# DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL PARA EL COLEGIO HERNANDO CAICEDO EN EL CORREGIMIENTO LA PAILA, MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA

FABIO ANDRÉS OSORIO MEZA
WALTER ANDRÉS ARIAS OLIVEROS

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
ZARZAL VALLE
2013

# DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL PARA EL COLEGIO HERNANDO CAICEDO EN EL CORREGIMIENTO LA PAILA, MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA

FABIO ANDRÉS OSORIO MEZA
WALTER ANDRÉS ARIAS OLIVEROS

Trabajo de grado para optar al título de:

CONTADOR PÚBLICO

Asesora
Nelsy Duque Carvajal
Contadora Pública

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
ZARZAL VALLE
2013

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____
Presidente del Jurado

_____
Jurado

_____
Jurado

Zarzal Valle, Septiembre 27 de 2013

# AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestras más sentidas manifestaciones de gratitud y afecto a la Universidad del Valle, al coordinador del programa académico de Contaduría Pública de la sede Zarzal, Hernán Oliva y demás docentes, quienes a través de sus conocimientos han fortalecido y apoyado nuestro proceso educativo y profesional; especialmente a nuestra asesora de trabajo de grado, Nelsy Duque Carvajal, quien ha orientado y dirigido esta investigación; a las directivas del Colegio Hernando Caicedo del corregimiento La Paila, quienes de manera oportuna y atenta abrieron las puertas de la institución para el desarrollo de esta investigación; al personal estudiantil, administrativo, de apoyo, colectivo docente, padres de familia, proveedores del plantel educativo y a la comunidad en general del corregimiento, pues con su disposición y apoyo constante, han permitido la culminación de este estudio; a nuestras familias gratitud eterna porque son ellos nuestro motor y mayor impulso para seguir avanzado hacia el alcance de nuestra metas; y a todos aquellos que de una u otra manera han hecho parte de esta investigación.

# DEDICATORIA

*Al infinito amor de Dios que nos ha permitido llegar a esta etapa de nuestras vidas; a nuestros padres, nuestras esposas y demás familiares quienes con su apoyo nos fortalecen y alientan a seguir.*

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN ..... 1
1. ANTECEDENTES ..... 4
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 6
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 8
2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA ..... 8
3. OBJETIVOS ..... 9
3.1 OBJETIVO GENERAL ..... 9
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 9
4. JUSTIFICACIÓN ..... 10
5. MARCOS DE REFERENCIA ..... 12
5.1 MARCO TEÓRICO ..... 12
5.1.1 La Responsabilidad Social ..... 13
5.1.2 Historia del Balance Social ..... 16
5.2 MARCO CONCEPTUAL ..... 19
5.2.1 El Balance Social ..... 19
5.3 MARCO CONTEXTUAL ..... 25
5.3.1 Marco Geográfico ..... 25
5.4 MARCO LEGAL ..... 27
6. ASPECTOS METODOLÓGICOS ..... 30
6.1 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN ..... 30
6.2 TIPO DE ESTUDIO ..... 30
6.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN ..... 31
6.4 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN ..... 31
6.4.1 Fuentes Primarias ..... 31
6.4.2 Fuentes Secundarias ..... 32

6.4.3 Técnicas ..... 32
6.4.4 Análisis Documental ..... 33
6.4.5 La Muestra ..... 34
7. DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL ..... 38
7.1 DESCRIPCION DEL ENTORNO INTERNO ..... 38
7.1.1 Entorno interno y Componentes del Servicio ..... 40
7.1.2 Caracterización de Actores Internos ..... 45
7.1.2.1 Tabulación y Análisis de Encuestas para Actores Internos ..... 49
7.1.3 Variables ..... 79
7.1.4 Matriz EFI ..... 88
7.2 DESCRIPCION DEL ENTORNO EXTERNO ..... 92
7.2.1 Entorno Externo y Componentes ..... 94
7.2.2 Caracterización de los Actores Externos ..... 96
7.2.2.1 Tabulación y Análisis de Actores Entorno Externo ..... 102
7.2.3 Variables ..... 140
7.2.4 Matriz EFE ..... 144
7.2.5 Matriz DOFA Numérica ..... 146
7.3 DETERMINACION DE INDICADORES ..... 153
7.4 CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE METAS Y OBJETIVOS DEL BALANCE SOCIAL ..... 201
7.5 ESTRUCTURA DEL DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL ..... 231
7.5.1 Aplicación (Prueba Piloto) ..... 234
8. ANÁLISIS DE RESULTADOS ..... 276
9. CONCLUSIONES ..... 281
10. RECOMENDACIONES ..... 283
10. BIBLIOGRAFÍA ..... 284
ANEXOS ..... 287
ANEXO A. MODELO DE ENTREVISTA A ACTORES INTERNOS ..... 288
ANEXO B. ENCUESTA PARA ESTUDIANTES ..... 292

ANEXO C. ENCUESTA PARA PADRES DE FAMILIA .....295
ANEXO D. ENCUESTA PARA COMUNIDAD EN GENERAL .....297
ANEXO E. ENCUESTA PARA PROVEEDORES.....299

LISTA DE TABLAS

Pág.


Tabla 1. Tiempo de estudio en el colegio 49
Tabla 2. Frecuencia de faltas a clase 49
Tabla 3. Satisfacción con las clases, su desarrollo y metodología 51
Tabla 4. Ambiente escolar 52
Tabla 5. Ambiente escolar excelente 53
Tabla 6. Ambiente escolar bueno 53
Tabla 7. Ambiente escolar regular 54
Tabla 8. Existencia de formación complementaria 55
Tabla 9. Clase de formación complementaria 56
Tabla 10. Calificación de la formación complementaria 56
Tabla 11. Agrado por la formación complementaria 57
Tabla 12. Servicios adicionales 58
Tabla 13. Inconvenientes en el colegio 61
Tabla 14. Acciones mejoradoras para los inconvenientes 61
Tabla 15. Personas que ejecutó la acción mejoradora 61
Tabla 16. Comunicación con docentes y directivos 63
Tabla17. Llamados de atención 63
Tabla 18. Evaluación de riesgos 63
Tabla 19. Accidentes escolares 65
Tabla 20. Capacitaciones 66
Tabla 21. Uso de los programas de capacitación 67
Tabla 22. Becas escolares 67
Tabla 23. Reconocimiento de logros y meritos 67
Tabla 24. Transporte escolar 67

Tabla 25. Tiempo de vinculación al colegio 103
Tabla 26. Motivos para estudiar en el colegio 104
Tabla 27. Participación y vinculación con el colegio 105
Tabla 28. Grupos de participación en el colegio 106
Tabla 29. Función de los grupos en el colegio 107
Tabla 30. Beneficiarios de los programas de capacitación 108
Tabla 31. Programas para padres 109
Tabla 32. Asistencia a los programas para padres 110
Tabla 33. Calificación de los programas para padres 111
Tabla 34. Función de la Fundación 112
Tabla 35. Desempeño de la labor docente 113
Tabla 36. Inconvenientes con el colegio 114
Tabla 37. Apreciación de los hijos sobre el colegio 115
Tabla 38. Compromiso con las obligaciones y pagos 116
Tabla 39. Precios y costos educativos 117
Tabla 40. Calificación del compromiso con el colegio 118
Tabla 41. Expectativas con el colegio 119
Tabla 42. Imagen del colegio 120
Tabla 43. Labor educativa del colegio 121
Tabla 44. Actividades del colegio hacia la comunidad 122
Tabla 45. Asistencia a las actividades del colegio 123
Tabla 46. Desempeño del personal docente y administrativo 124
Tabla 47. Inconvenientes con el colegio 125
Tabla 48. Expectativas futuras con el colegio 126
Tabla 49. Gestión en beneficio de la comunidad 127
Tabla 50. Imagen de la comunidad 128
Tabla 51. Imagen positiva del colegio 129
Tabla 52. Imagen negativa del colegio 130
Tabla 53. Servicios o productos ofrecidos al colegio 131

Tabla 54. Tiempo de relación comercial 132
Tabla 55. Sistema de créditos y descuentos 133
Tabla 56. Cumplimiento en los pagos 134
Tabla 57. Estado actual de la cuenta 135
Tabla 58. Frecuencia de pedidos 136
Tabla 59. Calificación de la relación comercial 137
Tabla 60. Trato y amabilidad del personal del colegio 137
Tabla 61. Gusto por la relación comercial con el colegio 138
Tabla 62. Imagen del colegio 139

LISTA DE GRÁFICAS

Pág.


Gráfica 1. Antigüedad de estudiantes en el colegio 50
Gráfica 2. Metodología y desarrollo de clases 51
Gráfica 3. Ambiente escolar 52
Gráfica 4. Determinantes del ambiente escolar 54
Gráfica 5. Formación complementaria 55
Gráfica 6. Agrupación de factores de formación complementaria 57
Gráfica 7. Determinantes de servicios adicionales 59
Gráfica 8. Determinantes de inconvenientes 62
Gráfica 9. Determinantes de llamados de atención 64
Gráfica 10. Accidentalidad escolar 65
Gráfica 11. Determinantes de las capacitaciones 66
Gráfica 12. Determinantes de becas escolares y transporte 68
Gráfica 13. Tiempo de vinculación con el colegio 103
Gráfica 14. Motivos para estudiar en el colegio 104
Gráfica 15. Participación y vinculación en el colegio 105
Gráfica 16. Grupos de participación 106
Gráfica 17. Función de los grupos en el colegio 107
Gráfica 18. Beneficiario de los programas de capacitación 108
Gráfica 19. Programas para padres 109
Gráfica 20. Asistencia a los programas para padres 110
Gráfica 21. Calificación de los programas para padres 111
Gráfica 22. Función de la Fundación 112
Gráfica 23. Desempeño de la labor docente 113
Gráfica 24. Inconvenientes con el colegio 114
Gráfica 25. Apreciación de los hijos sobre el colegio 115

Gráfica 26. Compromiso con las obligaciones y pagos 116
Gráfica 27. Precios y costos educativos 117
Gráfica 28. Calificación del compromiso con el colegio 118
Gráfica 29. Expectativas con el colegio 119
Gráfica 30. Imagen del colegio 120
Gráfica 31. Labor educativa del colegio 121
Gráfica 32. Actividades del colegio hacia la comunidad 122
Gráfica 33. Asistencia a las actividades del colegio 123
Gráfica 34. Desempeño del personal docente y administrativo 124
Gráfica 35. Inconvenientes con el colegio 125
Gráfica 36. Expectativas futuras con el colegio 126
Gráfica 37. Gestión en beneficio de la comunidad 127
Gráfica 38. Imagen de la comunidad 128
Gráfica 39. Imagen positiva del colegio 129
Gráfica 40. Imagen negativa del colegio 130
Gráfica 41. Servicios o productos ofrecidos al colegio 131
Gráfica 42. Tiempo de relación comercial 132
Gráfica 43. Sistema de créditos y descuentos 133
Gráfica 44. Cumplimiento en los pagos 134
Gráfica 45. Estado actual de la cuenta 135
Gráfica 46. Frecuencia de pedidos 136
Gráfica 47. Calificación de la relación comercial 137
Gráfica 48. Trato y amabilidad del personal del colegio 138
Gráfica 49. Gusto por la relación comercial con el colegio 139
Gráfica 50. Imagen del colegio 140

LISTA DE CUADROS

Pág.


Cuadro 1. Variable e indicadores áreas interna y externa 26
Cuadro 2. Matriz de evaluación de factores internos 89
Cuadro 3. Organizaciones del corregimiento 93
Cuadro 4. Matriz de evaluación de factores externos 145
Cuadro 5. Selección de mejores estrategias 151
Cuadro 6. Informe social del colegio 268

# LISTA DE ANEXOS

Pág.


Anexo A. Entrevista para actores internos 292

Anexo B. Encuesta para estudiantes 296

Anexo C. Encuesta para padres de familia 299

Anexo D. Encuesta para comunidad en general 301

Anexo E. Encuesta para proveedores 303

# INTRODUCCIÓN

La considerable influencia de la globalización en todos los ámbitos empresariales, públicos o privados, con o sin ánimo de lucro, ha dotado a la administración empresarial y organizacional de una serie de herramientas y mecanismos que le permiten planear, ejecutar, medir, evaluar y cumplir, no sólo a partir de los objetivos y metas propios, sino a partir de aquellos que hacen parte de su entorno interno y externo, pues hoy en día se concibe a la organización como un ente económico y social, ya que ésta es creada por personas, cuyos procesos son llevados a cabo por personas, y con unos beneficios dirigidos a personas o grupos sociales.

En este sentido, se consideran todos los elementos que facilitan evaluar la gestión con base en indicadores de logros y metas alcanzados desde el punto de vista social, para identificar y medir la eficacia de esos logros cuya función e influencia en el conjunto de la sociedad permiten aportar al crecimiento colectivo de una región y país. Por tanto, el balance social como indicador de unas actividades cuyo carácter eminentemente social buscan repercutir en el entorno en el cual se desarrollan, facilita desde su concepción cuantitativa, medir resultados en determinados periodos de tiempo, conocer la situación y su evolución, evaluar consecuencias y tomar decisiones correctivas.

El nacimiento del balance social como herramienta de medición de las acciones sociales va más allá de mediados del siglo XX[1], en una sociedad posindustrial cuyas variables de tipo económico, macroeconómico, inflacionarios, de balanzas de pago, producto interno bruto, entre otros, daban muestras de unos indicadores aceptables, pero con unos niveles de riqueza concentrados en una pequeña minoría de la sociedad, generando degradación social en contravía de lo que se creería de las cifras

[1] FERNÁNDEZ, M., GALLEGO, M.; ORTIZ, J.E. Balance Social. Fundamentos e implementación. Editorial Mundigráficas Ltda. 2ª. Edición. Medellín, Colombia, 1991.

estadísticas estudiadas en los países llamados industrializados para esa época; para los tiempos actuales el balance social significa más que conocer el aporte de la empresa hacia el interior y exterior de la misma, pues se trata de evaluar y proyectar tal aporte en aras del mejoramiento comunitario general.

La Institución Educativa Hernando Caicedo ubicada en el corregimiento La Paila del municipio de Zarzal Valle, como beneficiaria directa de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de la Fundación Caicedo González -FCG-, es un centro educativo privado que atiende a niños y niñas hijos de trabajadores del Ingenio Riopaila-Castilla S.A. y Colombina S.A.; y es precisamente con base en los aportes que recibe de dicha Fundación, que desarrolla una serie de actividades al interior y exterior de la institución más allá del servicio educativo, que en esta investigación se pretenden identificar dentro de un modelo de balance social basado en términos financieros mediante indicadores y variables; así mismo, identificar sus proyecciones y los beneficios que otorga a la comunidad en general y su área de influencia, como indicadores de esa gestión no solo educativa y formativa, sino social.

Para ello se utiliza una metodología Mixta, pues los enfoques Cuantitativo y Cualitativo, como proceso permiten recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio[2], y así responder al planteamiento de un problema; de esta manera y con base en un estudio Descriptivo, se identifican los elementos y componentes que caracterizan el entorno de la investigación y su interrelación, pues así es posible llevar a cabo un mayor conocimiento y delimitación del tema[3].

[2] HERNANDEZ, Roberto; FERNANDEZ-COLLADO, Carlos; BAPTISTA l., Pilar. Metodología de la investigación IV edición. México, Mac Graw Hill, 2006.

[3] MÉNDEZ, C.E. Metodología, proceso y desarrollo del proceso de investigación. Universidad Externado de Colombia. Bogotá D.C. 2001

Por otra parte, la aplicación del método Inductivo permite la observación de los eventos o fenómenos de manera particular, fundamentando sobre las bases teóricas, las descripciones y explicaciones o conclusiones finales, que determinan una calificación de 4.01 como valoración Buena para la Responsabilidad Social del colegio; lo que de acuerdo al modelo diseñado de Balance Social determina aquellos aspectos a mejorar para alcanzar el reconocimiento, proyección y posicionamiento en todos los ámbitos.

# 1. ANTECEDENTES

Con base en el propósito de la investigación resulta pertinente la consulta y revisión de estudios y trabajos anteriores que aborden este tema, obteniendo de ellos resultados o conclusiones al respecto que faciliten aún más la interpretación del mismo y sus aportes en la construcción de hipótesis ; inicialmente se realiza una búsqueda en la sede de la Universidad del Valle en Zarzal, en donde se encuentra el trabajo denominado "*Modelo de Balance Social Integral para organizaciones cuya actividad económica es la atención al preescolar*", de las autoras Nelsy Duque Carvajal y Ana Liliana Rodríguez Giraldo en el año 2005 y desarrollado en este mismo municipio.

Esta investigación demuestra cómo el área de la Contaduría Pública se ha preocupado por diseñar herramientas que ayuden a evaluar el aspecto social de las organizaciones, evidenciando que gradualmente se ha ido incrementando la necesidad de que la formación del Contador Público sea cada día más integral, en donde el ejercicio de la profesión genere resultados que permitan contribuir con el desarrollo de las organizaciones, y no se limite únicamente a realizar procedimientos básicos contables con el fin de cumplir con la normatividad impuesta.

Los hallazgos encontrados permitieron diseñar un modelo con base en diferentes variables e indicadores, que conllevaron a evaluar el comportamiento, tanto a nivel interno como externo de las organizaciones cuya actividad económica es la atención al preescolar, generando esto que este tipo de organizaciones reconozcan que al identificar las circunstancias que afectan el desempeño de sus actividades, garantiza en gran medida, la toma de decisiones para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios.

En el ámbito internacional se tiene un trabajo denominado "*Responsabilidad Social Empresarial y sugerencias para su aplicación en instituciones educativas*", del autor

Francisco Gerardo Barroso Tanoira, desarrollado en México en el año 2007, el cual pretende que el conjunto de prácticas derivadas de la responsabilidad social empresarial, se aplique a las instituciones educativas fomentando una mejor educación de los estudiantes, mejores relaciones con los padres de familia, proveedores, otras instituciones y entidades, promocionando un trato justo y digno al interior y exterior de la institución.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La articulación social dentro de la actividad empresarial del Ingenio Riopaila-Castilla S.A. que ejerce sobre la FCG se enfoca en tres líneas sociales de acción específicas como son educación, ingresos y vivienda, los cuales buscan ofrece bienestar a sus afiliados y familiares, considerando además como fundamental desde la concepción educativa, el estimulo al ser humano y la facultad de ampliar sus habilidades y conocimientos para asumir una actitud positiva, proactiva y creativa frente a su futuro, y por ende fortalecer su capacidad de influir en su realidad para generar las condiciones que le permitan acceder a una vida digna; de allí que a través de la educación formal y la educación para el trabajo, la Institución Educativa Hernando Caicedo ofrece en las zonas de influencia de la empresa, servicios para consolidar unas comunidades integras, autónomas, competentes, productivas y comprometidas con su propio desarrollo y el de los demás, con capacidad de incidir en su entorno y transformarlo para su beneficio.

De tal manera, que la Institución Educativa portadora de la tarea educativa en pro de tal formación integral hacia la proyección comunitaria y social, debe estar comprometida con los objetivos sociales de la FCG, no sólo al interior del centro educativo y su población educativa en general, sino hacia una comunidad y entorno que cohabitan en su área de influencia, y sobre los cuales se espera, como lo pretende el balance social, obtengan unas ventajas, provechos o impactos sociales para su crecimiento y desarrollo.

Sin embargo, y no obstante ser parte del engranaje de la responsabilidad social de la fundación, esta institución no cuenta con un modelo de balance social que le permita precisar su responsabilidad y aporte social en términos cuantitativos, por la no presencia de indicadores y variables económicos que den a conocer sus porcentajes de gastos y costos de inversión y la incidencia interna y externa de dichas actividades

sociales, y que les facilite evaluar y controlar su labor; por tanto y en aras de apoyar la inconmensurable labor educativa y su contribución a la sociedad con la formación de seres humanos íntegros y capaces de responder a los retos del mundo actual, es preciso diseñar y estructurar en dicha institución un modelo de balance social ajustado no solo a sus actividades de servicio educativo, sino que su estructura final refleje datos económicos y financieros que den a conocer el impacto de su responsabilidad social en los mismos términos financieros; además que este modelo de balance social responda a los requerimientos de la Fundación Caicedo González en cuanto a esa responsabilidad social que determinan sus objetivos y principios como empresa sin ánimo de lucro.

De esta manera el resultado final servirá, para que por una parte la Fundación conozca del compromiso de la institución con el entorno y comunidad, y por otro lado para que los investigadores como futuros Contadores Públicos en su quehacer profesional fortalezcan los conocimientos que implican organizar, revisar y evaluar los estados financieros, las actividades y prácticas administrativas, y su responsabilidad en la productividad y crecimiento de la región reflejados en el bienestar de la comunidad.

Con base en lo anterior, y entendiendo la importancia actual de la Responsabilidad Social de las instituciones educativas en cuanto al mejoramiento de la calidad de vida y del servicio al interior y exterior de las mismas, y con el compromiso como pilar fundamental de las actividades realizadas, es así que se requiere que la Institución Educativa Hernando Caicedo obtenga toda la información que le permita analizar y evaluar todos los aspectos y factores, en términos de variables, para tal fin, que en esta investigación plantea el siguiente interrogante:

## 2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo debe ser el balance social para el Colegio Hernando Caicedo ubicado en el corregimiento La Paila, municipio de Zarzal Valle del Cauca?

## 2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo está conformado el entorno social interno y externo de la Institución Educativa?

¿Cuáles son las variables a tener en cuenta para el diseño del balance social de el Colegio Hernando Caicedo?

¿Qué tipo de indicadores permiten medir las variables que reflejan la responsabilidad social del colegio Hernando Caicedo?

¿Qué criterios se deben tener en cuenta para estructurar la fijación de metas y objetivos del balance social de la Institución Educativa?

¿Cuál es la estructura apropiada para la presentación del Balance Social del colegio Educativa Hernando Caicedo?

# 3. OBJETIVOS

## 3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el balance social en el Colegio Hernando Caicedo ubicado en el corregimiento La Paila, municipio de Zarzal Valle del Cauca.

## 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer el entorno social interno y externo de la Institución Educativa Hernando Caicedo.

Identificar las variables que se deben tener en cuenta para el diseño del balance social de La Institución Educativa Hernando Caicedo.

Determinar los indicadores que permiten medir las variables, que reflejan la responsabilidad social de la Institución Educativa Hernando Caicedo.

Fijar los criterios para estructurar la determinación de metas y objetivos del balance social de la Institución Educativa.

Establecer la estructura del diseño del balance social de la Institución Educativa.

# 4. JUSTIFICACIÓN

Las transformaciones y cambios socioeconómicos generados a nivel mundial, que demandan una sociedad conformada por seres humanos capaces de responder de manera inmediata, eficiente y eficaz a los avances que la tecnología y ciencia del conocimiento imponen, le significan a la educación formal fundamentalmente, la labor de formar esas personas de manera integral para dar tales respuestas en los entornos globalizados.

La función, objetivos y metas económicas que rodean la actividad empresarial, independientemente de su concepción lucrativa o no, o su naturaleza pública o privada, siempre persiguen unos intereses particulares y comunes para cuyo logro la estructura empresarial facilita tal consecución; en el caso de una fundación, entidad sin ánimo de lucro, sus actividades y el grado de cumplimiento de sus propósitos y objetivos, deben ser objeto de evaluación y control a fin de conocer los alcances dentro de su visión y misión social, y los fines de interés general que busca.

Si bien es cierto que la función social es fundamentalmente del Estado como oferente de bienestar a toda su población, también es cierto que las organizaciones empresariales en todos los sectores de la economía de bienes y servicios hoy por hoy no son ajenas a esta contribución por el papel trascendental que juega el ser humano dentro de la transformación e interacción social, principalmente en aquellas entidades de carácter social en Colombia, que además cuentan con apoyo de la Administración Pública, mediante aportes o exenciones en el régimen tributario que les facilitan aun más dicha labor.

Por tal razón, y entendida la función de las instituciones educativas dentro de una sociedad sobre la que tienen su área de influencia y especialmente cuando sus condiciones socioeconómicas requieren de particular atención, se justifica la realización

de esta investigación para que de manera particular esta Institución Educativa como parte de la responsabilidad social de una gran empresa de la región, tenga un mejor conocimiento y adecuado manejo de tal responsabilidad mediante un modelo de balance social que facilite el alcance de sus objetivos y metas, sus principios y compromiso con la comunidad del corregimiento La Paila del municipio de Zarzal Valle y de toda la región.

Adicional a ello, la pertinencia de este trabajo investigativo le facilita al profesional de la Contaduría Pública, facultado legalmente, el poder dictaminar sobre estados financieros, administrativos y sociales inherentes a las actividades relacionadas con la ciencia contable en general de una empresa pública o privada, lucrativa o no y de cualquier sector de la economía nacional; así como el aporte desde de la academia en la solución de problemáticas comunes de la región.

# 5. MARCOS DE REFERENCIA

## 5.1 MARCO TEÓRICO

Las tendencias mundiales y formas de relacionarse comercialmente, han hecho comprender a directivos y ejecutivos de las empresas en todos los sectores, acerca de la importancia que tiene su responsabilidad no solo con los accionistas, colaboradores y directivos de la misma, sino con la sociedad en general sobre la cual tienen cierta injerencia y de quienes dependen para su éxito empresarial.

De tal manera que las empresas están haciendo uso de mecanismos que les permitan retornar a esa comunidad (clientes, proveedores, entorno general), lo que ésta les ha brindado, a través de acciones que se llevan a cabo y se enmarcan en la Responsabilidad Social Empresarial, con respecto a valores éticos, a las personas, a la comunidad y el medio ambiente. Por su importancia en el desempeño organizacional y empresarial, se han generado estudios e investigaciones encaminadas a una mejor comprensión de esa Responsabilidad Social, que igualmente se ha denominado Reporte de Sustentabilidad, el cual complementa el balance financiero, dando cuenta de proyectos, beneficios o acciones sociales dirigidas hacia la comunidad en su conjunto.

Por tal razón y para una mejor comprensión del tema de investigación, se abordan teorías y conceptos al respecto que permiten identificar esta herramienta y con ella proponer un Modelo de Balance Social, ajustado a la realidad de esta Institución Educativa.

### 5.1.1 La Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social Empresarial -RSE-, nace en el siglo XX en los años 20, tomando mayor fuerza a partir de 1950, por la idea de que si las empresas usan recursos que posee una sociedad, el solo hecho de su uso genera un deber ético y por consiguiente de alguna manera este uso debe devolver a la sociedad dichos beneficios[4] , es decir, que si las empresas crean o no riqueza en el uso o no de un factor productivo, deben ser responsables de ello; por tanto deben ir más allá de la generación de trabajo, riqueza para los dueños del recurso financiero, velando por el bienestar de la comunidad donde se encuentra enclavada.

La RSE como parte de la gestión empresarial lleva a partir de 1970, a la conformación de un contexto socialmente responsable y a la dirección estratégica por medio de la *Teoría de los Stakeholders* o el bien común, la cual en sentido estricto, "*entiende el conjunto de condiciones de la vida social que permiten a los grupos y a cada uno de los miembros, conseguir más plena y fácilmente su propia perfección"*[5]. Es así que ya no continua siendo un discurso filosófico y se origina de manera objetiva a partir de la iniciativa del "Pacto Global" (Global Compact) entre las Naciones Unidas y el mundo del libre mercado que propuso el Secretario General de Naciones Unidas, el Señor Kofi Annan, en el Foro Económico Mundial, celebrado en Davos, Suiza, el 31 de enero de 1999[6].

---

[4] ROJAS, A.; OLAYA, J.E. Responsabilidad social empresarial, su origen, evolución y desarrollo en Colombia. Universidad Santiago de Cali. [En línea]. Disponible en Internet: http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf

[5] ARGANDOÑA, A. La teoría de los Stakeholders y el bien común. Universidad de Navarra, división de investigación IESE. España, 1998. [En línea]. Disponible en Internet: http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0355.pdf

[6] ROJAS, A.; OLAYA, J.E. Op. Cit.

Colombia en esta materia es uno de los países mas destacados en cuanto al número de empresas que se han incorporado a la Red de Actividades de Responsabilidad Social Empresarial, conforme al Pacto Global adherido por el país en 2004, cuyo campo no es exclusivo de las organizaciones productivas, también hace parte de la misión y visión de las instituciones educativas, las cuales son motores impulsadores de este tema debido que hace parte de una de sus funciones sustantivas como lo es la extensión; pues el fundamento ético de una buena gestión empresarial debe atravesar, como mínimo y desde una perspectiva operacional, los diferentes escenarios de actuación de toda empresa socialmente responsable, como son el Normativo, el Operativo, el Económico, el Social y el Medio Ambiente[7]

Ser responsable socialmente entonces, no significa solamente cumplir las obligaciones de tipo jurídico y legal, sino de manera consciente ir más allá de tal cumplimiento a través de la inversión en capital humano, en las relaciones con el entorno y para el entorno y en el cuidado del medio ambiente para contribuir en la construcción de una sociedad más sustentable,[8] que incluya los siguientes ámbitos:

- Contribuir a la calidad de vida de la gente al interior de la organización, empresa o institución.
- Cuidar y preservar el medio ambiente
- Desempeñarse con un código de ética basado en el buen trato hacia todos los actores involucrados en su actividad
- Vincularse con la comunidad a partir de la misión organizacional

Además, de lo anterior, para el caso de las instituciones educativas el concepto de responsabilidad social puede darse de la siguiente manera:

[7] BARROSO, F.G. Responsabilidad Social Empresarial y sugerencias para su aplicación en instituciones educativas. Investigación universitaria multidisciplinaria No. 6. Yucatán, México, 2007. [En línea]. Disponible en Internet: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2695342.pdf

[8] BARROSO, F.G. Op. Cit. p. 49

- *Mejoramiento Social*, mediante la correcta formación de sus estudiantes en cuanto a competencias, valores éticos en su relación con los demás, valores cívicos y de respeto hacia la Patria y el medio ambiente y el respeto a la dignidad humana; además tienen responsabilidad en la formación e integración de los padres de familia al centro educativo, pues éstos son coparticipes de la educación de sus hijos; igualmente deben procurar el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad donde operan.

- *Mejoramiento Económico y de la Calidad de Vida*, con la generación de empleo, deben procurar por generar unas condiciones laborales justas, un entorno laboral adecuado, horarios acordes y el trato ético hacia ellos.

- *Mejoramiento Ambiental*, las instituciones educativas deben cuidar el entorno que les rodea, motivando en sus estudiantes el cuidado y preservación con el buen ejemplo de prácticas ambientales amigables, aportando de esta manera al desarrollo de la calidad de vida y del área de solución de problemas comunes.

Estos ámbitos en su conjunto dan un sentido amplio de un compromiso social, y no solamente de acciones que representan una imagen social, puesto que se puede contribuir al cuidado de medio ambiente pero se puede estar omitiendo la formación en los estudiantes de valores éticos y morales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de todos; pues se espera que las instituciones educativas se comprometan con la solución de problemas sociales involucrando a docentes, estudiantes, proveedores y mediante la interacción con todos aquellos actores de su entorno. El primer paso debe ser la convicción de las autoridades educativas, emprendiendo este proceso mediante la formulación de proyectos educativos dinámicos que permitan articular el entorno a ellos, mediante talleres, charlas, con la intervención de grupos multidisciplinarios, entre otros, "*de manera que el quehacer educativo posibilite en la comunidad educativa y*

*local, reflexionar de manera crítica y deliberativa en la educación como alternativa para la transformación de una región, municipio y del país"*. [9]

La RS debe ser un compromiso real y efectivo de las instituciones educativas de manera tal, que éstas puedan producir un valor social como aporte significativo en la solución de problemas comunes de la sociedad, en el cumplimiento de su objetivo social constitucional; igualmente mediante este aporte, se puede medir y evaluar el logro y objetivo económico a través de los estados financieros en el Balance Social.

5.1.2 Historia del Balance Social

Con el nacimiento de la Responsabilidad Social como perspectiva de la organización empresarial moderna que valora el trabajo humano y su impacto no solo dentro de la empresa, sino en la sociedad y entorno que le rodea, el balance social, afirman Fernández et al (1991), reconoce sus fuentes en la iniciativa innovadora del propio empresario, en la presión de los sindicatos, en la acción del Gobierno, en la necesidad de replicar a la opinión pública las críticas contra la empresa capitalista, y en la afirmación de la libre empresa en el marco de una sociedad pluralista; es decir que la necesidad de realizar un balance social le surge a la empresa cuando, reconoce que dentro de su propia actividad económica, hay una responsabilidad social que va más allá de los intereses propios de accionistas o inversionistas, y que abarca el personal y toda la sociedad, pudiéndose convertir dicho balance en herramienta de medición y prevención de posibilidades futuras.

Con base no solo en los estudios de investigadores sociales y universitarios, sino en la necesidad de las empresas de medir y evaluar, diferente al balance financiero, sus comportamientos y realidades sociales en el contexto de un desarrollo económico e

[9] ROMERO, R.; BASANTA, G. y ROMERO, B. Responsabilidad social de los Proyectos Educativos Integrales Comunitarios en instituciones educativas. Asociación Venezolana de Sociología Venezuela. Caracas, 2010

industrial acelerado y globalizado, que les obliga a dar soluciones a múltiples necesidades de acuerdo a las características y condiciones de cada región; surge el balance social para dar respuestas a esas mediciones y evaluaciones que faciliten las proyecciones sociales; dado lo anterior a través de unos inicios en países como:

En Estados Unidos, surgió a partir de 1970 como mecanismo de las empresas, para legitimar su crecimiento y sus ganancias ante una sociedad reclamante y critica de las políticas empresariales, de condiciones deficientes de trabajo, de contaminación del medio ambiente, entre otros; surgiendo lo que se denominó *auditoria social.*

De esta manera se desarrolla la tendencia de la contabilidad social empresarial, valorizando en términos económicos las relaciones entre la empresa y su entorno, entendidas estas ventajas para la comunidad como un *provecho social* y las desventajas como *impacto social.* En Francia, el balance social se abrió paso antes de la promulgación de la ley que obligaba su presentación, a través de Alain Chevalier, quien lo define como un instrumento de apreciación de una política y rechaza su cuantificación en términos monetarios, pues lo considera ante todo un análisis hacia el porvenir y una proyección de las acciones que la empresa debe emprender

En España, su desarrollo se inició reconociendo los efectos macroeconómicos de la actividad empresarial sobre el conjunto de la sociedad en términos de empleo generado, comercio exterior, tecnología, ciencia, educación, entre otros; y los efectos internos sobre trabajadores, condiciones de trabajo, acciones, entre otros.

En Inglaterra y Alemania, se aplicó con base en la influencia de las empresas en el exterior o entorno; difundiendo como lo hizo la empresa Steag de Alemania sus actividades sobre la sociedad en 1973; y en Inglaterra se desarrolla como la llamada auditoria social, es decir, el control de la eficiencia social de la empresa.

Para el caso de América Latina, el concepto llegó por el intercambio académico y cultural con Europa y Estados Unidos; a partir de 1975 se inicia en Argentina y Brasil, posteriormente Chile en 1982; en Colombia la Asociación Nacional de Industriales -ANDI-, en 1978 propone cuatro indicadores entorno al primer balance social, referentes a la demografía organizacional, a la formación profesional, a los movimientos del personal y al comportamiento del personal, es decir, analiza el personal o área interna de la empresa.

Con base en esta aproximación inicial a la responsabilidad social El centro Colombiano de Relaciones Públicas con la asesoría de la Organización Internacional del Trabajo, diseña un Manual de Balance Social para Colombia, para el área interna y externa, cuyo propósito era cumplir una política social de programas, planes y acciones al interior y exterior de la empresa.

Presentado todo lo anterior, se puede inferir que al llevar a cabo las empresas todas sus actividades tienen una responsabilidad con su entorno, y que el balance social, de acuerdo a la Ley francesa es,[10] "*un documento único que resume los datos principales expresados en cifras, que permiten apreciar la situación de la empresa en el terreno social, registrar las realizaciones efectuadas y medir los cambios ocurridos en el curso del año y en los dos precedentes*". Es decir, se presentan no solo datos y cifras financieras o monetarias, sino la gestión social profundamente unida a la dimensión ética de hacer cuenta y dar cuenta, pues esa denominada auditoría social, exige de las empresas indicadores cuantitativos y cualitativos de rendimiento con relación a los impactos sociales, medioambientales y de protección animal; diálogo con las partes interesadas para identificar temas destacados; encuetas de opinión; fijación de objetivos estratégicos para mejora continua, y retroalimentación y diálogo con las partes.

[10] FERNÁNDEZ, M., GALLEGO, M.; ORTIZ, J.E. Op. Cit. p. 47

## 5.2 MARCO CONCEPTUAL

### 5.2.1 El Balance Social

Representa un instrumento de gestión útil para planificar, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos fundamentalmente cuantitativos la gestión social de una empresa, en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas[11], brindando la información necesaria para evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social frente a las metas establecidas al interior y exterior de la empresa.

Sus objetivos fundamentales son:

- Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad social en un periodo determinado, lo que permite definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores en la sociedad.

- Permite planificar acciones tendientes a mejorar la productividad y eficiencia de los trabajadores, y evaluar así las acciones en términos de costo-beneficio.

- Disponer de información adecuada acerca de la relación de la empresa con los diferentes sectores, y darla a conocer a la opinión pública.

- Crear instrumentos de medición y control más efectivos relacionados con la responsabilidad social.

[11] ANDI, OIT. Manual de Balance Social versión actualizada. Gráficas Pajón. Medellín, Colombia, 2001. [En línea]. Disponible en Internet
http://www.bligoo.com/media/users/1/84703/files/Manual%20de%20Balance%20Social%20OIT.pdf

La Comisión de Investigación, del Desarrollo de la Responsabilidad Social DERES[12]*, de Uruguay, ha identificado unos beneficios que el balance Social ofrece a las empresas y entidades, así:

- Agrega Valor: Imagen

  Un balance social crea una diferencia en la imagen de la empresa; es un instrumento cada vez más valorado por los inversionistas y consumidores en el mundo.

- Aumenta el atractivo de cara a los Inversionistas: Respaldo a proyectos de inversión

  El balance social es un instrumento de validación que los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen en su lista de documentos necesarios para respaldar la sustentabilidad de los proyectos de una empresa.

- Mejora las relaciones con los grupos de interés: Confianza

  La empresa que realiza este esfuerzo por publicar y hacer transparentes sus acciones y decisiones está más capacitada para construir lazos de confianza con sus grupos de interés (stakeholders). El balance social actúa como complemento del balance financiero-contable, demostrando la apertura de la empresa al diálogo y a sus esfuerzos por responder a los intereses de todos sus públicos objetivos.

- Reduce costos producto de crisis: Minimiza Riesgos

  En un mundo globalizado, en el cual las informaciones sobre las empresas circulan permanentemente en los mercados internacionales, una conducta ética y transparente debe incorporarse a la estrategia de cualquier organización moderna;

[12]* Estructura organizacional integrada por representantes de varias empresas socias y por un staff de funcionarios, que buscan que los empresarios uruguayos desarrollen una gestión inclusiva y sustentable a través de la incorporación de conceptos y prácticas de Responsabilidad Social Empresaria.

además, la comunicación fortalece los puentes de confianza entre las empresas y sus stakeholders, reduciendo paralelamente los riesgos de un conflicto.

- Disminuye el riesgo de publicidad adversa: Percepción
  Las empresas que dan cuenta de sus acciones, están mejor preparadas para guiar los intereses de sus consumidores y de otros stakeholders, de esta forma se evitan percepciones negativas de la empresa.

- Identificación de potenciales conflictos: Autoprotección
  El esfuerzo por compilar toda la información requerida en un reporte social puede ayudar a identificar prácticas o situaciones que pudiesen comprometer a la compañía. Esta pronta detección de conflictos latentes, da la oportunidad a la empresa de resolver el problema antes de que éstos terminen en costosas demandas legales o en una negativa exposición pública.

- Mejora la efectividad organizacional: Herramienta
  El balance social es un instrumento moderno de gestión y una valiosa herramienta para estructurar, medir y divulgar el ejercicio de la responsabilidad social en sus diversos escenarios. Por ejemplo, un reporte social y medioambiental brinda a la compañía la oportunidad de reunir y apreciar más claramente la información sobre sus operaciones y los impactos de las mismas.

- Respuesta a la creciente demanda de transparencia: Mostrar más
  Más allá de los accionistas, en el mundo de hoy existe una amplia variedad de grupos (activistas, medios de comunicación, organizaciones sin fines de lucro, etc.) nacionales e internacionales, que están presionando a las empresas para dar a conocer su desempeño en temas sociales y medioambientales.

En este sentido, para la implementación del balance social en una empresa, se requieren de condiciones que hagan posible el proceso continuo de gestión, como son:

*Estructuración de una Política Social*, como filosofía de la empresa que permita fijar parámetros dentro de los cuales se desarrollen acciones tendientes al cumplimiento de la responsabilidad social interna y externa.

*Apoyo de la Alta Gerencia*, solo con la colaboración de la alta gerencia es factible un balance social, pues un programa solo, aislado y sin continuidad con cumplirá con los objetivos de información, concertación y planificación.

*Existencia de una Estrategia Corporativa Integral*, debe estar unido a las estrategias empresariales contemplando objetivos, planes y presupuestos, contando además con la colaboración y participación de todos los funcionarios de la empresa.

*Conocimiento del Concepto y Contenido del Balance Social*, en la medida en que se conozcan sus ventajas, contenido y esencia del mismo, mejor será el compromiso de la organización en general para llevarlo a cabo por convencimiento y no por imagen.

*Definición de Objetivos y Metas*, con base en el conocimiento y realidad de la empresa sobre su política y programas sociales, los cuales deben ser realistas y contar con la participación de todos.

En la elaboración e implementación de un balance social como herramienta de gestión, se deben tener en cuenta unos pasos que si bien se pueden realizar simultáneamente, no tienen establecido una duración en el tiempo, como son:

- Definir y plantear políticas sociales conforme al plan estratégico del plan social empresarial

- Hacer un diagnóstico de la realidad interna en un periodo determinado

- Definir objetivos sociales y proyectos especiales

- Asignar responsabilidades estructurando un grupo interdisciplinario

- Definir un plan de trabajo sobre qué medir, cómo medir, cronogramas, actividades, entre otros.
- Capacitar al equipo de trabajo en el mismo lenguaje de la política social de la empresa.
- Diseñar un modelo de acuerdo a los objetivos sociales de la empresa.

- Diseñar flujos de información de acuerdo a variables e indicadores establecidos.

- Analizar la información frente al cumplimiento de metas propuestas.

Una vez cada organización define el modelo de balance social a implementar, éste se estructura tanto para el área interna como para el área externa, de acuerdo a variables e indicadores de contenido conforme a las características de cada empresa; no obstante, conforme al Manual de la OIT y la ANDI[13], se tienen para las dos áreas los siguientes:

*Área Interna*: respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en tres campos, características socio-laborales, servicios sociales e integración y desarrollo.

*Área Externa*, cumplimiento de la responsabilidad social con los demás públicos con que se tiene relación, destacando tres campos, relaciones primarias, relaciones con la comunidad y relaciones con otras instituciones.

[13] FERNÁNDEZ, M., GALLEGO, M.; ORTIZ, J.E. Op. Cit. p. 134

Las variables las constituyen todas aquellas actividades que en su contenido pueden variar en el tiempo, y los indicadores reflejan esa variación; éstos últimos, es decir, los indicadores, son un medio y no un fin para llevar a cabo un control de la gestión, pues no constituyen un dato, sino que agregan un valor a los resultados, así por ejemplo, el indicador demografía puede tener como variable el estado civil, dentro del campo de características socio labores de una población.

En esta medida, y para el caso de las instituciones educativas, éstas deben definir indicadores que le aporten información para medir, evaluar y controlar su gestión en términos de eficiencia, eficacia, efectividad e impacto, y eliminar aquellos que no aportan información. Para cada indicador se debe definir un rango de gestión para control y evaluación, y diseñar su medición haciendo los ajustes que sean necesarios de forma que brinden información oportuna y válida para la toma de decisiones. Toda esta definición y ampliación del concepto de balance social implica, que éste debe definir la comunidad con la cual tiene relación y espera acciones de la institución educativa en cumplimiento de esa responsabilidad social; así como determinar los campos de actividad relacionados con esa comunidad que va a controlar y evaluar durante un periodo, para así definir variables e indicadores para tal control.

