado?					
15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla?					

Comentario (Si usted tiene algún comentario con respecto a algún aspecto de la institución que desee resaltar o dar a conocer por favor escríbalo en este espacio:

**Anexo 4: Cuestionario clientes potenciales**



**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA**



**Cuestionario Clientes Potenciales**

Nombre	Fecha

Objetivo: El propósito de este cuestionario es obtener información importante de los clientes potenciales del COLEGIO PSICOPEDAGÓGICO SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS relacionado con la calidad del servicio educativo brindado por su Colegio actual.

Toda esta información servirá de base para establecer las pautas que la institución educativa debe seguir, para lograr satisfacer plenamente las necesidades de ustedes como clientes.

Muchas gracias por su colaboración. Todas las respuestas serán de carácter confidencial por cuanto el fin es netamente investigativo y no de carácter personal.

1. ¿Hace cuánto tiempo vive en este sector del Municipio de Soacha?

---



---

2. ¿Cómo ha observado los cambios del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús?

---



---



---



---

3. ¿Tiene algún familiar que haya estudiado en el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús?

I		O	
---	--	---	--

4. ¿Observa que hay seguridad en el Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús?

I		O	
---	--	---	--

5. ¿Recomendaría al Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús?

I		O	
---	--	---	--

6. ¿Cómo ve la interacción de la comunidad educativa fuera de las instalaciones del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús?

---



---



---

7. ¿Cómo observa el comportamiento de los niños a la hora de entrada y salida de la institución?

---



---



---



---

**Anexo 5: Entrevista a la señora Nidia Judit Hernández Pineda propietaria del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús**

**EI:** Buenas tardes queremos hacer una entrevista para saber la opinión que tiene frente al proyecto de ampliación que estamos trazando frente al futuro del colegio. ¿Cómo ha sido el proceso de crecimiento y desarrollo del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús desde su inicio?

**N. H:** Muy buenas tardes mi nombre es Nidia Judit Hernández Pineda soy la propietaria del Colegio Psicopedagógico Sagrado Corazón de Jesús y estoy dispuesta a dar este espacio de entrevista con el fin de colaborar a un proyecto que está en desarrollo. Con respecto a la primera pregunta que me hace con respecto al proceso y desarrollo del colegio. El proceso y crecimiento de mi institución ha sido como un efecto goteo despacio, pero con grandes propósitos en cada estudiante, lo que ha hecho que la institución se encuentre en el punto que está gracias a la dedicación y honestidad que se tiene con cada sistema familiar.

**EI:** ¿Qué opina del Banco de oferentes, es decir, que el colegio tenga convenios?

**N. H:** Opino que el banco de oferentes tiene propuestas de alto interés donde grandes y pequeñas instituciones pueden ser partícipes, con el fin de dar un mayor desarrollo a una infraestructura.

**EI:** En ese caso quiere decir, ¿que si quisiéramos llevar la ampliación junto con el convenio estaría dispuesta a que el colegio entre al banco de oferentes?

**N. H:** Claro que si sería una gran oportunidad, como para la institución y comunidad del Municipio de Soacha.

**EI:** ¿Qué opina del proyecto de ampliación a básica secundaria del colegio?

**N. H:** Es un proyecto viable porque la comunidad ha generado a partir de las encuestas y el voz a voz, la buena percepción que tiene de la institución y lo que quieren que nosotros demos.

## **Anexo 6: Entrevista a Luis Ardila, Líder de permanencia en la Secretaría de Educación del Municipio de Soacha**

**EI:** ¿Es viable la ampliación del bachillerato de una institución educativa en el municipio de Soacha?

**L. A:** SI, siempre y cuando se garanticen condiciones en cuanto a infraestructura, calidad y espacios es viable, el municipio actualmente por la alta demanda de población, la infraestructura educativa oficial ha quedado muy corta, por lo tanto, si se requiere de la llegada de nuevas instituciones que quieran participar en el proceso preferiblemente que ya tengan una idoneidad de trayectoria, que tengan experiencia, no solo aquí a nivel local, sino también a nivel Bogotá y otras ciudades.