De acuerdo al Manual de Balance Social de la ANDI y OIT, para el diseño de un modelo para el sector educativo, en este caso particular para la Institución Educativa Hernando Caicedo, los investigadores proponen tener en cuenta los siguientes criterios con base en el área interna y externa, para así con base en esta información, diseñar el Modelo de Balance Social acorde con las características y condiciones de la institución y de su área de influencia. Al respecto y por el tipo del sector, es decir, el educativo, se tienen en cuenta tanto para el área interna como para externa, algunas variables e indicadores, como son:

Cuadro 1. Variables e Indicadores Área Interna y Externa de la Institución Educativa

| ÁREA INTERNA | | |
|---|---|---|
| Población Estudiantil | Docentes, Directivos y Administrativos | Servicios |
| - Número<br>- Edad<br>- Sexo<br>- Procedencia<br>- Becados | - Número<br>- Edad<br>- Sexo<br>- Formación<br>- Contratación | Educativos<br>- Grados<br>- Deserción<br>- Extraedad<br>De Apoyo<br>- Psicología, psicorientación, terapia familiar<br>- Salud<br>- Deportes<br>- Cultura<br>- Extracurricular<br>Infraestructura<br>- Instalaciones<br>- Tecnología<br>Convenios |

| ÁREA EXTERNA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Comunidad Educativa | Comunidad General | Sector Público | Sector Privado | Medio Ambiente |
| Familias<br>- Número<br>- Nivel socioeconómico<br>- Interrelaciones | - Interrelaciones<br>- Problemáticas Social<br>- Competencia | - Servicios<br>- Convenios | - Tipo<br>- Servicios<br>- Convenios<br>- Aportes | - Apoyo<br>- Proyectos |

## 5.3 MARCO CONTEXTUAL

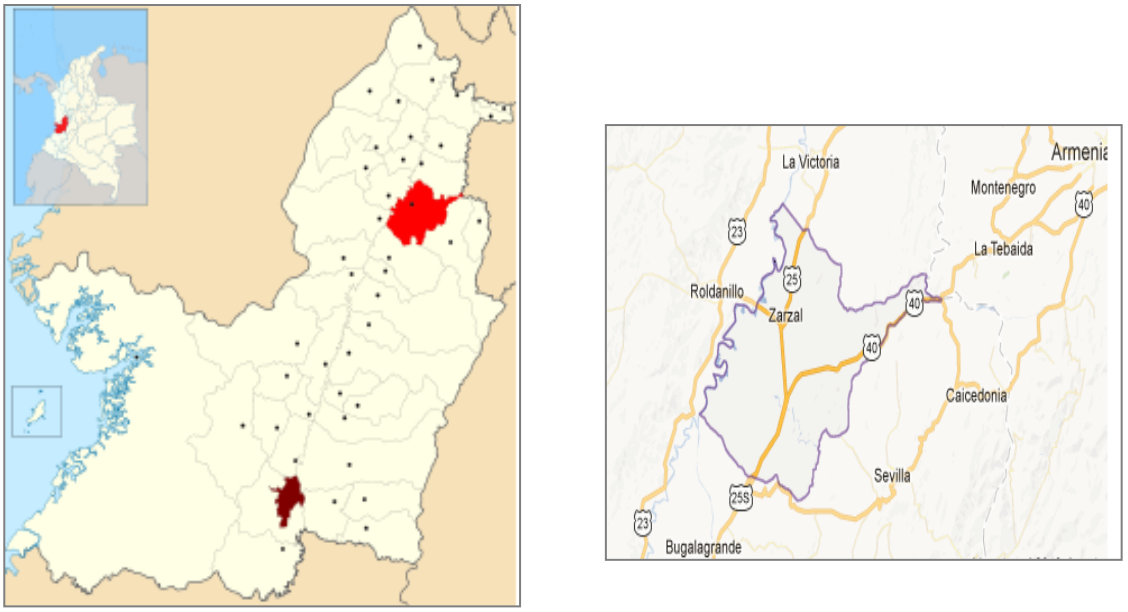
### 5.3.1 Marco Geográfico

La investigación se desarrolla en el corregimiento La Paila del municipio de Zarzal localizado al norte del departamento del Valle del Cauca, ubicado en la vía central que lleva hacia el centro del departamento y dista de la capital del mismo a 139 Km. Cuenta con una población aproximada de 1.500 habitantes[14]

[14] Secretaría de Planeación Municipal Zarzal Valle

Su economía está basada en la producción agropecuaria, el sector industrial y comercial; en la parte agrícola cuenta con extensivos cultivos de la caña de azúcar siendo uno de los de mayor producción en el país, así como cultivos de plátano, algodón, maíz, sorgo, soya y frutales como uva, papaya, guayaba, maracuyá, entre otros; en la parte pecuaria se destacan la producción de ganado de carne y leche, así como también es de resaltar el crecimiento de pequeñas empresas en el sector metalúrgico y comercial. Al respecto merece la pena mencionar, que el 80% de la población apta para trabajar, tiene posibilidades de acceder al empleo por la importante presencia de empresas del sector agrícola e industrial

Gráfico 1. Mapa y ubicación del municipio de Zarzal




Fuente: Planeación Municipal -Alcaldía Zarzal Valle; Google Mapdata, 2013

## 5.4 MARCO LEGAL

### Constitución Política de Colombia

Artículo 58. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social. La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica.

Articulo 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura; formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica.

Artículo 80. El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.

Articulo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una

función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

Ley 43 de 1990.

Artículo 1o. Del Contador Público**.** Se entiende por Contador Público la persona natural que, mediante la inscripción que acredite su competencia profesional en los términos de la presente, está facultada para dar fe pública de hechos propios del ámbito de su profesión, dictaminar sobre estados financieros, realizar las demás actividades relacionadas con la ciencia contable en general.

La relación de dependencia laboral inhabilita al contador para dar fe pública sobre actos que interesen a su empleador. Esta inhabilidad no se aplica a los revisores fiscales ni a los contadores públicos que presten sus servicios a sociedades que no estén obligadas, por ley o por estatutos, a tener revisor fiscal.

Articulo 2o. De las Actividades Relacionadas con la Ciencia Contable en General**.** Para los efectos de esta ley, se entienden por actividades relacionadas con la ciencia contable en general todas aquellas que implican organización, revisión y control de contabilidades, certificaciones y dictámenes sobre estados financieros, certificaciones que se expidan con fundamento en libros de contabilidad, revisoría fiscal, prestación de servicios de auditoría, así como todas aquellas actividades conexas con la naturaleza de la función profesional de Contador Público, tales como: la asesoría tributaria, la asesoría gerencial, en aspectos contables y similares.

Ley 115 de 1994. La educación es un proceso de formación permanente, personal y cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y deberes.

Foro de Davos de 1973. “Código de comportamiento ético para la gestión de empresas” considera que su función es servir a los consumidores, a los trabajadores, al capital y a la sociedad.

Pacto Mundial de 1999, acciones voluntarias de las empresas referidas a los aspectos laborales, ambientales y de derechos humanos

# 6. DISEÑO METODOLÓGICO

## 6.1 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento para la información y datos obtenidos se da a través del enfoque Mixto, pues de esta manera se involucra en el manejo de la información la conversión de datos cuantitativos en cualitativos y viceversa; es así, que se facilita conocer y describir la realidad del medio en que se desarrollan las actividades a través de datos, que mediante el uso de procedimientos estadísticos, proporcionan una evaluación y cuantificación de la información, generando clasificaciones y datos indispensables para el desarrollo de este trabajo de investigación.[15] Se tienen en cuenta entonces, indicadores y variables que requieren de medición cuantitativa para su interpretación y análisis cualitativo.

## 6.2 TIPO DE ESTUDIO

Al presentar en esta investigación los hechos tal y como suceden agrupando la información en una realidad que ha sido observada, se hizo uso del estudio Descriptivo puesto que éste "…*identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación*"[16]; es decir, facilita asociar las variables definidas en cada indicador propuesto dentro del modelo de balance social de la Institución Educativa para cada área, descubriendo y precisando su relación entre sí y los comportamientos o conductas que genera en los participantes de dicha área.

[15] MÉNDEZ, C.E. Op. Cit

[16] Ibíd., p.137

Además, permitió reconocer la interrelación que existe entre los aspectos económicos y financieros y los aspectos sociales de la institución, de tal manera que se pueda tener una visión global en el momento de generar análisis y proponer planes de mejoramiento.

## 6.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Méndez, en el diseño y desarrollo de una investigación, considera que la Inducción como método argumentativo, permite a partir de la observación de la situación particular concluir proposiciones que la expliquen de manera general frente otras similares, y sean los resultados obtenidos la base teórica del trabajo investigativo; es decir, y parafraseando al mencionado autor, que como forma de pensamiento lógico y coherente de un evento o suceso, su objetivo es concluir en relación con las premisas, unas verdades particulares que llevan a lo general, siendo este análisis el resultado de la profundidad del conocimiento de la realidad; en este caso y dado que en primera instancia se obtiene la información para conocer interna y externamente la relación de la institución educativa con todos sus actores, posteriormente ésta se ordena y analiza desde la particularidad, para concluir y determinar en general los hallazgos, y finalmente proponer alternativas o soluciones en un modelo de balance social ajustado a tal realidad particular.

## 6.4 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 6.4.1 Fuentes Primarias

Son aquellas proveedoras de testimonios o evidencia directa sobre el tema de investigación, que en esta investigación constituyen la documentación y narraciones aportadas por miembros de la Institución Educativa, como rector, docentes y

estudiantes; y de la comunidad del corregimiento La Paila, como padres de familia, proveedores y miembros de entidades gubernamentales y no gubernamentales.

### 6.4.2 Fuentes Secundarias

Corresponden a información escrita recopilada y transcrita, como los libros de texto, apuntes de otras investigaciones, artículos, informes, entre otros, que ofrecen más información al respecto, como el Plan Educativo Institucional -PEI-, documentos de la Fundación Caicedo González, Revista sobre responsabilidad social del Ingenio Riopaila-Castilla, entre otros.

### 6.4.3 Técnicas

Para la obtención de la información se hará uso de las siguientes técnicas:

*La Entrevista*: permite mediante un cuestionario de varios enunciados, y con base en las características cualitativas, una mayor flexibilidad para obtener e intercambiar información entre entrevistador y entrevistado; pues por su carácter semiestructurado, se constituye en una guía de preguntas (abiertas, cerradas y de opción múltiple) en donde el entrevistador tiene la libertad de adicionar otras para precisar los conceptos y así obtener mayor información y datos del tema o temas deseados.[17]

En este caso, se diseñaron dos modelo de entrevista, una dirigida a los docentes y otra para el personal administrativo y dos directivos, quienes como actores del área interna de la Institución Educativa, aportan información relacionada con el ambiente escolar, los beneficios recibidos y esperados, las características educativas y labores al interior del centro educativo, el desempeño académico y laboral, las oportunidades y

[17] HERNANDEZ, Roberto; FERNANDEZ-COLLADO, Carlos; BAPTISTA l., Pilar. Metodología de la investigación IV edición. México, Mac Graw Hill, 2006.

reconocimientos al desempeño, el compromiso, la comunicación, las condiciones de infraestructura, entre otros. (Ver Anexo A)

El diseño de cada entrevista permitió la obtención de datos cuantitativos sobre cada categoría evaluada, lo que posteriormente mediante la utilización de una Matriz de Evaluación de Factores Internos y Externos -EFI y EFI-, facilitó el registro, interpretación y análisis cualitativo de la información; pues las respuestas de cada participante, genera un conocimiento particular dentro del contexto general; de esta manera se llegaron a conocer características y condiciones requeridas para el diseño del modelo de balance social, al interior de la Institución Educativa, en aras de fortalecer el desarrollo y la proyección comunitaria.

*La Encuesta*: esta técnica se configura como un instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas por el encuestador[18]; por su fácil construcción se constituyó de más de cinco preguntas y una duración de entre 5 a 10 minutos, con respuestas directas. En esta investigación se diseñaron cuatro encuestas, una dirigida a la población estudiantil desde el grado quinto de Básica primaria hasta once de Básica Media (Ver Anexo B), en ésta se determina la antigüedad de los estudiantes en el centro educativo, la comunicación con los docentes y directivos, las percepciones de los estudiantes en cuanto a infraestructura, pedagogía, seguridad, entre otros; otra para las familias de la comunidad educativa (Ver Anexo C); otra para la comunidad del área de influencia de la Institución Educativa (Ver Anexo D), y una última para los proveedores (Ver Anexo E), correspondiendo las tres últimas al área externa de la entidad.

### 6.4.4 Análisis Documental

[18] MÉNDEZ, C.E. Op. Cit. 197

Toda la información obtenida se recopiló, clasificó y ordenó de manera sistematizada, de manera que facilite su análisis e interpretación bajo unos parámetros de medición con técnicas estadísticas, para luego presentar resultados y con base en ellos conforme a lo que mejor se ajuste a la realidad de la institución educativa, diseñar el modelo de Balance Social.

### 6.4.5 La Muestra

Esta se conformó como una muestra homogénea por las características y perfiles de los participantes, o el compartir rasgos similares[19], es decir, que en esta investigación su condición similar la constituye el hecho de hacer parte de la Institución Educativa, bien como población estudiantil, docentes y empleados, padres de familia, comunidad general y proveedores. Por otra parte y teniendo en cuenta las apreciaciones de Hernández y otros, con respecto a que el tamaño de la muestra no es tan importante desde una perspectiva probabilística, puesto que el interés no es generalizar los resultados a una población más amplia, sino indagar en profundidad,[20] en este estudio el tamaño de la muestra se busca de calidad más que de cantidad.

Con base en lo anterior, la muestra interna se determinó de la siguiente manera, con respecto a la estudiantil si bien es cierto que se tuvo en cuenta a toda la población, se obtuvo información de los estudiantes desde el quinto grado de Básica Primaria, con un total de 204 estudiantes; el muestreo de docentes, directivos y docentes, tuvo en cuenta a todos los actores, puesto que representan la totalidad de la población, es decir, 20 docentes, 2 directivos y 5 administrativos, respectivamente; en el área externa, se tuvieron en cuenta todos los proveedores identificados como 8; para las familias pertenecientes a la comunidad educativa, se tuvo como base el número de familias

[19] HERNÁNDEZ y otros. Op. Cit. p. 567

[20] Ibíd. p. 562

relacionadas con la Institución, de este total de 434, por muestreo se definen 153 Familias; y como parte de la comunidad en general se tomó una muestra no probabilística, pues como la definen Hernández y otros[21], esta *representan un subgrupo de la población en la que su elección no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación*; es decir, que por el esquema y objetivos de la presente investigación la escogencia de la muestra y su contribución, permitió tener en cuenta sus consideraciones y cuantitativamente no se requiere tanto de una representatividad, sino de una elección cuidadosa y controlada de acuerdo a las características específicas, lo cual ha sido determinado por los investigadores.

Se consideró importante obtener la información de los participantes de manera individual, pues al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes, interacciones, experiencias, percepciones y emociones[22], además, poder desarrollar la entrevista en su ambiente natural y así generar mayor conocimiento de la realidad. Para el muestreo de este trabajo investigativo, se aplicó estadísticamente la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

En donde: n es igual a

$Z^2$= Nivel de confiabilidad del estudio: 1.95

N= Población

P= Probabilidad de éxito: 0.5

Q= probabilidad de fracaso: 0.5

$E^2$= Error: 0.5

[21] HERNÁNDEZ, otros. Op. Cit. p. 567

[22] Ibíd. p. 583

Con base en lo anterior se define la muestra de estudiantes, padres de familia y comunidad de la siguiente manera:

- Muestreo Estudiantes

  $Z^2$= 1.96

  N= 434

  P= 0.5

  Q= 0.5

  E= 0.5

  $$n= \frac{(1.96)^2 \times 434 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (434-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

  n= 204

- Muestreo Padres de Familia

  $Z^2$= 1.96

  N= 356

  P= 0.5

  Q= 0.5

  E= 0.06

  $$n= \frac{(1.96)^2 \times 356 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (356-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

  n= 153

- Muestreo de la Comunidad

Por conveniencia y de acuerdo a las características y fines de la investigación, se define en un número de 50 personas, cuyo criterio de inclusión se determina con respecto a ser mayor de edad, hombre y mujer y ser residente del corregimiento La Paila.

# 7. DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL

Con el objetivo de proponer un diseño de Balance Social para la Institución y con base en las características propias de este tipo de entidad, para dar inicio al plan de trabajo es necesario identificar el área interna y externa de la misma, a fin de determinar en cada una de ellas las variables e indicadores, que como campos de actividad a evaluar, facilitan tal diseño.

## 7.1 DESCRIPCION DEL ENTORNO INTERNO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO

La Institución Educativa Hernando Caicedo, es un centro educativo fundado en el año 1965 por sacerdotes españoles, y que con aprobación del Ministerio de Educación Nacional imparte educación desde los niveles de Preescolar hasta Básica Secundaria y Media Vocacional, de modalidad académico diurno, de carácter privado, según Reconocimiento Oficial No. 437 de junio 9 de 1999 emanada de la Secretaria de Educación Departamental.

En la actualidad la institución educativa pertenece a La Fundación Caicedo González, perteneciente al Ingenio Riopaila-Castilla S.A., entidad financiadora de sus actividades y servicios educativos para los niños y niñas hijos de trabajadores y colaboradores del Ingenio Riopaila-Castilla y Colombina; cuenta con una población estudiantil de 434 estudiantes, de niveles y estratos socioeconómicos bajo y medio. Su misión se fundamenta en contribuir en la formación integral de los educandos de la comunidad de La Paila y su área de influencia; mediante la educación para el trabajo con espíritu empresarial, a través de saberes pedagógicos, técnicos, tecnológicos y científicos; para mejorar su calidad de vida, comprometiéndose con su desarrollo y servicio a los demás.

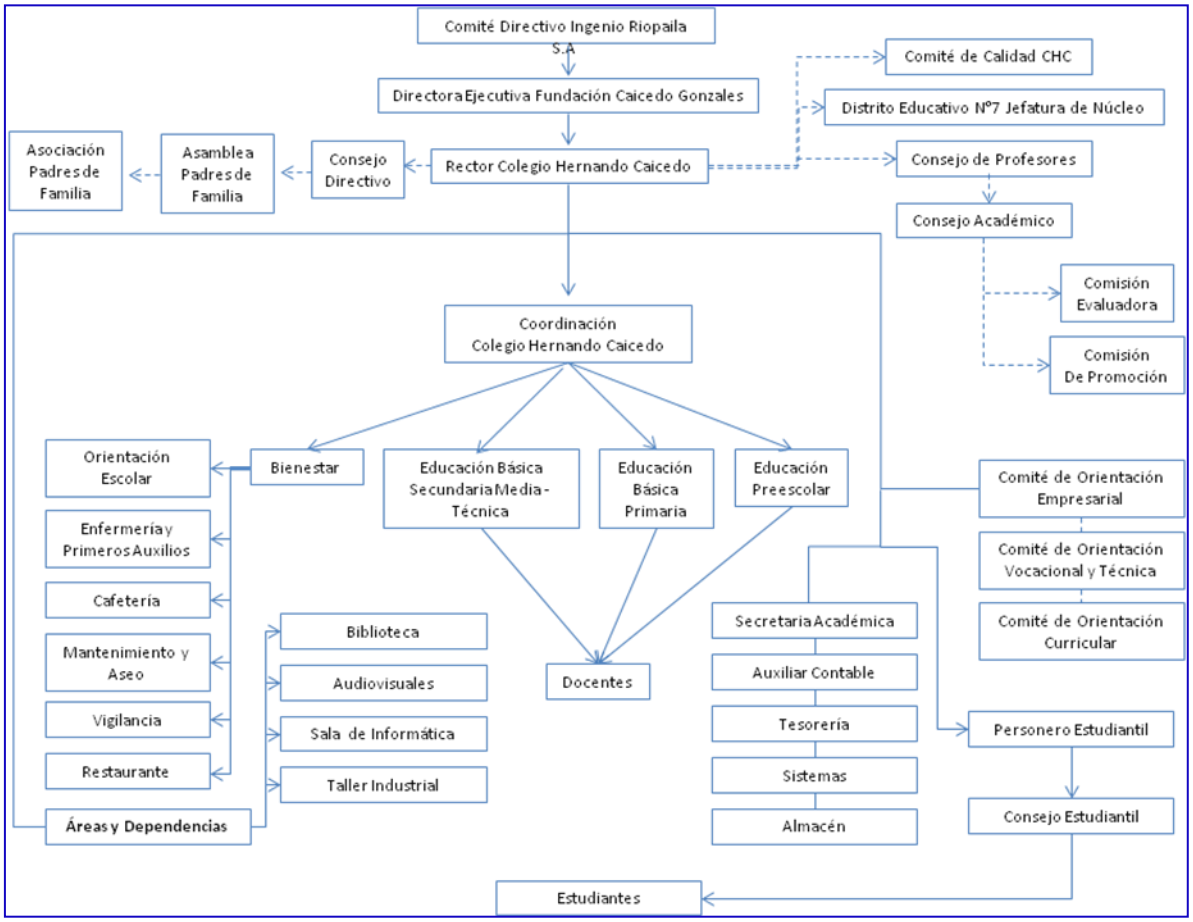
Su Misión obedece al contribuir en la formación integral de los educandos de la comunidad de La Paila y su área de influencia; mediante la educación para el trabajo con espíritu empresarial, a través de saberes pedagógicos, técnicos, tecnológicos y científicos; para mejorar su calidad de vida, comprometiéndose con su desarrollo y servicio a los demás.

Su Visión se encamina hacia ser reconocida en la región como una institución de carácter técnico a nivel industrial y comercial, que fomente la educación integral, el respeto a la persona, la formación de líderes que generen procesos de convivencia social y sean útiles en el núcleo familiar y en la sociedad, respondiendo de igual manera a las exigencias y necesidades del mercado laboral del corregimiento, el municipio y la región, adquiriendo así las competencias, habilidades y destrezas suficientes, que le permitan la búsqueda de mejores alternativas en todo el territorio nacional.

Los objetivos institucionales se afianzan sobre un adecuado relacionamiento con las comunidades del entorno, la inclusión, la proyección hacia la comunidad, la participación y convivencia, así como la prevención de posibles riesgos que puedan afectar el buen funcionamiento de la Institución y su comunidad educativa en general.

La conformación jerárquica u organigrama institucional, se conforma de la siguiente manera:

Gráfico 2. Organigrama Colegio Hernando Caicedo González




Fuente: Coordinación I.E.H.G.C. 2013

### 7.1.1 Entorno interno y Componentes del Servicio

- Servicios Educativos

  Constituye un sistema con una oferta educativa mixta, en el calendario A, desde preescolar hasta la media, con apertura a la inclusión de niños, niñas y jóvenes con discapacidades o capacidades excepcionales, para quienes se han establecido actividades de nivelación y apoyo pedagógico en jornada complementaria, además de la adaptación que actualmente se realiza de algunos ambientes, para mejorar la

atención de esta población. Para el año lectivo 2013 cuenta con una población de 434 estudiantes, desde el nivel preescolar hasta el grado once de la media vocacional, conformada por 216 niños y 218 niñas con edades que oscilan entre los 4 y 19 años y una deserción escolar en el año lectivo 2013 igual a cero. Su procedencia en un 89% (386 estudiantes) es del mismo corregimiento de La Paila y en un mínimo porcentaje de la cabecera de Zarzal y el municipio de Bugalagrande.

Los costos educativos correspondientes a matrícula y pensión, tienen un porcentaje de su costo total para los padres de familia de acuerdo al gremio al cual pertenecen, así por ejemplo los hijos de padres pertenecientes al gremio Riopaila-Castilla no pagan por los costos; los padres pertenecientes a otros gremios pagan entre el 9 y 49% del valor total. Los costos por papelería, carné, seguro estudiantil y otros complementarios se pagan anualmente

Cuenta con un programa de 12 becas para estudiantes con excelente desempeño académico y de comportamiento, denominado *Semillas de Esperanza,* el cual garantiza la continuidad en el sistema educativo de niños y niñas o adolescentes con vulnerabilidad económica, financiado con aportes mensuales de cada uno de los funcionarios de la Fundación Caicedo González que apoyan y promueven la ejecución de este programa contribuyendo con la educación de un estudiante. De igual manera El Instituto de Desarrollo de La Paila -IDLA-, contribuye con la beca de un estudiante en difíciles condiciones económicas, contribuyendo así a la formación integral de ese estudiante beneficiado.

Como institución educativa privada sus ingresos y recursos para el desarrollo de su actividad educativa se generan gracias a los aportes de la Fundación Caicedo González; con una comunidad educativa conformada por 434 familias que hacen parte del gremio cañicultor, como Colombina, Riopaila-Castilla, Sintrariopaila, Cootrariopaila, pensionados, entre otros; ubicadas en el estrato socioeconómico

dos; representando la básica primaria y secundaria el mayor número de familias, 175 y 149 respectivamente.

El personal que labora en la institución está conformado por 36 empleados, de los cuales 20 de ellos son docentes, ocho administrativos (incluidos los tres de servicios generales) y ocho personas más que prestan sus servicios en el restaurante escolar, en el área de vivienda y un aprendiz del SENA. De dicho personal 15 son del género masculino y 21 de género femenino, con edades entre los 24 y 60 años de edad. Mediante convenios interinstitucionales para la cualificación de docentes, se les ofrece capacitación en el tema de investigación con la universidad Antonio Nariño; en ciencia, tecnología e innovación con el SENA y en actualización docente en áreas fundamentales con la Universidad Autónoma de Occidente.

- Servicios de Apoyo

Los servicios adicionales y complementarios a los educativos que ofrece la institución a los estudiantes y familiares, son apoyo psicológico, acompañamiento de un trabajador social, servicio de enfermería, restaurante escolar (Con un costo de $900 por estudiante); formación y capacitación a los estudiantes en mecánica automotriz e industrial y emprendimiento empresarial y mediante el proyecto Desarrollo de Aptitudes y Uso Adecuado del Tiempo Libre –DAP- con una cobertura del 100% de la población estudiantil, ofrece escuelas de formación deportiva, grupos artísticos y culturales, brigadas juveniles y arqueológicas, semillero científico, club de inglés y matemáticas y cine club; fortalecimiento y formación de familias a través de la escuela de padres, en temas como la prevención y erradicación del trabajo y abuso sexual infantil, actualización académica de los padres en el área de tecnología e informática y gestión ambiental, psicorientación individual y familiar.

- Infraestructura

  La infraestructura de la Institución se constituye en un área de 14.878 metros cuadrados, de la cual está construida un total de 9.212 $M^2$ incluidos los seis mil metros de zonas verdes; cuenta con biblioteca, aula múltiple, aulas de sistemas e informática bien dotada de computadores y software, laboratorio integrado de ciencias, biología y física y buena dotación de implementos que facilitan a labor de enseñanza-aprendizaje desde el preescolar hasta la media de educación.

  Para facilitar el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales, se cuenta con convenios, alianzas y compromisos de contrapartida internos y externos, que fortalecen y mejoran la calidad y cobertura educativa, así como la definición de los recursos necesarios y disponibilidad de los servicios para la ejecución del plan de mejoramiento en cuanto a los ambientes de aprendizaje (construcción, adecuación y dotación), según propuesta presentada de pertinencia de formación, que apoyan el bienestar de la comunidad educativa en general.

Las directivas y docentes de la Institución Educativa, de acuerdo a su misión visión y objetivos institucionales, tiene igualmente identificados unos propósitos con respecto al quehacer educativo y sus procesos de enseñanza-aprendizaje de formación integral y por competencias, educación para el trabajo con espíritu empresarial, calidad de vida y el servicio a los demás; todo este contexto le ha permitió determinar unos factores en su interior, relacionados así:

- Mejoramiento

  Buscarlo de manera continua y permanente a través de la optimización del talento humano, del conocimiento, del capital financiero, de la infraestructura, de los recursos didácticos y del plan de mejoramiento.

- Innovación

  Avanzar de acuerdo a las tendencias mundiales mediante un modelo pedagógico con espíritu empresarial, la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de manera eficiente y efectiva, el desarrollo de competencias específicas, laborales y empresariales.

- Proyectos

  El diseño dentro del currículo de proyectos de aula, pedagógicos y externos.

- Convenios

  Fortalecer la cadena de formación con proyección comunitaria, a través de convenios con entidades que apoyan el proceso de enseñanza en otros niveles, técnicos o tecnológicos, como el SENA y Los Centros Regionales de Educación Superior -CERES-, que como estrategia del Ministerio de Educación Nacional, buscan desconcentrar la oferta en educación superior (hoy centrada en las ciudades) y ampliar su cobertura, haciendo más equitativo el acceso y contribuyendo al desarrollo social y económico de las comunidades.

- Proyección

  Avanzar hacia el futuro consolidando su modelo educativo mediante el mejoramiento continuo, la socialización del Modelo de Calidad y a través del diseño e implementación de un currículo para el sector azucarero.

- Dificultades

  No obstante contar con planes estratégicos hacia el mejoramiento continuo existen, factores que obstaculizan el avance oportuno, como la dificultad para la socialización de todos los proyectos y planes a la comunidad educativa, la falta de concientización del personal acerca de los modelos educativos utilizados, la poca

disponibilidad de recursos financieros y el tiempo que le toma a algunos docentes asimilar el modelo integral.

Para obtener un mayor conocimiento con respecto a la situación interna de la Institución Educativa y de esta manera construir un Balance Social acorde a la misma, se han diseñado e implementado como instrumentos de recolección de la información, una encuesta para los actores internos, es decir, para los estudiantes, docentes y administrativos, incluyendo en esta última al personal de servicios generales y de apoyo. La encuesta a los estudiantes obedece a un constructo de 15 preguntas, las cuales por su condición de ser abiertas, cerradas y de opción múltiple, facilitan la caracterización de estos actores internos, en la que se indaga sobre la educación y servicios educativos, por la relación de los padres de familia con la Institución, entre otros.

Con respecto a la encuesta para los docentes y directivos, está conformada por un cuestionario de 19 ítems, en los cuales se indaga, entre otros, sobre las características psicolaborales del quehacer docente, los servicios sociales de la Institución y el desarrollo personal. De esta manera las encuestas facilitan la caracterización de estos actores internos.

### 7.1.2 Caracterización de Actores Internos

- Los Estudiantes

  Con respecto a la población estudiantil de un total de 434 estudiantes, se aplica la encuesta a 204, con edades desde los 10 hasta 20 años, donde 96 de ellos son varones y 108 son damas, identificándose que casi un 50% de ellos lleva más de la mitad de sus estudios cursados en dicha institución y que casi la totalidad de esta población estudiantil corresponde a familias de trabajadores del ingenio

Riopaila-Castilla. Son estudiantes que catalogan la metodología y procesos de enseñanza-aprendizaje como excelente en un 44% de los casos encuestados; utilizan y aprovechan los beneficios de la formación extracurricular que ofrece la Institución, así como el apoyo del personal interdisciplinario y la atención que presta.

Manifiestan que existe una buena comunicación con los docentes y administrativos, en quienes se evidencia una gran preocupación y toma de medidas para el bienestar y seguridad de todos al interior de la Institución.

- Los Docentes

En cuanto a los docentes, los hallazgos demuestran que es un personal con edades entre los 24 y 58 años, tienen una procedencia del área de influencia del Ingenio Riopaila-Castilla, con un modelo de contratación a término fijo por 10 meses renovable cada año lectivo; su jornada laboral inicia a las 6:45 a.m. hasta las 4:00 p.m. con sus respectivos espacios de descanso y de alimentación; en la jornada de la mañana los docentes realizan el cumplimiento exclusivo de sus correspondientes asignaciones académicas y actividades programadas con el personal estudiantil y en horas de la tarde se desarrollan las actividades entendidas como complementarias inherentes a su actividad educativa.

Manifiestan cómo la capacitación y actualización docente es para la Institución y la Fundación Caicedo Gonzales uno de los pilares fundamentales para la ejecución de su objeto social a través de la educación, puesto que para el desarrollo de la misma se preocupan y procuran que su personal se encuentre bien preparado para impartir formación a sus estudiantes. Además de la formación y actualización educativa propia e inherente a su labor los docentes también reciben

capacitaciones en diversas áreas familiares, personales, sociales, financieras, entre otras.

- Los Directivos

Están conformados por la Coordinadora Académica quien cuenta con una formación como docente normalista y el Rector, quien es Especialista en Ética y Pedagogía de Valores, funcionarios con varios años de experiencia en el sector y con 41 y 20 años de vinculación con la institución respectivamente; sus funciones obedecen a actividades operativas como administrativas, de esta manera la coordinación académica se encarga de las funciones operativas educativas, como la asignación académica de docentes, la planificación horaria de las clases y demás actividades inherentes al proceso educativo y formativo de estudiantes y de enseñanza de los docentes; entre tanto la rectoría del colegio se encarga de la planeación estratégica, directiva y administrativa, de acuerdo a los fines educativos propios del Plan Educativo Institucional y de conformidad con la normatividad emanada del Ministerio de la Educación.

- Los Administrativos

Este personal está conformado por 5 mujeres y 1 hombre distribuidos así: una psicóloga de 36 años y vinculada desde hace 4 años; un auxiliar administrativo de 53 años vinculado a la institución desde hace 24 años; una secretaria académica de 32 años y vinculada a la institución desde hace 4 años; una enfermera de 56 años vinculada hace 20 años; una bibliotecóloga de 59 años vinculada a la institución desde hace 17 años y un aprendiz del SENA de 39 años, éste último vinculado desde 3 meses

Las funciones del personal administrativo corresponden a actividades propias asignadas a sus respectivos cargos y que se direccionan según los lineamientos del manual de funciones de la Institución; así en el área de psicología se tiene como finalidad proteger a los estudiantes y proporcionarles al máximo todas las posibilidades y oportunidades que les permita desarrollarse íntegramente en sus actividades y desempeño académico, con un adecuado seguimiento y atención de posibles problemáticas que les puedan afectar. Por otra parte el auxiliar administrativo, la secretaria académica y el aprendiz SENA se encargan de brindar apoyo y soporte administrativo en la gestión educativa, como en las actividades contables, manejo de archivo activo e inactivo, dirección de información estadística, costos educativos, certificaciones y atención al público, entre otros; mientras que la bibliotecóloga y la enfermera centran sus actividades en el apoyo que prestan a la labor educativa desde cada área, en esa medida, la primera brinda asesoría y acompañamiento en el desempeño académico de los estudiantes de la institución y el público en general que haga uso de las instalaciones y material de apoyo, consulta e investigación de la biblioteca y la enfermera procura la prevención y atención inicial de primeros auxilios a los estudiantes y comunidad educativa en general, además, se lideran desde esta área, proyectos en gestión escolar del riesgo y capacitaciones de primeros auxilios a estudiantes que posteriormente integran la brigada de atención escolar en primeros auxilios de la Institución.

- Personal de Apoyo

Está conformado por cinco colaboradores integrantes de los servicios generales, de los cuales dos son hombres con edades de 36 y 34 años y una mujer de 48 años de edad; además de dos personas (mujeres) adicionales encargadas de la manipulación de los alimentos. El personal de servicios generales realiza actividades relacionadas con el aseo general del plantel educativo, mensajería,

jardinería, conservación y enlucimiento de las diferentes zonas de la institución y vigilancia en general. Corresponde a 10 empleados, entre los que se incluye a quienes laboran en el restaurante escolar, aseo general, vigilancia, bibliotecóloga, psicóloga y la enfermera.

7.1.2.1 Tabulación y Análisis de la Información de las Encuestas para Actores Internos

- Encuestas a Estudiantes

1. ¿Hace cuánto tiempo estudia en la Institución Educativa?

Tabla 1. Tiempo de estudio en la Institución Educativa

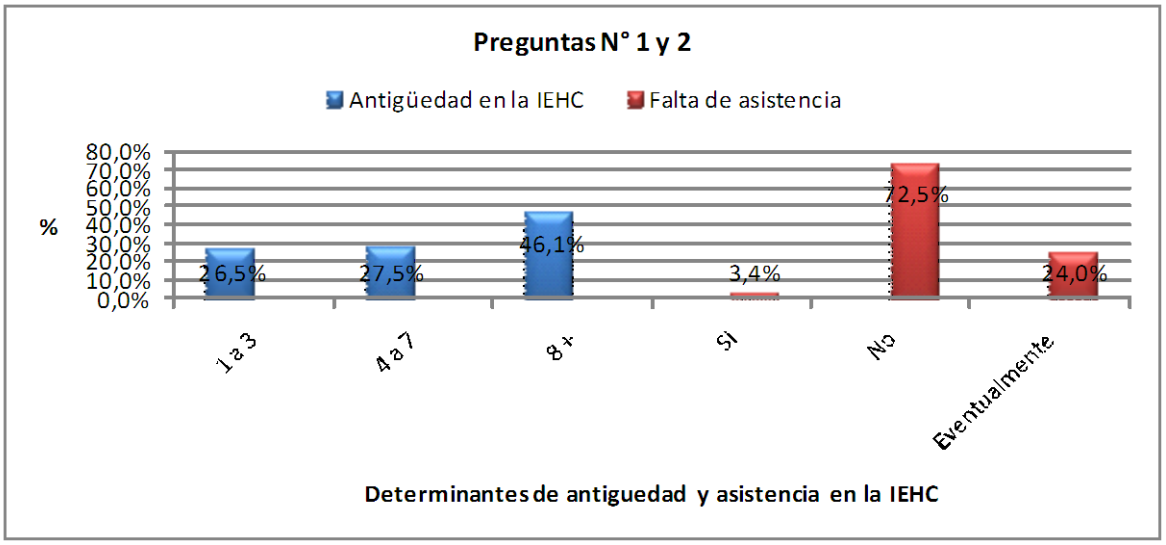
| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| De 1 a 3 años | 54 | 26,5% |
| De 4 a 7 años | 56 | 27,5% |
| De 8 años en adelante | 94 | 46,1% |
| Total | 204 | 100% |

2. ¿Falta usted con frecuencia a las clases?

Tabla 2. Frecuencia de faltas a clases

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 7 | 3,4% |
| No | 148 | 72,5% |
| Eventualmente | 49 | 24,0% |
| Total | 204 | 100% |

Gráfica 1. Antigüedad de estudiantes en la Institución Educativa



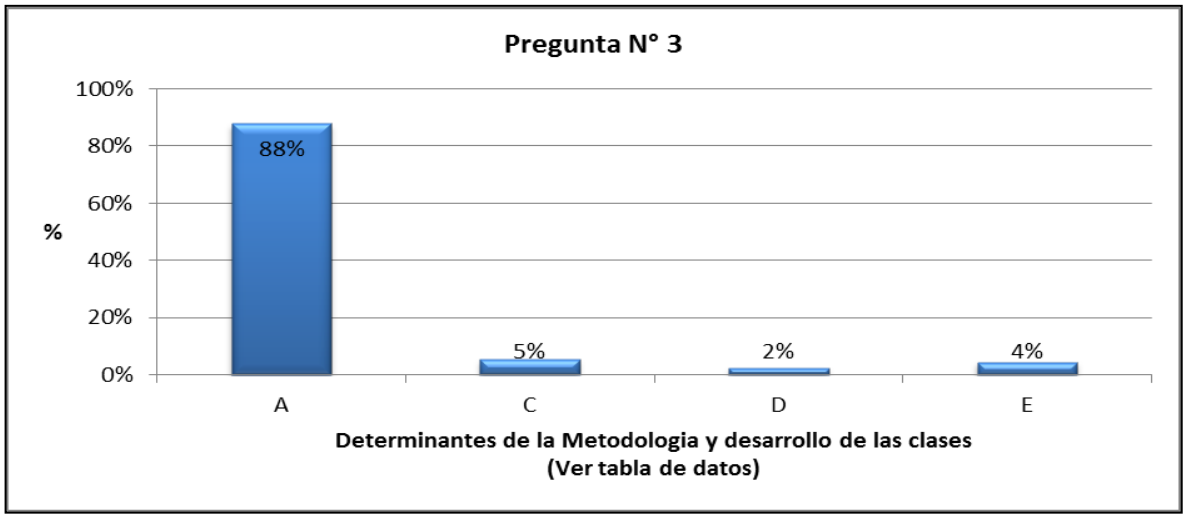

Con respecto a la antigüedad en la Institución, se tiene que el 46.1% de los encuestados lleva más de 8 años en ella; el 27.5% representa entre 4 y 7 años de antigüedad y el 26% restante de los estudiantes, lleva entre 1 y 3 años de estar allí; esta permanencia obedece no sólo a la identificación individual que les otorga el ser hijos de trabajadores del Ingenio Riopaila-Castilla en su gran mayoría, sino la confianza en la modalidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y los beneficios que ofrece la Fundación Caicedo González a través de este centro formativo. En cuanto al ausentismo escolar, se evidencia que el 72.5% de los encuestados no falta con frecuencia a clases, el 24% eventualmente falta por motivos justificados y un 3.4% si presenta reconoce su ausentismo, aunque igualmente manifiestan que tiene su justificación personal o familiar.

3. ¿Se siente a gusto con las clases en su metodología y desarrollo?

Tabla 3. Satisfacción con las clases, su desarrollo y metodología

| Opción | | Fa | Fr |
|---|---|---|---|
| Sí, porque su metodología es dinámica, interesante y entendible contribuyendo a la formación personal | A | 179 | 87,7% |
| Sí, pero podrían mejorar la metodología y temática de algunas materias. | C | 11 | 5,4% |
| No, porque en su metodología falta temática, pedagogía y exigencia | D | 5 | 2,5% |
| No, porque la metodología no es dinámica haciendo las clases aburridas y monótonas. | E | 9 | 4,4% |
| Total | | 204 | 100% |

Gráfica 2. Metodología y desarrollo de las clases




En esta pregunta se encuentra que 87.7% de los estudiantes si se siente a gusto con la metodología en las clases y desarrollo de las mismas, un 5.4% si está de acuerdo pero desearía algunas modificaciones, el 4.4% no está de acuerdo por a temática y nivel de exigencia y un 2.5% restante tampoco está de acuerdo por la falta de dinamismos en las clases. Este ítem permite determinar que más de la mitad de los encuestados se

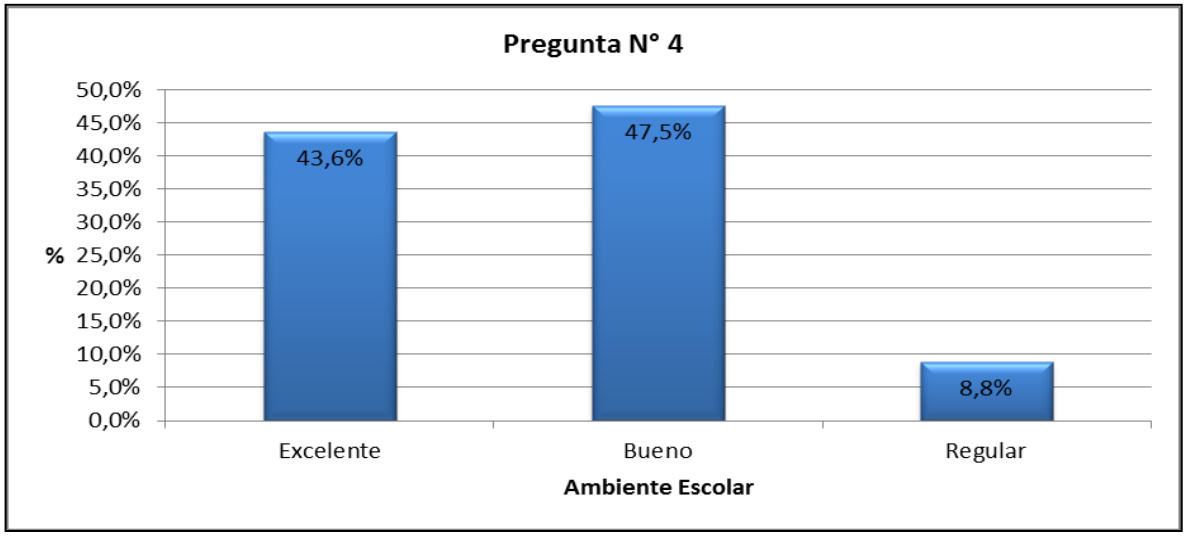
encuentran a gusto, y si bien es un mínimo porcentaje el que no se siente a gusto, se debe tener en cuenta para realizar las correcciones o modificaciones metodológicas y pedagógicas que fortalezcan el proceso educativo y formativo.

4. ¿El ambiente escolar de la Institución Educativa es Excelente Bueno o Regular?

Tabla 4. Ambiente escolar

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 89 | 43,6% |
| Bueno | 97 | 47,5% |
| Regular | 18 | 8,8% |
| Total | 204 | 100% |

Gráfica 3. Ambiente escolar




La calificacion dada al ambiente escolar alcanza en el nivel nueno el mayor porcentaje con un 47.5%, seguido del nivel excelente con un 43.6% y finalmente un 8.8% como regular; esta pregunta conlleva adicionalmente el interés de indagar cada nivel de calificación a qué obedece, por tanto se presenta la interpretación en el siguiente gráfico

## 4.1 ¿El ambiente excelente obedece a?

Tabla 5. Ambiente escolar excelente

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Docentes | 20 | 9,8% |
| Directivos | 6 | 2,9% |
| Infraestructura | 15 | 7,4% |
| Clases | 20 | 9,8% |
| Compañeros | 12 | 5,9% |
| Todos los anteriores | 10 | 4,9% |
| Docentes y clases | 6 | 2,9% |
| Total | 89 | 43,6% |

## 4.2 ¿El ambiente bueno obedece a?

Tabla 6. Ambiente escolar bueno

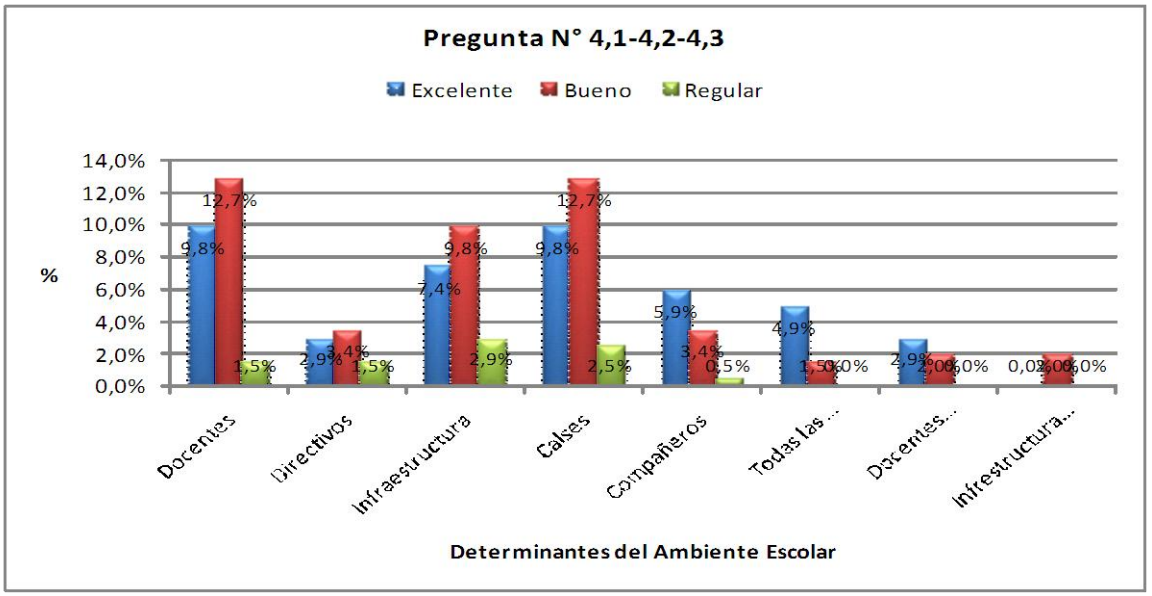
| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Docentes | 26 | 12,7% |
| Directivos | 7 | 3,4% |
| Infraestructura | 20 | 9,8% |
| Clases | 26 | 12,7% |
| Compañeros | 7 | 3,4% |
| Todos los anteriores | 3 | 1,5% |
| Docentes y clases | 4 | 2,0% |
| Infraestructura y Clases | 4 | 2,0% |
| Total | 97 | 47,5% |

## 4.3 ¿El ambiente regular obedece a?

Tabla 7. Ambiente escolar regular

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Docentes | 3 | 1,5% |
| Directivos | 3 | 1,5% |
| Infraestructura | 6 | 2,9% |
| Clases | 5 | 2,5% |
| Compañeros | 1 | 0,5% |
| Total | 18 | 8,8% |

Gráfica 4. Determinantes del ambiente escolar




Los docentes y las clases respectivamente, alcanzan el mayor porcentaje como motivo de la calificación excelente con un 9.8%, seguidos de la infraestructura con un 7.4% y los compañeros con un 5.9%; todo esto que en su conjunto motiva necesariamente su permanencia y el bajo ausentismo escolar; consecuentemente con las repuestas del ítem anterior, siguen siendo los docentes y las clases con un 12.7% respectivamente de

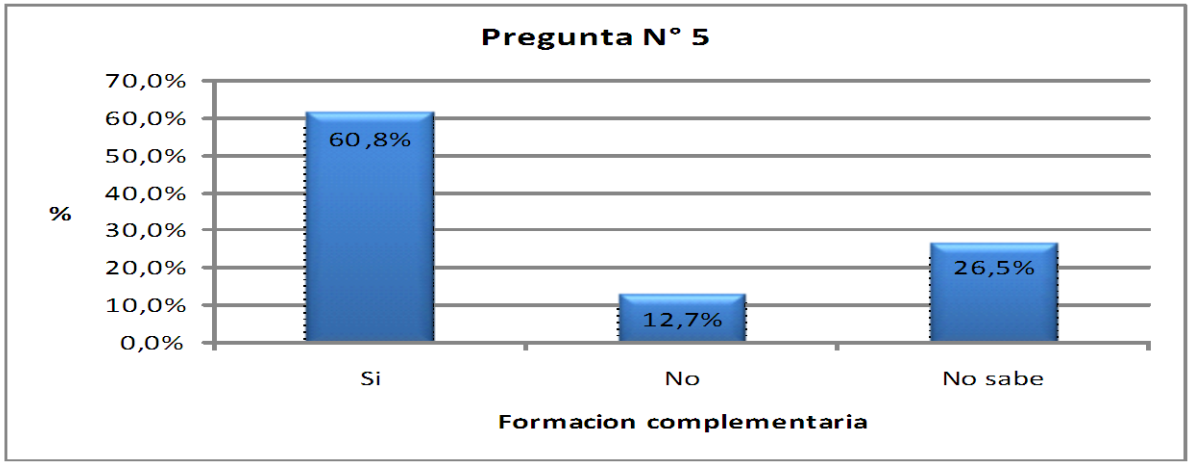
calificación buena, los que favorecen el buen ambiente escolar de la Institución, seguidos de la infraestructura con 9.8%. El ambiente regular para los encuestados obedece a la infraestructura con 2.9%, las clases con un 2.5% y mínimamente los docentes y directivos. En cuanto a las calificaciones obtenidas cuando se combinan factores como docentes y clases, infraestructura y clases y todas las anteriores, se obtienen unos porcentajes bajos en la percepción negativa del ambiente escolar; lo que permite evidenciar que los estudiantes se encuentran a gusto en su entorno formativo y educativo.

5. ¿Tiene conocimiento de la existencia en la Institución de la formación complementaria extracurricular diferente de las clases?

Tabla 8. Existencia de formación complementaria

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 124 | 60,8% |
| No | 26 | 12,7% |
| No sabe | 54 | 26,5% |
| Total | 204 | 100% |

Gráfica 5. Formación complementaria



La jornada complementaria ofrecida por la Institución es del conocimiento del 60.8% de los encuestados, seguido de un 26.5% que no sabe de qué se trata y un 12.7% que definitivamente desconoce estas actividades extracurriculares; factor que puede obedecer a una falta de divulgación o el poco interés de algunos estudiantes en participar de ellas. Frente al conocimiento de un porcentaje de la población estudiantil de dichas actividades así como su participación en ella, se tienen las siguientes interpretaciones:

## 5.1 ¿Qué clases de formación complementaria extracurricular existen?

Tabla 9. Clase de formación complementaria

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Sena | 12 | 9,7% |
| Preicfes | 16 | 12,9% |
| Grupo de Scouts | 7 | 5,6% |
| Refuerzos académicos | 4 | 3,2% |
| Escuela de Ingles | 12 | 9,7% |
| Grupos Deportivos | 43 | 34,7% |
| Grupos Culturales | 20 | 16,1% |
| Taller de mecánica | 10 | 8,1% |
| Total | 124 | 100% |

## 5.2 ¿La formación y capacitación complementaria es?

Tabla 10. Calificación de la formación complementaria

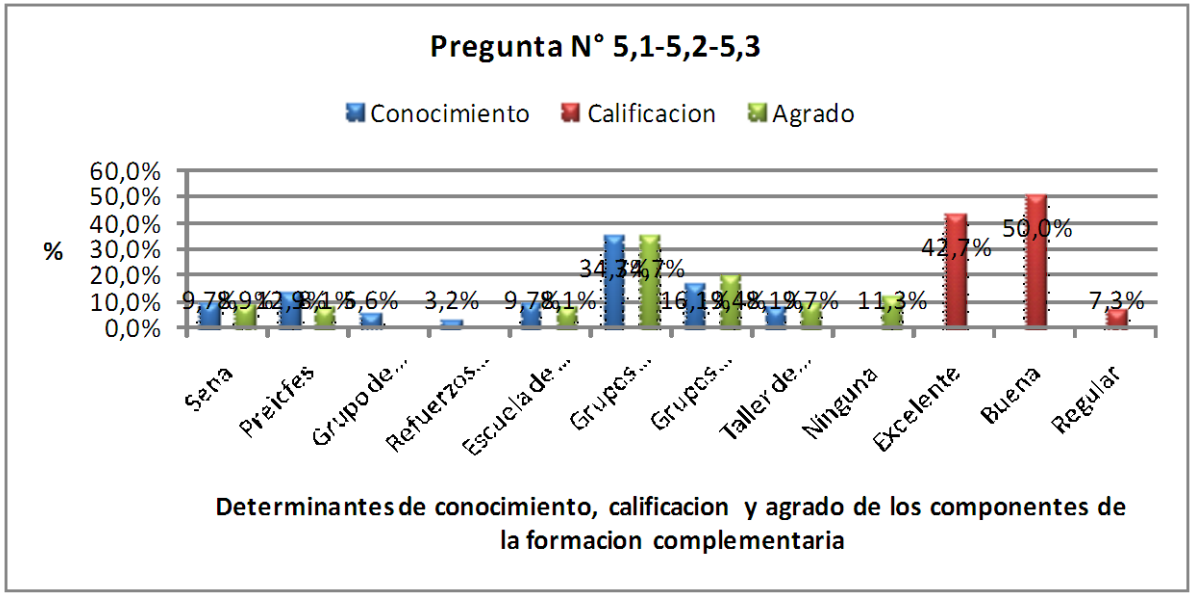
| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 53 | 42,7% |
| Buena | 62 | 50,0% |
| Regular | 9 | 7,3% |
| Total | 124 | 100% |

5.3 ¿La formación y capacitación complementaria que más le agrada es?

Tabla 11. Agrado por la formación complementaria

| Opción | | Fa | Fr |
|---|---|---|---|
| Grupos deportivos | A | 43 | 34,7% |
| Sena | B | 11 | 8,9% |
| Preicfes | C | 10 | 8,1% |
| Ninguna | D | 14 | 11,3% |
| Grupos culturales | E | 24 | 19,4% |
| Escuela de Ingles | F | 10 | 8,1% |
| Taller de mecánica | G | 12 | 9,7% |
| Total | | 124 | 100% |

Gráfica 6. Agrupación de factores de la formación complementaria




La formación extracurricular en el tema deportivo es la de mayor conocimiento con el 34.7 %, seguida de la preparación para las pruebas ICFES con un conocimiento de ellas del 12.9%, luego identificación favorable igualmente se encuentran las actividades de formación ofrecidas por el SENA y el taller de mecánica con un 9.7% y 8.1% respectivamente, finalmente el grupo de Scouts y refuerzos académicos con un 5.6 y

3.2% respectivamente; es decir, que si bien existe un conocimiento de estas actividades, se requiere fortalecer más en los estudiantes la importancia de éstas y su decidida participación.

Para aquellos estudiantes que participan de las jornada complementaria, ésta les resulta buena en un 50% de los casos, excelente para el 42.7% de ellos y regular en un 7.3%; la que más les agrada es la relacionada con los grupos deportivos en un 34.7%, seguidos de los grupos culturales en un 19.4%, el taller de mecánica con un 9.7%, los servicios del SENA en un 8.9% y las actividades de Preicfes e inglés en un 8.1% respectivamente, de igual manera el 11.3% manifestó que no le gustaba ninguna de ellas.

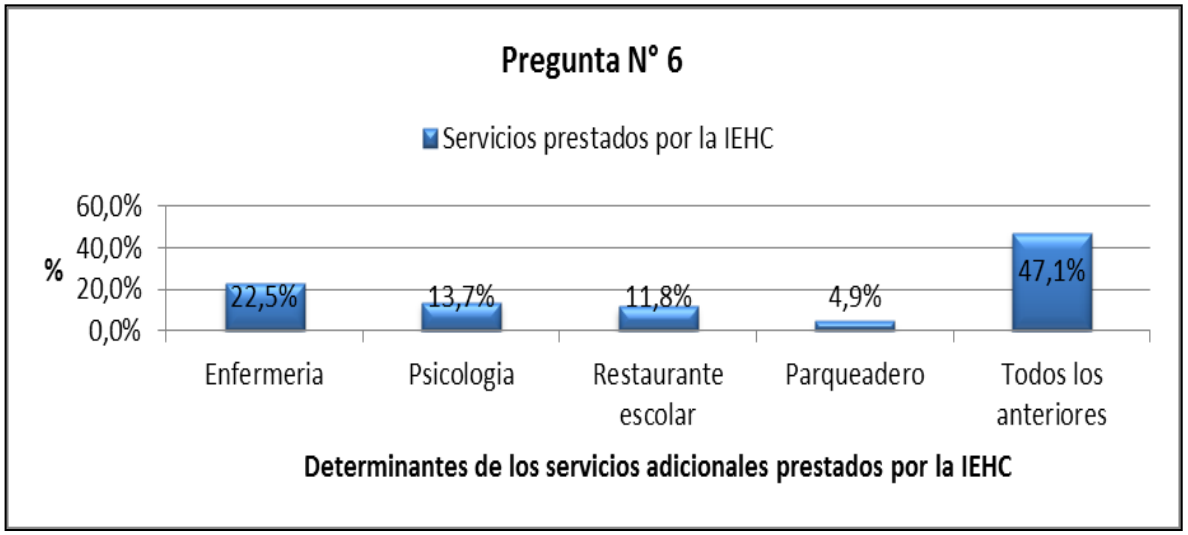
De lo anterior se puede inferir que existe una respuesta favorable a estas actividades que no solo fortalecen el proceso educativo, sino el desarrollo integral de los estudiantes, por lo que es pertinente motivar un poco más su práctica en toda la población estudiantil.

6. ¿Qué servicios adicionales presta la Institución Educativa?

Tabla 12. Servicios adicionales

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Enfermería | 46 | 22,5% |
| Psicología | 28 | 13,7% |
| Restaurante escolar | 24 | 11,8% |
| Parqueadero | 10 | 4,9% |
| Todos los anteriores | 96 | 47,1% |
| Total | 204 | 100% |

Gráfica 7. Determinantes de Servicios adicionales




Los servicios de apoyo o adicionales que presta la Institución son reconocidos por los estudiantes, donde se tiene que el mayor porcentaje es asignado para todos en su conjunto con un total del 47.1% de conocimiento, y de manera individual el más reconocido es el servicio de enfermería con un 22.5%, seguido de la atención psicológica con un 13.7%, el restaurante escolar con 11.8% y finalmente el parqueadero con un 4.9%.

Por tal conocimiento y uso que hacen de estos servicios, puesto que cada uno de ellos cuenta con un espacio propio dentro de la Institución donde se atiende a los estudiantes y que busca una mejor calidad educativa y de convivencia, los encuestados le asignan una calificación a cada uno de ellos, así:

- Servicio de Enfermería, un 73% considera que es bueno, seguido de un 11% que señala que es y como regular lo califica el 16%. Los estudiantes manifiestan sentirse a gusto con este servicio, ya que de esta manera la institución muestra su preocupación por la integridad física de sus alumnos; los estudiantes que calificaron este servicio como regular, lo sustentan diciendo que los medicamentos suministrados son muy limitados.

- Consultorio Psicológico: creen que es bueno el 57% de los encuestados, excelente el 39%, y regular un 4% de ellos. El consultorio psicológico tuvo una muy buena calificación, pues los estudiantes resaltan la labor realizada por la persona encargada del mismo; esta dependencia tiene una responsabilidad muy importante cuando se trata del ambiente escolar de la institución, ya que es la psicóloga la encargada de solucionar cualquier inconveniente entre los miembros de la comunidad educativa; además de estar pendiente de la salud emocional de los alumnos, con el fin de que tengan el adecuado desempeño en sus actividades escolares.

- Restaurante Escolar: para el 41% de los estudiantes encuestados este servicio es regular, un 35% considera que es bueno y el 24% señala que es excelente 24%; la calificación regular obedece al menú y la poca variedad que ofrece, siendo por el contrario la calificación de bueno debido a los alimentos suministrados y por la facilidad económica de acceder a dicho servicio.

- Grupos Deportivos y Culturales: el 56% de los encuestados lo determina como bueno con un 56%, creen que es excelente el 33% y lo señalan como regular el 11%. Los grupos culturales y deportivos tuvieron una calificación positiva por ser espacios en los cuales los estudiantes pueden desarrollar actividades relacionadas con sus gustos y aficiones al interior de la institución, los alumnos que los califican como regular son aquellos que no hacen uso de estos grupos.

7. ¿En alguna oportunidad ha tenido inconvenientes, discusiones y/o altercados con los docentes, estudiantes, directivos o administrativos?

Tabla 13. Inconvenientes en la Institución Educativa

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 66 | 32,4% |
| No | 138 | 67,6% |
| Total | 204 | 100% |

7.1 ¿Qué acciones se tomaron para la consecución de la solución del problema?

Tabla 14. Acciones mejoradoras para los inconvenientes

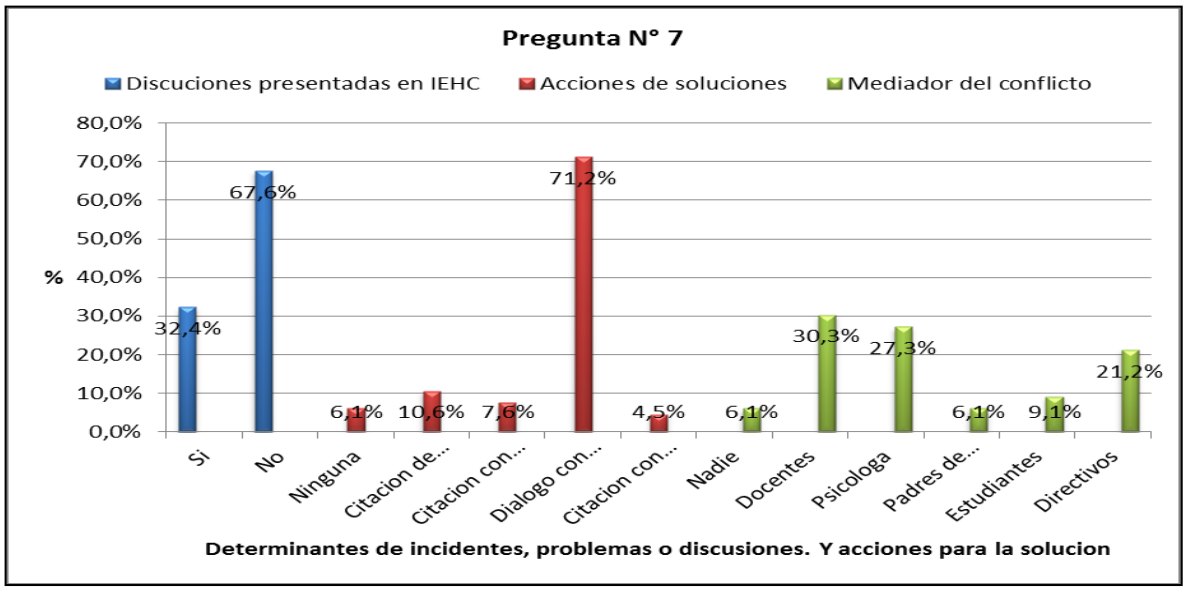
| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Ninguna | 4 | 6,1% |
| Citación de padres de familia | 7 | 10,6% |
| Citación con directivos | 5 | 7,6% |
| Dialogo directo con involucrado | 47 | 71,2% |
| Citación con psicóloga | 3 | 4,5% |
| Total | 66 | 100% |

7.2 ¿Quién realizó la acción de resolución del conflicto?

Tabla 15. Persona que ejecutó la acción mejoradora

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Nadie | 4 | 6,1% |
| Docentes | 20 | 30,3% |
| Psicóloga | 18 | 27,3% |
| Padres de familia | 4 | 6,1% |
| Estudiantes | 6 | 9,1% |
| Directivos | 14 | 21,2% |
| Total | 66 | 100% |

Gráfica 8. Determinantes de los inconvenientes




Los inconvenientes propios de una convivencia escolar, el 67.6% de los encuestados manifiesta que no los han tenido y un 32.4% señala que si se han presentando; al respecto se tiene que las acciones tomadas para la solución de los mismos han sido en un 71.2% el diálogo directo entre los involucrados, seguido de la citación a los padres de familia en un 10.6%, no se han realizado acciones al respecto en un 6.1% de los casos y la solución se ha dado a través de la psicóloga en un 4.5%.

Estas acciones solucionadoras de los conflictos o inconvenientes las llevado a cabo los docentes en un 30.3% de los casos, luego la psicóloga en un 27.3%, la participación de los directivos se ha dado en un 21.2%, han sido los docentes mismos en un 9.1%, también los padres de familia intervienen en un 6.1% de los casos y nadie actúa al respecto en un 6.1%. Merece la pena señalar que aquellos estudiantes que manifiestan haber tenido inconvenientes, resaltan cómo éstos no han sido de mucha representatividad para la convivencia escolar, puesto que obedecen a diferencias propias del entorno y que como se evidencia en las respuestas su solución es acogida por muchos miembros de la comunidad educativa

8. ¿Existe buena comunicación con docentes y directivos?

Tabla 16. Comunicación con docentes y directivos

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 174 | 85,3% |
| No | 30 | 14,7% |
| Total | 204 | 100% |

9. ¿Los llamados de atención de los docentes o directivos por faltas cometidas son Fuertes, Normales o Suaves?

Tabla 17. Llamados de atención

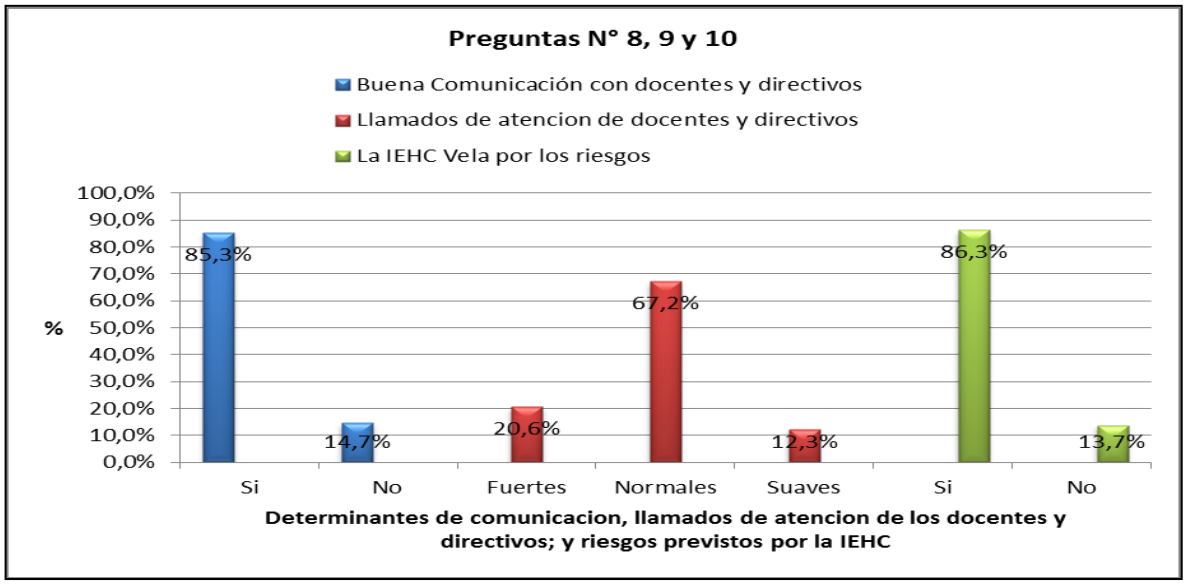
| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Fuertes | 42 | 20,6% |
| Normales | 137 | 67,2% |
| Suaves | 25 | 12,3% |
| Total | 204 | 100% |

10. ¿La institución educativa se preocupa por evaluar los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos de los estudiantes?

Tabla 18. Evaluación de riesgos

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 176 | 86,3% |
| No | 28 | 13,7% |
| Total | 204 | 100% |

Gráfica 9. Determinantes de llamados de atención




La interpretación de estas tres preguntas y su integración se debe a su relación en cuanto a las comunicación que se da con los directivos y docentes y las acciones que estos llevan a cabo en pro de dicha comunicación; es así que se encuentra que si hay comunicación con ellos en un 85.3% y no en un 14.7%, esta última respuesta manifiestan quienes así responden que se debe a los llamados de atención o al no ser tenidos en cuenta para algunas actividades.

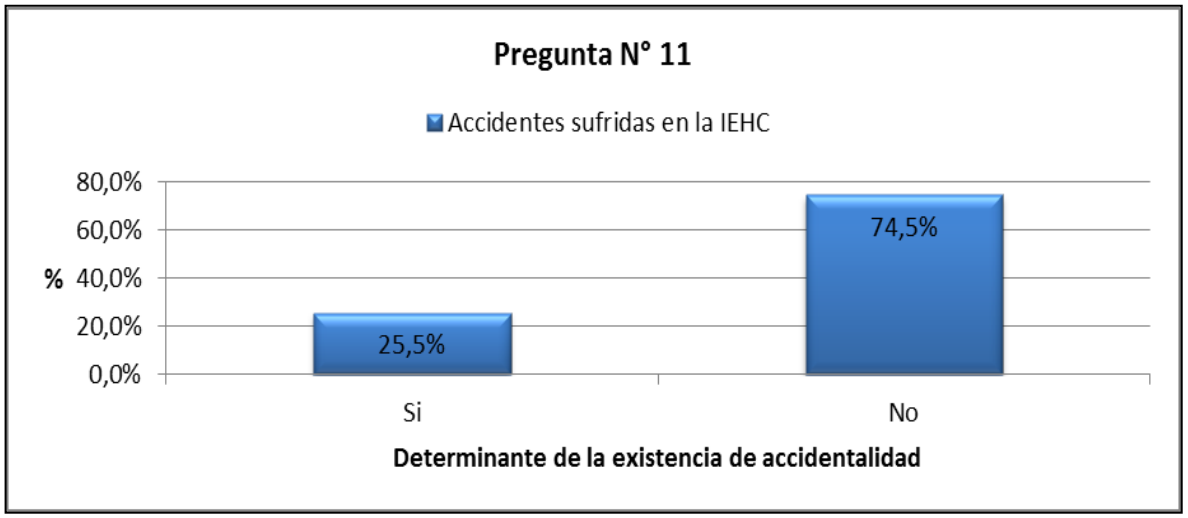
De dichos llamados de atención, encuentran los estudiantes que son normales en un 67.2%, fuertes para el 20.6% de los encuestados y suaves para el 12.3%; lo que demuestra que en términos generales las correcciones se hacen adecuada y respetuosamente. En este mismo sentido de comunicación y estar atentos los docentes y directivos por el bienestar de los estudiantes, se evidencia cómo su preocupación por evaluar y prevenir cualquier tipo de riesgo se da en un 86.3% y no se da en un 13.7%

11. ¿Ha sufrido accidentes dentro de las instalaciones de la IEHC?

Tabla 19. Accidentes escolares

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 52 | 25,5% |
| No | 152 | 74,5% |
| | 204 | 100% |

Gráfica 10. Accidentalidad escolar




Con respecto a la accidentalidad en la Instirtución, el 74.5% de los encuestados manifiesta que nunca la ha sufrido y un 25.5% respoden que si, este último porcentaje igualmente señala que obedecen a situaciones propias de las actividades deportivas u otras realizadas como parte del proceso educativo.

12. ¿La Institución Educativa promueve y desarrolla programas de capacitación para sus padres o familiares?

Tabla 20. Capacitación

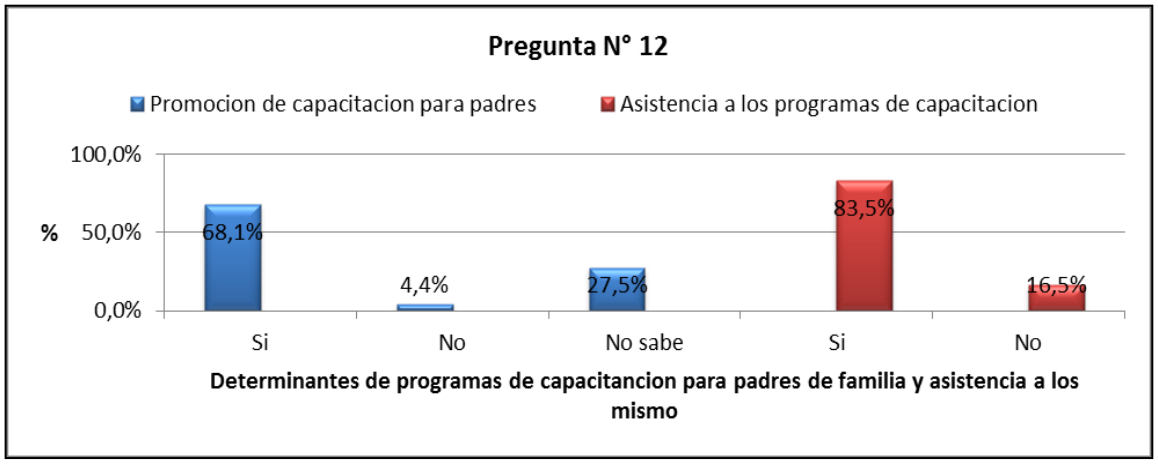
| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 139 | 68,1% |
| No | 9 | 4,4% |
| No Sabe | 56 | 27,5% |
| Total | 204 | 100% |

12.1 ¿Sus padres o familiares hacen uso de los programas de capacitación ofrecidos por la institución?

Tabla 21. Uso de los programas de capacitación

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 116 | 83,5% |
| No | 23 | 16,5% |
| Total | 139 | 100% |

Gráfica 11. Determinantes de la capacitación



En cuanto a la capacitación promovida por la Institución para los padres de familia, el 68.1% de los encuestados si conoce de ella, un 27.5% no sabe nada al respecto y un 4.4% responde rotundamente que no.  de esto se encuentra que un 56.86% de los padres de familia asiste a estos programas de capacitación y un 43.14% no hace uso de estos beneficios, de lo cual consideran los estudiantes, sus padres no los utilizan por tiempo o falta de interés.

13. ¿Conoce usted si la Institución otorga Becas a los estudiantes?

Tabla 22. Becas escolares

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 150 | 73,5% |
| No | 10 | 4,9% |
| No sabe | 44 | 21,6% |
| Total | 204 | 100% |

14. ¿La institución reconoce los logros y méritos de los estudiantes en áreas académicas, sociales, culturales, otros?

Tabla 23. Reconocimiento de logros y méritos

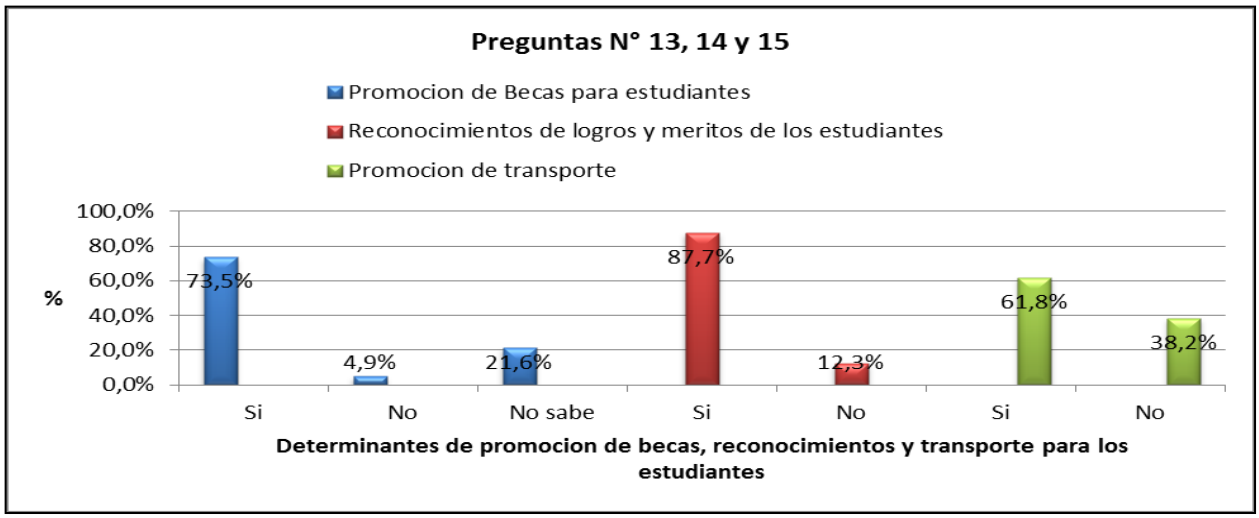
| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 179 | 87,7% |
| No | 25 | 12,3% |
| Total | 204 | 100% |

15. ¿La institución educativa promueve programas de transporte escolar para los estudiantes?

Tabla 24. Transporte escolar

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 126 | 61,8% |
| No | 78 | 38,2% |
| Total | 204 | 100% |

Gráfica 12. Determinantes de becas escolares y transporte




La integración de las tres preguntas anteriores permite identificar que con respecto a las becas ofrecidas por la Institución, el 73.53% de los encuestados afirma que si sabe de su existencia, el 21.6% no sabe del tema y el 4.9% no sabe nada de ellas; siendo las becas un reconocimiento al rendimiento académico, en cuanto a este mismo tema de los meritos, el 87.75% reconoce que esto se hace a través de las izadas de bandera, las menciones de honor, entre otros; el 12.25% manifiesta que los reconocimientos no se hacen.

En cuanto al conocimiento del beneficio del transporte el 100% de ellos lo conoce y reconoce como un gran apoyo, sobre todo para quienes viven en zonas alejadas del centro educativo.

- Entrevistas a Docentes

  Con base en el constructo de la entrevista aplicada a los 21 docentes cuyas edades oscilan entre los 24 y 58 años de edad y quienes cuentan con una formación que va desde normalistas, tecnólogos, profesionales hasta especialistas, en la que se abordan temas relacionados con el clima laboral, la interacción con estudiantes y compañeros, los servicios y beneficios que ofrece la

institución a su personal, el reconocimiento y en general el grado de satisfacción al interior del centro educativo, se tiene que 20 de ellos, es decir, casi el 100% cuentan con una modalidad de contratación a término fijo por 10 meses el cual es renovable cada año lectivo y uno de ellos está contratado a medio tiempo. De esta modalidad de contrato si bien no genera una estabilidad laboral, si se debe mencionar que más del 50% de los docentes actuales han estado presentes en la institución a lo largo del crecimiento de la misma, siendo los docentes restantes parte de ella desde hace varios años ya.

Reconoce el 100%, que las prestaciones sociales legales enmarcadas en el contrato laboral, se ejecuta acorde a las disposiciones propias del código sustantivo del trabajo, dándole cumplimiento a las leyes establecidas con respecto a la seguridad social y en salud, servicios adicionales y estabilidad en cuanto a lo dispuesto dentro de la contratación.

Para el 100%, el clima laboral facilita el ejercicio de su quehacer educativo y formativo en la población estudiantil, puesto que las relaciones y comunicación entre compañeros, directivos, estudiantes y padres de familia genera unas condiciones adecuadas para el desarrollo de la jornada y de las actividades extracurriculares, así como de la interacción social por fuera de la institución, pues como lo menciona uno de los entrevistados de mayor tiempo de vinculación "*no hay envidias y competencias, pues somos un grupo de compañeros de trabajo unido*". Lo anterior debido al buen trato y comunicación en las diversas actividades propias de su labor, incluso en el momento de exponer sus criterios, ideas o propósitos, los cuales se someten al estudio, aprobación y puesta en práctica de todos los miembros del cuerpo docente y directivos; siendo además de gran valor y consideración por parte de los docentes, el reconocimiento de los logros y méritos individuales y grupales que se realiza por parte de las directivas y Consejo Académico.

En el desarrollo de la labor educativa referencia el 100% de los entrevistados, la seguridad y excelente dotación de las instalaciones físicas, facilita el óptimo desempeño de los procesos para todos los actores internos, así como la participación de la comunidad educativa en general en las diferentes actividades que se programan como parte complementaria. Como toda entidad dentro de su marco de responsabilidad empresarial, velar por sus funcionarios es parte fundamental de su objeto, por lo cual se llevan a cabo campañas de esparcimiento y recreación, como integraciones de personal y otras actividades.

La jornada extracurricular o complementaria que se realiza en horas de la tarde en la institución, comprende la orientación estudiantil; la administración del proceso educativo; la planeación y evaluación de los diferentes planes de aula; actividades formativas en cultura, deportes, tecnología, entre otros; atención a padres de familia; actividades de investigación y actualización pedagógica relacionadas con el PEI y diferentes proyectos pedagógicos y estratégicos, que apoyan el proceso de enseñanza-aprendizaje y fortalecen el compromiso de los docentes con la institución, lo que al respecto afirma uno de ellos *"nunca me gusta faltar, la responsabilidad ante todo, incluso enfermo hago el esfuerzo de laborar, a menos que verdaderamente sea una situación de fuerza mayor".*

Con respecto a la capacitación y actualización recibidas, los docentes consideran son uno de los pilares fundamentales para la ejecución de su objeto social a través de la educación, puesto que para el desarrollo de la misma tanto la Fundación Caicedo González como las directivas de la institución, se preocupan y procuran que el personal se encuentre bien preparado para impartir formación a los estudiantes; esta capacitación también aborda diversas áreas y temas como la familia, el crecimiento personal, relaciones sociales, actividades financieras, entre otros; que son bien aceptadas por los docentes.

Estos servicios y oportunidades de mejoramiento, se realizan con el objeto de promover la realización profesional y personal de los docentes y se generan a través de convenios con entidades como el SENA y otras instituciones, que ofrecen programas de estudio, actualizaciones, seminarios, esparcimiento, entre otros, para los cuales las directivas facilitan la utilización de tiempo de la jornada escolar para poder asistir a las diversas actividades programadas, pues existe un alto concepto de la importancia de la educación para los educadores.

Finalmente y en cuanto a las dificultades que se generan para el desarrollo de la actividad docente, en su totalidad los entrevistados coincide en que se debe a aquellas situaciones comunes que la convivencia al interior de la institución entre docentes y estudiantes, puede generar; sin embargo, las de mayor incidencia siempre son atendidas de la mejor manera posible y bajo los parámetros de la resolución de conflictos, buscando siempre la convivencia sana y bienestar de todos los actores.

- Entrevistas a Directivos

En este apartado de la investigación, se cuenta con la entrevista realizada a la coordinadora académica de la Institución, quien ofrece la información pertinente sobre los aspectos de dirección educativa, operativa y estratégica.

Manifiesta la Coordinadora para iniciar, que en la Institución se presentan un clima laboral excelente, con excelentes niveles de comunicación y relación directa entre directivos, docentes y estudiantes, así como con la comunidad educativa en general y directivos de la Fundación Caicedo González; donde tienen lugar los reconocimientos frente al buen desempeño y exaltación de la labor.

Desde la dirección y en términos de contratación del personal, la Coordinadora afirma que existe una notable estabilidad laboral del personal, que se refleja en la

antigüedad de varios de los funcionarios independientemente del tipo de contratación, es decir, a término fijo, tiempo completo o medio tiempo, contrato a término indefinido y contrato por prestación de servicios, que son las modalidades a través de las cuales la Fundación vincula a cada uno de los colaboradores.

Estos tipos de vinculación legal proporcionan al empleado su respectiva seguridad social y además de ello, pueden gozar de los beneficios adicionales que les ofrecen la Institución y la Fundación Caicedo González, en términos de salud, recreación; descuentos en las matrículas y mensualidades para sus hijos que estudian allí mismo; subsidio de alimentación en el restaurante escolar; cubrimiento total de gastos, movilidad y alimentación para capacitaciones y formación del personal, que vale la pena resaltar son frecuentes en diferentes temas; préstamos y asesorías financieras a través de entidades bancarias por libranza y descuento de nómina; préstamos a corto plazo directamente con la Fundación Caicedo González y la facilidad de acceder a un plan corporativo de telefonía móvil.

Las funciones de la coordinación académica obedecen a la gestión educativa y operativa de la misma, están a cargo de una docente normalista de 59 años de edad, con una vinculación con el colegio desde hace 41 años. Asegura que sus funciones están bien definidas dentro del respectivo manual de funciones, que incluyen actividades operativas educativas, como la asignación académica de docentes, la planificación horaria de las clases y demás inherentes al proceso educativo y formativo de estudiantes y de enseñanza de los docentes. Con base en su criterio y teniendo en cuenta las políticas y lineamientos de la Fundación, del MEN y de la Institución misma, afirma que el 100% del personal que allí labora, se direcciona de manera estratégica al cumplimiento de los objetivos y metas de la prestación de un óptimo servicio de educación.

Lo anterior se constata mediante las oportunidades de acceso a la profesionalización docente, que enaltecen la importancia de la capacitación y excelente preparación para el ejercicio del servicio educativo, proporcionando los espacios y tiempos para la ejecución de estudios e incluso la canalización de determinados programas a través de instituciones que en convenio proveen dichos estudios. Se contribuye con tiempo extracurricular en cada una de las actividades que requieran de una participación activa de los colabores, siendo ésta realizada con agrado y apropiación por la Institución y por su trabajo.

Como parte de las funciones de la Coordinación Académica está el velar por el correcto desempeño de la jornada escolar de todos los actores, teniendo presente la disciplina y cumplimiento de horarios; los llamados de atención y observaciones, cuando se requieran, van desde una amonestación verbal, hasta los memomensajes y memorandos a faltas mayores. Con respecto del nivel de ausencia escolar y laboral y, la accidentalidad en la Institución, considera la entrevistada que en general es poco, sobre todo en el último punto, donde la activa evaluación de riesgos, promueve la prevención de accidentes que atenten contra la integridad del personal en general del colegio.

Las actividades sociales y de integración entre el personal colaborador y en general con toda la comunidad educativa, da muestra de una interacción de las áreas interna y externa de la Institución.

En cuanto a la entrevista realizada al Rector del colegio, éste tiene un tiempo de vinculación con la institución desde hace 20 años, quien además cuenta con una especialización en Ética y Pedagogía de Valores. Sus funciones que son bien definidas por los lineamientos de la Fundación Caicedo González, las Secretarías de Educación Departamental y Municipal, el Grupo de Apoyo a la Gestión Educativa Municipal -GAGEM- y por el MEN, se refieren a la administración de

todos los recursos institucionales, seguimiento y evaluación de todos los procesos, es decir, los administrativos, educativos y pedagógicos llevados a cabo.

Esta labor le permite afirmar con vehemencia que existe un direccionamiento estratégico fundacional y gubernamental que facilita planear, organizar, hacer seguimiento y evaluación los indicadores y metas propuestas en los diferentes procesos; mantener una buena interrelación e interacción con el resto del personal docente y administrativo, con los estudiantes y padres de familia. Así también ofrecer servicios y beneficios adicionales al personal de la institución, generando con ello estabilidad laboral y buen reconocimiento de lo logros alcanzados por los docentes.; a los estudiantes se les facilita y apoya extracurricularmente para su óptimo desempeño académico, el debido proceso ante las faltas cometidas y otros servicios adicionales, siguiendo siempre los parámetros de un sistema de seguimiento a los diferentes indicadores establecidos en la planeación institucional y plan de mejoramiento anual.

En cuanto a la participación de la comunidad educativa, manifiesta que cuentan con jornadas de integración como la rumbaterapia, semana cultural, escuela para padres y salidas con grupos familiares, convenios con entidades que favorecen a los docentes y a las familias. Para todos estos programas y procesos la Fundación invierte más del $1.000 millones al año, puesto que todo lo que se dispone en el programa de educación es subsidiado y se concentra en todos los aspectos; por todo lo anterior el Rector expresa que le otorga una calificación de entre 1 a 5, de 4 a la labor social desempeñada por el colegio, ya que siempre está buscando un mejoramiento continuo enmarcado en la proyección a la comunidad.

- Entrevistas al Personal Administrativo

Los seis profesionales conformados por la psicóloga, el auxiliar administrativo, la secretaria académica, la enfermera, la bibliotecóloga y el aprendiz del SENA, cuentan con edades que van desde los 32 hasta los 59 años; con una formación académica basada en carreras técnicas como secretariado gerencial sistematizado, tecnología en contabilidad y finanzas, técnico profesional en auxiliar de enfermería y salud ocupacional, hasta carreras profesionales en contaduría pública, psicología y especiaciones en pedagogía y desarrollo humano; a diferencia de los docentes, el personal administrativo se encuentra vinculado a la institución bajo un tipo de contrato a término indefinido, a excepción del aprendiz del Sena quien está vinculado a través de un contrato de aprendizaje por seis meses y la bibliotecóloga quien se vincula a través de un contrato por prestación de servicios.

De la Institución reconocen la estabilidad laboral que les ofrece, puesto que este grupo de trabajo en su mayoría, lleva vinculado a ella desde hace 20 y 40 años; su jornada laboral inicia, al igual que el personal docente, a las 7:00 a.m. y finaliza a las 5:00 p.m.; desarrollando a lo largo del día las funciones específicas de cada cargo, como lo indica el manual para ello.

Con respecto al grado de satisfacción con la Institución, 100% de ellos manifiesta que sus ideas y propuestas de mejoramiento siempre son aceptadas, estudiadas y aprobadas si es el caso, para finalmente ser puestas en práctica en pro del mejoramiento de la comunidad educativa; como por ejemplo la estrategia propuesta y aplicada desde el área de psicología en conjunto con la coordinación, sobre los pre informes, de los cuales la psicóloga señala que *“se elaboran pre informes del desempeño académico de los estudiantes, ya sea bueno o regular, en esa medida la estrategia utiliza una dinámica informativa en donde los padres de familia reciben comunicados, ya sea felicitándolos por contribuir con el buen*

*rendimiento de su hijo o solicitando su colaboración y acompañamiento en el proceso educativo del estudiante, si éste es regular y lo requiere";* igualmente desde esta misma área se ha impulsado un sistema de sanciones y suspensiones para los estudiantes que cometen infracciones o faltas, por tanto "e*n el momento se está empezando a aplicar una modalidad de sanción, donde los estudiantes son sancionados dentro del colegio, no hay suspensión en casa y deben cumplir nuestra jornada laboral. Por su parte existen motivaciones para aquellos estudiantes de excelente desempeño académico en donde gozan de una semana adicional de vacaciones", a*firma la psicóloga. Desde el área de enfermería se desarrollan capacitaciones en la jornada de la tarde a un grupo de estudiantes que se están formando en la atención inicial de primeros auxilios como parte integrante de un comité estudiantil de brigadas para el Colegio.