**EI:** ¿Por qué a pesar de la alta competencia en el sector educativo en el Municipio hay déficit de cobertura?

**L. A:** En el municipio a raíz del desbordamiento de la población los últimos cinco años que ha sido prácticamente los más relevantes, se ha prestado para dar apertura a establecimientos educativos no acreditados ni evaluados por la secretaria de educación, los cuales no cumplen unos criterios de legalización, prácticamente se tenía la tendencia años anteriores a crear un colegio sencillamente sacando una razón social y empezar a recibir niños, pero nunca median la calidad y espacio, prácticamente lo hacían en casas y no en lugares aptos para establecimientos educativos. A raíz de este desbordamiento de estos establecimientos de garaje que se conocen, la secretaria de educación se ha esforzado para tratar de cerrar esos establecimientos, también los padres de familia se han informado y vienen a secretaria a averiguar, la legalidad de los establecimientos educativos. Aquí el área encargada de dar viabilidad a un establecimiento educativo es inspección y vigilancia y son ellos competentes para ir y hacer la respectiva visita. Por lo tanto que digamos que el cerrar esos establecimientos y crear una institución nueva conlleva a un procedimiento legal ahora hay muchos requerimientos, lineamientos y directrices, desde el mismo MEN, frente a los espacios físicos de cómo crear una infraestructura educativa, cuáles deben ser las características, por lo tanto las que hay prácticamente han quedado retrasadas a estos alineamientos, creería que un 70% de los establecimientos educativos no cumplen esos requerimientos. Prácticamente esas infraestructuras que si cumplen han sido desarrolladas en el municipio los últimos cinco años porque se han dado cuenta de las dimensiones y han entrado en esos lineamientos y a cumplir los criterios que exige el ministerio y desde aquí se ha hecho seguimiento, se les exige en cuanto a experiencia y calidad. Esto conlleva a que no es fácil crear un establecimiento educativo con todo lo que se les exige.

**EI:** ¿El ingreso a banco de oferentes es un proceso muy complicado?

**L. A:** No, es un proceso muy sencillo, por normatividad nacional un banco de oferentes se puede estar renovando entre un lapso de tiempo entre unos dos, tres, cuatro años máximo, pero las mismas exigencias del ministerio han conllevado que este banco de oferentes se actualice prácticamente cada año, el ministerio desde que hubo el cambio de gobierno, los primeros cuatro años del presidente Santos y con la reestructuración en el ministerio con la nueva ministra, la normatividad en educación ha cambiado casi un 80%, la normatividad vieja quedo obsoleta, por una sola directriz que fue expedida hacía mediados del mes de septiembre del año 2015. Esta recopiló toda la normatividad que había anteriormente y en ella se establecieron unas políticas diferentes para la atención a todo el estudiantado, entonces el hecho que yo tenga una institución educativa y quiera participar en el Banco de Oferentes lo puedo hacer, pero allí hay unas exigencias, lo cual conlleva que muchas instituciones de prestigio no se presenten porque en realidad es un papeleo bastante dispendioso, ósea el hecho de pasar una cuenta de cobro requiere de bastante documentación, se les hace auditorias permanentes pues eso conlleva a que el banco de oferentes se haya reducido, digamos en el año 2014 teníamos un banco de oferentes con 96 establecimientos educativos, en año 2015 bajo a 80 y este año hay 56.

Entonces esto hace que nos enfoquemos más en establecimientos que han impartido educación de calidad, que se han caracterizado porque los recursos que se les ha pagado de una manera u otra han celebrado contratos con el ente territorial han invertido en sus establecimientos educativos, pero aquellos que no lo hicieron sencillamente utilizaron los recursos con otros fines diferentes, se quedaron atrás y este año ya quedaron por fuera de banco de oferentes. El solo hecho de la actualización del banco de oferentes 2015 y 2016 desde el mismo ministerio se establecieron unas directrices que tienen que ver con los resultados de las pruebas SABER, y esos resultados de las pruebas saber hizo que quedaran un promedio de 30 colegios quedaron por fuera del banco de oferentes.