En su totalidad los integrantes del área administrativa de la Institución coinciden en que son esporádicas las ocasiones en que se ausentan de su puesto de trabajo, pues el único motivo para ello es para asistir a reuniones o capacitaciones organizadas por la misma institución en convenio con alguna otra entidad para el mejoramiento de la misma. De esta manera se puede observar que existe un alto grado de compromiso, cumplimiento y apropiación por su trabajo.

De los beneficios adicionales que les ofrecen la institución y la Fundación Caicedo González, mencionan entre otros, los descuentos en las matrículas y mensualidades para sus hijos que estudian allí mismo, un subsidio de alimentación en el restaurante escolar, el cubrimiento total de gastos, movilidad y alimentación para capacitaciones y formación del personal, préstamos y asesorías financieras a través de entidades bancarias por libranza y descuento de nómina, préstamos a corto plazo directamente con la Fundación Caicedo González y la facilidad de acceder a un plan corporativo de telefonía móvil. Con respecto a la capacitación y actualización de contenidos administrativos e institucionales, manifiestan que ésta es fundamental para el desempeño de su labor, pues cobija

diferentes aspectos como los inherentes al trabajo, aspectos familiares, de desarrollo personales y profesional, sociales, financieras y demás. Igualmente señalan que además del servicio de salud y seguridad social que les ofrece su forma de contratación, también acceden a los servicios de enfermería y psicología que ofrece la institución y, los servicios amigables en convenio con el Hospital San Rafael de Zarzal y Asofamilia, Comfandi, entre otros, tanto para ellos como para su familia.

El clima laboral es considerado por el 100%, como excelente, del que consideran un espacio optimo y apropiado para el desarrollo de cada una de sus funciones, pues trabajando de manera mancomunada se pueden cumplir de manera oportuna los objetivos y metas propuestas; de la convivencia diaria no se han generado situaciones problemáticas de gran trascendencia e importancia, puesto que se consideran un equipo y familia.

Por todo lo anterior se evidencia en los seis miembros de este grupo administrativo, un gran sentido de pertenencia con la institución, lo cual se evidencia en las actividades extracurriculares que se llevan a cabo dentro del colegio y en las que el personal administrativo ofrece todo su tiempo y disposición para el desarrollo y éxito de las mismas; ya que la comunicación horizontal entre compañeros y directivos, facilita el desarrollo de la labor docente y con ello la interacción con la comunidad educativa.

- Entrevista al Personal de Apoyo

Está conformado por tres colaboradores integrantes de los servicios generales como aseo del plantel educativo, mensajería, jardinería, conservación de las zonas y vigilancia en general y dos encargadas de la manipulación de los alimentos en el restaurante escolar. Su antigüedad oscila entre los 2 y 19 años de labores continuas en la Institución y su nivel de formación académica corresponde al bachillerato académico y una tecnología.

*“Las funciones de cada uno de nosotros, los empleados del personal de apoyo se encuentran bien definidas”*, aseguran los entrevistados, pues, existe un manual de funciones el cual determina su proceder laboral; por ejemplo el personal de servicios generales realiza actividades relacionadas con el aseo del plantel, mensajería, jardinería, conservación y cuidado de las zonas del edificio y vigilancia en general. Este personal se vincula con la Institución a través de un contrato a termino indefinido y su jornada laboral inicia de 6:00 a.m. a 2:00 pm o de 10:00 a.m. a 6:00 p.m. de manera alternada entre dos funcionarios, de igual manera los fines de semana y días festivo se manejan turnos alternados durante el mes.

Por otra parte el personal de manipulación de alimentos del restaurante escolar tiene un tipo de vinculación con el colegio por medio de un contrato a termino fijo por 10 meses autorrenovable cada año lectivo por medio tiempo, pues su jornada laboral inicia de 7:00 a.m. y culmina a las 12:00 p.m. Sus actividades se relacionan con la preparación de los alimentos que son distribuidos a los niños beneficiarios del programa de desayuno escolar.

En los empleados de apoyo existe, al igual que la mayoría del personal del colegio, un alto grado de sentido de pertenencia, pues ellos manifiestan de manera muy frecuente su agrado con la institución y las funciones que ellos allí desempeñan, esta afirmación se debe al excelente clima laboral y a la buena relación y comunicación que existe entre ellos y el personal directivo, administrativo y docentes; así también porque la institución reconoce y valora la importancia de sus propuestas e ideas de mejoramiento, es decir, sus aportes siempre son estudiados y tenidos en cuenta. Del mismo modo, la institución se preocupa por el crecimiento personal y profesional de todos sus empleados, es por ello que reciben constantemente capacitaciones y formación profesional, no solo para el desempeño de sus funciones dentro de la institución sino también para su vida personal. Los factores anteriormente mencionados inciden de manera positiva en la institución pues evita que haya niveles de ausentismo y a su vez hace que el

personal trabaje de manera grata, lo cual se ve reflejado en la calidad de sus labores.

### 7.1.3 Variables

Para identificar la Responsabilidad Social de una organización es necesario identificar las variables que la representan, por tanto, la Institución Educativa Hernando Caicedo está caracterizada por las siguientes:

Con el fin de tener una clasificación e interpretación apropiada de cada una de las variables, se tomo la decisión de establecer tres grupos que las representen los cuales responden a los beneficiarios, prestadores del servicio e institucionales.

**a. Estudiantes, con base su caracterización para el diseño del Modelo de Balance Social acertado y adecuado a dichas características y condiciones, se tienen en cuenta las siguientes variables en la población estudiantil:**

- **Demografía.-** Comprende el sexo, edad y procedencia geográfica que como información de gran importancia, permite caracterizar la población estudiantil y con ello definir no solo los lineamientos educativos y curriculares, sino también los programas de apoyo, atención y programas extracurriculares, que fortalezcan su proceso de aprendizaje.

- **Antigüedad.-** Su interpretación en el Balance Social, corresponde a los años de permanencia de los estudiantes en la Institución; la cual refleja el grado de confianza de los padres de familia, el sentido de pertenencia de los estudiantes con la misma, y en la mayoría la satisfacción de los mismos.

- **Motivación.-** Al trasladar este concepto al contexto escolar y como carácter intencional de la conducta humana, corresponde a factores como las actitudes, percepciones, expectativas y representaciones que tenga el estudiante de sí mismo, de la tarea a realizar, y de las metas que pretende alcanzar en el ámbito académico.[23] Sin embargo, se deben tener en cuenta factores internos y externos que influyen en su interacción, no sólo en el ámbito escolar, sino el familiar y social.

- **Ausentismo.-** Tradicionalmente, se refiere al número de horas de trabajo pérdidas respecto al número de horas laborales[24]; sin embargo en este caso específico, obedece al número de horas semanales que los estudiantes dejan de asistir a clases por diversos motivos, justificados o no; es decir, *es el hecho físico y mental de no encontrarse presente en las aulas de clase[25].*

- **Ambiente Escolar.-** Hace referencia al proceso donde se desarrolla el proceso formativo con unos fines educativos muy propios.[26] Al generar el desarrollo integral del alumno, su carácter formativo no le limita a un lugar que solo da y recibe conocimiento, sino un espacio donde el ser humano se desarrolla como persona y en donde puede encontrar parámetros para identificarse con su ser y humanizarse.

---

[23] GARCIA B., F.J. y DOMENECH B. F. Motivación, aprendizaje y rendimiento escolar. Revista electrónica de motivación y emoción. Vol. 1. Universidad Jaume I de Castrillón. España, 1997. [En línea]. Disponible en Internet: http://reme.uji.es/articulos/pa0001/texto.html

[24] FERNÁNDEZ, M., GALLEGO, M.; ORTIZ, J.E. Op. Cit. p. 140

[25] DOMINGUEZ, M. CARREÑO, W.J. Política institucional para disminuir el ausentismo escolar en la Institución Educativa Departamental José Joaquín Casas, del municipio de Chía C. Universidad de la Sabana. Colombia, 2007. [En línea]. Disponible en Internet: http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/2623/1/131581.pdf

[26] Ibíd. p. 30

- **Comunicación.-** Hace referencia a los mecanismos que implementa la institución para fortalecer las relaciones con los estudiantes, con respecto a la resolución de conflictos, a la atención de sugerencias de los alumnos, a la identificación de inconvenientes y propuestas para la realización de actividades extracurriculares y propias de las actividades académicas.

- **Educación Complementaria.-** Consiste en todas aquellas actividades extracurriculares que complementan el Plan Educativo Institucional que se imparte en las instituciones educativas y que coadyuvan con la formación integral del estudiante.

- **Desempeño Educativo.-** Mediante esta variable se logra determinar el nivel educativo de los estudiantes y sus capacidades para atender la educación impartida; determinando en aquellos que presentan mejor rendimiento y desempeño, su proyección futura, así como la asignación de becas y beneficios que les permitan continuar con estudios superiores; y para quienes presentan unos niveles de desempeño menores, se busca identificar posibles falencias y así reforzarles con los programas extracurriculares sus debilidades, en pro de alcanzar los logros establecidos.

**b. Docentes, Directivos, Personal de Apoyo y Servicios Generales, con base su caracterización, para el diseño del Modelo de Balance Social acertado y adecuado a dichas características y condiciones, se tienen en cuenta las siguientes variables en ellos:**

- **Demografía.-** Comprende el sexo, edad, estado civil y procedencia geográfica, que como información de gran importancia, permite caracterizar cada docente, directivo y personal de apoyo, con el fin de identificar las actividades más acordes para mejorar el clima laboral. Estas variables en algunas ocasiones tienen gran

influencia en el sentido de pertenencia y responsabilidad con la entidad, el ausentismo, la integración y cooperación intralaboral, entre otros.

- **Contratación.-** Expresa las políticas laborales de la Institución con respecto a la contratación ofrecida a sus colaboradores, lo que consecuentemente determina el nivel de estabilidad laboral de los docentes. Salarios y Prestaciones, representan unos de los aspectos más importantes de la Responsabilidad Social, por tanto se considera como el pago justo de un salario a los trabajadores,[27] ya que compensa equitativamente su desempeño y labor y contribuye a mejorar su calidad de vida y la des familia y comunidad que le rodea.

- **Ausentismo.-:** Tradicionalmente, se refiere al número de horas de trabajo pérdidas respecto al número de horas laborales[28]; en este caso puntual, hace referencia al número de horas de la semana que los empleados dejan de asistir a sus respectivos lugares de trabajo incumpliendo con su jornada laboral por diversos motivos, justificados o no.

- **Jornada Laboral.-** Independientemente de aquella establecida por las leyes, sucede que en ocasiones algunas instituciones tienen horarios o jornadas extras, que de resultar negativas para los trabajadores pueden afectar su desempeño; sin embargo en este caso en la institución se tienen establecidos previamente unos programas extracurriculares que requieren de la asistencia en diferentes horarios luego de la jornada normal, y que no afectan el desempeño ni las relaciones interpersonales del personal docente.

- **Estabilidad Laboral.-** Por medio de ésta se busca garantizar la estabilidad del trabajador en casos muy particulares y que puedan afectar gravemente algunos

[27] Ibíd. p. 147

[28] FERNÁNDEZ, M., GALLEGO, M.; ORTIZ, J.E. Op. Cit. p. 140

principios constitucionales del mismo. En Colombia La Constitución Política en su artículo 53, señala que "*En general el derecho a la estabilidad laboral consiste en la garantía que tiene todo trabajador a permanecer en el empleo y a obtener los correspondientes beneficios salariales y prestacionales, incluso contra la voluntad del patrono, si no existe una causa relevante que justifique el despido...*".

Dentro de la variable de estabilidad laboral pueden tenerse en cuenta indicadores como la rotación del personal que permite evaluar el ingreso o salida de personal de la Institución, evidenciando si se genera una alta rotación o no del personal; sin embargo en este caso como la contratación obedece a una modalidad que va de acuerdo al año escolar y que demuestra el nivel de continuidad y antigüedad del personal, identificando si es un factor positivo para la Institución, ya que se minimizan costos de capacitación, inducción, entrenamiento, entre otros.

- **Desarrollo del Personal.-** Es aquel que contempla no sólo la satisfacción de las necesidades básicas del trabajador, sino las relacionadas con su creatividad, capacidad intelectual, correlación y aporte que pueda contribuir con la empresa.[29] Es decir, todo aquello que al interior de la Institución Educativa fortalece en los docentes, directivos y personal en general, su capacidad de aportar al mejor desempeño de la misma en el proceso formativo, a través de programas de actualización, integración, estrategias de participación y capacitación. De esta última se puede agregar que los continuos cambios y transformaciones en todos los ámbitos de la vida productiva, demandan en todos los tipos de personal al interior de cualquier organización una necesidad de capacitación y actualización permanentes, que innegablemente favorecen el desempeño de todo el conjunto de actores de la misma. La capacitación

[29] FERNÁNDEZ, M., GALLEGO, M.; ORTIZ, J.E. Op. Cit. p. 166

pretende brindar conocimientos y habilidades que trasciendan en su labor diaria, permitiéndole escalar posiciones y consolidar su proyección profesional y personal. Integración y Desarrollo del Personal, la satisfacción de las necesidades básicas del personal dentro de su entorno laboral, redunda en desempeño y productividad; de tal manera que la generación de programas encaminados a ofrecer bienestar general al docente, como la capacitación, integración, formación o buen uso de su tiempo libre, conllevan un ambiente de trabajo positivo. Estrategias de Participación, las acciones para lograr el objetivo de la integración del trabajador con la empresa, apuntan a que éste se sienta valorado, reconocido y respetado, pues sus opiniones, conceptos, conocimientos y aportes son tenidos en cuenta y son importantes para la empresa. Los docentes al respecto valoran el hecho de que sus opiniones y aportes para el mejoramiento institucional continuo, son tenidos en cuenta.

- **Ascensos o Promociones.-** Obedecen a una coherente política en materia de evaluación del desempeño, que tiene en cuenta las calidades y potencialidades del trabajador, un eficiente proceso de selección, capacitación e inducción; la formación educativa en Colombia lleva al docente a ascender en el escalafón nacional, lo que le permite concursar para puestos en diferentes plazas y con ello proyectarse profesional y personalmente, mejorando su calidad de vida.

- **Educación y Formación Académica.-** Las instituciones educativas requieren de unos perfiles educativos en los docentes para su asignación catedrática y desempeño de la labor formativa de los estudiantes; por tanto esta variable tiene en cuenta para este caso, los niveles formativos y su ubicación en el escalafón nacional para su desempeño y asignaturas a enseñar. Evaluación del Desempeño, ésta busca la actualización permanente de los conocimientos de los trabajadores, de manera que puedan responder oportunamente a los diferentes retos y expectativas de la población educativa y comunitaria; para los docentes existe en el país un mecanismos de cualificación que le permite al

Estado determinar e identificar el estado de su formación y con ello la implementación de programas de mejoramiento que apunte a una mejor profesionalización del docente.

- **Motivación.-** Se define como el impulso y el esfuerzo que llevan a actuar y que obligan a los seres humanos a poner más empeño en sus labores, lo cual les ayuda a superar obstáculos, satisfacer deseos y alcanzar metas y sueños. En el entorno laboral con este impulso busca siempre desarrollarse, crecer, progresar y avanzar por el camino adecuado, mejorando al mismo tiempo su calidad de vida y la de su familia.[30]

  En este caso puntual algunos de los determinantes motivacionales de los que se gozan al interior de la institución educativa obedecen a los Servicios complementarios en salud , que hace referencia a los servicios en salud general que la entidad presta a sus trabajadores, de manera que faciliten una calidad de vida adecuada y redunde en la productividad y desempeño laboral. Se relaciona en este caso con la vinculación a las Entidades de Salud del Estado y todos los programas que se ofrecen como atención a los docentes. Además la Alimentación, la cual se refiere al desarrollo de programas de alimentación en las entidades, que bajo un concepto de ofrecer alimentos balanceados y saludables, busque el bienestar de los empleados; en este caso a través del restaurante escolar, los docentes tienen la posibilidad de acceder a la alimentación que allí se ofrece a muy bajo costo y con todas las características de higiene, preparación y presentación.

- **Seguridad Industrial.-** Hace referencia a los diferentes mecanismos o programas de prevención de riesgos laborales y los manuales que para ello

[30] Portafolio.co. La motivación laboral, clave en una empresa. [En línea]. Disponible en Internet: http://www.portafolio.co/la-motivacion-laboral-clave-una-empresa

diseñe o elabore la entidad, así como los elementos necesarios para el buen desempeño de la labor docente, el mantenimiento de la planta física, de las zonas de acceso, entre otros.

- **Asesorías y Servicios Especiales.-** Son los servicios que directa o indirectamente la empresa le presta a los trabajadores, brindando apoyo o ayuda especializada en diferentes temas que requieran éstos. Por ejemplo las asesorías jurídicas y legales, el apoyo psicológico para el docente o su familia, entre otros.

**c. Institucionales, comprende la institucionalidad del centro educativo y su dirección administrativa y estratégica, que apuntan hacia un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje, todo dentro del marco legal educativo del país.**

- **Desempeño Educativo Institucional.-** Se mide a través del desempeño de los estudiantes mediante las pruebas Saber, en los grados 3º, 5 ° y 9°, cuyo fin es el de contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación colombiana mediante la realización de medidas periódicas del desarrollo de competencias de los estudiantes de educación básica y media, como indicador de calidad del sistema educativo; y las pruebas Saber 11º, que tienen por objetivos, según lo dispuesto por el Decreto 869 de 2010, comprobar el grado de desarrollo de las competencias de los estudiantes que están por finalizar el grado undécimo de la educación media. Los resultados que se identifican a través de estas pruebas saber, se constituyen en la base para evaluar el proceso académico de la institución.

- **Gastos (Inversión Social).-** Como informe social, representan “una descripción analítica apoyada con cifras, de las actividades realizadas por una empresa en

el campo de su Responsabilidad Social"[31]; para este caso se tienen en cuenta las inversiones y gastos realizados en todas aquellas actividades que pretenden el bienestar estudiantil, familiar y de la comunidad educativa en general.

- **Gestión de Recursos.-** En el propósito empresarial y organizacional de cumplir con los objetivos y metas institucionales, se requiere contar para ello con los diferentes recursos suficientes que contribuyan al alcance de tales objetivos, cumpliendo con la misión y visión empresarial que conlleven a una mayor productividad y competitividad. En el caso de la Institución Educativa, ésta mediante la Fundación Caicedo González, gestiona y obtiene los recursos humanos, financieros, técnicos, tecnológicos, de infraestructura física, entre otros; que le permiten cumplir con el objetivo educativo y formativo como esencia de su quehacer. Es la Fundación la encargada de proveer esos recursos necesarios para un óptimo funcionamiento, siempre en concordancia con la normatividad que rige el sistema educativo, así como con la dirección estratégica y administrativa implementada en la institución Educativa.

- **Activos.-** Es la representación financiera de un recurso obtenido por el ente económico como resultado de eventos pasados, de cuya utilización se espera que fluyan a la empresa beneficios económicos futuros.[*] Para este caso en particular, los activos pueden entenderse como todos aquellos bienes y derechos que posee la institución para la ejecución de actividades y procesos de desarrollo de la labor educativa que apoye a la gestión social de la misma. A través del comportamiento de los activos se puede observar el compromiso de los clientes con la organización.

[31] FERNÁNDEZ, M., GALLEGO, M.; ORTIZ, J.E. Op. Cit. p. 223

[*] Decreto 2649 de 1993, por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. [En línea]. Disponible en internet http://www.actualicese.com/normatividad/2001/decretos/D2649-93/1D2649-93.htm

- **Pasivos.-:** Es la representación financiera de una obligación presente del ente económico, derivada de eventos pasados, en virtud de la cual se reconoce que en el futuro se deberá transferir recursos o proveer servicios a otros entes.[**] El Colegio Hernando Caicedo como la mayoría de las organizaciones requiere de contratar con entidades financieras, proveedores, acreedores, entre otros, para realizar sus actividades de manera óptima, por tanto a través del análisis del comportamiento y la situación de sus pasivos se evidencia el nivel de responsabilidad y de cumplimento de la entidad con terceros.

- **Ingresos.-** Representan flujos de entrada de recursos, en forma de incrementos del activo o disminuciones del pasivo, o una combinación de ambos, que generan incrementos en el patrimonio, devengados por la venta de bienes, por la prestación de servicios o por la ejecución de otras actividades, realizadas durante un periodo que no provienen de los aportes de capital El comportamiento de los ingresos permite determinar la continuidad, incremento o disminución de los usuarios del colegio, sin embargo se debe tener en cuenta que este incremento en el ingreso, en primera instancia obedece a la variación del precio del servicio educativo, lo cual se constituye en una base idónea para evaluar el crecimiento y la participación de la institución en la región.

### 7.1.4 Matriz EFI

El análisis interno tanto de los actores como del ambiente escolar de la Institución Educativa permite obtener los elementos suficientes para evaluar sus factores, ya que a través de éstos mismos se identifican sus fortalezas, debilidades, importancia y relevancia de éstas en el pleno desarrollo de las actividades educativas y formativas con los estudiantes y de interacción e interrelación entre los actores; de tal manera que,

[*]* Decreto 2649 de 1993. Op. Cit.

mediante una calificación de 1 para la debilidad mayor, 2 para la debilidad menor, 3 para la fortaleza menor y con un 4 para una fortaleza mayor, se tienen las bases necesarias para determinar el resultado total de la evaluación de los factores internos y por consiguiente contar con juicios idóneos para establecer objetivos y metas del Balance Social en pro del mejoramiento continuo de la empresa y su entorno o área de influencia.

El peso relativo y calificación dada a cada uno de los factores de la Institución Educativa, obedece a los datos e información obtenida en las entrevistas y encuestas realizadas a los diferentes actores del área interna.

Cuadro 2. Matriz Evaluación de Factores Internos

| **MATRIZ EFI** | | | |
|---|---|---|---|
| **Factores Internos** | **Peso Relativo** | **Calificación** | **Calificación Ponderada** |
| Antigüedad del personal docente | 5,0% | 3 | 0,15 |
| Oportunidad de profesionalización | 3,0% | 4 | 0,12 |
| Precisión de labores | 2,0% | 4 | 0,08 |
| Participación en toma de decisiones | 2,0% | 3 | 0,06 |
| Beneficios en salud | 1,5% | 4 | 0,06 |
| Subsidio de alimentación | 1,5% | 4 | 0,06 |
| Beneficios extralegales | 1,5% | 4 | 0,06 |
| Clima laboral | 4,0% | 3 | 0,12 |
| Comunicación entre los actores | 3,0% | 3 | 0,09 |
| Reconocimiento de logros de los estudiantes y del colegio | 3,0% | 3 | 0,09 |
| Motivación de los actores | 3,0% | 3 | 0,09 |
| Satisfacción laboral | 4,0% | 3 | 0,12 |
| Satisfacción escolar | 3,0% | 3 | 0,09 |
| Direccionamiento de objetivos | 5,0% | 4 | 0,20 |
| Gestión administrativa | 5,0% | 4 | 0,20 |
| Apoyo de la FCG y empresas asociadas | 5,0% | 4 | 0,20 |
| Infraestructura | 3,0% | 4 | 0,12 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Disponibilidad de material didáctico | 3,0% | 3 | 0,09 |
| Disponibilidad de Herramientas Tecnológicas | 3,0% | 3 | 0,09 |
| Accesibilidad escolar | 2,0% | 3 | 0,06 |
| Reconocimientos al CHC | 3,0% | 4 | 0,12 |
| Calidad de la educación | 5,0% | 4 | 0,20 |
| Investigación y desarrollo | 2,0% | 3 | 0,06 |
| Contribución extracurricular | 2,0% | 3 | 0,06 |
| Incertidumbre laboral | 5,0% | 1 | 0,05 |
| Inconvenientes entre los actores | 2,0% | 2 | 0,04 |
| Accidentalidad laboral | 1,0% | 2 | 0,02 |
| Ausentismo laboral | 1,0% | 2 | 0,02 |
| Deserción escolar | 2,0% | 2 | 0,04 |
| Ausentismo escolar | 2,0% | 2 | 0,04 |
| Bullying o matoneo | 1,0% | 2 | 0,02 |
| Reconocimiento de logros de los trabajadores | 2,0% | 2 | 0,04 |
| Puntualidad de pagos de matriculas y mensualidades | 5,0% | 1 | 0,05 |
| Contribución extracurricular | 2,0% | 2 | 0,04 |
| Accesibilidad escolar | 2,5% | 1 | 0,03 |
| **TOTAL** | **100,0%** | | **2,98** |

Con base en la calificación de los factores internos, se puede determinar que la Institución obtuvo un resultado de su evaluación interna de 2.98, lo que significa una cifra aceptable si se tiene en cuenta que el punto de referencia para determinar una evaluación positiva es de 2.5; por lo tanto se evidencia que la institución posee fortalezas que minimizan el impacto de sus debilidades, sin embargo, una puntuación de 2.98 permite deducir que el impacto de las debilidades interfieren de manera representativa en el desarrollo de la institución, lo que la hace vulnerable frente al comportamiento de la debilidad y el posible surgimiento de otras debilidades; situación que demuestra la necesidad de realizar acciones para mejorar su situación interna;

Estas acciones se deben centrar en minimizar y desaparecer las debilidades, procurando el bienestar de la institución como de la comunidad que se encuentra dentro su eje de influencia.  El reconocer el estado interno de la Institución Educativa, es un

gran paso para tomar decisiones en dos direcciones, una para mejorar aquellos aspectos en los cuales se encontraron algunas debilidades, como la incertidumbre que genera en los docentes por el tipo de contratación, puesto que éste crea en ellos dudas acerca de su continuidad; y como parte del sistema administrativo y gerencial, se presenta una ineficiencia del sistema de cobros de matrículas y mensualidades; en esa medida se espera la toma la decisiones que pretendan desarrollar estrategias que permitan disminuir y eliminar sus debilidades, aprovechando al máximo sus fortalezas.

Otra dirección, es la que obedece a la conservación y el fortalecimiento de las fuerzas encontradas en la institución, como la gestión administrativa, apoyo de la Fundación Caicedo González y demás empresas del sector, la calidad y metodología de la educación, oportunidad de profesionalización, beneficios y motivación en general de cada uno de los actores. En el medio educativo, es realmente necesario que se evalúe constantemente la situación interna de la institución, para así reconocer los aspectos en dónde se deben realizar acciones correctivas y de mejoramiento, buscando siempre los mejores niveles de calidad educativa, solidez, rentabilidad y cobertura social.

## 7.2 DESCRIPCION DEL ENTORNO EXTERNO

La Institución Educativa se ubica en el Corregimiento La Paila del municipio de Zarzal Valle, el cual se encuentra equidistantemente a dos horas y 133 kilómetros de la capital del Departamento del Valle del Cauca, Santiago de Cali, por vía terrestre; cuenta con un área de 355,14 $km^2$, conformada principalmente por terreno plano y colinas (262 Km2, con clima cálido) perteneciente al valle geográfico del río Cauca, la cabecera municipal se encuentra situada en los 4°23'34'' de latitud norte y 76°04'28'' de longitud oeste.

Este corregimiento es sede de operación industrial de empresas de gran importancia y aporte a la economía local, como Riopaila-Castilla S.A. y Colombina S.A., dedicadas a la producción de azúcar y otros derivados de la caña. Este corregimiento de colonización española, posteriormente se vio habitado por afrodescendientes traídos como esclavos de África, razón por la cual el 80% de la población de La Paila está constituido por negros Provenientes de Nariño, Barbacoas, Guapi, Tumaco, Buenaventura, Bahía Solano y el Chocó.

El corregimiento está conformado por nueve barrios, estos son Santa Cecilia, Santa Bárbara, Rafael González, Santa Rita, Belisario Caicedo, Hernando Caicedo, Villa del Sol, Villa del Rio y La Frutera, reconocido como sitio de invasión a orilla de carretera principal en el corregimiento. En la localidad las organizaciones sociales son pocas y, las que existen no constituyen una representación significativa de la población, pues sus orígenes se remontan a la iniciativa que se da alrededor de las necesidades individuales o de un grupo reducido de personas que procuran incluir las necesidades de un conjunto representativo de habitantes de la localidad, logrando un bajo reconocimiento local que les permita materializar sus ideales a mediano o largo plazo

con el apoyo de más personas.[32] Las organizaciones identificadas y de acuerdo a su origen y tipo son:

Cuadro 3. Organizaciones del corregimiento

| Nombre | Origen | Tipo Organización |
|---|---|---|
| SINTRA (Sindicato de trabajadores de Riopaila-Castilla) | Sindical | Privada |
| COOBIESTRACOL (Cooperativa de bienestar social trabajadores Colombina) | Sindical | Privada |
| FESTRALVA (Federación sindical de trabajadores libres del Valle) | Sindical | Privada |
| ASEPAILA (Asociación de usuarios de los servicios públicos de la Paila) | Comunitaria | Servicios Públicos |
| IDLA (Instituto para el Desarrollo de La Paila) | Fundación | Privada |
| Junta de Acción Comunal del barrio Belisario Caicedo | Cívica | Comunitaria |
| Junta de Acción Comunal Central del barrio Rafael González | Cívica | Comunitaria |
| ASOCONEP | Comunitaria | Étnica |
| Cruz Roja | Voluntariado | ONG |
| Defensa Civil | Voluntariado | ONG |
| Boys Scouts | Voluntariado | Público |
| Grupo de la Tercera Edad "Dios Ayuda" | Lúdico-recreativo | Público |
| Grupo de la Tercera Edad "Caña Dulce" | Lúdico-recreativo | Público |
| Club Deportivo Jaime Hernando Caicedo | Deporte | Privada |

Fuente: MORENO, R. J.K. y VALENCIA, R., L. F. 2011

[32] MORENO, R. Jeannie Karina y VALENCIA, R., Luisa Fernanda. Diagnóstico social con perspectiva étnica dentro del marco institucional IDLA, del corregimiento de La Paila, perteneciente al municipio de Zarzal- Valle del Cauca. Universidad del Valle, seccional Zarzal, facultad de humanidades, escuela de trabajo social y desarrollo humano. 2011

Para la formación de su población cuenta con dos centros educativos, las instituciones Antonio Nariño de carácter público, con énfasis tecnológico empresarial y la Institución Educativa Hernando Caicedo, de carácter privado con énfasis técnico-empresarial, los cuales brindan a la comunidad la educación básica primaria, básica secundaria y media, así como educación técnica con la articulación del SENA, el Centro Educativo Regional de Educación Superior CERES de carácter público, con énfasis técnico y tecnológico, y por último la Universidad del Valle que ofrece diferentes programas académicos y se encuentra ubicada en la cabecera municipal.

### 7.2.1 Entorno Externo y Componentes

Hace referencia a todos aquellos sectores sociales con los cuales la Institución tiene relación, sea ésta por servicios o beneficios mutuos, ya que de este entorno se posibilita su existencia, desarrollo y supervivencia. En este sentido se identifican en la Institución unas relaciones primarias, como las que unen a las familias cuyos hijos hacen parte de la comunidad educativa y a los proveedores; y las relaciones secundarias que se representan en la comunidad local, entidades o instituciones con las cuales se tienen convenios y el medio ambiente.

Las familias, contribuyen al mejor desempeño de los estudiantes y demás actores internos, pues a través de las satisfacción de todas sus necesidades, éstas posibilitan la estabilidad de dichos actores, generando con ello un mejor desempeño académico y laboral respectivamente y un mayor sentido de pertenencia. De allí la gran importancia de una adecuada comunicación e integración familia-Institución Educativa, no sólo mediante la información que se transmite acerca de los estudiantes, sino mediante la participación y colaboración de los padres de familia en las actividades desarrolladas como parte del proceso educativo y otras que como apoyo al quehacer docente, mejoran las condiciones y características locativas, pedagógicas, disciplinarias y formativas, tanto para los estudiantes como para los padres, ya que se debe tener en

cuenta que los diferentes programas de capacitación para padres de familia, coadyuvan en su acompañamiento a la labor docente.

Los proveedores corresponden a aquellos establecimientos comerciales de la localidad que con sus productos o servicios proveen a la institución de elementos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades escolares, bien sea en el restaurante escolar, el aseo y mantenimiento de las locaciones, entre otros; de quienes la calidad del servicio prestado, repercute directamente sobre la marcha de la Institución.[33]

En este sentido resulta de suma importancia el desarrollo continuo de un proceso de comunicación directa entre Institución y proveedores, puesto que de esta manera se tiene el conocimiento necesario de los requerimientos de la primera y el cumplimiento de pagos para los segundos; es decir, que si mediante las obligaciones que contraen estos actores se posibilita la permanencia y estabilidad de la relación comercial.

Con respecto a la comunidad local del área de influencia de la Institución Educativa, se tiene que ésta es un factor altamente influyente en las actividades del centro educativo y de su desarrollo mismo. Para este caso especifico, las comunidades del corregimiento y como parte beneficiaria de la Responsabilidad Social de la Fundación Caicedo González, significan los receptores directos de beneficios o perjuicios de los procesos educativos y el impacto que ellos generan; es de gran relevancia la contribución de la institución educativa en cuanto al apoyo que otorga en las diferentes necesidades de la localidad, en aspectos como capacitación, educación complementaria, salud, recreación y deporte, protección del medio ambiente, entre otros.

De tal manera que con base en la cooperación y concertación mutuas, se logra una mejor participación de la comunidad en el aporte de soluciones efectivas a

[33] FERNÁNDEZ, M., GALLEGO, M.; ORTIZ, J.E. Op. Cit. p. 203

problemáticas sociales comunes y la Institución coordina y aúna esfuerzos en pro de dichas soluciones.

Las entidades e instituciones de diferente orden con quienes se realizan convenios de cooperación y/o participación, posibilitan el desarrollo de las habilidades y conocimientos obtenidos por los estudiantes en el proceso educativo mediante entidades como el SENA; así como los beneficios o apoyo que se recibe del Instituto para el desarrollo de la paila IDLA, Ingenio Riopaila-Castilla S.A, Colombina S.A, Alcaldía Municipal de Zarzal, Universidad Antonio Nariño sede Roldanillo, Universidad del Valle sede Zarzal, Ministerio de Educación Nacional, Instituto de Educación Técnica Profesional INTEP de Roldanillo.

Con respecto a la responsabilidad que atañe a toda una comunidad en cuanto al cuidado y preservación del medio ambiente y los recursos naturales, tiene una gran representatividad la participación de la Institución en todas aquellas actividades encaminadas a fortalecer esta protección, así como a concientizar aún más a toda la comunidad educativa sobre la importancia de dicho cuidado; sobre todo por contar la localidad con una gran diversidad de flora y fauna. El Estado a través del sistema educativo y los proyectos de aula anima a los estudiantes a participar del tema ambiental, lo que requiere además de una gran participación de la familia y comunidad en general. Lo que se suma a la responsabilidad de las fábricas e ingenios de la zona, en quienes se tiene un apoyo para adelantar diferentes campañas al respecto.

7.2.2 Caracterización de los Actores Externos

- Padres de Familia

  De las 356 familias que conforman la comunidad educativa de la Institución, se encuestaron a 153 correspondientes a la muestra seleccionada; de estos participantes 43 son hombres y 110 mujeres, cuyas edades oscilan entre los 20 y

70 años; ubicados en el estrato socioeconómico 2, correspondientes a un nivel medio predominante en el corregimiento. Si bien es cierto que en el área de influencia de la institución sobresalen ocupaciones que obedecen a las directamente relacionadas con las empresas Riopaila Castilla S.A y Colombina S.A., también se evidencian en los miembros de las familias otras ocupaciones relacionadas con la Fundación, Sintrariopaila, Cootrariopaila, el sector oficial, el sector informal, algunos pensionados y comerciantes, entre otros. Su ubicación geográfica está relativamente cerca de la Institución, pues en su mayoría los estudiantes pertenecientes a la institución tiene su residencia en el corregimiento; conciben del colegio una imagen de 54,2% y 44,4% buena y excelente respectivamente, por la labor educativa desarrollada; encontrando una actitud de cooperación, disposición y agrado al momento de efectuar la encuesta.

- Comunidad Local

Actualmente el corregimiento tiene una población aproximada de 10.300 habitantes, de los cuales según los resultados de un diagnóstico social realizado en 2011, tienen un perfil étnico el 49,7% de la población al reconocerse como negro, afrodescendientes o afrocolombiano, es decir, que estas características y condiciones generales y particulares del corregimiento, le dan una pluralidad étnica a sus dinámicas. De esto se configura su distribución por sexo que el 67,7% son mujeres, y el 22,22% son hombres; el predominio femenino en la población puede darse por múltiples causas, una de ellas es el lugar ocupado por la mujer en el hogar, pues de este porcentaje (67,7%) el 43,3% tiene como ocupación actual ser ama de casa.[34]

De acuerdo con los datos obtenidos a través de la encuesta con perfil étnico aplicada en la localidad en el año 2011, como parte del diagnóstico social antes mencionado, el número de personas por hogar es de cuatro personas en un

[34] MORENO, R. J.K y VALENCIA, R., L.F. Op. Cit.

27,22%, seguida de un 21,94% integrada por tres personas; esta información permite determinar que la familia nuclear es en un alto porcentaje la conformada por los habitantes de La Paila; seguido a esto, el estado civil de mayor reconocimiento es el matrimonio en un 32,22% de la población, este vínculo es el reflejo del predominio religioso católico (88,6%) respecto a un 23,33% de la población que vive en unión libre.

La ocupación con un porcentaje significativo es la de trabajador o empleado asalariado en un 15,8%, es decir, tienen vínculo laboral con la industria del corregimiento, así mismo los trabajadores independientes ocupan un 12,2 %, cuyo empleo informal representan un porcentaje significativo, que puede entenderse como el resultado de la no culminación de ningún tipo de estudio académico, ya que para el ingreso a las empresas de la localidad se debe ser bachiller; esto se evidencia debido a que el nivel de escolaridad en la localidad demuestra que el 32% de la población determinada en el diagnóstico social antes mencionado, cuenta con estudios incompletos tanto en básica primaria como secundaria; encontrando igualmente un nivel de desempleo del 6.7%.

- Proveedores

La relación comercial entre la institución y los cuatro proveedores locales de bienes y servicios tiene un modelo de vinculación por compra directa; los establecimientos que surten de víveres, abarrotes y productos de aseo al restaurante escolar y a la institución misma, reciben una orden de compra y con ésta y la correspondiente factura realizan la entrega, con una modalidad de pago en efectivo, al momento mismo de la compra o en su defecto si se ha otorgado un crédito, éste se cancela a un mes. Los requerimientos de papelería se realizan directamente con la oficina principal de la Fundación en la ciudad de Cali y ésta se encarga del suministro, y con respecto a los textos escolares, se maneja igualmente por compra.

Los proveedores en su totalidad son hombres, manifiestan estar a gusto con la relación comercial que desde hace algún tiempo y en la actualidad tienen con la Institución; refieren cordialidad y buen trato de cada uno de los funcionarios y con quien ellos contratan y acuerdan sus negociaciones comerciales; siendo cumplidos con los pagos pactados y acuerdos de la relación comercial que para el caso de la institución con sus respectivos proveedores, tiene una antigüedad comercial que oscila entre los 2 y 8 años.

- Entidades

El desarrollo de la labor educativa que ejerce la Institución en conjunto con diversas entidades ejecutan y llevan a cabo programas y proyectos como:

- Titulación Técnica en Sistemas, en convenio con el SENA se instruyen y forman técnicamente en sistemas, a estudiantes de los grados décimo y undécimo. Este convenio se encuentra vigente en la actualidad.

- Oferta de Programas Tecnológicos del SENA, mediante este convenio el SENA ejecuta y la Institución provee la parte locativa y logística. A estos programas pueden acceder la totalidad de la comunidad, de esta manera se ejerce una cobertura completa para el beneficio de la misma a través de la facilidad de acceso a la educación.

- Becas Estudiantiles, el IDLA, promueve el acceso a la educación mediante becas estudiantiles anuales para estudiantes de la Institución.

- Universidad del Valle Sede Zarzal, se ejecutan alianzas estratégicas para el desarrollo de investigaciones que permitan una cooperación mutua, donde la Institución abre sus puertas al apoyo y acompañamiento en el aprendizaje de futuros profesionales.

- Centro Educativo Regional de Educación Superior -CERES-, se reactiva a través de un convenio coordinado por el Instituto de Educación Técnica Profesional INTEP de Roldanillo con el apoyo y patrocinio de la Fundación Caicedo González, el Ingenio Riopaila-Castilla, Colombina S.A y la Institución Educativa; de esta manera CERES pone la educación superior al alcance de poblaciones aisladas y de bajos recursos económicos. Se establece en las instalaciones del colegio, recibe aportes del MEN y la misma institución educativa, ofreciendo así a sus estudiantes recursos de infraestructura apropiados para el aprendizaje de carreras técnicas, tecnológicas y profesionales.

- BANCOLOMBIA, se desarrolla una metodología en economía familiar mediante el acompañamiento y asesoría de la entidad bancaria, además se apoya el aprendizaje en cartillas informativas como material de estudio desde el grado tercero. El objetivo de esta metodología, es formar a los estudiantes en competencias financieras que les permitan conocer del entorno económico desde temprana edad.

- Universidad Antonio Nariño Sede Roldanillo, con esta universidad se tienen dos convenios, el primero obedece a una cooperación mutua en donde se permite la realización de pasantías por parte de estudiantes de psicología llevando a cabo investigaciones que aporten a la labor educativa del colegio mismo; otro convenio es con respecto al mejoramiento de las prácticas de investigación de los docentes.

- COMFANDI, ofrece un beneficio para estudiantes y padres de familia en cuanto al costo de matriculas y mensualidades académicas, de esta manera, Comfandi subsidia a quienes poseen el servicio y pueden gozar de estos descuentos. Otro convenio entre las dos entidades canalizado a través de gestión humana,

obedece a conferencias y prácticas de mejoramiento de la calidad de vida de los mismos empleados.

- Red de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes de La Paila, la institución participa como integrante en la ejecución de actividades programadas por la red.

- Nodo Centro de Investigación del Departamento del Valle del Cauca, participación de los encuentros de semilleros de investigación, como participantes y asistentes y, estudiantes expositores y ponentes en el Centro de Semillero de Investigación a nivel departamental. Por otra parte a nivel municipal, se entrelazan un convenio con la UAN sede Roldanillo en donde el colegio también es participante de los semilleros de investigación.

- Cruz Roja, brigadas juveniles donde esta entidad asiste y acompaña en la capacitación de estudiantes en prácticas de primeros auxilios.

- Profamilia y Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, se ejecutan programas de capacitación y promoción en temas de sexualidad, prácticas y cuidados saludables.

- Ministerio de Educación Nacional e INCIVA, El Museo Arqueológico de la institución recibe apoyo de estas entidades y congrega a la comunidad académica y estudiantil en la recuperación e investigación de piezas arqueológicas pertenecientes a los pueblos indígenas que se asentaron en la región, especialmente los Gorrones, Daimaras y Pijaos, grupos pertenecientes a la familia lingüística del caribe; convirtiéndolo en un patrimonio histórico clave para el departamento.

- Grupo Scouts Fénix La Paila, se tiene un convenio en donde este grupo tiene acceso a la parte locativa y de infraestructura de la Institución, quien otorga permisos especiales que les permite hacer uso de éstos.

- Smurfit Kappa de Colombia, se tiene el Proyecto de Gestión Ciudadana, mediante el cual se desarrolla una metodología de acompañamiento y asesoría de la entidad. Tiene unas fases en donde se recibe la capacitación a los docentes y posteriormente se hace extensiva a los estudiantes.

- Medio ambiente.

- Fundación Caicedo González, la institución ejecuta un proyecto de gestión ambiental como lineamiento fundacional liderado por la Fundación, en donde se realiza control de consumo de energía y papelería, evaluaciones de pedagógicas en torno al consumo, lombricultivo, compostaje, producción de papel reciclado, venta de papel reciclado, entre otros.

- Smurfit Kappa de Colombia, el programa Brigada Planeta tiene como objetivo la capacitación en educación ambiental promoviendo la conservación, y cuidado del medio.

7.2.2.1 Tabulación y Análisis de Actores Entorno Externo

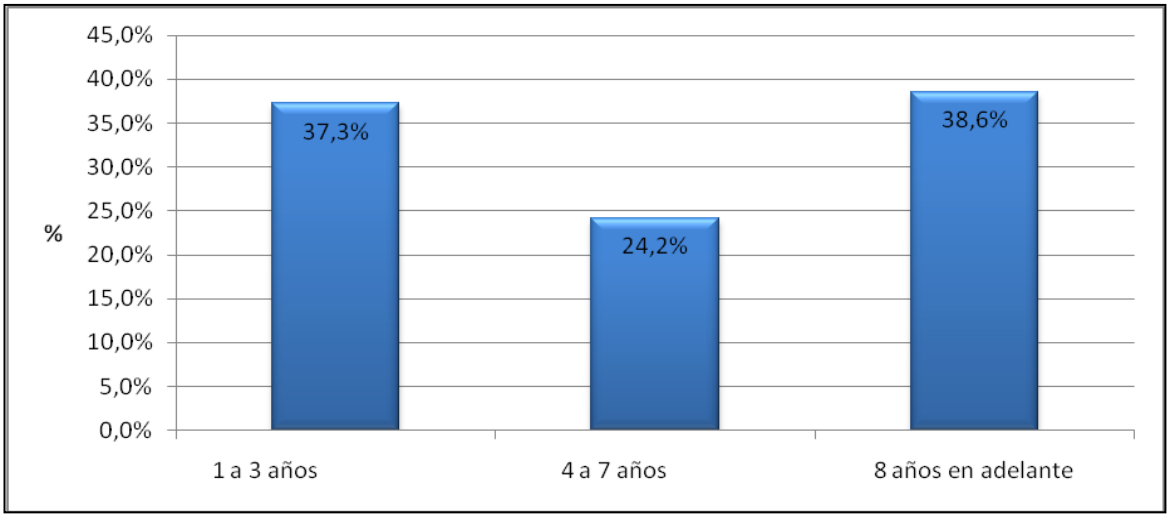
- Padres de Familia

1. ¿Hace cuánto tiempo está vinculado su hijo a la Institución Educativa?

Tabla 25. Tiempo de vinculación a la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| 1 a 3 años | 57 | 37,3% |
| 4 a 7 años | 37 | 24,2% |
| 8 años en adelante | 59 | 38,6% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 13. Tiempo de vinculación a la Institución



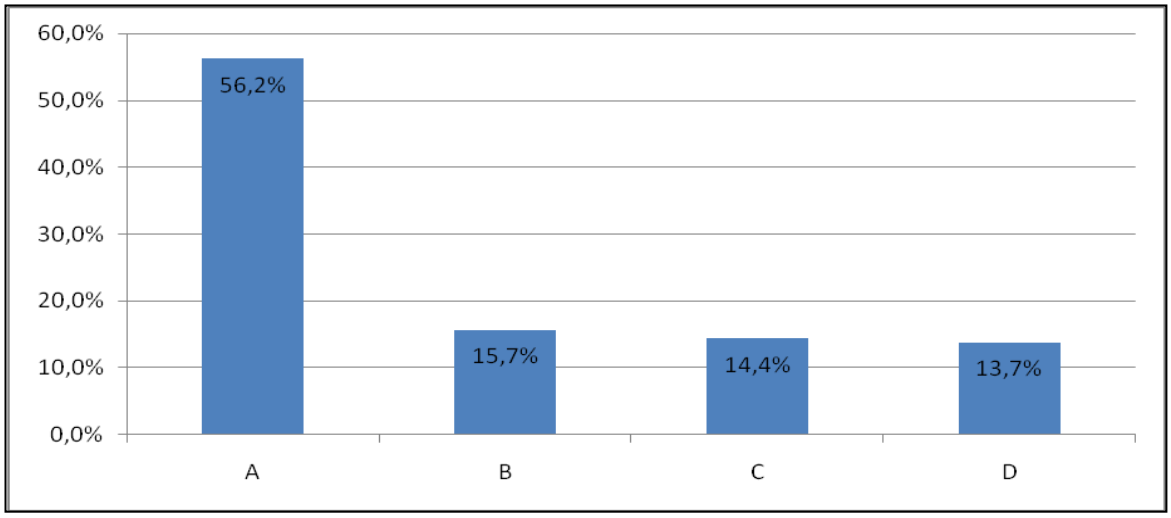

Se evidencia con este enunciado que el 38.6% de los estudiantes lleva más de la mitad de sus estudios de básica primaria y secundaria en la institución, con 8 años o más en la misma; seguido de un 37.3% con un tiempo de entre 1 y 3 años y entre 4 y 7 años de permanencia para un 24.2%; es decir, que consecuentemente con los motivos de la afiliación a la institución y por ser parte del sector que identifica el centro educativo, la mayoría de estudiantes inician y finalizan sus estudios en dicho centro.

2. ¿Por qué decidió matricular su hijo (a) en la Institución Educativa Hernando Caicedo y no en otra?

Tabla 26. Motivos para estudiar en la institución

| Opción | | Fa | Fr |
|---|---|---|---|
| Nivel educativo<br>Calidad académica<br>Infraestructura<br>Formación integral<br>Excelente educación | A | 86 | 56,2% |
| Compromiso social | B | 24 | 15,7% |
| Continuidad | C | 22 | 14,4% |
| Recomendación de otros | D | 21 | 13,7% |
| Total | | 153 | 100% |

Gráfica 14. Motivos para estudiar en la Institución



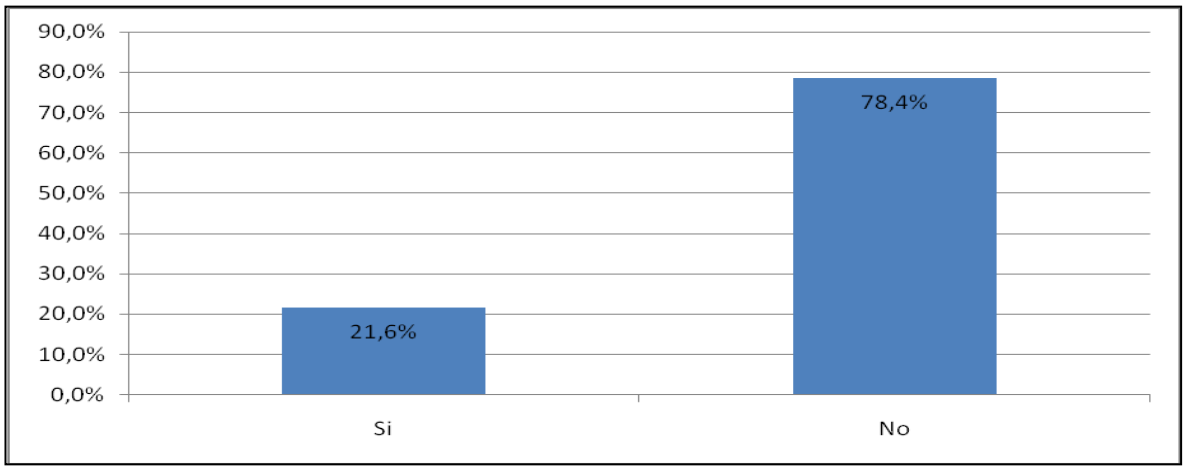

Las características y condiciones que ofrece la institución de manera integral, generan en los padre de familia un 56.2% de motivación para haber ingresado sus hijos a la institución; sin embargo el compromiso social de la misma corresponde a un 15.7%; seguido respectivamente de la continuidad y la recomendación que otros hicieron, en un 14.4% y 13.7%.

3. ¿Tiene usted alguna participación activa en la institución, como en la Junta de Padres de Familia o algún otro organismo interno de integración de los padres y la institución?

Tabla 27. Participación y vinculación con la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 33 | 21,6% |
| No | 120 | 78,4% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfico 15. Participación y vinculación con la Institución



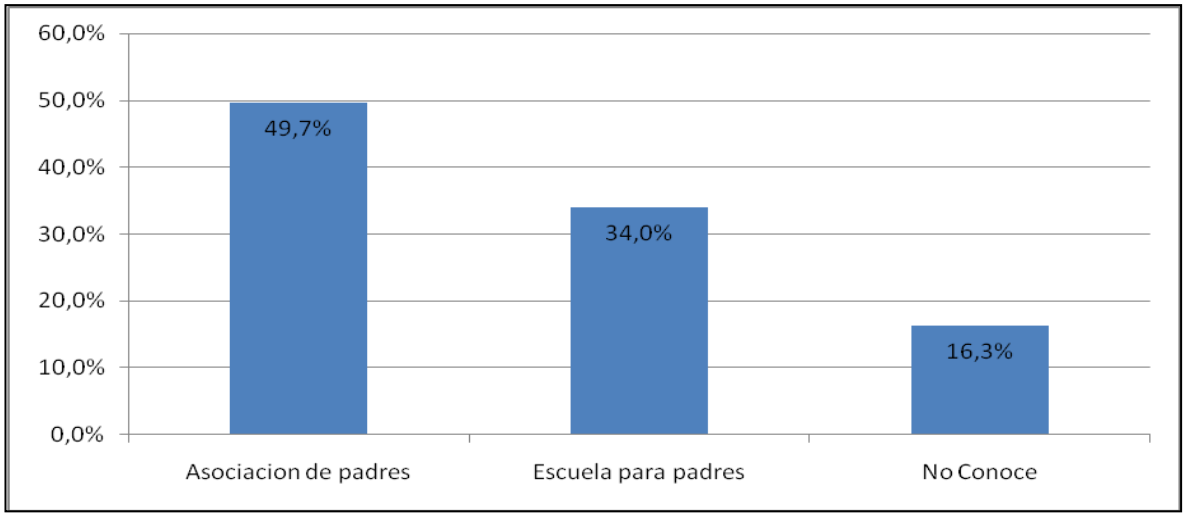

El 78.4% de los encuestados manifiesta no tener participación en organismos directivos de la institución; por el contrario el 21.6% de ellos si lo hace; lo que infiere una poca intervención de los padres en este tipo de órganos que apoyan la labor docente y administrativa.

4. ¿Cuáles son los grupos de participación que existen en la Institución?

Tabla 28. Grupos de participación en la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Asociación de padres | 76 | 49,7% |
| Escuela para padres | 52 | 34,0% |
| No Conoce | 25 | 16,3% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 16. Grupos de participación en la Institución



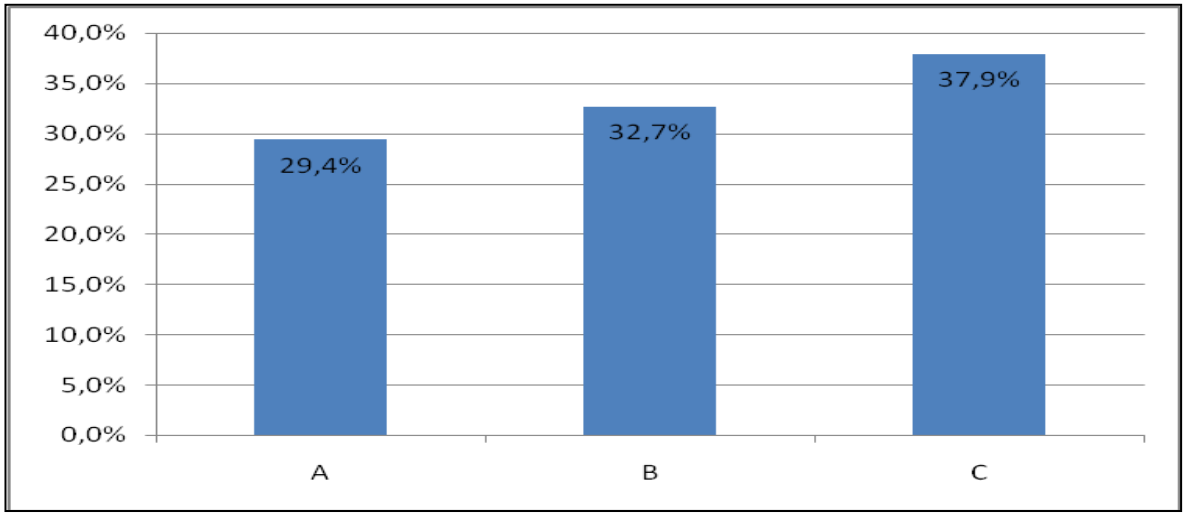

La Asociación de Padres de Familia es el grupo de mayor reconocimiento con un 49.7%, es decir, casi la mitad de los encuestados sabe de él; la escuela de padres tiene un 34% de reconocimiento y se considera también que representa un porcentaje considerable, el 16.3% de los encuestados que no conocen de ningún grupo de este tipo.

5. ¿Cuál es la función de dichos grupos, a qué se dedican y como desarrollan su actividad?

Tabla 29. Función de los grupos de la Institución

| Opción | | | Fa | Fr |
|---|---|---|---|---|
| Asociación de padres | Participación y apoyo de las actividades Velar por el correcto funcionamiento de la labor educativa Control | A | 45 | 29,4% |
| Escuela de padres | Apoyo y desarrollo a la organización institucional Formación y capacitación en valores | B | 50 | 32,7% |
| No conoce | No conoce | C | 58 | 37,9% |
| Total | | | 153 | 100% |

Gráfica 17. Función de los grupos de la Institución




El 37.9% no conoce la función que cumplen estos grupos en la institución; el 32.7% reconoce la función de la escuela de padres y el 29.4% identifica las funciones de la asociación de padres; es decir, que se requiere fortalecer mejor esta relación de los

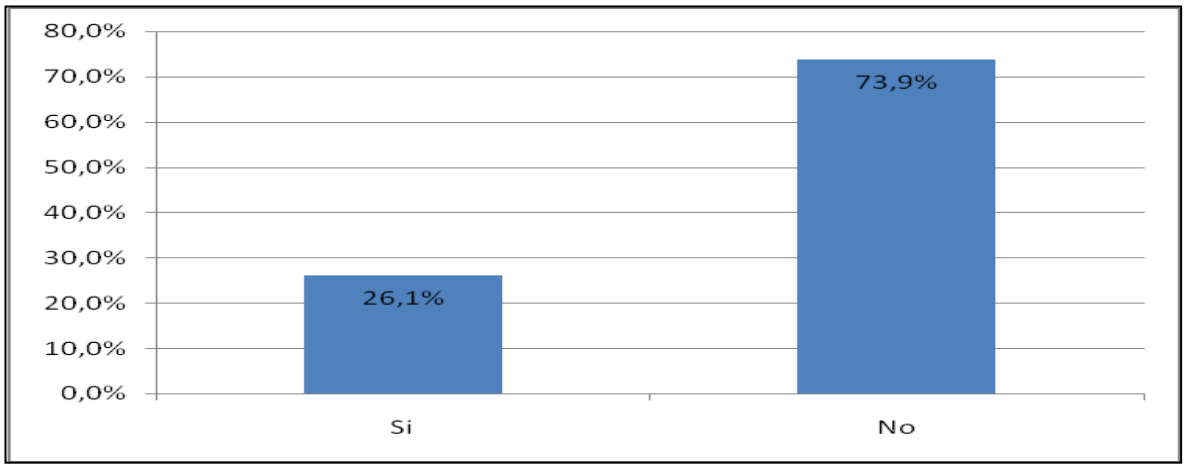
padres con dichos grupos, que se convierten en voceros entre comunidad educativa e institución.

6. ¿Es beneficiario de programas de capacitación que la Institución oferta a los padres?

Tabla 30. Beneficiario de los programas de capacitación

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 40 | 26,1% |
| No | 113 | 73,9% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 18. Beneficiario de los programas de capacitación



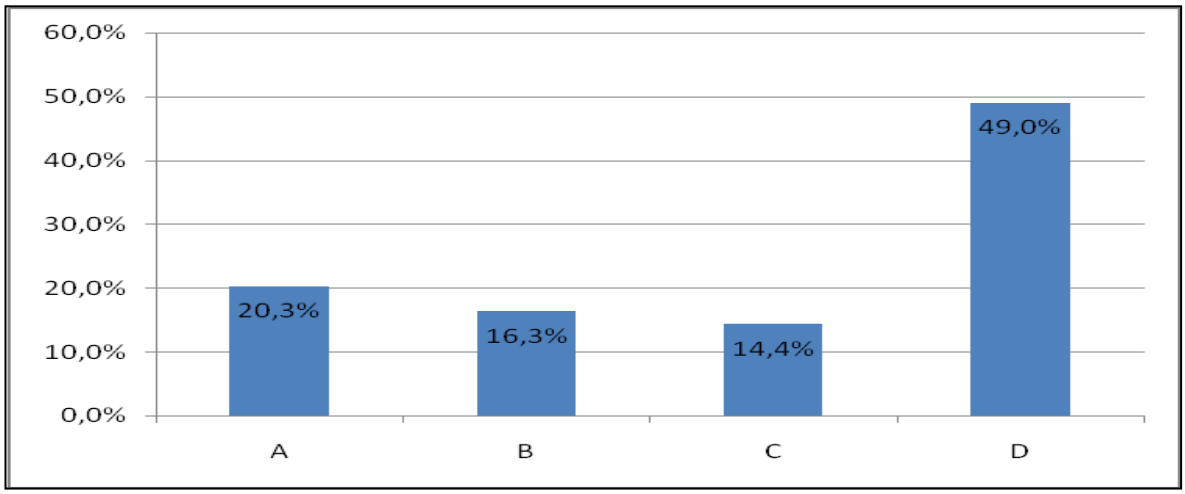

El 73.9% de los encuestados no se beneficia de los programas de capacitación ofrecidos por la institución, y por el contrario un 26.1% de ellos sí lo es; es decir que se requiere de más participación de los padres en estos programas o quizá de mayor divulgación por parte de la institución de la existencia de los mismos, así como la forma de acceder a ellos.

7. ¿Qué programas para padres de familia existen en la Institución?

Tabla 31. Programas para padres

| Opción | | Fa | Fr |
|---|---|---|---|
| Educación para padres Talleres, conferencias y capacitaciones Escuela para padres | A | 31 | 20,3% |
| Sena | B | 25 | 16,3% |
| Deportivos y culturales | C | 22 | 14,4% |
| No conoce | D | 75 | 49,0% |
| Total | | 153 | 100% |

Gráfica 19. Programas para padres



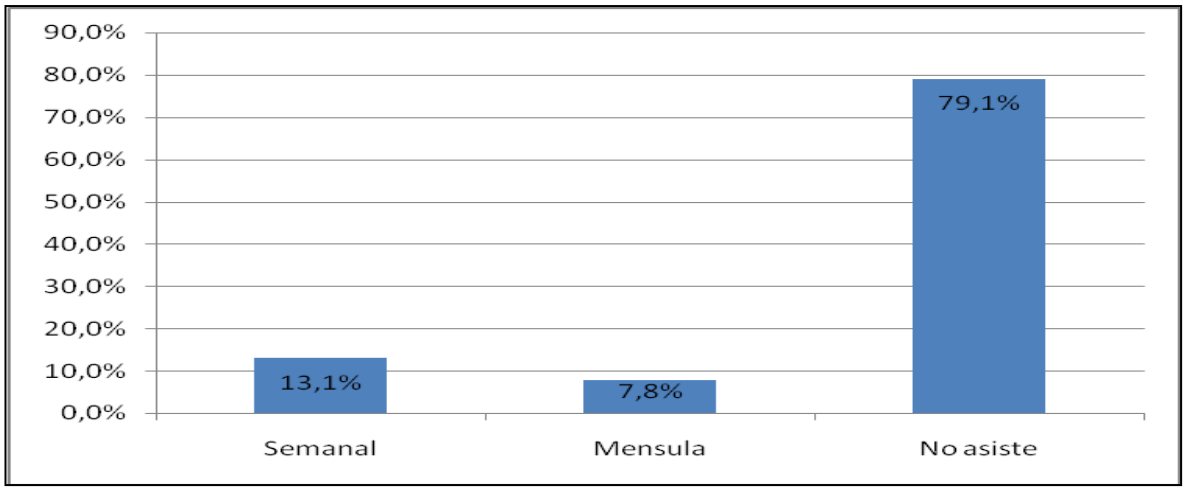

En estrecha relación con la pregunta anterior, por medio de ésta se logra comprender que para el 49% de los encuestados los programas que tiene la institución son desconocidos; la escuela de padres y talleres son reconocidos por el 20.3%, y otros como los ofrecidos por el SENA y deportivos o culturales, tienen un reconocimiento del 16.3% y 14.4% respectivamente.

8. ¿Con que frecuencia asiste a los programas?

Tabla 32. Asistencia a los programas para padres

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Semanal | 20 | 13,1% |
| Mensual | 12 | 7,8% |
| No asiste | 121 | 79,1% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 20. Asistencia a los programas para padres



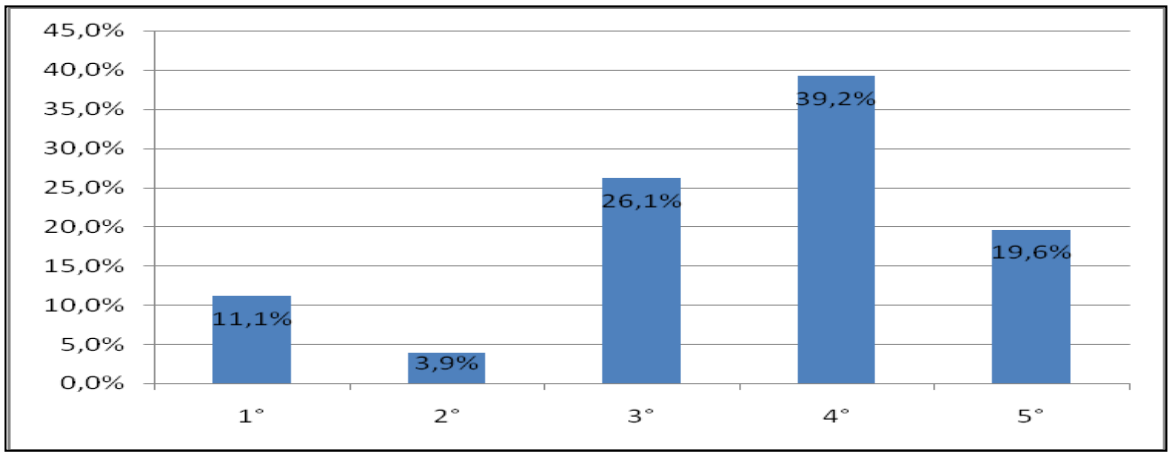

El 79.1% de los encuestados no asiste a los programas de capacitación ofrecidos por la institución, puesto que casi la mitad de los encuestados no los conoce; el 13.1% asiste semanalmente y el 7.8% cada mes.

9. En su criterio, de un calificativo de 1 a 5 entendiendo 1 como calificación menor y 5 como calificación mayor, a la calidad, contenido y beneficio de los programas para padres de la Institución

Tabla 33. Calificación de los programas para padres

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| 1° | 17 | 11,1% |
| 2° | 6 | 3,9% |
| 3° | 40 | 26,1% |
| 4° | 60 | 39,2% |
| 5° | 30 | 19,6% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 21. Calificación de los programas para padres



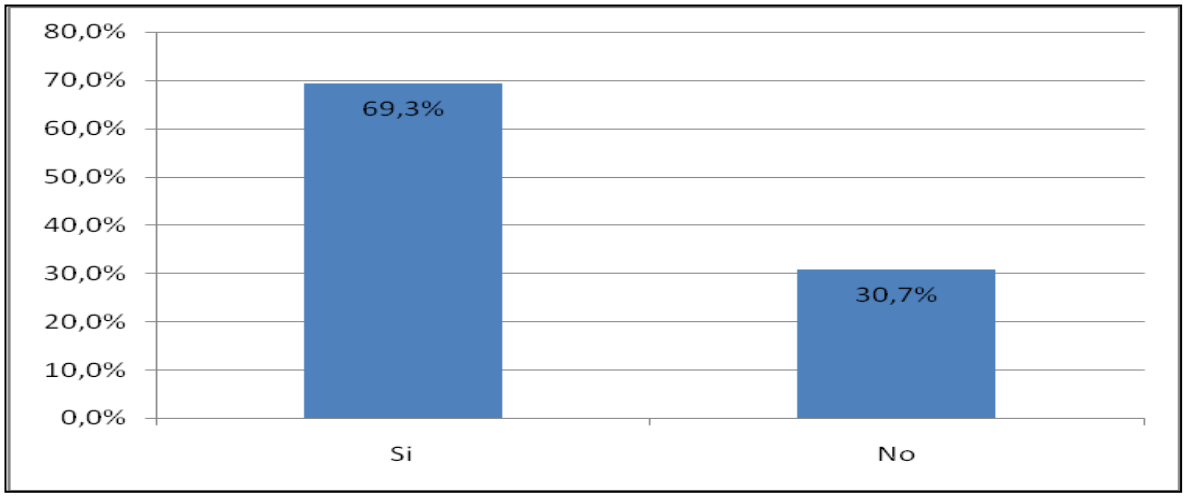

El 39.2% de quienes conocen y se favorecen de los programas ofrecidos por la institución, le otorgan una calificación de 4 a estos programas; el 26.1% les otorga un 3, el 19.6% un calificativo de 5; un 11.1% que tiene su significación, le otorga un 1 y finalmente el 3.9% le concede un 2; pueden estos resultados a llevar a considerar que los programas deben tener en cuenta los gustos o necesidades de los padres para que sean de interés y con ello se cuente con una buena asistencia a los mismos.

10. ¿Reconoce usted cual es la función de la Fundación Caicedo González?

Tabla 34. Función de la Fundación

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 106 | 69,3% |
| No | 47 | 30,7% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 22. Función de la Fundación



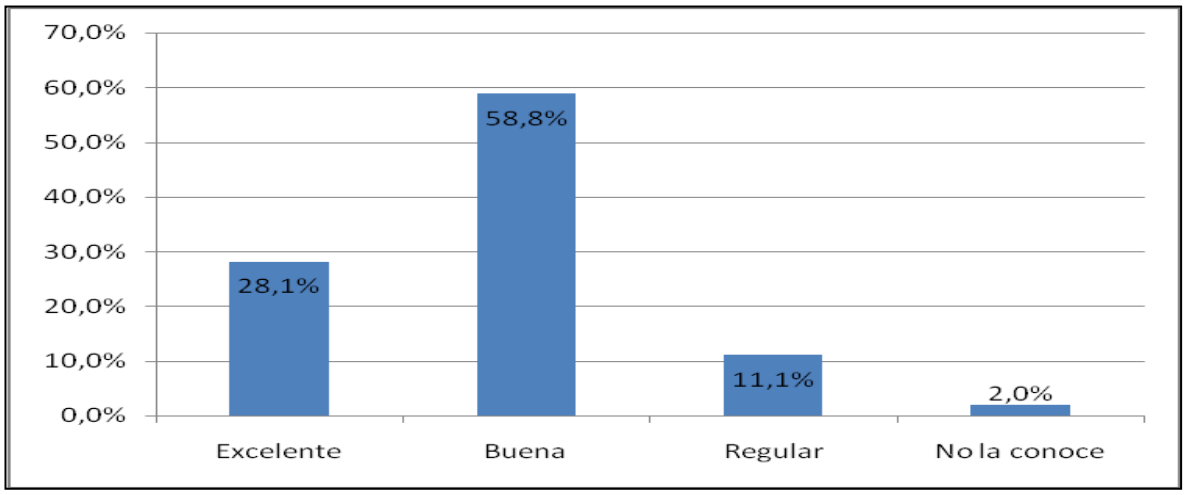

El 69.3% de los encuestados que corresponde a 106 padres de familia, reconoce la función de la Fundación dentro de la institución y sus fines educativos y sociales; por el contrario el 30.7% de ellos manifiesta no saber qué obedece tal función.

11. ¿Cómo considera el desempeño de la labor del personal docente y administrativo de la Institución?

Tabla 35. Desempeño de la labor docente

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 43 | 28,1% |
| Buena | 90 | 58,8% |
| Regular | 17 | 11,1% |
| No la conoce | 3 | 2,0% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 23. Desempeño de la labor docente



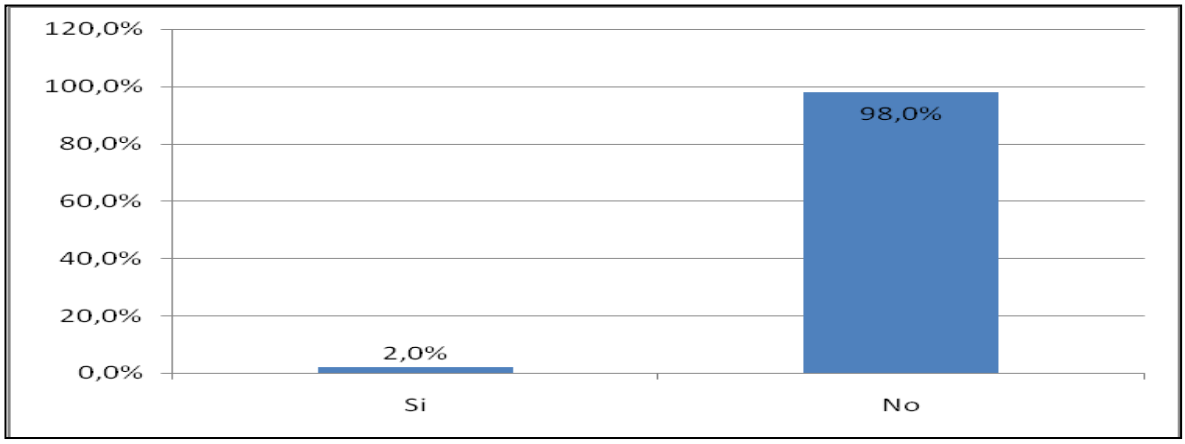

Para el 58.8% de los padres de familia encuestados la labor de los docentes y administrativos de la institución es buena; para el 28.1% ésta es excelente y el resto de ellos la considera regular con un 11.1% y no la conoce el 3% de ellos.

12. ¿Ha tenido inconvenientes con la Institución Educativa Hernando Caicedo?

Tabla 36. Inconvenientes con la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 3 | 2,0% |
| No | 150 | 98,0% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 24. Inconvenientes con la Institución



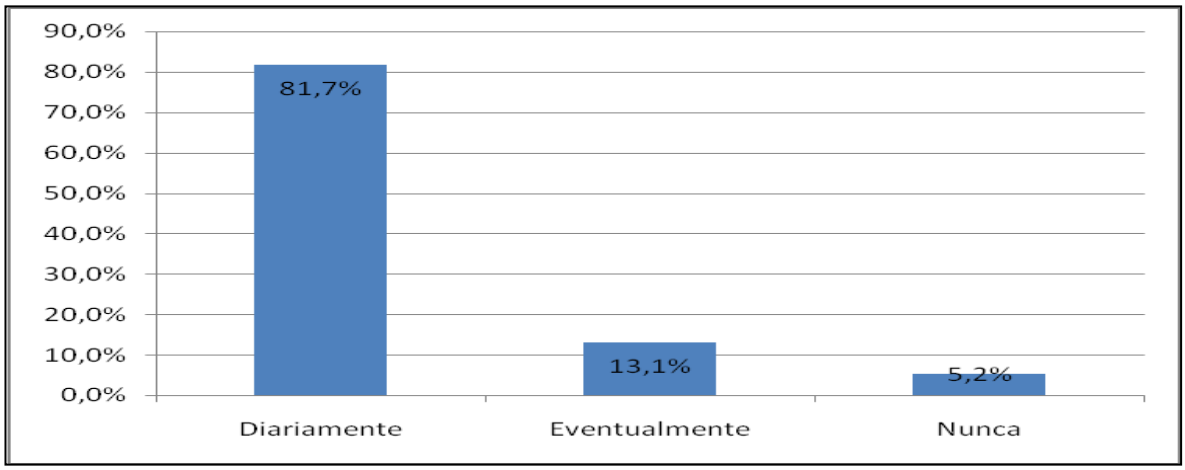

Las relaciones con la institución y su personal generan que el 98% de los encuestados responda negativamente con respecto a inconvenientes que se hayan presentado en la misma, tan sólo un 2% de ellos manifiesta si haber tenido inconvenientes.

13. ¿Con que frecuencia su hijo (a) le habla de la Institución, manifiesta apreciaciones varias, gusto o disgusto de su estancia en el plantel educativo?

Tabla 37. Apreciaciones de los hijos sobre la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Diariamente | 125 | 81,7% |
| Eventualmente | 20 | 13,1% |
| Nunca | 8 | 5,2% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 25. Apreciaciones de los hijos sobre la Institución



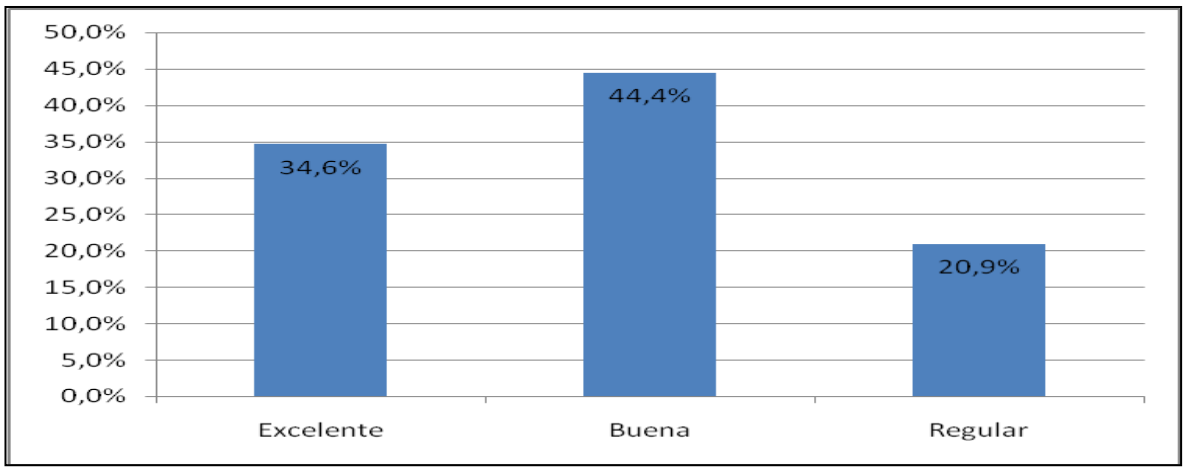

Los hijos de los encuestados diariamente refieren o comunican acerca de la institución y el diario vivir, pues así lo confirma el 81.7% de ellos; de manera eventual lo hace el 13.1% y nunca refieren hechos o acontecimientos de la institución el 5.2%; es decir, que se evidencia una pertenencia e interacción entre estudiantes e institución, que les lleva a comunicar lo que allí ocurre o acontece.

14. ¿Cómo califica su compromiso con el pago de la matrícula y mensualidades académicas a la Institución?

Tabla 38. Compromiso con las obligaciones y pagos

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 53 | 34,6% |
| Buena | 68 | 44,4% |
| Regular | 32 | 20,9% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 26. Compromiso con las obligaciones y pagos



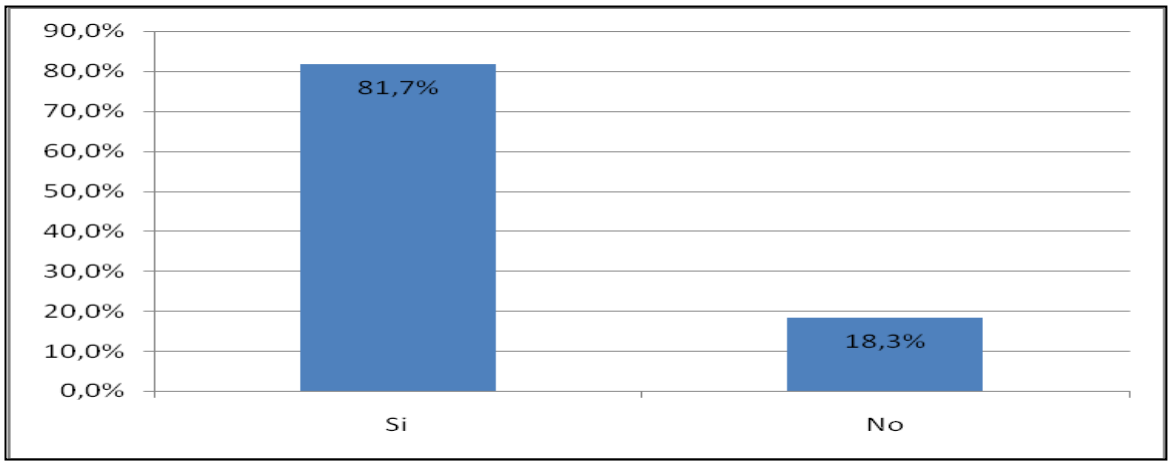

El compromiso de los padres hacia la institución con respecto a las responsabilidades financieras y el pago de las mismas, lo califica el 44.4% como bueno; el 34.6% como excelente y para el 20.9% éste les representa una calificación regular. En términos generales se puede considerar un compromiso serio y adecuado en cuanto a las obligaciones contraídas con el centro educativo.

15. ¿Está de acuerdo con los precios establecidos de la matricula y mensualidad académica?

Tabla 39. Precios y costos educativos

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 125 | 81,7% |
| No | 28 | 18,3% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 27. Precios y costos educativos



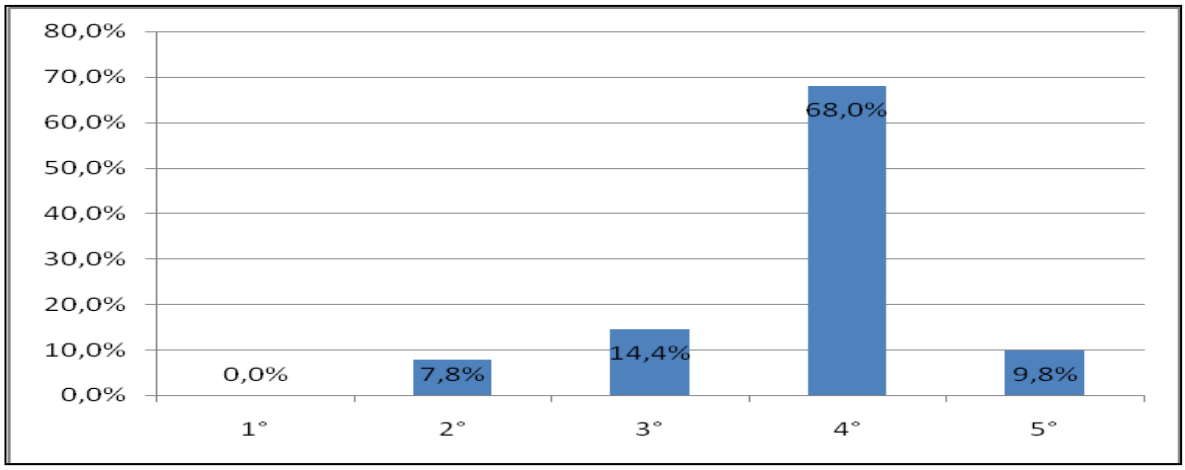

El 81.7% de los encuestados está de acuerdo con los precios o costos educativos de la institución; un 18.3% de ellos no lo está.

16. En su criterio, de un calificativo de 1 a 5, entendiendo 1 como calificación menor y 5 como calificación mayor a cómo califica su compromiso y colaboración con el aporte al desarrollo de la institución en actividades, jornadas, programas entre otros; que requieran de la participación activa de los padres.

Tabla 40. Calificación del compromiso con la institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| 1° | 0 | 0,0% |
| 2° | 12 | 7,8% |
| 3° | 22 | 14,4% |
| 4° | 104 | 68,0% |
| 5° | 15 | 9,8% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 28. Calificación del compromiso con la institución



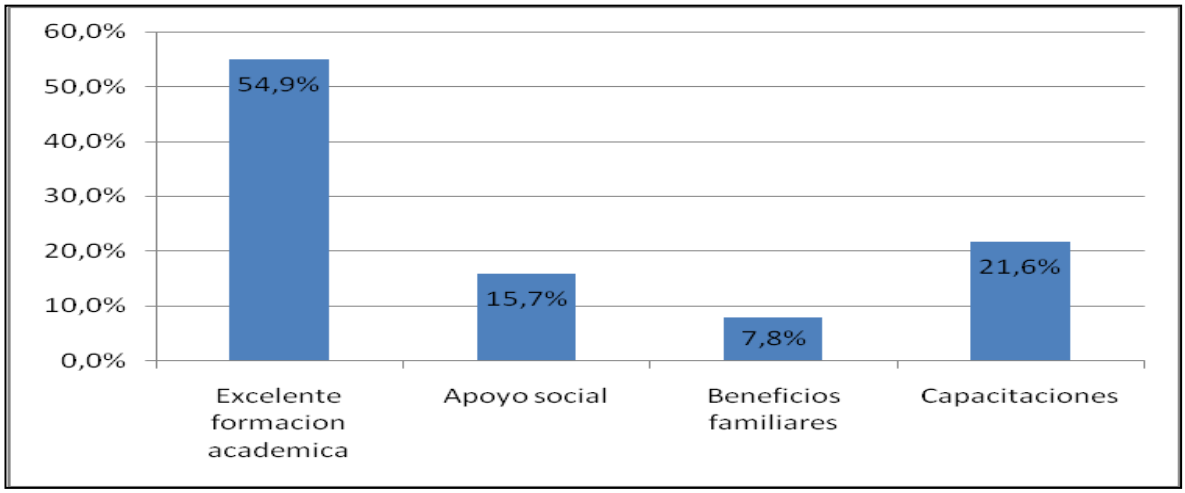

El compromiso de los padres en cuanto a su acompañamiento y aporte a las diferentes actividades realizadas por la institución, lo califica un 68% con un nivel 4; el 14.4% con un nivel de calificación 3; el 9.8% con un nivel 5 y finalmente en un nivel 2 el 7.8% de ellos.

17. ¿Qué expectativas tiene con la institución para el futuro de sus hijos?

Tabla 41. Expectativas con la institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente formación académica | 84 | 54,9% |
| Apoyo social | 24 | 15,7% |
| Beneficios familiares | 12 | 7,8% |
| Capacitaciones | 33 | 21,6% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 29. Expectativas con la institución



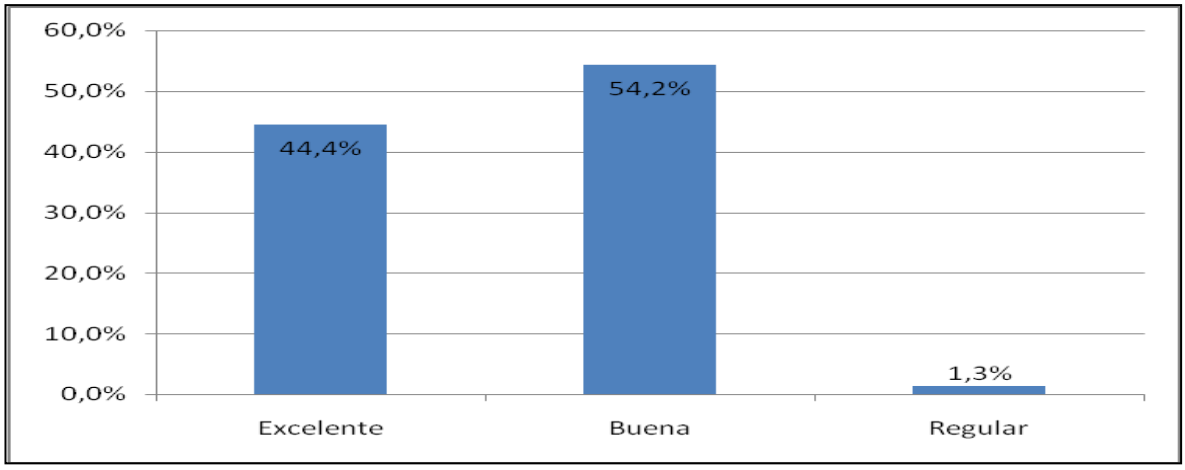

Con respecto a las expectativas futuras con la institución, el 54.9% de los encuestados que corresponde a 84 padres de familia, lo hacen con base en la excelente formación académica para sus hijos; el 21.6% con respecto a las capacitaciones que puedan recibir; el 1537% sobre la base del apoyo social y 7.8% de acuerdo a los beneficios familiares que se puedan recibir.

18. ¿Cómo es la imagen que tiene de la institución?

Tabla 42. Imagen de  la institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 68 | 44,4% |
| Buena | 83 | 54,2% |
| Regular | 2 | 1,3% |
| Total | 153 | 100% |

Gráfica 30. Imagen de  la institución




La imagen que se tiene de la institución por parte de los padres de familia corresponde para el 54.2%, más de la mitad de ellos, como buena; el 44.4% la considera excelente y el 1.3% la define como regular.  De lo anterior se puede determinar que se deben fortalecer las relaciones con los padres y el conocimiento de todo lo inherente a la institución y sus planes académicos para sus hijos.

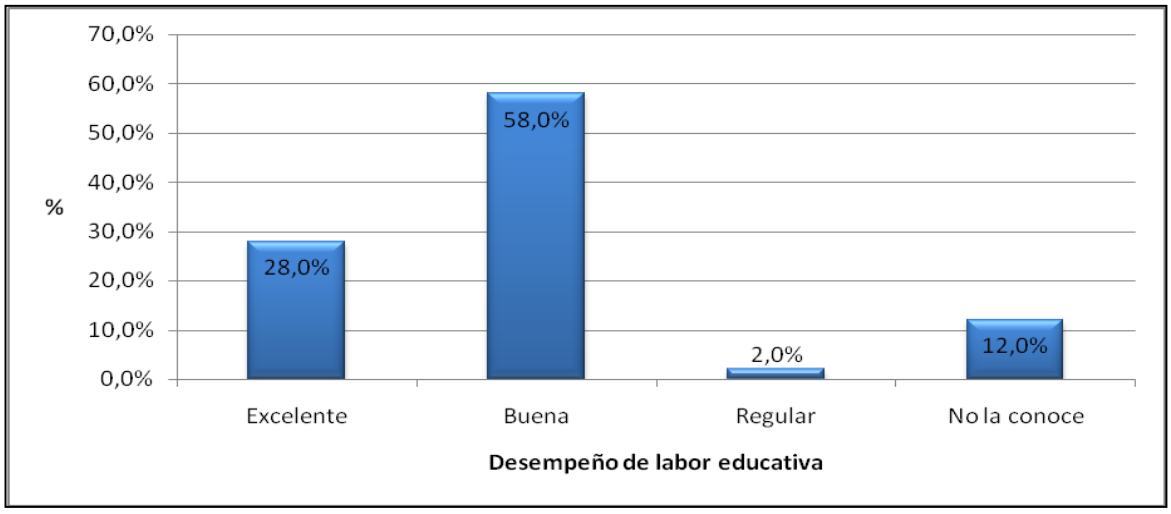
- Comunidad en General

1. ¿Cómo considera la labor educativa desempeñada por la institución?

Tabla 43. Labor educativa de la institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 14 | 28,0% |
| Buena | 29 | 58,0% |
| Regular | 1 | 2,0% |
| No la conoce | 6 | 12,0% |
| Total | 50 | 100% |

Gráfica 31. Labor educativa de la institución




La labor educativa de la institución es reconocida como buena por el 58% de los encuestados de la comunidad del corregimiento; excelente por el 28% de ellos, un 12% manifiesta no conocer dicha labor y el 2% restante la considera regular.