**EI:** ¿Por qué algunos colegios no consideran participar en el banco de oferentes? ¿Tiene que ver algo con el mito de que bajaría la calidad educativa porque entran niños de estratos bajos?

**L. A:** No siempre se dan esos resultados, el hecho de que los colegios participen en el banco de oferentes si están en la obligación de atender un X o Y población que este por fuera, ósea en la obligación de parte contra actual (que se hace el contrato) más el hecho de que estén en el banco de oferentes, no implica que tengan la obligación de recibirlos, solo uno les oferta cierta cantidad de estudiantes y ellos dicen si los van atender y el banco de oferentes los válida para atender esa población estudiantil, es más por tramites, es decir, que las instituciones que se caracterizan por sus buenos resultados académicos y todos sus procesos, por citar unos ejemplos como colegio Bolívar, colegio María Auxiliadora, son colegios de mucha trayectoria aquí en el municipio no se presentan es más por los tramites porque en realidad participar en banco de oferentes requiere mucho papeleo y bastante tiempo, los representantes legales deben estar dispuestos, para pasar las cuentas de cobro y ese es otro tramite muy dispendioso, les devuelven las cuentas a veces han quedado unos pagos pendientes por documentación, esto hace que vayan a conciliaciones, a futuras demandas y esto requiere de tiempo, cuando haces una inversión en planta docentes en una infraestructura lo que esperas es que cancelen el 100% pero si de pronto hay un criterio que no cumples allí entra quien te contrato y comunica que tu no estas cumpliendo según el contrato y por X o Y motivo la parte de normatividad nacional no se puede hacer un pago final. Esto hace que se cree un malestar en el prestador de servicio entonces dicen para qué me presento. Y muchas instituciones buenas no realizan el contrato más con ustedes, óseo con el ente territorial y ellos son autónomos porque son una empresa privada.

**EI:** ¿Al querer crear institución educativa en básica secundaria, desde secretaria de educación es aconsejable hacerlo netamente privado o entrar a banco de oferentes, digamos que por los estratos de la población que está llegando aquí a Soacha?

**L. A:** Hay instituciones que sin necesidad de contratar con el ente territorial participan en el banco de oferentes, por el solo hecho de que secretaria educación mire si cumplen o no cumplen para participar en el banco de oferentes, entonces ellos participan del proceso permiten que secretaria de educación haga las evaluaciones a todos los criterios que se les exige, pero lo hacen más para subir el nivel de calidad de la institución. Cuando uno abre una institución nueva pues pensaría yo que el lema de la institución no es abrirla de una vez, con matricula contratada y eso ha sido una de las grandes equivocaciones, aquí en el municipio de Soacha de varias empresas, porque una institución privada es una empresa, lo han hecho en el lema de que mire ese colegio se fortaleció y mire lo que tiene, entonces haremos lo mismo, y allá no van a banco de oferentes ni la orientación que se le va a dar a educación, cuando yo quiera abrir una institución educativa privada lo hago con el lema que tengo la parte pedagógica, mi eje misional para atender una población que en verdad necesita de una buena educación, en el municipio de Soacha todos los días llega población de todo el país y son de diferentes situaciones hay hijos desplazados por la violencia, desvinculados de grupos armados hay mucho niños, hijos de madres cabeza de familia, son muchos niños desprotegido que vienen del campo y de otras ciudades y no tienen una buena educación, de calidad si yo estuviera en mi pensamiento de abrir institución educativa me enfocaría más al servir. Digamos que si uno necesita unos recursos, aparte de esto hay que pagar unos buenos docentes, caracterizarse por tener una buena infraestructura en todo, pero no lo haría desde la parte contratada si no a la parte de que si yo imparto una educación de calidad voy a subir el ranquin de mi institución y muy seguramente me va a buscar mucho padre de familia porque esto es una cadena entonces un padre dice mire este X colegio es bueno y no todo Soacha por más de que reciben mucha población aquí en esas condiciones, hay parte de la población que se esmera por la educación de sus hijos y facilitan pues el pago de la educación de sus hijos en un establecimiento privado.