2. ¿Reconoce si la Institución Educativa Hernando Caicedo realiza actividades dirigidas para la comunidad en general?

Tabla 44. Actividades de la institución hacia la comunidad

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 32 | 64,0% |
| No | 18 | 36,0% |
| Total | 50 | 100% |

Gráfica 32. Actividades de la institución hacia la comunidad




El 64% de los encuestados conoce de las actividades que realiza la institución hacia la comunidad en general; el 36% de ellos no las conoce.

3. ¿Asiste usted como comunidad a las actividades programadas por la Institución?

Tabla 45. Asistencia a las actividades de  la institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 16 | 32,0% |
| No | 34 | 68,0% |
| Total | 50 | 100% |

Gráfica 33. Asistencia a las actividades de  la institución



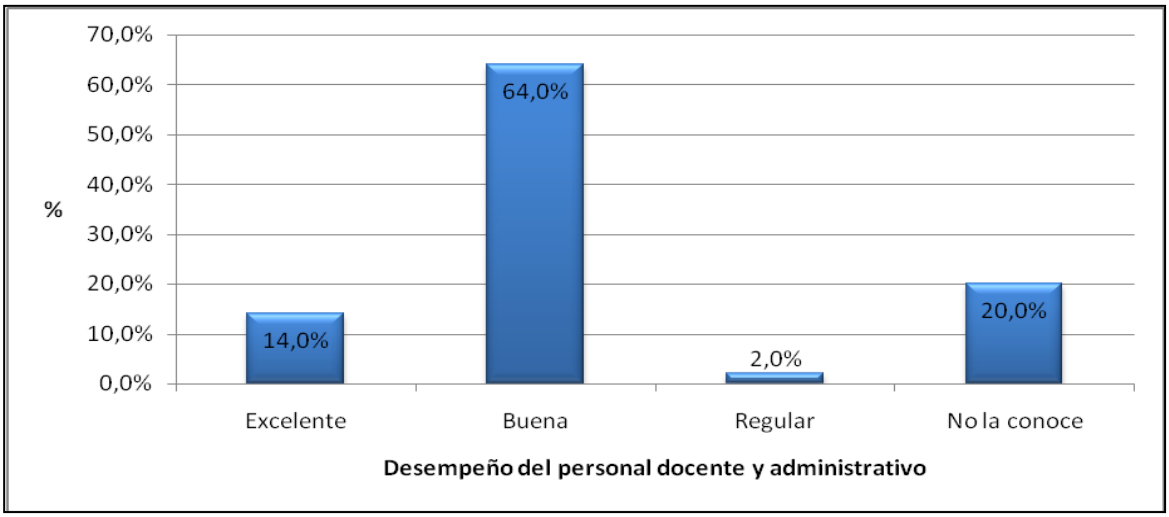

El 68% de los habitantes de la comunidad encuestada no asiste a las actividades que programa la institución; el 32% si lo hace.

4. ¿Cómo considera el desempeño de la labor del personal docente y administrativo de la Institución?

Tabla 46. Desempeño del personal docente y administrativo

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 7 | 14,0% |
| Buena | 32 | 64,0% |
| Regular | 1 | 2,0% |
| No la conoce | 10 | 20,0% |
| Total | 50 | 100% |

Gráfica 34. Desempeño del personal docente y administrativo



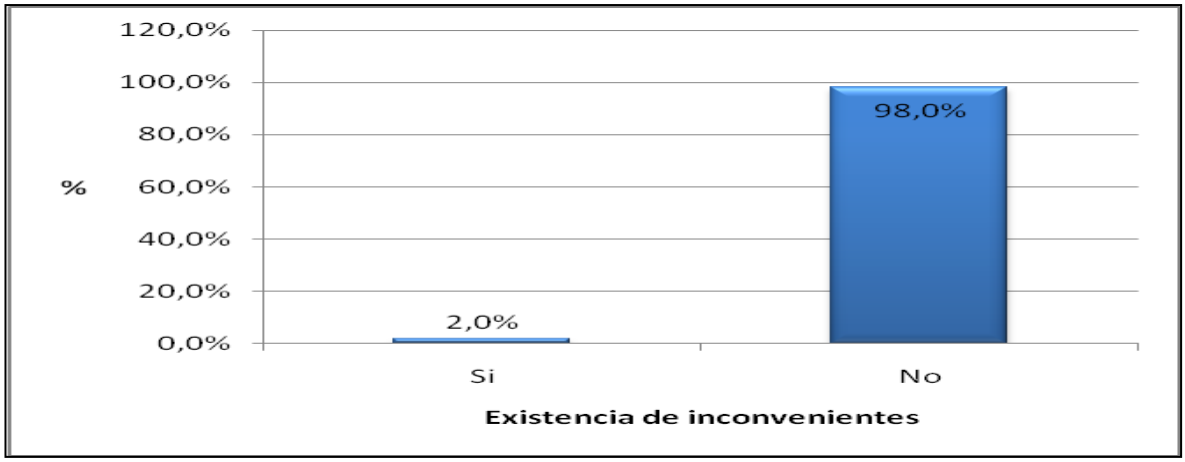

El desempeño de quienes laboran como docentes y administrativos de la institución es considera por los encuestados como buena en un 64%; el 20% de ellos no la conocen; el 14% considera que es excelente y un 2% finalmente considera que es regular.

5. ¿Ha tenido inconvenientes con la Institución Educativa Hernando Caicedo?

Tabla 47. Inconvenientes con la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 1 | 2,0% |
| No | 49 | 98,0% |
| Total | 50 | 100% |

Gráfica 35. Inconvenientes con la Institución



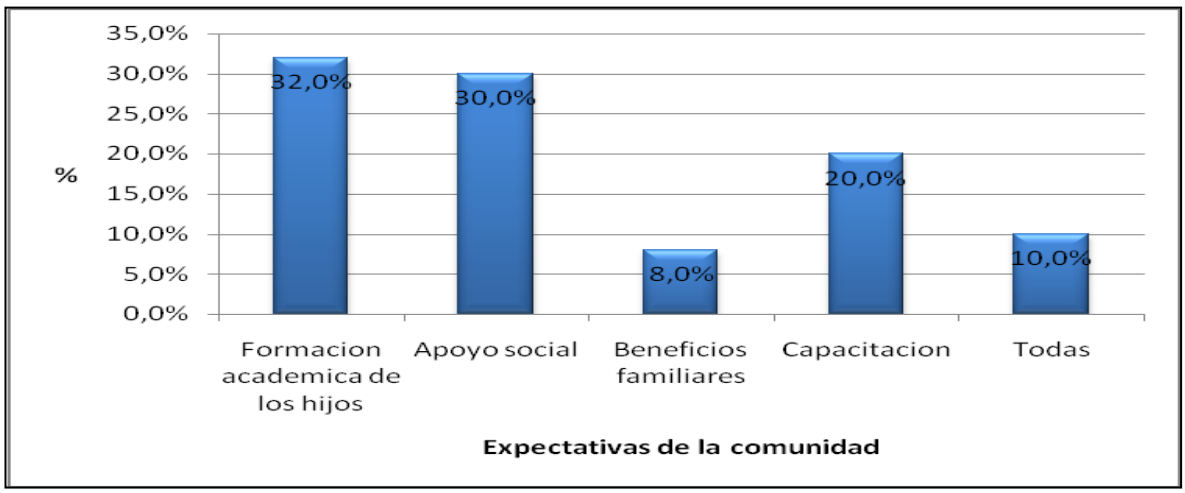

El 98% de los encuestados y como parte de la comunidad del corregimiento, manifiesta no haber tenido inconvenientes con la institución; un 2% confirma si haberlas tenido.

6. ¿Qué expectativas tiene con la Institución para el futuro de la localidad?

Tabla 48. Expectativas futuras con la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Formación académica de los estudiantes | 16 | 32,0% |
| Apoyo social | 15 | 30,0% |
| Beneficios familiares | 4 | 8,0% |
| Capacitación | 10 | 20,0% |
| Todas | 5 | 10,0% |
| Total | 50 | 100% |

Gráfica 36. Expectativas futuras con la Institución



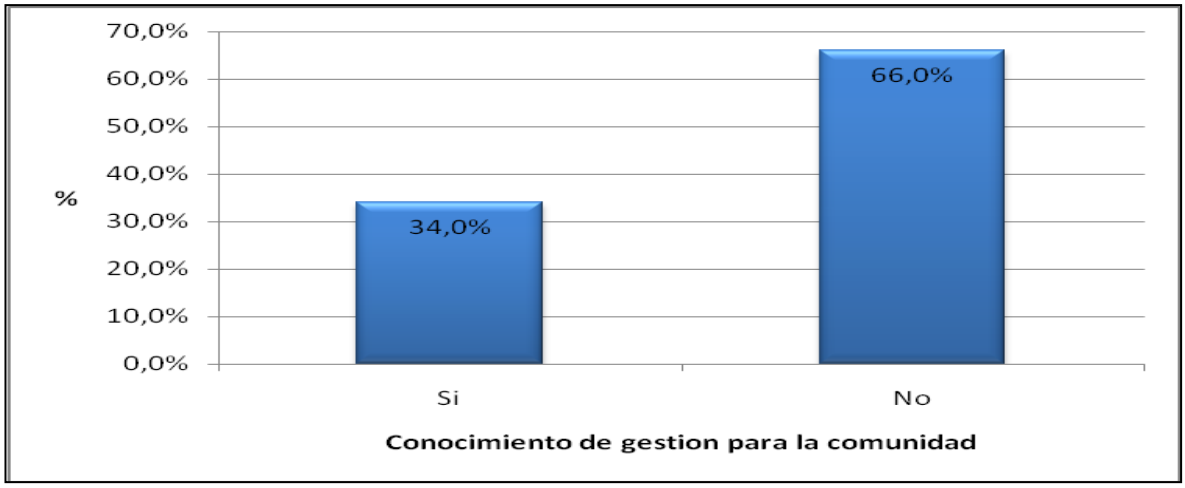

Las expectativas de la comunidad con respecto a la institución educativa, se basan en un 32% en la formación académica ofrecida a los estudiantes; un 30% en el apoyo social que la institución ofrezca a la comunidad; un 20% con respecto a la capacitación y finalmente de manera respectiva un 8% con respecto a los beneficios para la familia y un 10% considerando todas las anteriores.

7. ¿Tiene conocimiento con respecto a qué la Institución haya realizado o gestionado alguna inversión en beneficio de la comunidad de La Paila?

Tabla 49. Gestiones en beneficio de la comunidad

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 17 | 34,0% |
| No | 33 | 66,0% |
| Total | 50 | 100% |

Gráfica 37. Gestiones en beneficio de la comunidad



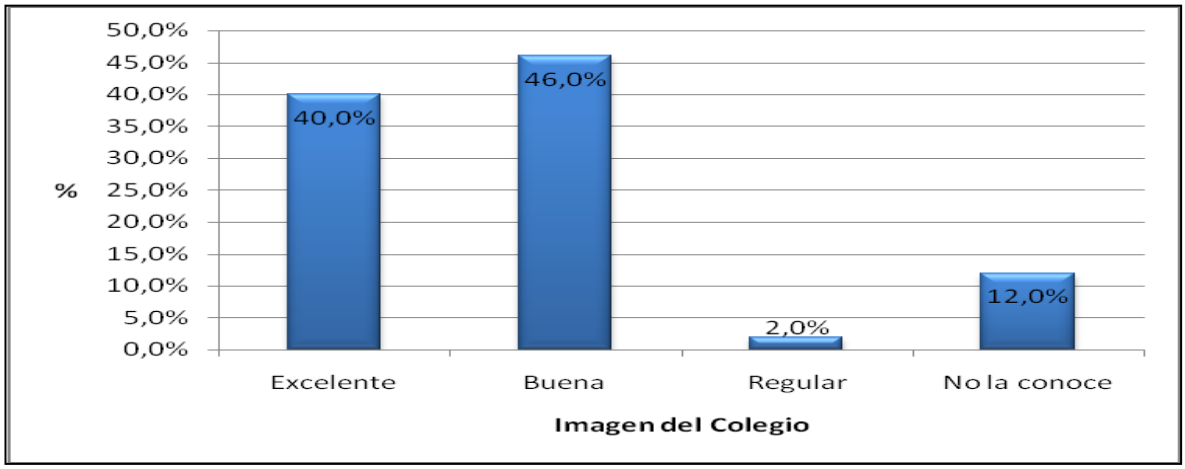

Para el 66% de los encuestados les es desconocido si la institución ha gestionado algún tipo de proyecto o inversión en beneficio de la comunidad; el 34% si conoce acerca de éstos.

8. La imagen que tiene de la Institución es:

Tabla 50. Imagen de la comunidad

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 20 | 40,0% |
| Buena | 23 | 46,0% |
| Regular | 1 | 2,0% |
| No la conoce | 6 | 12,0% |
| Total | 50 | 100% |

Gráfica 38. Imagen de la comunidad



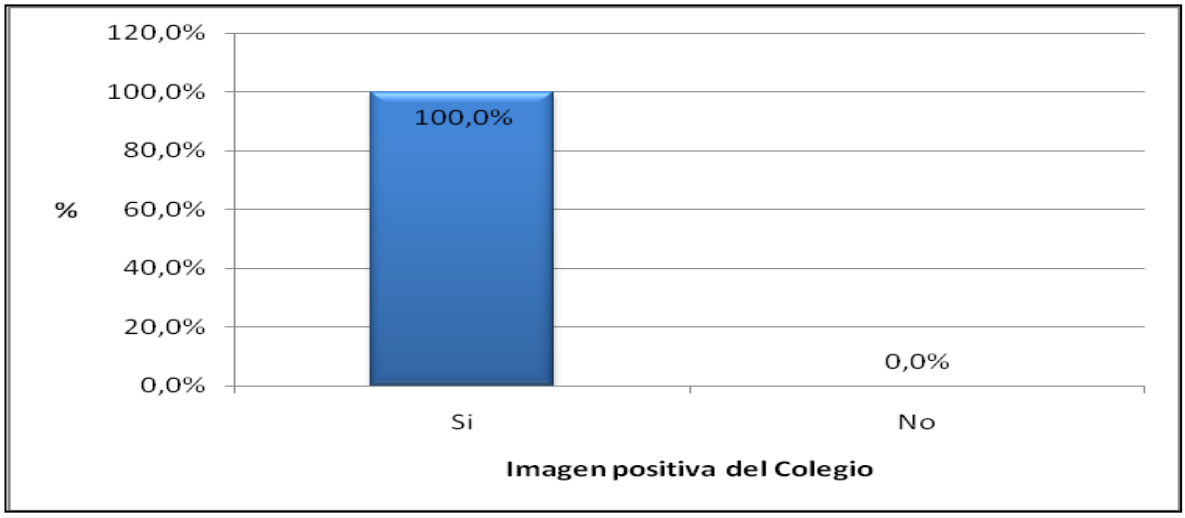

El 46% de los participantes de la encuesta en la comunidad manifiestan tener una imagen buena de la institución; para el 40% ésta es excelente, un 12% manifiesta no conocer acerca de la institución y un 2% manifiesta que la considera regular.

9. ¿Conoce de algún caso que haya afectado positivamente la imagen de la institución?

Tabla 51. Imagen positiva de la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 50 | 100,0% |
| No | 0 | 0,0% |
| Total | 50 | 100% |

Gráfica 39. Imagen positiva de la institución



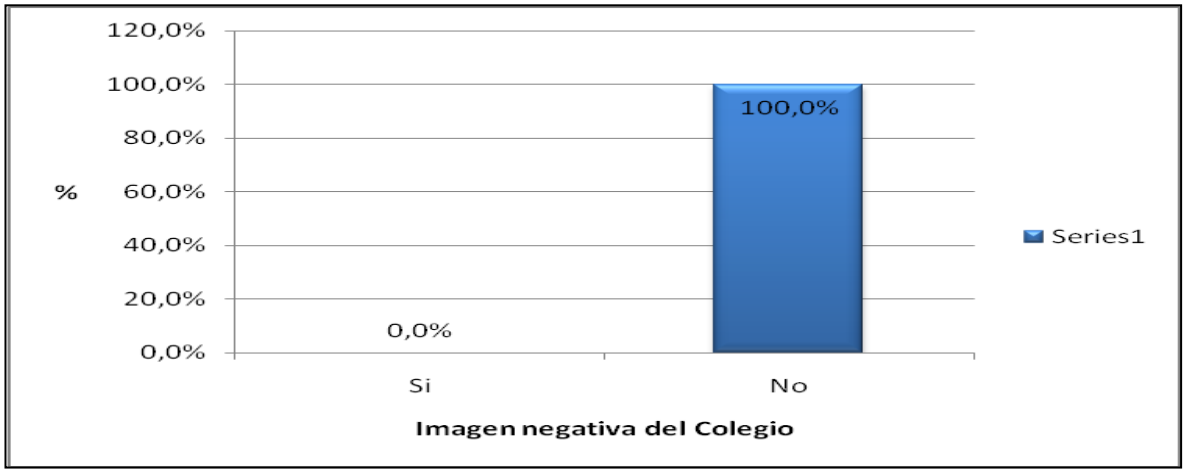

El 100% de los encuestados encuentran que conocen de algún evento o suceso que haya afectado de manera positiva a la institución.

10. ¿Conoce de algún caso que haya afectado negativamente la imagen de la institución?

Tabla 52. Imagen negativa de la institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 0 | 0,0% |
| No | 50 | 100,0% |
| Total | 50 | 100% |

Gráfica 40. Imagen negativa de la institución




El 100% de los encuestados no conoce de eventos o sucesos que afecten negativamente la institución.

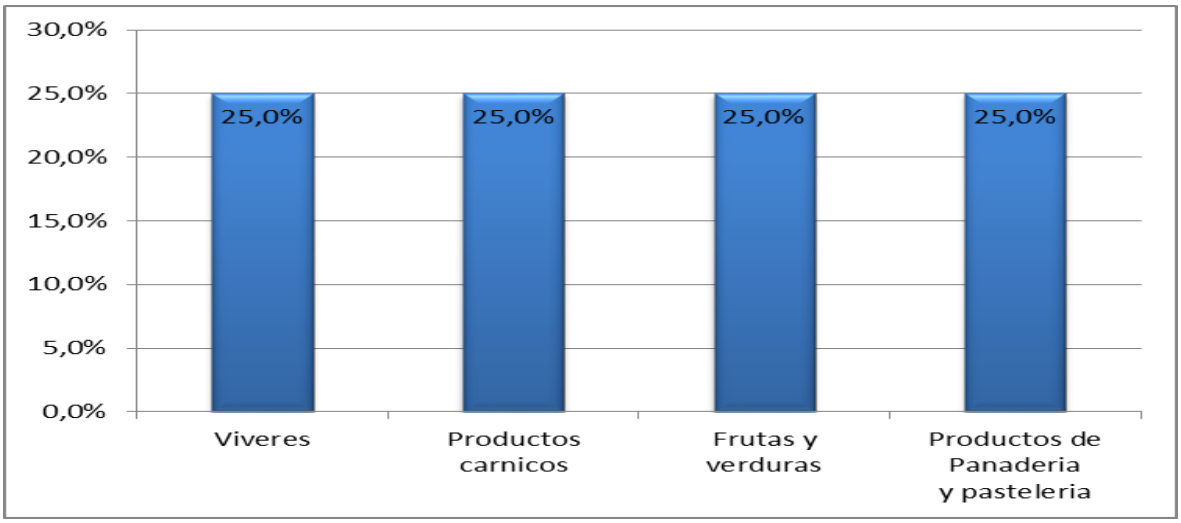
- Proveedores

1. ¿Con que bien o servicio provee usted o su empresa al Colegio Hernando Caicedo?

Tabla 53. Servicio o productos ofrecidos a la institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Víveres | 1 | 25,0% |
| Productos Cárnicos | 1 | 25,0% |
| Frutas y Verduras | 1 | 25,0% |
| Productos panadería y pastelería | 1 | 25,0% |
| Total | 4 | 100,0% |

Gráfica 41. Servicio o productos ofrecidos a la institución



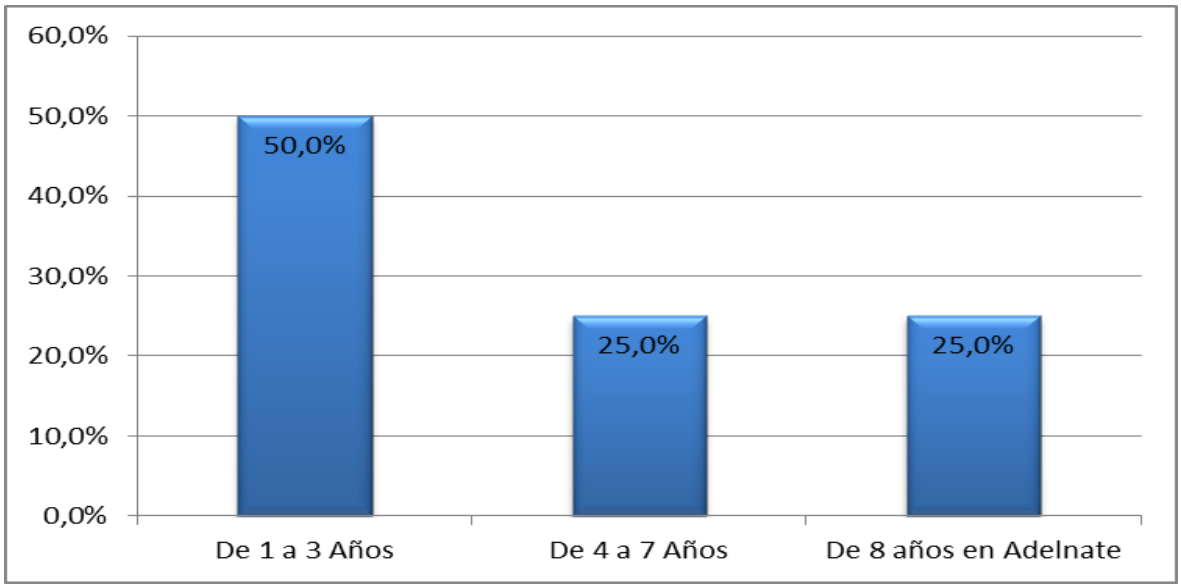

Se encuentra que los proveedores en los cuatro servicios básicos tienen una participación de compra igualitaria en la institución, es decir, de acuerdo a los requerimientos se realizan compras con un 25% a cada uno de ellos.

2. ¿Desde hace cuánto tiempo usted o su empresa provee con bienes o servicios al Colegio Hernando Caicedo?

Tabla 54. Tiempo de relación comercial

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| De 1 a 3 Años | 2 | 50,0% |
| De 4 a 7 Años | 1 | 25,0% |
| De 8 años en Adelante | 1 | 25,0% |
| Total | 4 | 100,0% |

Gráfica 42. Tiempo de relación comercial



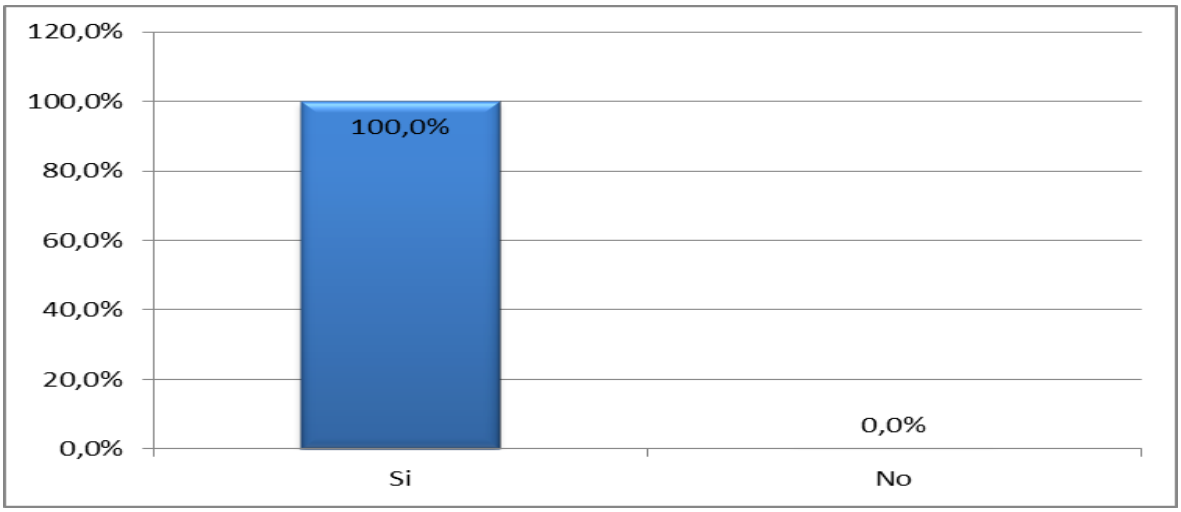

Estos proveedores en un 50% de ellos tienen una relación o vnculo copmercial con la institución de entre 1 y 3 años; el resto de ellos respectivamente con un 25%, para un tiempo de 4 a 7 años y más de 8 años.

3. ¿Usted o su empresa conceden al Colegio Hernando Caicedo créditos o descuentos?

Tabla 55. Sistema de créditos y descuentos

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 4 | 100,0% |
| No | 0 | 0,0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfica 43. Sistema de créditos y descuentos



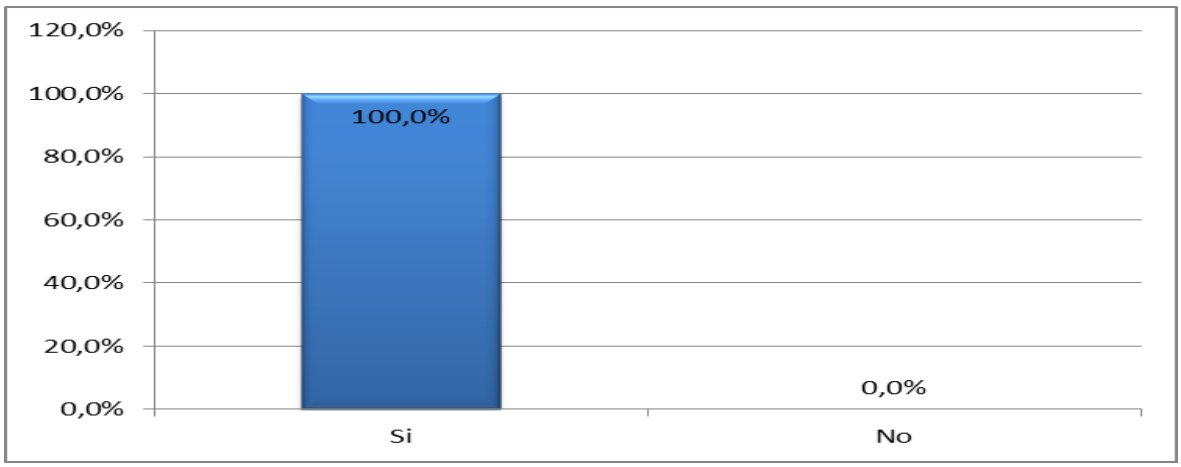

El 100% de los proveedores trabaja con el sistema de crédito y descuentos por compras realizadas por la Institución. Lo que obedece al buen manejo de las obligaciones y tiempos de pago por parte del centro educativo.

4. ¿El Colegio Hernando Caicedo es cumplido con los pagos por concepto de compra de bienes y servicios a usted o a su empresa?

Tabla 56. Cumplimiento en los pagos

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 4 | 100,0% |
| No | 0 | 0,0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfica 44. Cumplimiento en los pagos



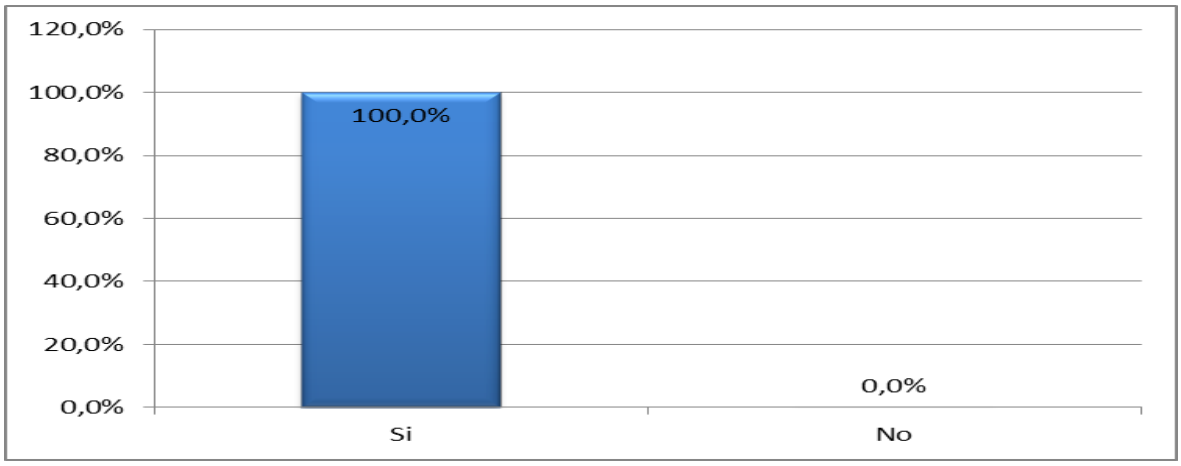

Consecuentemente con el enunciado anterior, los 4 proveedores señalan la seriedad y cumplimiento en los pafgos por parte de la Institución; es decir, el 100% se encuentra satisfecho con este sistema.

5. ¿El Colegio se encuentra actualmente a paz y salvo por los bienes o servicios suministrados por usted o por su empresa?

Tabla 57. Estado actual de la cuenta

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 4 | 100,0% |
| No | 0 | 0,0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfica 45. Estado actual de la cuenta



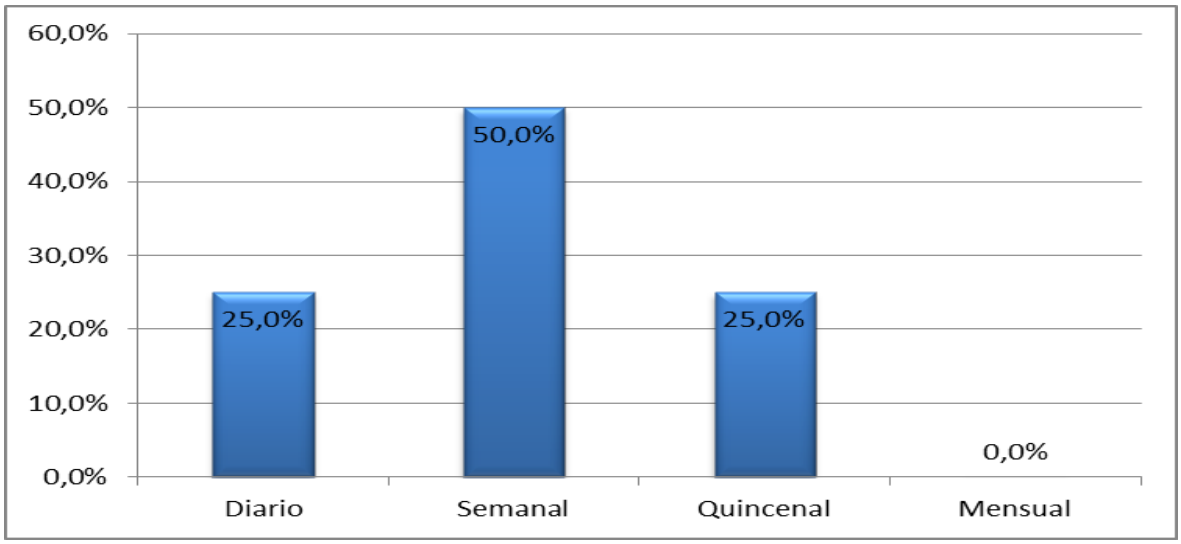

El 100% de los proveedores manifiesta que la institucuion a la fecha se encuentra a paz y salvo por todo conecpto de compra de bienes o productos.

6. ¿Con que frecuencia el Colegio Hernando Caicedo hace pedidos a usted o a su empresa?

Tabla 58. Frecuencia de pedidos

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Diario | 1 | 25,0% |
| Semanal | 2 | 50,0% |
| Quincenal | 1 | 25,0% |
| Mensual | 0 | 0,0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfica 46. Frecuencia de pedidos



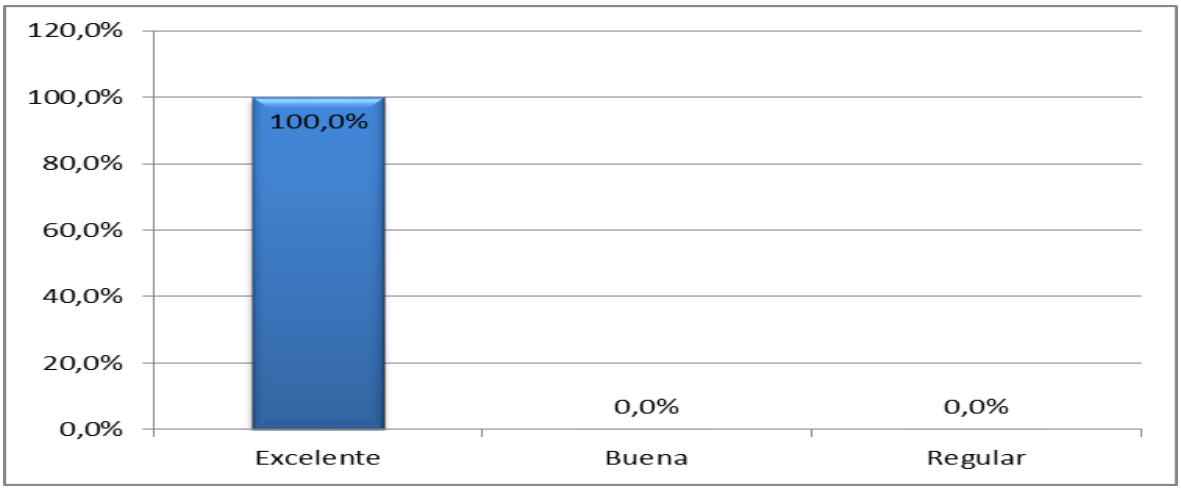

En el 50% de los casos los pedidos realizados por la Institucion a sus proveedores son semalanes, en un 25% respectivamente lo hace quincenal o de manera diaria; esto es conforme al producto requerido, es decir, comestibles, verduras, entre otros.

7. En su criterio. ¿Cómo califica la relación comercial con el Colegio Hernando Caicedo?

Tabla 59. Calificación de la relación comercial

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 4 | 100,0% |
| Buena | 0 | 0,0% |
| Regular | 0 | 0,0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfica 47. Calificación de la relación comercial



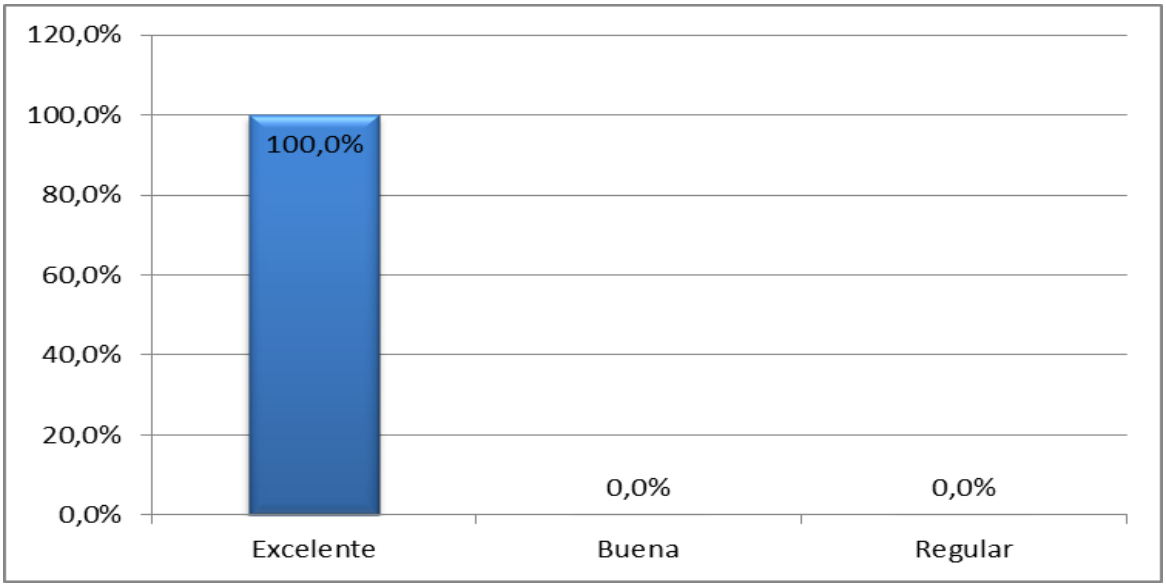

Para la totalidad de los proveedores la relación comercial con la institución es excelente.

8. En su criterio. ¿Cómo califica el trato y amabilidad del personal del Colegio Hernando Caicedo con quien usted o su empresa contrata?

Tabla 60. Trato y amabilidad del personal de la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 4 | 100,0% |
| Buena | 0 | 0,0% |
| Regular | 0 | 0,0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfica 48. Trato y amabilidad del personal de la Institución



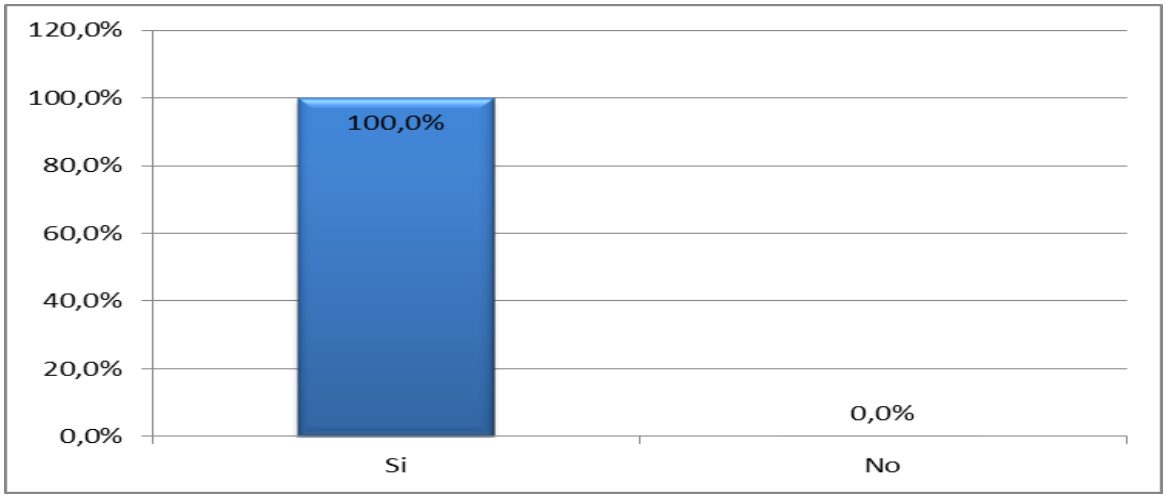

El trato amable recibido del presonal de la institución, el 100% de los proveedores señala que es excelente.

9. ¿Se siente a gusto teniendo relación comercial con el Colegio Hernando Caicedo?

Tabla 61. Gusto por la relación comercial con la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Si | 4 | 100,0% |
| No | 0 | 0,0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfica 49. Gusto por la relación comercial con la Institución



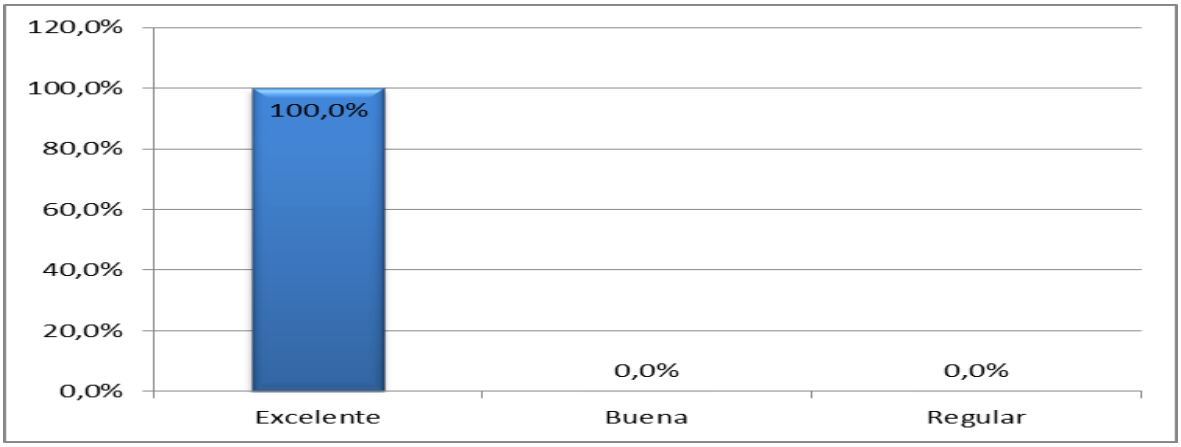

Para el 100% es un gusto contar con la relación comercial que tienen con la institución

10. La imagen que tiene de la Institución es

Tabla 62. Imagen de la Institución

| Opción | Fa | Fr |
|---|---|---|
| Excelente | 4 | 100,0% |
| Buena | 0 | 0,0% |
| Regular | 0 | 0,0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfica 50. Imagen de la Institución




La imagen percibida por el 100% de los proveedores sobre la institución, es excelente.

7.2.3 Variables

- Padres de familia

  - **Demografía.-** Hace referencia al sexo, edades, procedencia geográfica y estrato socioeconómico.

- **Costos educativos.-** Se definen como todos aquellos conceptos que deben pagar los padres de familia para contribuir con el cumplimiento de los costos y gastos de la institución, los cuales se traducen en matrícula académica, pensión, papelería y carnet, seguro estudiantil, cartillas y servicios complementarios, por lo tanto a través del análisis de estos conceptos se puede evaluar el oportuno pago de los clientes del colegio y su responsabilidad con el mismo.

- **Compromiso y sentido de pertenencia.-** Tiene en cuenta el compromiso y participación de los padres de familia con todas las actividades programadas por la Institución y que complementan el proceso de aprendizaje de sus hijos; la pertenencia por todo lo que representa la Institución en la localidad, lo que conlleva a generar una satisfacción positiva o negativa con la institución.

- **Situación laboral.-** Se asocia a la ocupación y vinculación laboral de los padres de familia y la generación de ingresos para el sostenimiento familiar, lo cual debe tenerse en cuenta en el momento de identificar el compromiso de pago de los mismos con la institución.

- **Motivación.-** Es el estímulo que anima a los padres de familia a mostrar interés y sentido de pertenencia por el colegio, por lo tanto representa todas aquellas formas de favorecer al estudiante y su núcleo familiar, bien sea a través de becas escolares, auxilios de transporte, alimentación, entre otros; que contribuyen de manera significativa al mejor desempeño del estudiante y su familia, generando estabilidad para los padres y con ello, mayor sentido de pertenecía hacia la institución. De acuerdo con la motivación existente se pueden identificar las expectativas que tienen los padres de familia frente al colegio, analizando la contribución que la institución hace al sistema familiar del estudiante, posibilitando un equilibrio al interior del mismo, generando estabilidad en los padres de familia; de allí que las expectativas que se crean en éstos con respecto a lo que la institución puede ofrecer, adicionalmente al aporte educativo,

facilita una mejor integración con las actividades escolares y de allí con todo el entorno que rodea el centro educativo.

- **Relaciones padres de familia y colegio.-** Corresponde al vínculo que existe entre los padres de familia y el personal directivo, docente, administrativo y de apoyo, por lo tanto un análisis de esta relación permite identificar las situaciones que intervienen en la existencia de una excelente relación, con el fin de realizar estrategias para corregir los inconvenientes.

- Proveedores

Conforman una parte fundamental de toda empresa o entidad, pues la calidad de lo que suministran, productos o servicios, repercute directamente en la marcha empresarial y su buen desempeño. Esta relación que se establece debe conllevar un apoyo mutuo y de estrecha comunicación, para transmitir a tiempo la demanda y responder oportunamente con la oferta.

- **Antigüedad.-** Comprende el tiempo de relaciones comerciales entre la institución y el tipo de proveedor, la que se convierte en garantía de seriedad y cumplimiento para ambas partes.

- **Cumplimiento.-** Consecuentemente con la variable de satisfacción, ésta favorece el buen desempeño de la relación comercial, puesto que el cumplimiento en los tiempos de entrega por parte del proveedor, como en los pagos por parte de la institución, favorecen el flujo de los negocios y confianza entre ambos. un proveedor bien capacitado y con buena capacidad de oferta de productos o servicios, permite el cumplimiento de las labores desarrolladas institucionalmente; en este caso, como se trata mayormente de productos perecederos, ya que constituyen la base del restaurante escolar, se requiere de una capacidad acorde a las necesidades diarias de abarrotes y comestibles.

- **Satisfacción.-** Como se manifestó al ser una relación comercial de apoyo mutuo y recíproco, se requiere de unos niveles de satisfacción en ambos sentidos, donde el demandante de bienes y servicios como el proveedor encuentren en su relación comercial, una satisfacción en dicha relación; bien sea en la calidad y oportunidad de entrega, como en los sistemas de pagos.

- **Relaciones de los proveedores con el colegio.-** Hace referencia al trato entre proveedores y el colegio, en donde se identifica la confianza, atención y cordialidad que existe entre los actores, lo cual necesariamente se genera por el cumplimiento y seriedad que se dé en la negociación.

- Comunidad en General

  Las relaciones establecidas por una empresa o entidad con la comunidad local, son la base del desarrollo de su responsabilidad social, como respuesta lógica a la posibilidad de que este sector genere en la entidad permanencia y desarrollo.

- **Reconocimiento.-** Éste obedece y responde a las obras que desarrolle la entidad en su comunidad de influencia, pues es la primera en recibir beneficios directos; lo que conlleva a crear una imagen benefactora, de apoyo o de aporte entre la comunidad, acerca de la Institución.

- **Relaciones interinstitucionales.-** "La participación de la empresa privada en el ámbito social y económico de las comunidades que integran su área de influencia, es un factor que contribuye al desarrollo local y regional"[35]; de esta manera el apoyo que ofrezca la institución a su comunidad en diferentes aspectos, redunda en el apoyo que la comunidad le ofrece a la Institución en sus diferentes actividades y programas a desarrollar.

[35] FERNÁNDEZ, M., GALLEGO, M.; ORTIZ, J.E. Op. Cit. p. 205

- **Problemáticas Sociales.-** En este aspecto Fernández, Gallego y Ortiz, coinciden en que en este aspecto, las empresas que se comprometen en la solución de problemáticas sociales en su entorno, no tratan de suplantar la responsabilidad social del Estado, sino que responden al compromiso honesto de contribuir a la solución de problemas generales y comunes a una sociedad, como el desempleo, los problemas ambientales, la educación, la salud, entre otros.

✓ **Apoyo al medio ambiente.-** Como se mencionó en el apartado anterior, representa este apoyo aquellas acciones que, de parte de la Institución, favorecen ciertas problemáticas ambientales en el entorno, como el cuidado y preservación del agua, la tala de bosques, la contaminación, y en general todo lo que conlleve a crear conciencia ambientalista entre toda la Comunidad Educativa, a través de programas establecidos en el Plan de Estudios o que fortalecen otros de iniciativa popular, que de una u otra manera buscan prevenir daños en el medio ambiente. Mediante los programas de apoyo antes mencionados, se busca identificar las zonas o puntos de mayor vulnerabilidad ambiental, sobre los cuales se puedan genera acciones mejoradoras, involucrando a toda la comunidad educativa.

### 7.2.4 Matriz EFE

Es necesario evaluar los factores externos que inciden en el desarrollo de las actividades de la institución, porque es una manera adecuada de observar en qué medida afectan o benefician las variables externas su aspecto interno, reconociendo que no puede ejercer control sobre ellas, pero si puede realizar acciones para evitar o disminuir su impacto; razón por la cual identificar las variables económicas, sociales, legales, culturales y sectoriales, es un aval para identificar cuáles factores externos tienen una tendencia positiva para la Institución y cuáles inciden negativamente en la misma.

Para la construcción de la matriz de evaluación de factores externos EFE, se hace necesario identificar las oportunidades y amenazas de mayor importancia e influencia en el desarrollo de las actividades del Colegio Hernando Caicedo, las cuales se encuentran inmersas en el análisis de contenido externo realizado; una vez hecha esta identificación se asigna un peso a cada factor dentro del rango 0.0 (nada importante), para 1.0 (muy importante), luego se asigna un valor de 1 a 4 a cada factor para indicar el grado de amenaza u oportunidad que representa para la organización, así:

1 = Amenaza mayor
2 = Amenaza menor
3 = Oportunidad menor
4 = Oportunidad mayor

Cuadro 4. Matriz Evaluación de Factores Externos

| MATRIZ EFE | | | |
|---|---|---|---|
| **FACTORES EXTERNOS** | **PESO RELATIVO** | **CALIFICACION** | **CALIFICACION PONDERADA** |
| Fuentes de empleo | 6,0% | 3 | 0,18 |
| Crecimiento empresarial | 6,0% | 3 | 0,18 |
| Regulaciones MEN | 6,0% | 4 | 0,24 |
| Políticas educativas | 10,0% | 4 | 0,40 |
| Convenios interinstitucionales | 10,0% | 3 | 0,30 |
| Legislación laboral | 6,0% | 3 | 0,18 |
| Políticas tributarias | 5,0% | 3 | 0,15 |
| Sistemas de información | 5,0% | 4 | 0,20 |
| Infraestructura vial | 6,0% | 4 | 0,24 |
| Cobertura de servicios públicos | 5,0% | 3 | 0,15 |
| Seguridad Ciudadana | 3,0% | 1 | 0,03 |
| Pobreza | 3,0% | 1 | 0,03 |
| Desempleo | 3,0% | 2 | 0,06 |
| Crecimiento poblacional | 3,0% | 2 | 0,06 |
| Estabilidad laboral | 5,0% | 2 | 0,10 |
| Satisfacción de necesidades básicas | 5,0% | 2 | 0,10 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Cultura y civismo | 5,0% | 2 | 0,10 |
| Producto interno bruto PIB | 2,0% | 2 | 0,04 |
| Inflación | 2,0% | 2 | 0,04 |
| Competencia | 2,0% | 2 | 0,04 |
| Concursos docentes | 2,0% | 1 | 0,02 |
| **TOTAL** | **100,0%** | | **2,84** |

La evaluación de los factores externos genera un resultado de 2.84, por lo tanto se concluye que la Institución refleja mayores oportunidades influyentes en su desarrollo, pese a que el entorno también se encuentran factores amenazantes como pobreza, desempleo, inseguridad social entre otros; puede observarse de forma relevante una estabilidad institucional y educativa representada en la gestión de la misma Institución al ejercer una cobertura de apoyo social, que permite desarrollar su actividad educativa con un impacto más amplio hacia la comunidad en general. A pesar de que el desarrollo de las actividades que realiza el no están siendo influenciadas de manera representativa por las amenazas, es necesario realizar estrategias que permitan mantener la estabilidad de la institución y que a su vez conduzca al crecimiento constante de la misma porque debe estar preparada ante los cambios que se generan en su entorno y que pueden resultar adversos en algunos casos.

### 7.2.5 Matriz DOFA Numérica

A través del análisis DOFA se pueden identificar las fortalezas y debilidades que posee la institución, así como también las amenazas y oportunidades; para con ello poder visualizar aquellas fortalezas que se deben potencializar y las oportunidades que se deben aprovechar al máximo y disminuir el impacto de los aspectos negativos que circunscriben el desarrollo de las actividades del ente. Es por esta razón, que por medio de la Matriz DOFA numérica se identifican las estrategias que se deberán implementar para que la Institución incremente su nivel de reconocimiento ante la comunidad y se fortalezca tanto educativa como económicamente.

Estrategias FO

| | FORTALEZAS | | OPORTUNIDADES |
|---|---|---|---|
| 1 | Antigüedad del personal docente | 1 | Fuentes de empleo |
| 2 | Oportunidad de profesionalización | 2 | Crecimiento empresarial |
| 3 | Precisión de labores | 3 | Regulaciones MEN |
| 4 | Participación en toma de decisiones | 4 | Políticas educativas |
| 5 | Beneficios en salud | 5 | Convenios interinstitucionales |
| 6 | Subsidio de alimentación | 6 | Legislación laboral |
| 7 | Beneficios extralegales | 7 | Políticas tributarias |
| 8 | Clima laboral | 8 | Sistemas de información |
| 9 | Comunicación entre los actores | 9 | Infraestructura vial |
| 10 | Reconocimiento de logros de los estudiantes y del colegio | 10 | Cobertura de servicios públicos |
| 11 | Motivación de los actores | | |
| 12 | Satisfacción laboral | | |
| 13 | Satisfacción escolar | | |
| 14 | Direccionamiento de objetivos | | |
| 15 | Gestión administrativa | | |
| 16 | Apoyo de la FCG y empresas asociadas | | |

| COMBINACION | ESTRATEGIA |
|---|---|
| F1, O4 | Capacitación constante a los docentes |
| F5, O5 | Solicitud de descuentos con entidades de salud |
| F12,F6 | Incrementar las contrataciones del personal docente a término indefinido |
| F13, O3 | Implementar planes de acción para mejorar la metodología de enseñanza |
| F15, O8 | Adquirir un software administrativo para mejorar el nivel de información en la empresa |

Estrategias FA

| | FORTALEZAS | | AMENAZAS |
|---|---|---|---|
| 1 | Antigüedad del personal docente | 1 | Seguridad Ciudadana |
| 2 | Oportunidad de profesionalización | 2 | Pobreza |
| 3 | Precisión de labores | 3 | Desempleo |
| 4 | Participación en toma de decisiones | 4 | Crecimiento poblacional |
| 5 | Beneficios en salud | 5 | Estabilidad laboral |
| 6 | Subsidio de alimentación | 6 | Satisfacción de necesidades básicas |
| 7 | Beneficios extralegales | 7 | Cultura y civismo |
| 8 | Clima laboral | 8 | Producto interno bruto PIB |
| 9 | Comunicación entre los actores | 9 | Inflación |
| 10 | Reconocimiento de logros de los estudiantes y del colegio | 10 | Competencia |
| 11 | Motivación de los actores | 11 | Concursos docentes |
| 12 | Satisfacción laboral | | |
| 13 | Satisfacción escolar | | |
| 14 | Direccionamiento de objetivos | | |
| 15 | Gestión administrativa | | |
| 16 | Apoyo de la FCG y empresas asociadas | | |

| COMBINACION | ESTRATEGIA |
|---|---|
| F10, A10 | Fortalecer acciones para dar a conocer las expectativas del colegio y su responsabilidad social |
| F13, A11 | Incrementar las contrataciones del personal docente a término indefinido |
| F8, A11 | Ofrecer mayores beneficios económicos |
| F2, A11 | Establecer criterios de sueldos con base en el escalafón |
| F6,A3 | Diseñar políticas de apoyo a los padres de familia que se encuentran desempleados |

Estrategias DO

| | DEBILIDADES | | OPORTUNIDADES |
|---|---|---|---|
| 1 | Incertidumbre laboral | 1 | Fuentes de empleo |
| 2 | Inconvenientes entre los actores | 2 | Crecimiento empresarial |
| 3 | Accidentalidad laboral | 3 | Regulaciones MEN |
| 4 | Ausentismo laboral | 4 | Políticas educativas |
| 5 | Deserción escolar | 5 | Convenios interinstitucionales |
| 6 | Ausentismo escolar | 6 | Legislación laboral |
| 7 | Bullying o matoneo | 7 | Políticas tributarias |
| 8 | Reconocimiento de logros de los trabajadores | 8 | Sistemas de información |
| 9 | Puntualidad de pagos de matriculas y mensualidades | 9 | Infraestructura vial |
| 10 | Contribución extracurricular | 10 | Cobertura de servicios públicos |
| 11 | Accesibilidad escolar | | 0 |

| COMBINACION | ESTRATEGIA |
|---|---|
| D6, O8 | Diseñar un programa de control de faltas de asistencia con relación a causas de ausentismo |
| D9, O5 | Incrementar convenios interinstitucionales |
| D7, O4 | Realizar programas de concientización del estudiantado con respecto a la violencia escolar |
| D10, O4 | Capacitar al personal docente en actividades lúdicas |

Estrategias DA

| | DEBILIDADES | | AMENAZAS |
|---|---|---|---|
| 1 | Incertidumbre laboral | 1 | Seguridad Ciudadana |
| 2 | Inconvenientes entre los actores | 2 | Pobreza |
| 3 | Accidentalidad laboral | 3 | Desempleo |
| 4 | Ausentismo laboral | 4 | Crecimiento poblacional |
| 5 | Deserción escolar | 5 | Estabilidad laboral |
| 6 | Ausentismo escolar | 6 | Satisfacción de necesidades básicas |
| 7 | Bullying o matoneo | 7 | Cultura y civismo |
| 8 | Reconocimiento de logros de los trabajadores | 8 | Producto interno bruto PIB |
| 9 | Puntualidad de pagos de matriculas y mensualidades | 9 | Inflación |
| 10 | Contribución extracurricular | 10 | Competencia |
| 11 | Accesibilidad escolar | 11 | Concursos docentes |

| COMBINACION | ESTRATEGIA |
|---|---|
| D5,A10 | Establecer mecanismos de retención de estudiantes |
| D9, A3 | Incrementar convenios interinstitucionales |

## 7.2.5.1 Selección de Mejores Estrategias

Cuadro 5. Selección de mejores estrategias

| **CALIFICACION DE 1 A 5 ( si no son 5 los integrantes coloque n en las demás casillas)** | | | | | | | | **ESTRATEGIAS** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. | ESTRATEGIAS FO | Calificador 1 | Calificador 2 | Calificador 3 | Calificador 4 | Calificador 5 | Promedio | SELECCIONADA |
| 1 | Capacitación constante a los docentes | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3,2 | |
| 2 | Solicitud de descuentos con entidades de salud | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | Incrementar las contrataciones del personal docente a término indefinido | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,8 | |
| 4 | Implementar planes de acción para mejorar la metodología de enseñanza | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | Adquirir un software administrativo para mejorar el nivel de información en la empresa | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | Adquirir un software administrativo para mejorar el nivel de información en la empresa |
| No. | ESTRATEGIAS FA | Calificador 1 | Calificador 2 | Calificador 3 | Calificador 4 | Calificador 5 | Promedio | SELECCIONADA |
| 1 | Fortalecer acciones para dar a conocer las expectativas del colegio y su responsabilidad social | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,6 | Fortalecer acciones para dar a conocer las expectativas del colegio y su responsabilidad social |
| 2 | Incrementar las contrataciones del personal docente a término indefinido | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,8 | |
| 3 | Ofrecer mayores beneficios económicos | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | Establecer criterios de sueldos con base en el escalafón | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3,8 | |
| 5 | Diseñar políticas de apoyo a los padres de familia que se encuentran desempleados | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Diseñar políticas de apoyo a los padres de familia que se encuentran desempleados |
| No. | ESTRATEGIAS DO | Calificador 1 | Calificador 2 | Calificador 3 | Calificador 4 | Calificador 5 | Promedio | SELECCIONADA |
| 1 | Diseñar un programa de control de faltas de asistencia con relación a causas de ausentismo | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3,6 | |
| 2 | Incrementar convenios interinstitucionales | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,8 | |
| 3 | Realizar programas de concientización del estudiantado con respecto a la violencia escolar | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,8 | |
| 4 | Capacitar al personal docente en actividades lúdicas | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Capacitar al personal docente en actividades lúdicas |
| No. | ESTRATEGIAS DA | Calificador 1 | Calificador 2 | Calificador 3 | Calificador 4 | Calificador 5 | Promedio | SELECCIONADA |
| 1 | Establecer mecanismos de retención de estudiantes | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2,4 | |
| 2 | Incrementar convenios interinstitucionales | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,2 | Incrementar convenios interinstitucionales |

| MATRIZ DOFA | | | COLEGIO HERNANDO CAICEDO | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | **FORTALEZAS** | | **DEBILIDADES** |
| | | 1 | Antigüedad del personal docente | | Incertidumbre laboral |
| | | 2 | Oportunidad de profesionalización | | Inconvenientes entre los actores |
| | | 3 | Precisión de labores | | Accidentalidad laboral |
| | | 4 | Participación en toma de decisiones | | Ausentismo laboral |
| | | 5 | Beneficios en salud | | Deserción escolar |
| | | 6 | Subsidio de alimentación | | Ausentismo escolar |
| | | 7 | Beneficios extralegales | | Bullying o matoneo |
| | | 8 | Clima laboral | | Reconocimiento de logros de los trabajadores |
| | | 9 | Comunicación entre los actores | | Puntualidad de pagos de matriculas y mensualidades |
| | | 10 | Reconocimiento de logros de los estudiantes y del colegio | | Contribución extracurricular |
| | | 11 | Motivación de los actores | | Accesibilidad escolar |
| | | 12 | Satisfacción laboral | | |
| | | 13 | Satisfacción escolar | | |
| | | 14 | Direccionamiento de objetivos | | |
| | | 15 | Gestión administrativa | | |
| | | 16 | Apoyo de la FCG y empresas asociadas | | |
| | **OPORTUNIDADES** | | **ESTRATEGIAS FO** | | **ESTRATEGIAS DO** |
| 1 | Fuentes de empleo | | | | |
| 2 | Crecimiento empresarial | | | | |
| 3 | Regulaciones MEN | | | | |
| 4 | Políticas educativas | | | | Capacitar al personal docente en actividades lúdicas |
| 5 | Convenios interinstitucionales | | Adquirir un software administrativo para mejorar el nivel de información en la empresa | | |
| 6 | Legislación laboral | | | | |
| 7 | Políticas tributarias | | | | |
| 8 | Sistemas de información | | | | |
| 9 | Infraestructura vial | | | | |
| 10 | Cobertura de servicios públicos | | | | |
| | **AMENAZAS** | | **ESTRATEGIAS FA** | | **ESTRATEGIAS DA** |
| 1 | Seguridad Ciudadana | | Fortalecer acciones para dar a conocer las expectativas del colegio y su responsabilidad social | | |
| 2 | Pobreza | | | | Incrementar convenios interinstitucionales |
| 3 | Desempleo | | | | |
| 4 | Crecimiento poblacional | | | | |
| 5 | Estabilidad laboral | | Diseñar políticas de apoyo a los padres de familia que se encuentran desempleados | | |
| 6 | Satisfacción de necesidades básicas | | | | |
| 7 | Cultura y civismo | | | | |
| 8 | Producto interno bruto PIB | | | | |
| 9 | Inflación | | | | |

7.3 DETERMINACION DE INDICADORES

| **ÁREA INTERNA** | | |
|---|---|---|
| ***Variable*** | ***Estudiantes*** | |
| **Demografía** | *Indicador* | Nivel de participación por sexo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° alumnos por genero}}{\text{Total alumnos}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// es ≥ 0 es indiferente |
| | *Indicador* | Nivel de participación por edad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° alumnos por rango de edad}}{\text{Total alumnos}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// ≥ 9% y ≤ 11% es Bueno<br>Si R// > 11% y ≤ 13% es Aceptable<br>Si R// > 13% es Regular |
| | *Indicador* | Nivel de participación por procedencia geográfica |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° alumnos por región}}{\text{Total alumnos}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a La Paila<br>Si R// ≥ 70% y ≤ 80% es Excelente<br>Si R// ≥ 60% y < 70% es Bueno<br>Si R// ≥ 50% y < 60% es Aceptable<br>Si R// < 50% Regular<br><br>Con respecto a Zarzal<br>Si R// ≥ 5% y ≤ 10% es Excelente<br>Si R// > 10% y ≤ 15% Bueno<br>Si R// > 15% y ≤ 20% Aceptable<br>Si R// > 20% es Regular<br><br>Con respecto a Tuluá<br>Si R// ≥ 3% y ≤ 5% es Excelente<br>Si R// > 5% y ≤ 7% es Bueno<br>Si R// > 7% y ≤ 10% es Aceptable<br>Si R// > 10% es Regular<br><br>Con respecto a Bugalagrande<br>Si R// ≥ 2% y ≤ 3% es Excelente<br>Si R// > 3% y ≤ 4% es Bueno |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// > 4% y ≤ 5% es Aceptable<br>Si R// > 5% es Regular<br><br>Con respecto a Otros<br>Si R// ≥ 1% y ≤ 2% es Excelente<br>Si R// > 2% y ≤ 3% es Bueno<br>Si R// > 3% y ≤ 4% es Aceptable<br>Si R// > 4% es Regular |
| **Antigüedad** | *Indicador* | Nivel de antigüedad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° alumnos por lapso de tiempo}}{\text{Total alumnos}} \right\} X\ 100$ |
| | *Interpretación* | Es necesario tener en cuenta que generar un criterio con respecto a la calificación del resultado que pueda generar este indicador se deben precisar detalles frente al año escolar en el cual ingreso el alumno, sin embargo, se puede destacar que:<br>R// ≥ 25% correspondiente a la antigüedad de 8 años en adelante, se podría calificar como excelente, dado que se visualizaría que los alumnos que ingresaron a la Institución desde preescolar, han continuado su formación académica en la ella. |
| **Motivación** | *Indicador* | Grado de motivación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° alumnos por calificativo}}{\text{Total alumnos}} \right\} X\ 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a Excelente:<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 80% < 90% es Aceptable<br>Si R// ≥ 70% < 80% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo<br><br>Con respecto a Bueno<br>Si R// = 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 90% < 100% es Aceptable<br>Si R// ≥ 80% < 90% es Regular<br>Si R// < 80% es Pésimo<br><br>Con respecto a Regular<br>Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Regular<br>Si R// > 10% es Pésimo |

| | | |
|---|---|---|
| **Ausentismo** | *Indicador* | Nivel de ausentismo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas de inasistencia}}{\text{Total horas escolares}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% ≤ 5% es Excelente<br>Si R// > 5% y ≤ 15% es Bueno<br>Si R// > 15% y ≤ 20% es Aceptable<br>Si R// > 20% y ≤ 25% es Regular<br>Si R// > 25% es Pésimo |
| | *Indicador* | Participación por causa de ausentismo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas de inasistencia justificada}}{\text{Total horas escolares}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 80% y < 90% Aceptable<br>Si R// ≥ 70% y < 80% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de ausentismo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas de ausencia}}{\text{Total estudiantes faltantes}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// ≤ 21 horas es Excelente<br>Si R// >21 y ≤ 35 horas es Bueno<br>Si R// >35 y ≤ 70 horas es Aceptable<br>Si R// >70 y ≤105 horas es Regular<br>Si R// > 105 horas es Pésimo |
| **Ambiente escolar** | *Indicador* | Nivel de recreación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas recreativas mensuales}}{\text{Total horas escolares mensuales}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 5% es Excelente<br>Si R// ≥ 3% y < 5% es Bueno<br>Si R// ≥ 2% y < 3% es Aceptable<br>Si R// ≥1% y < 2% es Regular<br>Si R// ≥ 0% y < 1% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de recreación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total días escolares}}{\text{N° de actividades recreativas}} \right\}$ |

| | | |
|---|---|---|
| | *Interpretación* | Si R// = 15dias es Excelente<br>Si R// >15 días y ≤ 30 días es Bueno<br>Si R// >30 días y ≤ 45 días es Aceptable<br>Si R// > 45dias y ≤ 60dias es Regular<br>Si R// > 60 días es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de conflictos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° alumnos reportados en observador con falta grave}}{\text{Total de alumnos}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// >0% y ≤ 3% Bueno<br>Si R// >3% y ≤ 4% es Aceptable<br>Si R// > 4% y ≤ 5% es Regular<br>Si R// > 5% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de satisfacción con respecto a la metodología del docente |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total de alumnos por calificativo}}{\text{Total de alumnos por grado}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 80% y < 90% es Aceptable<br>Si R// ≥ 70% y < 80% es regular<br>Si R// <70% es Pésimo |
| **Comunicación** | *Indicador* | Periodicidad de reuniones con estudiantes |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total días escolares anual}}{\text{Total reuniones con estudiantes anuales}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// >7 días y ≤ 15 días es Excelente<br>Si R// >15 días y ≤ 20 días es Bueno<br>Si R// >20 días y ≤ 30 días es Aceptable<br>Si R// >30 días y ≤ 40 días es Regular<br>Si R// >40 días es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total reuniones con estudiantes}}{\text{Total reuniones anuales}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 20 % y < 30% es Bueno<br>Si R// ≥ 10% y < 20 % es Aceptable<br>Si R// ≥ 5% y <10% es regular<br>Si R// <5% es Pésimo |

| | | |
|---|---|---|
| **Educación complementaria** | *Indicador* | Nivel de participación en actividades extracurriculares |
| | *Formula* | $\left\{ \frac{\text{Estudiantes asistentes a Actividades extracurriculares mensuales}}{\text{Total estudiantes}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 80% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 60% y < 80% es Aceptable<br>Si R// ≥ 40% y < 60% es regular<br>Si R// <40% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de satisfacción con respecto a las actividades extracurriculares |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total de alumnos por calificativo}}{\text{Total de alumnos por grado}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a Excelente:<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 80% < 90% es Aceptable<br>Si R// ≥ 70% < 80% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo<br><br>Con respecto a Bueno<br>Si R// = 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 90% < 100% es Aceptable<br>Si R// ≥ 80% < 90% es Regular<br>Si R// < 80% es Pésimo<br><br>Con respecto a Regular<br>Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Regular<br>Si R// > 10% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de preferencia con respecto a las actividades extracurriculares |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total de alumnos participantes en actividades académicas}}{\text{Total de alumnos por grado}} \right\} \times 100$<br><br>$\left\{ \frac{\text{Total de alumnos participantes en actividades deportivas}}{\text{Total de alumnos por grado}} \right\} \times 100$ |

| | | |
|---|---|---|
| | | Total de alumnos participantes en actividades culturales / Total de alumnos por grado X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 33% es Excelente<br>Si R// ≥23% y < 33% es Bueno<br>Si R// ≥ 13% y < 23% es Aceptable<br>Si R// < 13% es Regular |
| **Desempeño educativo** | *Indicador* | Nivel de desempeño educativo |
| | *Fórmula* | Total de alumnos por desempeño / Total de alumnos X 100 |
| | *Interpretación* | Con respecto a desempeño Alto:<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 80% < 90% es Aceptable<br>Si R// ≥ 70% < 80% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo<br><br>Con respecto a desempeño Medio:<br>Si R// = 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 80% < 100% es Aceptable<br>Si R// ≥ 60% < 80% es Regular<br>Si R// < 60% es Pésimo<br><br>Con respecto a desempeño Regular<br>Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Aceptable<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Regular<br>Si R// > 10% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de estímulos educativos |
| | *Fórmula* | Total de alumnos beneficiados / Total de alumnos X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 20% y < 30% es Bueno<br>Si R// ≥ 10% y < 20% es aceptable<br>Si R// < 10% es Regular |
| | ***Docentes y Administrativos*** | |
| **Demografía** | *Indicador* | Nivel de participación por sexo |
| | *Fórmula* | N° empleados por genero / Total empleados X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// es ≥ 0% es indiferente |

| | | |
|---|---|---|
| | *Indicador* | Nivel de participación por edad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados por rango de edad}}{\text{Total empleados}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// es ≥ 0% es indiferente, sin embargo se tiene que con respecto al rango de más de 55 años, Si R// > 0% es Aceptable |
| | *Indicador* | Nivel de participación por procedencia geográfica |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados por región}}{\text{Total empleados}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Con respecto a Zarzal<br>Si R// ≥ 70% y ≤ 80% es Excelente<br>Si R// ≥ 60% y < 70% es Bueno<br>Si R// ≥ 50% y < 60% es Aceptable<br>Si R// < 50% Regular<br><br>Con respecto a zona norte del departamento sin inclusión del municipio de zarzal<br>Si R// ≥ 5% y ≤ 10% es Excelente<br>Si R// > 10% y ≤ 15% Bueno<br>Si R// > 15% y ≤ 20% Aceptable<br>Si R// > 20% es Regular<br><br>Con respecto a zona centro del departamento<br>Si R// ≥ 3% y ≤ 5% es Excelente<br>Si R// > 5% y ≤ 7% es Bueno<br>Si R// > 7% y ≤ 10% es Aceptable<br>Si R// > 10% es Regular<br><br>Con respecto a Otros<br>Si R// ≥ 3% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5% y ≤ 7% es Aceptable<br>Si R// > 7% es Regular |
| | *Indicador* | Nivel de participación por estado civil |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados por estado civil}}{\text{Total empleados}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// es ≥ 0% es indiferente |

| | | |
|---|---|---|
| **Contratación** | *Indicador* | Nivel de participación por tipo de contrato |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados por tipo de contrato}}{\text{Total empleados}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a contrato a termino indefinido:<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 80% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 60% y < 80% es Aceptable<br>Si R// ≥ 40% y < 60% es Regular<br>Si R// < 40% es Pésimo<br><br>Con respecto a contrato a termino fijo:<br>Si R// > 0% y ≤ 20% es Bueno<br>Si R// > 20% y ≤ 40% es Aceptable<br>Si R// > 40% es Regular<br><br>Con respecto a contrato por prestación de servicios:<br>Si R// > 0% y ≤ 10% es Excelente<br>Si R// > 10% y ≤ 20% es Bueno<br>Si R// > 20% y ≤ 30% es Aceptable<br>Si R// > 30% es Regular |
| | *Indicador* | Nivel de cumplimiento de obligaciones laborales |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados Vinculados a seguridad social}}{\text{Total empleados con derecho}} \right\} \text{ X } 100$<br><br>$\left\{ \frac{\text{N° empleados con Reconocimiento de parafiscales}}{\text{Total empleados con requerimiento De parafiscales}} \right\} \text{ X } 100$<br><br>$\left\{ \frac{\text{N° empleados con Reconocimiento de prestaciones sociales}}{\text{Total empleados con derecho}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de Cumplimiento en pagos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Pagos realizados oportunamente}}{\text{Total pagos en el año}} \right\} \text{ X } 100$ |

| | | |
|---|---|---|
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| **Ausentismo** | *Indicador* | Nivel de ausentismo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas de inasistencia}}{\text{Total horas laborales}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Aceptable<br>Si R// > 10% y ≤ 15% es Regular<br>Si R// > 15% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación por causa de ausentismo |
| | *Formula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas de inasistencia justificada}}{\text{Total horas laborales}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// =100% es Excelente<br>Si R// < 100% es Pésimo |
| **Jornada laboral** | *Indicador* | Nivel de cumplimiento |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas laboradas}}{\text{Total jornada laboral}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// =100% es Excelente<br>Si R// ≥ 95% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 90% y < 95% es Aceptable<br>Si R// ≥ 85% y < 90% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación jornada extracurricular |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas extracurriculares}}{\text{Total jornada laboral}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// > 20% y ≤ 30% es Bueno<br>Si R// > 30% y ≤ 40% es Aceptable<br>Si R// >40% y ≤ 50% es Regular<br>Si R// > 50% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de satisfacción |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados satisfechos}}{\text{Total trabajadores}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Con respecto a Excelente:<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 80% < 90% es Aceptable<br>Si R// ≥ 70% < 80% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo<br><br>Con respecto a Bueno<br>Si R// = 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 90% < 100% es Aceptable<br>Si R// ≥ 80% < 90% es Regular<br>Si R// < 80% es Pésimo<br><br>Con respecto a Regular<br>Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Regular<br>Si R// > 10% es Pésimo |
| **Estabilidad laboral** | *Indicador* | Nivel de rotación del personal |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de desvinculaciones laborales}}{\text{Nomina inicial}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 10% es Bueno<br>Si R// > 10% y ≤ 20% es Aceptable<br>Si R// > 20% y ≤ 30% es Regular<br>Si R// > 30% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de percepción de estabilidad laboral |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empelados con percepción positiva}}{\text{Total empleados}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// =100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% y < 100% es Aceptable<br>Si R// < 90% es Regular |
| | *Indicador* | Nivel de antigüedad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empelados por lapso de tiempo}}{\text{Total empleados}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Con respecto a personal vinculado hace mas de 15 años: |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// = 40% es Excelente<br>Si R// ≥ 30% y < 40% es Bueno<br>Si R// < 30% es Aceptable<br><br>Con respecto a personal vinculado entre 10 y 15 años:<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 20% y < 30% es Bueno<br>Si R// < 20% es Aceptable<br><br>Con respecto a personal vinculado entre 5 y 10 años:<br>Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// ≥ 10% y < 20% es Bueno<br>Si R// < 10% es Aceptable<br><br>Con respecto a personal con menos de 5 años de vinculación:<br>Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// ≥ 5% y < 10% es Bueno<br>Si R// < 5% es Aceptable |
| **Desarrollo del personal** | *Indicador* | Periodicidad de actividades de capacitación para fortalecimiento educativo *Aplica a docentes |
| | *Formula* | $\left\{ \frac{\text{N° de días laborales anual}}{\text{N° de capacitaciones realizadas}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// > 0 días y ≤ 90 días es Excelente<br>Si R// >90 días y ≤ 180 días es Bueno<br>Si R// >180 días y ≤ 300 días es Aceptable<br>Si R// > 300 días es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación del personal en capacitaciones para fortalecimiento educativo |
| | *Formula* | $\left\{ \frac{\text{Total participantes}}{\text{Total trabajadores}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 80% y < 90% es Aceptable<br>Si R// ≥ 70% y < 80% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de intensidad horaria de capacitaciones |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas destinadas a capacitación}}{\text{Total horas laborales}} \right\}$ X100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// ≥ 15% y < 20% es Bueno<br>Si R// ≥ 10% y < 15% es Aceptable |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// ≥ 5% y < 10% es Regular<br>Si R// < 5% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de actividades de integración |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° días laborales anual}}{\text{N° de actividades de integración realizadas}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// > 0 días y ≤ 30 días es Excelente<br>Si R// >30 días y ≤ 60 días es Bueno<br>Si R// >60 días y ≤ 90 días es Aceptable<br>Si R// > 90 días es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación del personal en actividades de integración |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total participantes}}{\text{Total trabajadores}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 80% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 60% y < 80% es Aceptable<br>Si R// ≥ 40% y < 60% es Regular<br>Si R// < 40% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de intervención en el desarrollo institucional |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total acciones}}{\text{Total horas laborales}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 80% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 60% y < 80% es Aceptable<br>Si R// ≥ 40% y < 60% es Regular<br>Si R// < 40% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de intensidad horaria de actividades de integración |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas destinadas}}{\frac{\text{A actividades de integración}}{\text{Total horas laborales}}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// ≥ 15% y < 20% es Bueno<br>Si R// ≥ 10% y < 15% es Aceptable<br>Si R// ≥ 5% y < 10% es Regular<br>Si R// < 5% es Pésimo |

| | | |
|---|---|---|
| **Educación y formación académica** | *Indicador* | Nivel educativo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total docentes por nivel educativo}}{\text{Total docentes}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a Especialistas<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 20% y < 30% es Bueno<br>Si R// < 20% es Aceptable<br><br>Con respecto a Profesionales<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 20% y < 30% es Bueno<br>Si R// < 20% es Aceptable<br><br>Con respecto a Tecnólogos<br>Si R// = 25% es Excelente<br>Si R// ≥ 15% y < 25% es Bueno<br>Si R// < 15% es Aceptable<br><br>Con respecto a Técnicos y Normalistas<br>Si R// = 15% es Excelente<br>Si R// ≥ 5% y < 15% es Bueno<br>Si R// <5% es Aceptable |
| | *Indicador* | Nivel de participación por escalafón |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total docentes por grado de escalafón}}{\text{Total docentes}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | De acuerdo al Decreto ley 2277 de 1979<br><br>Con respecto al rango de grado de escalafón comprendido entre Decimosegunda y Decimocuarta<br>Si R// = 40% es Excelente<br>Si R// ≥ 30% y < 40% es Bueno<br>Si R// < 30% Aceptable<br><br>Con respecto al rango de grado de escalafón comprendido entre Novena y Decimoprimera<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 20% y < 30% es Bueno<br>Si R// < 20% es Aceptable<br><br>Con respecto al rango de grado de escalafón comprendido entre Quinta y Octava<br>Si R// = 20% es Bueno |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// < 20% es Aceptable<br><br>Con respecto al rango de grado de escalafón comprendido entre A y Cuarta<br>Si R// = 10% es Bueno<br>Si R// < 10% es Aceptable<br><br>De acuerdo al Decreto ley 1278 de 2002<br><br>Con respecto al grado de escalafón 3:<br>Si R// = 50% es Excelente<br>Si R// ≥ 20% y < 50% es Bueno<br>Si R// < 20% Aceptable<br><br>Con respecto al grado de escalafón 2:<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 10% y < 30% es Bueno<br>Si R// < 10% Aceptable<br><br>Con respecto al grado de escalafón 1:<br>Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// ≥ 10% y < 20% es Bueno<br>Si R// < 10% Aceptable |
| | *Indicador* | Nivel de capacitación autónoma |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total docentes que se Capacitan independientemente}}{\text{Total docentes}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// ≥ 80% y < 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 60% y < 80% es Bueno<br>Si R// ≥ 40% y < 60% es Aceptable<br>Si R// <40% es Regular |
| | *Indicador* | Periodicidad de Evaluación del desempeño |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total días laborales anual}}{\text{Total evaluaciones Realizadas anualmente}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 150 días es Excelente<br>Si R// > 150 días ≤ 300 días es Bueno<br>Si R// = 0 días Pésimo |
| **Motivación** | *Indicador* | Nivel de motivación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total docentes motivados}}{\text{Total docentes}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 80% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 60% y < 80% es Aceptable |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// < 60% es Pésimo |
| | *Indicador* | Participación por factores de motivación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total docentes beneficiados por cada factor}}{\text{Total docentes}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Con respecto al factor motivacional de servicios complementarios en salud:<br>Si R// = 40% es Excelente<br>Si R// ≥ 30% y < 40% es Bueno<br>Si R// < 30% es Aceptable<br><br>Con respecto al factor motivacional de servicios financieros de la FCG:<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 20% y < 30% es Bueno<br>Si R// < 20% es Aceptable<br><br>Con respecto al factor motivacional de descuentos en la matricula y mensualidad académica :<br>Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// ≥ 10% y < 20% es Bueno<br>Si R// < 10% es Aceptable<br><br>Con respecto al factor motivacional de subsidio en alimentación:<br>Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// ≥ 5% y < 10% es Bueno<br>Si R// < 5% es Aceptable |
| **Seguridad industrial** | *Indicador* | Periodicidad de capacitaciones |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° días laborales}}{\text{N° Capacitaciones}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// >0 días ≤180 días es Excelente<br>Si R// >180 días ≤ 210 días es Bueno<br>Si R// >210 días ≤ 240 días es Aceptable<br>Si R// >240 días ≤ 270 días es Regular<br>Si R// >270 días = Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de accidentalidad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de Accidentes}}{\text{Total trabajadores}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0 ≤ 10% es Aceptable<br>Si R// > 10% ≤ 20% es Regular |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// > 20% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de accidentalidad por riesgos laborales |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de Accidentes generadas por riesgos laborales}}{\text{N° de Accidentes}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0 ≤ 5% es Aceptable<br>Si R// > 5% ≤ 10% es Regular<br>Si R// > 10% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de realización de manuales |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de cargos con manual de riesgos}}{\text{Total N° de cargos}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de socialización |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de empleados que}}{\text{Reconocen el manual de riesgos}} \right\} \text{X } 100$<br>Total N° personas |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| **Asesoría y servicios especiales** | *Indicador* | Nivel de participación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de personas beneficiadas}}{\text{Total N° de trabajadores}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de satisfacción |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de personas satisfechas}}{\text{Total N° de personas beneficiadas}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | **Directivos** | |
| | *Aplica a Rector; ** Aplica a ambos | |
| **Contratación** | *Indicador* | Nivel de intervención en continuación laboral * |
| | *Fórmula* | { N° de personas que no continúan por intervención del directivo / Total N° de personas contratadas en el periodo } X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de revisión del cumplimiento de las obligaciones laborales * |
| | *Fórmula* | { N° de días laborales / N° de revisiones de nomina } X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// > 0 días ≤ 30 días es Excelente<br>Si R// > 30 días ≤ 60 días es Bueno<br>Si R// > 60 días ≤ 90 días es Aceptable<br>Si R// > 90 días ≤ 120 días es regular<br>Si R// > 120 días es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de comprobación de documentos ** |
| | *Fórmula* | { N° de hojas de vida auditadas / Total hojas de vida de candidatos citados } X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| **Ausentismo** | *Indicador* | Nivel de ausentismo ** |
| | *Fórmula* | { N° de horas de inasistencia / Total N° de horas laborales } X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// ≤ 40% es Excelente<br>Si R// > 40% ≤ 50% es Bueno<br>Si R// > 50% ≤ 60% es Aceptable |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// > 60% ≤ 70% es Regular<br>Si R// > 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de intervención para disminuir el ausentismo ** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Acciones realizadas para disminuir el ausentismo}}{\text{Casos de ausentismo grave}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| **Jornada laboral** | *Indicador* | Nivel de satisfacción * |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de trabajadores satisfechos}}{\text{Total N° de trabajadores}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de supervisión en cumplimiento en al jornada laboral ** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° días supervisados}}{\text{N° días laborados}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R // > 0 días ≤ 7 días es Excelente<br>Si R // > 7 días ≤ 14 días es Bueno<br>Si R// > 14 días ≤ 21 días es Aceptable<br>Si R// > 21 días ≤ 28 días es Regular<br>Si R// > 28 días es Pésimo |
| **Estabilidad laboral** | *Indicador* | Nivel de percepción ** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° trabajadores con percepción positiva}}{\text{Tota N° empleados}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |

| | | |
|---|---|---|
| **Desarrollo del personal** | *Indicador* | Intervención en realización de capacitaciones * |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de capacitaciones sugeridas}}{\text{N° de capacitaciones realizadas}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de cumplimiento ** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de capacitaciones realizadas}}{\text{N° de capacitaciones programadas}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| **Ascensos o promociones** | *Indicador* | Nivel de intervención en asensos de los docentes * |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de propuestas con respecto a ascensos}}{\text{N° de propuestas realizadas en el año}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 15 % es Excelente<br>Si R // < 15% ≥ 10% es Bueno<br>Si R// < 10% ≥ 5% es Aceptable<br>Si R// < 5% > 0% es Regular<br>Si R// = 0% es Pésimo |
| **Formación Académica** | *Indicador* | Nivel de intervención en formación académica ** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de propuestas con respecto a formación académica}}{\text{N° de propuestas realizadas en el año}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 20 % es Excelente<br>Si R // < 20% ≥ 15% es Bueno<br>Si R// < 15% ≥ 10% es Aceptable<br>Si R// < 10% > 5% es Regular<br>Si R// < 5% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de revisión de ejecución de capacitaciones ** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de días del periodo}}{\text{Total revisión de capacitaciones en el año}} \right\}$ X 100 |

| | | |
|---|---|---|
| | *Interpretación* | Si R// > 0 días y ≤ 90 días es Excelente<br>Si R// >90 días y ≤ 180 días es Bueno<br>Si R// >180 días y ≤ 300 días es Aceptable<br>Si R// > 300 días es Pésimo |
| **Motivación** | *Indicador* | Nivel de realización de encuestas de opinión ** |
| | *Formula* | $\left\{ \begin{array}{c} \text{N° de encuestas} \\ \underline{\text{Con respecto a la motivación}} \\ \text{Total encuestas en el año} \end{array} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// < 20% ≥ 15% es Bueno<br>Si R// < 15% ≥ 10% es Aceptable<br>Si R// < 10% ≥ 5% es Regular<br>Si R// < 5% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de atención ** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \begin{array}{c} \underline{\text{N° de citas atendidas}} \\ \text{N° de citas solicitadas mensualmente} \end{array} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| **Seguridad Industrial** | *Indicador* | Grado de cumplimiento de normas de seguridad ** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \begin{array}{c} \underline{\text{N° de sugerencias ejecutadas}} \\ \text{N° de sugerencias establecidas por el personal competente} \end{array} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de revisión de cumplimiento de normas de seguridad ** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \begin{array}{c} \underline{\text{N° de días del periodo}} \\ \text{N° de revisiones semestrales} \end{array} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// >0 días ≤180 días es Excelente<br>Si R// >180 días ≤ 210 días es Bueno<br>Si R// >210 días ≤ 240 días es Aceptable<br>Si R// >240 días ≤ 270 días es Regular |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// >270 días = Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de conocimiento con respecto a la accidentalidad dentro de la institución ** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de accidentes reconocidos}}{\text{Total accidentes anuales}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| **Asesorías y Servicios Especiales** | *Indicador* | Nivel de gestión en la consecución de convenios con entidades (Salud, recreativas, financieras, de alimentos, entre otras)** |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de convenios realizados}}{\text{Total convenios gestionados}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | ***Personal de apoyo*** | |
| **Demografía** | *Indicador* | Nivel de participación por sexo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados por genero}}{\text{Total empleados}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// es ≥ 0% es indiferente |
| | *Indicador* | Nivel de participación por edad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados por rango de edad}}{\text{Total empleados}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// es ≥ 0% es indiferente, sin embargo se tiene que con respecto al rango de más de 55 años, Si R// > 0% es Aceptable |
| | *Indicador* | Nivel de participación por procedencia geográfica |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados por región}}{\text{Total empleados}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a Zarzal<br>Si R// ≥ 90% es Excelente<br><br>Con respecto a Otros |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// ≤ 10% es Bueno |
| | *Indicador* | Nivel de participación por estado civil |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados por estado civil}}{\text{Total empleados}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// es ≥ 0% es indiferente |
| **Contratación** | *Indicador* | Nivel de participación por tipo de contrato |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados por tipo de contrato}}{\text{Total empleados}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a contrato a termino indefinido:<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 80% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 60% y < 80% es Aceptable<br>Si R// ≥ 40% y < 60% es Regular<br>Si R// < 40% es Pésimo<br><br>Con respecto a contrato a termino fijo:<br>Si R// > 0% y ≤ 20% es Bueno<br>Si R// > 20% y ≤ 40% es Aceptable<br>Si R// > 40% es Regular<br><br>Con respecto a contrato por prestación de servicios:<br>Si R// > 0% y ≤ 10% es Excelente<br>Si R// > 10% y ≤ 20% es Bueno<br>Si R// > 20% y ≤ 30% es Aceptable<br>Si R// > 30% es Regular |
| | *Indicador* | Nivel de cumplimiento de obligaciones laborales |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados vinculados a seguridad social}}{\text{Total empleados con derecho}} \right\} \text{X } 100$<br><br>$\left\{ \frac{\text{N° empleados con reconocimiento de parafiscales}}{\text{Total empleados con requerimiento De parafiscales}} \right\} \text{X}100$<br><br>$\left\{ \frac{\text{N° empleados con Reconocimiento de prestaciones sociales}}{\text{Total empleados con derecho}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% es Pésimo |

| | | |
|---|---|---|
| | *Indicador* | Nivel de Cumplimiento en pagos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Pagos realizados oportunamente}}{\text{Total pagos en el año}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| **Ausentismo** | *Indicador* | Nivel de ausentismo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas de inasistencia}}{\text{Total horas laborales}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Aceptable<br>Si R// > 10% y ≤ 15% es Regular<br>Si R// > 15% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación por causa de ausentismo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas de inasistencia justificada}}{\text{Total horas laborales}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// =100% es Excelente<br>Si R// < 100% es Pésimo |
| **Jornada laboral** | *Indicador* | Nivel de cumplimiento |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas laboradas}}{\text{Total jornada laboral}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// =100% es Excelente<br>Si R// ≥ 95% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 90% y < 95% es Aceptable<br>Si R// ≥ 85% y < 90% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de satisfacción |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados satisfechos}}{\text{Total trabajadores}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a Excelente:<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% < 100% es Bueno |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// ≥ 80% < 90% es Aceptable<br>Si R// ≥ 70% < 80% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo<br><br>Con respecto a Bueno<br>Si R// = 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 90% < 100% es Aceptable<br>Si R// ≥ 80% < 90% es Regular<br>Si R// < 80% es Pésimo<br><br>Con respecto a Regular<br>Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Regular<br>Si R// > 10% es Pésimo |
| **Estabilidad laboral** | *Indicador* | Nivel de rotación del personal |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de desvinculaciones laborales}}{\text{Nomina inicial}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 10% es Bueno<br>Si R// > 10% y ≤ 20% es Aceptable<br>Si R// > 20% y ≤ 30% es Regular<br>Si R// > 30% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de percepción de estabilidad laboral |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empelados con percepción positiva}}{\text{Total empleados}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// =100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% y < 100% es Aceptable<br>Si R// < 90% es Regular |
| | *Indicador* | Nivel de antigüedad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empelados por lapso de tiempo}}{\text{Total empleados}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a personal vinculado hace mas de 15 años:<br>Si R// = 40% es Excelente<br>Si R// ≥ 30% y < 40% es Bueno<br>Si R// < 30% es Aceptable<br><br>Con respecto a personal vinculado entre 10 y 15 años:<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 20% y < 30% es Bueno<br>Si R// < 20% es Aceptable |

| | | |
|---|---|---|
| | | Con respecto a personal vinculado entre 5 y 10 años:<br>Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// ≥ 10% y < 20% es Bueno<br>Si R// < 10% es Aceptable<br>Con respecto a personal con menos de 5 años de vinculación:<br>Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// ≥ 5% y < 10% es Bueno<br>Si R// < 5% es Aceptable |
| **Desarrollo del personal** | *Indicador* | Periodicidad de actividades de capacitación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de días laborales anual}}{\text{N° de capacitaciones realizadas}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// ≤ 90 días es Excelente<br>Si R// >90 días y ≤ 120 días es Bueno<br>Si R// >120 días y ≤ 150 días es Aceptable<br>Si R// > 150 días es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación del personal en capacitaciones |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total participantes}}{\text{Total trabajadores}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 90% < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 80% < 90% es Aceptable<br>Si R// ≥ 70% < 80% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de intensidad horaria de capacitaciones |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas destinadas a capacitación}}{\text{Total horas laborales}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 5% es Excelente<br>Si R// < 5% y ≥ 4% es Bueno<br>Si R// < 4% y ≥ 3% es Aceptable<br>Si R// < 3% y ≥ 2% es Regular<br>Si R// < 2% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de actividades de integración |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° días laborales anual}}{\text{N° de actividades de integración realizadas}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// > 0 días y ≤ 30 días es Excelente<br>Si R// >30 días y ≤ 60 días es Bueno<br>Si R// >60 días y ≤ 90 días es Aceptable<br>Si R// > 90 días es Pésimo |

| | | |
|---|---|---|
| | *Indicador* | Nivel de participación del personal en actividades de integración |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total participantes}}{\text{Total trabajadores}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 80% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 60% y < 80% es Aceptable<br>Si R// ≥ 40% y < 60% es Regular<br>Si R// < 40% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de intervención en el desarrollo institucional |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total acciones}}{\text{Total horas laborales}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// <20% y ≥ 15% es Bueno<br>Si R// <15% y ≥ 10% es Aceptable<br>Si R// < 10% y ≥ 5% es Regular<br>Si R// < 5% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de intensidad horaria de actividades de integración |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total horas destinadas}}{\text{Total horas laborales}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// ≥ 15% y < 20% es Bueno<br>Si R// ≥ 10% y < 15% es Aceptable<br>Si R// ≥ 5% y < 10% es Regular<br>Si R// < 5% es Pésimo |
| **Educación y formación académica** | *Indicador* | Nivel educativo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total empleados por nivel educativo}}{\text{Total empleados}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a Nivel Técnicos<br>Si R// = 60% es Excelente<br>Si R// ≥ 40% y < 60% es Bueno<br>Si R// < 40% es Aceptable<br><br>Con respecto a Nivel Bachiller<br>Si R// =30% es Bueno<br>Si R// ≥ 10% y <30% es Aceptable |

| | | |
|---|---|---|
| | | Con respecto a Nivel Básica Primaria<br>Si R// = 10% es Bueno<br>Si R// ≥ 0 y <10% Aceptable |
| | *Indicador* | Nivel de capacitación autónoma |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total empleados que se Capacitan independientemente}}{\text{Total empleados}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// < 20% y ≥ 15% es Bueno<br>Si R// < 15% y ≥ 10% es Aceptable<br>Si R// < 10% y ≥ 5% es Regular<br>Si R// < 5% es Pésimo |
| **Motivación** | *Indicador* | Nivel de motivación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados motivados}}{\text{Total empleados}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// ≥ 80% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 60% y < 80% es Aceptable<br>Si R// < 60% es Pésimo |
| | *Indicador* | Participación por factores de motivación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empleados beneficiados por cada factor}}{\text{Total Empleados}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto al factor motivacional de servicios complementarios en salud:<br>Si R// = 40% es Excelente<br>Si R// ≥ 30% y < 40% es Bueno<br>Si R// < 30% es Aceptable<br><br>Con respecto al factor motivacional de servicios financieros de la FCG:<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 20% y < 30% es Bueno<br>Si R// < 20% es Aceptable<br><br>Con respecto al factor motivacional de descuentos en la matrícula y mensualidad académica :<br>Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// ≥ 10% y < 20% es Bueno<br>Si R// < 10% es Aceptable<br><br>Con respecto al factor motivacional de subsidio en alimentación: |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// ≥ 5% y < 10% es Bueno<br>Si R// < 5% es Aceptable |
| **Seguridad industrial** | *Indicador* | Periodicidad de capacitaciones |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° días laborales}}{\text{N° Capacitaciones}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// >0 días ≤180 días es Excelente<br>Si R// >180 días ≤ 210 días es Bueno<br>Si R// >210 días ≤ 240 días es Aceptable<br>Si R// >240 días ≤ 270 días es Regular<br>Si R// >270 días = Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de accidentalidad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de Accidentes}}{\text{Total trabajadores}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0 ≤ 10% es Aceptable<br>Si R// > 10% ≤ 20% es Regular<br>Si R// > 20% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de accidentalidad por riesgos laborales |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de Accidentes generadas por riesgos laborales}}{\text{N° de Accidentes}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0 ≤ 5% es Aceptable<br>Si R// > 5% ≤ 10% es Regular<br>Si R// > 10% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de realización de manuales |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de cargos con manual de riesgos}}{\text{Total N° de cargos}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% y ≥ 90% es Bueno<br>Si R// < 90% y ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% y ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de socialización |

| | | |
|---|---|---|
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de empleados que Reconocen el manual de riesgos}}{\text{Total N° personas}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// =100% es Excelente<br>Si R// ≥ 95% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 90% y < 95% es Aceptable<br>Si R// ≥ 85% y < 90% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| **Asesoría y servicios especiales** | *Indicador* | Nivel de participación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de personas beneficiadas}}{\text{Total N° de trabajadores}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% y ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% y ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% y ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de satisfacción |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de personas satisfechas}}{\text{Total N° de personas beneficiadas}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% y ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% y ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% y ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | **Institucionales** | |
| **Desempeño Educativo Institucional** | *Indicador* | Posición municipal en pruebas SABER |
| | *Interpretación* | Si R// = Alto es Excelente<br>Si R// = Medio es Bueno<br>Si R// = Bajo Es Aceptable<br>Si R// = Inferior es Regular |
| | *Indicador* | Posición departamental en pruebas SABER |
| | *Interpretación* | Si R// = Alto es Excelente<br>Si R// = Medio es Bueno<br>Si R// = Bajo Es Aceptable<br>Si R// = Inferior es Regular |
| | *Indicador* | Posición nacional en pruebas SABER |

| | | |
|---|---|---|
| | *Interpretación* | Si R// = Alto es Excelente<br>Si R// = Medio es Bueno<br>Si R// = Bajo Es Aceptable<br>Si R// = Inferior es Regular |
| **Gastos (Inversión social)** | *Indicador* | Nivel de participación de gastos con finalidad social |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de gastos sociales}}{\text{Total gastos en el periodo}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// < 30% y ≥ 25% es Bueno<br>Si R// <25% y ≥ 20% es Aceptable<br>Si R// < 20% y ≥15% es regular<br>Si R// < 15% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación por concepto social |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de gastos por concepto social}}{\text{Valor de gastos sociales}} \right\}$ |
| | *interpretación* | Con respecto a Salud<br>Si R// = 40% es Excelente<br>Si R// < 40% y ≥ 30% es Bueno<br>Si R// < 30% y ≥ 20% es Aceptable<br>Si R// < 20% y ≥ 10% es Regular<br>Si R//< 10% es Pésimo<br><br>Con respecto a Alimentación<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// < 30% y ≥ 20% es Bueno<br>Si R// < 20% y ≥ 10% es Aceptable<br>Si R// < 10% y ≥ 5% es Regular<br>Si R//< 5% es Pésimo<br><br>Con respecto a Educación<br>Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// < 20% y ≥ 10% es Bueno<br>Si R// < 10% y ≥ 5% es Aceptable<br>Si R// < 5% y ≥ 3% es Regular<br>Si R// < 3% es Pésimo<br><br>Con respecto a Recreación<br>Si R// = 5% es Excelente<br>Si R// < 5% y ≥ 4% es Bueno<br>Si R// < 4% y ≥ 3% es Aceptable |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// < 3% y ≥ 2% es Regular<br>Si R// < 2% es Pésimo<br><br>Con respecto a otros<br>Si R// = 5% es Excelente<br>Si R// < 5% y ≥ 4% es Bueno<br>Si R// < 4% y ≥ 3% es Aceptable<br>Si R// < 3% y ≥ 2% es Regular<br>Si R// < 2% es Pésimo |
| | *Indicador* | Variación de gastos sociales |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de gastos social actual} - \text{valor de gasto social anterior}}{\text{Valor gasto social anterior}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 15% es Excelente<br>Si R// ≥ 10% y < 15% es Bueno<br>Si R// ≥ 5% y <10% es Aceptable<br>Si R// ≥0% y < 5% es Regular<br>Si R// = 0% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación del gasto social frente a los ingresos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de gasto social}}{\text{Total ingresos}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// ≥ 7% y < 10% es Bueno<br>Si R// ≥ 5% y <8% es Aceptable<br>Si R// ≥ 2% y < 5% es Regular<br>Si R// < 2% es Pésimo |
| **Gestión de Recursos** | *Indicador* | Nivel de adquisición de recursos financieros |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de recursos financiero externos}}{\text{Total recursos}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *interpretación* | Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 25% y < 30% es Bueno<br>Si R// ≥ 20% y < 25% es Aceptable<br>Si R// < 20% es Regular |
| | *Indicador* | Nivel de adquisición de recursos físicos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de recursos físicos externos}}{\text{Total recursos}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// ≥ 25% y < 30% es Bueno<br>Si R// ≥ 20% y < 25% es Aceptable<br>Si R// < 20% es Regular |

| | | |
|---|---|---|
| **Activo** | *Indicador* | Nivel de participación de activos destinados para labor social |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de activos con fines sociales (Recreación, cultura, deporte, salud, entre otros)}}{\text{Valor de propiedad planta y equipo}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 33% es Excelente<br>Si R// ≥ 25% y < 33% es Bueno<br>Si R// ≥ 20% y < 25% es Aceptable<br>Si R// < 20% es Regular |
| | *Indicador* | Variación de activos para fines sociales |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de activos con fines sociales (Recreación, cultura, deporte, salud, entre otros) actuales - Valor de activos con fines sociales (Recreación, cultura, deporte, salud, entre otros) anterior}}{\text{Valor de activos con fines sociales (Recreación, cultura, deporte, salud, entre otros) anterior}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// ≥ 15% y < 20% es Bueno<br>Si R// ≥ 10% y <15% es Aceptable<br>Si R// < 10% es Regular |
| | *indicador* | Rotación de cartera |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Servicios a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 12 veces es Excelente<br>Si R// > 12 veces y ≤ 10 veces es Bueno<br>Si R// > 10 veces y ≤ 8 veces es Aceptable<br>Si R// > 8 veces y ≤ 6 veces es Regular<br>Si R// < 6 veces es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación de cuentas por cobrar a usuarios |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de cartera}}{\text{Total activo}} \right\} \times 100$ |
| | *interpretación* | Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// > 10% y ≤ 15% es Bueno<br>Si R// > 15% y ≤ 20% es Aceptable<br>Si R// > 20% y ≤ 25% es Regular<br>Si R// > 25% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de castigos para cartera |

| | | |
|---|---|---|
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de cartera castigada}}{\text{Total cartera}} \right\} \times 100$ |
| | *interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Aceptable<br>Si R// > 10% y ≤ 15% es Regular<br>Si R// > 15% es Pésimo |
| | *Indicador* | Razón corriente |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de activo corriente}}{\text{Valor de pasivo corriente}} \right\}$ |
| | *interpretación* | Si R// = 1,5 es Excelente<br>Si R// > 1 y < 1,5 es Bueno<br>Si R// = 1 es Aceptable<br>Si R// < 1 es Pésimo |
| **Pasivo** | *Indicador* | Nivel de endeudamiento |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de pasivo total}}{\text{Valor de activo total}} \right\} \times 100$ |
| | *interpretación* | Si R// = 50% es Excelente<br>Si R// > 50% y ≤ 60% es Bueno<br>Si R// > 60% y ≤ 70% es Aceptable<br>Si R// > 70% y ≤ 80% es Regular<br>Si R// > 80% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación por intereses de mora |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de gasto por Intereses (de mora)}}{\text{Total gastos}} \right\} \times 100$ |
| | *interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Aceptable<br>Si R// > 10% y ≤ 15% es Regular<br>Si R// > 15% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de cumplimiento en pagos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de pagos oportunos}}{\text{Total pagos}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% y ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% y ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% y ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |

| | | |
|---|---|---|
| | *Indicador* | Variación de pasivos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de pasivo actual - Valor de pasivo anterior}}{\text{Valor de pasivos anterior}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// ≥ 10% y < 15% es Bueno<br>Si R// ≥ 15% y < 20% es Aceptable<br>Si R// ≥ 20% y < 25% es Regular<br>Si R// > 25% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación por concepto de pasivo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor por tipo de pasivo}}{\text{Total pasivo}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a obligaciones financieras<br>Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// > 20% y ≤ 25% es Bueno<br>Si R// > 25% y ≤ 30% es Aceptable<br>Si R// > 30% y ≤ 35% es Regular<br>Si R// > 35% es Pésimo<br><br>Con respecto a proveedores<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// > 30% y ≤ 35% es Bueno<br>Si R// > 35% y ≤ 40% es Aceptable<br>Si R// > 40% y ≤ 45% es Regular<br>Si R// > 45% es Pésimo<br><br>Con respecto a costos y gastos por pagar<br>Si R// = 5% es Excelente<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Bueno<br>Si R// > 10% y ≤ 15% es Aceptable<br>Si R// > 15% y ≤ 20% es Regular<br>Si R// > 20% es Pésimo<br><br>Con respecto a impuestos gravámenes y tasas<br>Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// > 10% y ≤ 15% es Bueno<br>Si R// > 15% y ≤ 20% es Aceptable<br>Si R// > 20% y ≤ 25% es Regular<br>Si R// > 25% es Pésimo<br><br>Con respecto a obligaciones laborales<br>Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// > 20% y ≤ 25% es Bueno<br>Si R// > 25% y ≤ 30% es Aceptable |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// > 30% y ≤ 35% es Regular<br>Si R// > 35% es Pésimo<br><br>Con respecto a provisiones<br>Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// > 10% y ≤ 15% es Bueno<br>Si R// > 15% y ≤ 20% es Aceptable<br>Si R// > 20% y ≤ 25% es Regular<br>Si R// > 25% es Pésimo<br><br>Con respecto a otros pasivos<br>Si R// = 5% es Excelente<br>Si R// > 5% y ≤ 10% es Bueno<br>Si R// > 10% y ≤ 15% es Aceptable<br>Si R// > 15% y ≤ 20% es Regular<br>Si R// > 20% es Pésimo |
| **Ingresos** | *Indicador* | Variación de ingresos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de ingresos actual} - \text{Valor de ingresos anterior}}{\text{Valor de ingresos anterior}} \right\} \times 100$ |
| | *interpretación* | Si R// = 40% es Excelente<br>Si R// < 40% y ≥ 35% es Bueno<br>Si R/// < 35% y ≥ 30% es Aceptable<br>Si R// < 30% y ≥ 25% es Regular<br>Si R// < 25% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de recuperación de ingresos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor ingresos recuperados}}{\text{Total ingresos a crédito}} \right\} \times 100$ |
| | *interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación por concepto de ingresos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor por tipo de ingreso}}{\text{Total ingresos}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Con respecto a matricula<br>Si R// = 8% es Excelente<br>Si R// < 8% y ≥ 6% es Bueno<br>Si R// < 6% y ≥ 4% es Aceptable<br>Si R// < 4% y ≥ 2% es Regular |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// < 2% es Pésimo<br><br>Con respecto a pensión<br>Si R// = 75% es Excelente<br>Si R// < 75% y ≥ 70% es Bueno<br>Si R// < 70% y ≥ 65% es Aceptable<br>Si R// < 65% y ≥ 60% es Regular<br>Si R// < 60% es Pésimo<br><br>Con respecto a seguro de salud<br>Si R// = 2% es Excelente<br>Si R// < 2% y ≥ 1,5% es Bueno<br>Si R// < 1,5% y ≥ 1% es Aceptable<br>Si R// < 1% y ≥ 0,5% es Regular<br>Si R// < 0,5% es Pésimo<br><br>Con respecto a carnet y papelería<br>Si R// = 2% es Excelente<br>Si R// < 2% y ≥ 1,5% es Bueno<br>Si R// < 1,5% y ≥ 1% es Aceptable<br>Si R// < 1% y ≥ 0,5% es Regular<br>Si R// < 0,5% es Pésimo<br><br>Con respecto a servicios complementarios<br>Si R// = 3% es Excelente<br>Si R// < 3% y ≥ 2% es Bueno<br>Si R// < 2% y ≥ 1% es Aceptable<br>Si R// < 1% y ≥ 0,5% es Regular<br>Si R// < 0,5% es Pésimo<br><br>Con respecto a otros ingresos<br>Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// > 10% y ≤ 8% es Bueno<br>Si R// > 8% y ≤ 6% es Aceptable<br>Si R// > 6% y ≤ 4% es Regular<br>Si R// > 4% es Pésimo |

| | | |
|---|---|---|
| | **AREA EXTERNA** | |
| | **Padres de Familia** | |
| **Demografía** | *Indicador* | Nivel de participación por sexo |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° Padres por genero}}{\text{Total padres}} \right\}$ X100 |
| | *Interpretación* | Con respecto al genero femenino<br>Si R// > 0% y < 100% es Indiferente<br>Con respecto al genero masculino<br>Si R// > 0% y < 100% es Indiferente |
| | *Indicador* | Nivel de participación por edad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° padres por rango de edad}}{\text{Total padres}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Es indiferente, sin embargo es un factor que se debe tener en cuenta, ya que un grado de concentración en edades superiores a 50 años incide en la participación de los padres de familia en las actividades de integración y de fortalecimiento en relaciones que realiza la institución. |
| | *indicador* | Nivel de participación por estrato socioeconómico |
| | *formula* | $\left\{ \frac{\text{N° padres por estrato socioeconómico}}{\text{Total padres}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Con respecto a estrato socioeconómico 2<br>Si R// = 80% es excelente<br>Si R// < 80% y ≥ 70% es Bueno<br>Si R// < 70% y ≥ 60% es aceptable<br><br>Con respecto a estrato socioeconómico 3<br>Si R// = 20% es excelente<br>Si R// < 20% y ≥ 10% es Bueno<br>Si R// < 10% y ≥ 1% es aceptable<br><br>Nota: se tuvieron en cuenta los estratos socioeconómicos ya que la zona de influencia del colegio pertenece a estos dos estratos. |
| **Costos educativos** | *Indicador* | Nivel de cumplimiento |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de pagos realizados}}{\text{Total pagos}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// =100% es Excelente<br>Si R// ≥ 95% y < 100% es Bueno |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// ≥ 90% y < 95% es Aceptable<br>Si R// ≥ 85% y < 90% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de cumplimiento oportuno |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de pagos oportunos}}{\text{Total pagos}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// < 100% y ≥ 90% es Excelente<br>Si R/// < 90% y ≥ 80% es Bueno<br>Si R// < 80% y ≥ 70% es Aceptable<br>Si R// < 70% y ≥ 60% es Regular<br>Si R// < 60% es Pésimo |
| | *Indicador* | Variación de costos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor de costos actual} - \text{Valor de costos anterior}}{\text{Valor de costos anterior}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 5% es Excelente<br>Si R// > 5% y ≥ 4% es Bueno<br>Si R// > 4% y ≥ 3% es Aceptable<br>Si R// > 3% y ≥ 2% es Regular<br>Si R// > 2% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de satisfacción |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Padres de familia satisfechos}}{\text{Total de padres de familia}} \right\} \times 100$ |
| | *interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| **Compromiso y sentido de pertenencia** | *indicador* | Nivel de participación en reuniones de padres de familia |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de Padres asistentes a reuniones}}{\text{Total de padres de familia}} \right\} \times 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// =100% es Excelente<br>Si R// ≥ 95% y < 100% es Bueno<br>Si R// ≥ 90% y < 95% es Aceptable<br>Si R// ≥ 85% y < 90% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de participación por concepto de actividades |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de Padres asistentes a actividades}}{\text{Total de padres de familia}} \right\} \times 100$ |

| | | |
|---|---|---|
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de realización de actividades |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de días del periodo}}{\text{Total actividades realizadas}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 90 días es Excelente<br>Si R// > 90 días ≤ 120 días es Bueno<br>Si R// > 120 días ≤ 150 días es Aceptable<br>Si R// > 150 días ≤ 180 días es Regular<br>Si R// > 180 días es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de colaboración y cooperación |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de Padres que realicen Gestión a favor del colegio}}{\text{Total de padres de familia}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *interpretación* | Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// < 20% y ≥ 15% es Bueno<br>Si R// < 15% es Aceptable |
| | *Indicador* | Nivel de cumplimiento frente a compromisos educativos del estudiante |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de estudiantes que cumplieron el compromiso}}{\text{Total de estudiantes con compromiso académico}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de población económicamente activa |
| **Situación laboral** | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de padres de familia empleados}}{\text{Total de padres de familia}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Variación de población económicamente activa |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de padres de familia empleados actuales} - \text{N° de padres de familia empleados anteriores}}{\text{N° de padres de familia empleados anteriores}} \right\} \text{X } 100$ |

| | | |
|---|---|---|
| | *Interpretación* | Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// > 10% y ≤ 20% es Bueno<br>Si R// > 20% y ≤ 30% es Aceptable<br>Si R// > 30% y ≤ 40% es Regular<br>Si R// > 40% es Pésimo |
| **Motivación** | *Indicador* | Nivel de satisfacción con respecto al contexto general del Colegio |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de padres de familia satisfechos}}{\text{Total de padres de familia}} \right\}$ X 100 |
| | *interpretación* | Con respecto a Metodología de los Docentes<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo<br><br>Con respecto a la estructura física del colegio<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 85% es Bueno<br>Si R/// < 85% ≥ 70% es Aceptable<br>Si R// < 70% ≥ 55% es Regular<br>Si R// < 55% es Pésimo<br><br>Con respecto a los costos educativos<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de continuidad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de padres que afirman Que sus hijos continuaran en el colegio}}{\text{Total de padres de familia}} \right\}$ X 100 |
| | *interpretación* | Con respecto a la estructura física del colegio<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 85% es Bueno<br>Si R/// < 85% ≥ 70% es Aceptable<br>Si R// < 70% ≥ 55% es Regular<br>Si R// < 55% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de integración familiar |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de días del periodo}}{\text{Total de actividades de integración}} \right\}$ |

| | | |
|---|---|---|
| | *interpretación* | Si R// ≥30 días y < 60 días es Excelente<br>Si R// ≥ 60 días y < 90 días es Bueno<br>Si R// ≥ 90 días y < 150 días es Aceptable<br>Si R// ≥ 150 días y < 210 días es Regular<br>Si R// ≥ 210 días es Pésimo |
| **Relaciones padre de familia y colegio** | *Indicador* | Nivel de inconvenientes |
| | *Fórmula* | { N° de padres de familia<br>Que manifiestan inconvenientes<br>Total de padres de familia } X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5 % y ≤ 10 % es Aceptable<br>Si R// > 10 % y ≤ 15 % es Regular<br>Si R// > 15% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de solución de inconvenientes |
| | *Fórmula* | { N° de inconvenientes solucionados<br>Total de inconvenientes } X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de atención por parte de docentes y directivos |
| | *Fórmula* | { N° de citas atendidas<br>N° de citas solicitadas mensualmente } X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de atención de sugerencias de padres de familia |
| | *Fórmula* | { N° sugerencias atendidas<br>Total de sugerencias } X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// < 100% y ≥ 90% es Excelente |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R/// < 90% y ≥ 80% es Bueno<br>Si R// < 80% y ≥ 70% es Aceptable<br>Si R// < 70% y ≥ 60% es Regular<br>Si R// < 60% es Pésimo |
| | **Proveedores** | |
| **Antigüedad** | Indicador | Nivel de antigüedad |
| | *Formula* | $\left\{ \frac{\text{N° de proveedores por lapso de tiempo}}{\text{Total proveedores}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Con respecto a proveedores con relación mayor a 5 años:<br>Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno<br>Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo<br><br>Con respecto a proveedores con relación igual a 5 años:<br>Si R// = 80% es Excelente<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Bueno<br>Si R/// < 70% ≥ 60% es Aceptable<br>Si R// < 60% ≥ 50% es Regular<br>Si R// < 50% es Pésimo<br><br>Con respecto a proveedores con relación menor a 5 años:<br>Si R// = 60% es Excelente<br>Si R// < 60% ≥ 50% es Bueno<br>Si R/// < 50% ≥ 40% es Aceptable<br>Si R// < 40% ≥ 30% es Regular<br>Si R// < 30% es Pésimo |
| **Cumplimiento** | *Indicador* | Nivel de cumplimiento |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de productos entregados}}{\text{Total productos solicitados}} \right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Entrega oportuna |
| | *Fórmula* | Fecha de entrega real – fecha de entrega negociada |
| | *Interpretación* | Si R// = 0 días es Excelente<br>Si R// > 0 días y ≤ 2 días es Bueno<br>Si R// > 2 días y ≤ 4 días es Aceptable<br>Si R// > 4 días y ≤ 6 días es Regular<br>Si R// > 6 días Pésimo |

| | | |
|---|---|---|
| | *Indicador* | Nivel de calidad de productos |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de productos defectuoso}}{\text{Total productos solicitados}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 99% es Bueno<br>Si R/// < 99% ≥ 98% es Aceptable<br>Si R// < 98% ≥ 97% es Regular<br>Si R// < 97% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de cumplimiento en precios |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Precio cancelado}}{\text{Precio negociado}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 98% es Bueno<br>Si R/// < 98% ≥ 96% es Aceptable<br>Si R// < 96% ≥ 94% es Regular<br>Si R// < 94% es Pésimo |
| **Satisfacción** | *Indicador* | Nivel de satisfacción del proveedor hacia el colegio |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de proveedores satisfechos}}{\text{Total de proveedores}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de satisfacción del colegio hacia el proveedor |
| | *formula* | $\left\{ \frac{\text{N° de proveedores con los cuales la entidad está completamente satisfecha}}{\text{Total de proveedores}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| **Relación de los proveedores con el colegio** | *Indicador* | Nivel de inconvenientes |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de proveedores que Han manifestado inconvenientes}}{\text{Total de proveedores}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5 % y ≤ 10 % es Aceptable |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R// > 10 % y ≤ 15 % es Regular<br>Si R// > 15% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de atención en citas |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de citas atendidas}}{\text{N° de citas solicitadas mensualmente}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de solución a inconvenientes |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° inconvenientes manifestados}}{\text{Total de inconvenientes}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 95% es Bueno<br>Si R/// < 95% ≥ 90% es Aceptable<br>Si R// < 90% ≥ 85% es Regular<br>Si R// < 85% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de solución a inconvenientes |
| | *Fórmula* | { Fecha de respuesta – fecha de manifestación } |
| | *Interpretación* | Si R// ≥ 7 días es Excelente<br>Si R// > 7 días y ≤ 14 días es Bueno<br>Si R// > 14 días y ≤ 21 días es Aceptable<br>Si R// > 21 días y ≤ 28 días es Regular<br>Si R// > 28 días Pésimo |
| | **Comunidad en General** | |
| **Reconocimiento** | *Indicador* | Nivel de reconocimiento de la institución |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de personas que reconocen el colegio}}{\text{Total población}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// < 100% y ≥ 80% es Excelente<br>Si R/// < 80% y ≥ 60% es Bueno<br>Si R// < 60% y ≥ 40% es Aceptable<br>Si R// < 40% y ≥ 20% es Regular<br>Si R// < 20% es Pésimo |
| | | Nivel de percepción positiva de la institución |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de personas con percepción positiva}}{\text{Total población}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 100% es Excelente<br>Si R// < 100% ≥ 90% es Bueno |

| | | |
|---|---|---|
| | | Si R/// < 90% ≥ 80% es Aceptable<br>Si R// < 80% ≥ 70% es Regular<br>Si R// < 70% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel de realización de actividades con la comunidad |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de actividades de integración familiar}}{\text{Total actividades}} \right\} \text{ X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// < 20% ≥ 15% es Bueno<br>Si R/// < 15% ≥ 10% es Aceptable<br>Si R// < 10% ≥ 5% es Regular<br>Si R// < 5% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de realización de actividades |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de días del periodo}}{\text{Total actividades}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 90 días es Excelente<br>Si R// > 90 días ≤ 120 días es Bueno<br>Si R// > 120 días ≤ 150 días es Aceptable<br>Si R// > 150 días ≤ 180 días es Regular<br>Si R// > 180 días es Pésimo |
| **Relaciones interinstitucionales** | *Indicador* | Nivel apoyo del sector privado |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° empresas privadas}}{\text{Que brindan apoyo al colegio}} \right\} \text{ X } 100$<br>Total empresas del sector privado |
| | *Interpretación* | Si R// ≥ 20% es Excelente<br>Si R// < 20% ≥ 15% es Bueno<br>Si R/// < 15% es Aceptable |
| | *Indicador* | Nivel de apoyo por concepto |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Valor por concepto de apoyo}}{\text{(Económico, tecnológico, físico)}} \right\} \text{ x } 100$<br>Total apoyos |
| | *Interpretación* | Con respecto a apoyo económico<br>Si R// = 40% es Excelente<br>Si R// < 40% y ≥ 30% es Bueno<br>Si R// < 30% Aceptable<br><br>Con respecto al apoyo tecnológico<br>Si R// = 30% es Excelente<br>Si R// < 30% y ≥ 20% es Bueno<br>Si R// < 20% es Aceptable |

| | | |
|---|---|---|
| | | Con respecto a apoyo físico<br>Si R// = 20% es Excelente<br>Si R// < 20% y ≥ 15% es Bueno<br>Si R// < 15% es Aceptable<br><br>Con respecto a otros apoyos<br>Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// < 10% y ≥ 8% es Bueno<br>Si R// < 8% es Aceptable |
| | *Indicador* | Nivel de inconvenientes con el sector privado |
| | *Fórmula* | $\left\{\begin{array}{c}\text{N° de empresas privadas que} \\ \underline{\text{manifestaron inconvenientes}} \\ \text{Total inconvenientes}\end{array}\right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5 % y ≤ 10 % es Aceptable<br>Si R// > 10 % y ≤ 15 % es Regular<br>Si R// > 15% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel apoyo del sector publico |
| | *Fórmula* | $\left\{\begin{array}{c}\text{N° entidades publicas} \\ \underline{\text{Que brindan apoyo al colegio}} \\ \text{Total empresas del sector público}\end{array}\right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// ≥ 20% es Excelente<br>Si R// < 20% ≥ 15% es Bueno<br>Si R/// < 15% es Aceptable |
| | *Indicador* | Nivel de inconvenientes con el sector publico |
| | *Fórmula* | $\left\{\begin{array}{c}\text{N° de entidades públicas que} \\ \underline{\text{manifestaron inconvenientes}} \\ \text{Total inconvenientes}\end{array}\right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5 % y ≤ 10 % es Aceptable<br>Si R// > 10 % y ≤ 15 % es Regular<br>Si R// > 15% es Pésimo |
| | *Indicador* | Nivel apoyo de entidades sin animo de lucro |
| | *Fórmula* | $\left\{\begin{array}{c}\text{N° entidades sin ánimo de lucro} \\ \underline{\text{Que brindan apoyo al colegio}} \\ \text{Total empresas del sector sin ánimo de lucro}\end{array}\right\}$ X 100 |
| | *Interpretación* | Si R// ≥ 20% es Excelente<br>Si R// < 20% ≥ 15% es Bueno<br>Si R/// < 15% es Aceptable |

| | | |
|---|---|---|
| | *Indicador* | Nivel de inconvenientes con el sector sin ánimo de lucro |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de entidades sin ánimo de lucro que manifestaron inconvenientes}}{\text{Total inconvenientes}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 0% es Excelente<br>Si R// > 0% y ≤ 5% es Bueno<br>Si R// > 5 % y ≤ 10 % es Aceptable<br>Si R// > 10 % y ≤ 15 % es Regular<br>Si R// > 15% es Pésimo |
| **Problemáticas sociales** | *Indicador* | Nivel de realización de actividades |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total de actividades con énfasis en problemáticas sociales}}{\text{Total actividades}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// < 10% y ≥ 8% es Bueno<br>Si R// < 8% y ≥ 6% es Aceptable<br>Si R// < 6% y ≥ 4% es Regular<br>Si R// < 4% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de actividades |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de días del periodo}}{\text{Total actividades}} \right\}$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 90 días es Excelente<br>Si R// > 90 días ≤ 120 días es Bueno<br>Si R// > 120 días ≤ 150 días es Aceptable<br>Si R// > 150 días ≤ 180 días es Regular<br>Si R// > 180 días es Pésimo |
| **Apoyo al medio ambiente** | *Indicador* | Nivel de realización de actividades |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{Total de actividades con énfasis en medio ambiente}}{\text{Total actividades}} \right\} \text{X } 100$ |
| | *Interpretación* | Si R// = 10% es Excelente<br>Si R// < 10% y ≥ 8% es Bueno<br>Si R// < 8% y ≥ 6% es Aceptable<br>Si R// < 6% y ≥ 4% es Regular<br>Si R// < 4% es Pésimo |
| | *Indicador* | Periodicidad de actividades |
| | *Fórmula* | $\left\{ \frac{\text{N° de días del periodo}}{\text{Total actividades}} \right\}$ |

| | | |
|---|---|---|
| | *Interpretación* | Si R// = 90 días es Excelente<br>Si R// > 90 días ≤ 120 días es Bueno<br>Si R// > 120 días ≤ 150 días es Aceptable<br>Si R// > 150 días ≤ 180 días es Regular<br>Si R// > 180 días es Pésimo |

## 7.4 CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE METAS Y OBJETIVOS DEL BALANCE SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Después de determinar los indicadores que permiten medir el comportamiento de las variables internas y externas de la institución Educativa, se procede a establecer diversas pautas que orienten a la dirección y administración de la misma en la toma de decisiones con respecto a mantener y mejorar su responsabilidad social. Para una mayor comprensión las sugerencias se realizan por grupo de actores en el Balance Social.

| **AREA INTERNA** | |
|---|---|
| **Estudiantes** | |
| **Demografía** | Con respecto a los aspectos demográficos el Colegio debe prestar atención a los resultados que se generen en el nivel de participación de procedencia geográfica, identificando la región más representativa y si esta difiere al eje de influencia del Colegio (La Paila y Zarzal), se propone que la institución realice campañas y estrategias de captación de nuevo personal proveniente del eje de influencia del colegio.<br>Haciendo referencia al rango de edad, es necesario que se evalúe si el grado de concentración de las edades no es coherente; en la mayoría de los casos; con el grado escolar, es indispensable que se realice un proceso de evaluación a través del cual se identifique las causas de esta situación y se establezcan espacios para fortalecer la formación académica de aquellos estudiantes que presentan extra edad con respecto al grado en el cual se encuentra. |
| **Antigüedad** | Si los resultados obtenidos en la evaluación de la antigüedad de los estudiantes, se observa que la antigüedad frente al lapso de tiempo más corto tiene la mayor participación, es importante que la entidad determine si esta participación hace referencia a alumnos de la secundaria, por tanto se sugiere realizar acciones que permitan |

| | |
|---|---|
| | conservar a los estudiantes desde el momento mismo que se vinculan principalmente desde el preescolar o en el año en el cual ingresa. |
| **Motivación** | De acuerdo con los valores resultantes de la evaluación respecto de cada uno de los determinantes de motivación, si se observa una mayor concentración en las calificaciones de pésimo, regular y aceptable es necesario que el colegio intensifique las labores que ejecuta en torno a la motivación; en donde si es necesario replantear modelos de actividades propias de cultura, recreación, deporte, ambiente familiar y entre otros. |
| **Ausentismo** | De acuerdo con los resultados obtenidos en el nivel de ausentismo si este supera el 15% en donde los criterios de evaluación son aceptables, regulares y pésimos; es necesario que se establezcan mecanismos y políticas de seguimiento por estudiante, en donde se analice las causas reales de la inasistencia justificadas o no. Sin embargo debe existir mayor preocupación por resultados que reflejen que la mayoría de las inasistencias sean injustificadas, casos de los cuales se requiere de mayor atención y solución a través de mecanismos como las reuniones con padres de familia y entrevistas con el estudiante. |
| **Ambiente Escolar** | Si el total de horas que se destinan a realización de actividades recreativas representan menos del 3%, se sugiere que el Colegio realice planes de acción que fortalezcan estas actividades en donde se tenga en cuenta las preferencias del estudiante con respecto a las actividades y de ser necesario contratar a personal calificado en lúdica y recreación, con lo que a través de su intervención, se fortalecerá la percepción y nivel de satisfacción del estudiantado.<br>Respecto al análisis de los conflictos que tienen como calificativo una falta grave, y cuyo resultado sea superior al 3% se plantea la posibilidad de que se complemente la intervención que realiza el consultorio psicológico con mediaciones reguladas o dirigidas por personal perteneciente a instituciones como ICBF, Comisaria de familia |

| | |
|---|---|
| | y entre otros pertinentes al medio.<br>Del nivel de satisfacción por parte del personal estudiantil respecto de la metodología del docente, si el resultado obtenido se evidencia desde 80% y menores, correspondientes a los calificativos de aceptable, regular y pésimo, se recomienda iniciar un proceso de fortalecimiento educativo en torno a la metodología utilizada en donde debe primar la aplicación práctica sobre la teoría. |
| **Comunicación** | En el proceso de la evaluación de la comunicación y sus medios, tener en cuenta la percepción y sentir del estudiantado obedece al fortalecimiento de la labor educativa ejercida por el colegio; de esta manera si la periodicidad de reuniones con estudiantes supera 20 días y el nivel de participación de esas reuniones propias con el personal estudiantil es menor que el 60%, calificativos como aceptables y regulares; es indispensable el fortalecimiento y puesta en práctica de medios y canales de comunicación inherentes al aprendizaje y mejoramiento de las relación entre estudiantes y demás comunidad educativa. |
| **Educación complementaria** | Los diversos determinantes de la variable de educación complementaria denotan el grado de compromiso del estudiante con respecto a su participación, de esta manera si se evidencia una asistencia a actividades extracurriculares menor de 60%, como cifra aceptable pero no optima, se sugerirá la realización y fortalecimiento de mecanismos y políticas de atracción a dichas actividades para hacerlas más atrayentes e interesantes para el personal estudiantil.<br>Del nivel de satisfacción con respecto a las actividades extracurriculares se tienen calificativos correspondientes a excelente, bueno y regular; si se evidencia un alto porcentaje en el ultimo calificativo se propone un direccionamiento optimo para la determinación y aplicación de las actividades extracurriculares teniendo en cuenta también el nivel de preferencia con respecto a dichas actividades en torno a académicas, culturales y deportivas; |

| | |
|---|---|
| | considerando principalmente el criterio y sentir del estudiantado. |
| **Desempeño Educativo** | En el momento de evaluar el desempeño educativo de los estudiantes se debe analizar si los resultados obtenidos conllevan a generar un criterio de bajo rendimiento, con el fin de identificar en cuáles áreas presentan mayores dificultades, y con base en esto organizar programas de refuerzo y estrategias de apoyo mutuo entre las áreas.<br>De obtenerse resultados positivos se sugiere realizar los mayores esfuerzo por mantener el nivel educativo y aumentarlo a través de capacitaciones constantes del personal docente y aplicación de pruebas pilotos a los alumnos.<br>Si se obtiene resultados menores al 20% con respecto a los estímulos académicos, es necesario que se identifiquen aquellos estudiantes que nunca han recibido un estimulo académico e iniciar un proceso con este grupo de alumnos para mejorar su nivel de aprendizaje. |
| **Docentes y Administrativos** | |
| **Demografía** | Con base a los aspectos demográficos, debe identificarse la región más representativa en cuanto a la participación del personal contratado y si ésta difiere al eje de influencia inmediato del colegio (Zarzal) correspondiente a la mayoría optima de vinculación, se propone que la entidad realice campañas y estrategias de captación de personal proveniente del eje de influencia del colegio.<br>Haciendo referencia al rango de edad, es necesario que se evalúe si el grado de concentración de las edades obedece hasta menos de 55 años; de lo contrario es indispensable que se realice un proceso de evaluación a través del cual se identifique la necesidad de vinculación de nuevo personal. |
| **Contratación** | Con respecto a los resultados obtenidos en la evaluación del tipo de contrato, si éstos superan el 30% para contrato por prestación de servicios y el 40% para contrato a término fijo, debe prestarse atención a esta situación pues esta modalidad de contratos genera incertidumbre laboral en los empleados, por lo tanto se sugiere evaluar los beneficios |

| | |
|---|---|
| | obtenidos al cambiar el tipo de contratación a término indefinido, y tratar de ir disminuyendo la participación de los contratos a término fijo, ya que esto permitirá que el personal tenga un mayor nivel de estabilidad laboral.<br>En cuanto al nivel de cumplimiento de las obligaciones laborales si este fuera menor al 100% es pésimo ya que se está incumpliendo con la norma establecida y se está actuando de manera irresponsable para con el trabajador, dando lugar a posibles demandas por parte del mismo. Se sugiere entonces que el cumplimiento de las obligaciones laborales sea considerado una prioridad al interior de la institución.<br>En el nivel de cumplimiento en pagos, si la evaluación diese un resultado inferior al 70% es pésimo, y se sugiere tomar las medidas necesarias para reducir el tiempo de tardanza en el pago de los salarios, tales como establecer reservas y tener convenios con entidades financieras, siendo consciente de que cada trabajador espera un pago oportuno para cumplir con sus respectivas obligaciones. |
| **Ausentismo** | Con respecto a los resultados obtenidos en el nivel de ausentismo, si éste supera el 5%, en donde los criterios de evaluación son aceptables, regulares y pésimos; es necesario que se establezcan mecanismos y políticas de seguimiento por empleado, en donde se analice las causas reales de la inasistencia justificadas o no. Sin embargo los casos de los cuales se requiere de mayor atención y solución se entenderán como aquellos que incumplen de manera injustificada su respectiva jornada y función; no obstante de existir plena comprobación de las faltas justificadas, se propone establecer una política que tenga un limitante con respecto a la periodicidad de los permisos de ausencia. |
| **Jornada Laboral** | Del nivel de cumplimiento de la jornada laboral del personal docente y administrativo, si se obtiene un resultado a la evaluación inferior del 95% como interpretación aceptable, regular y pésimo; se sugiere la iniciación de procesos y prácticas que le permitan al Colegio intensificar el grado de compromiso con la respectiva labor asignada a cada uno de |

| | |
|---|---|
| | los empleados, sin embargo se entenderá también que de acuerdo a cada uno de los tipo de contratación existentes en la entidad, será necesario hacer cumplir las clausulas que determinan la sanción respectiva en casos de incumplimientos representativos por parte del empelado.<br>Haciendo referencia al cumplimiento del horario laboral correspondiente a ocho horas legalmente constituidas como jornada laboral diaria durante la semana; debe entenderse que un nivel de participación de jornada extracurricular correspondiente al 20% de la jornada laboral es excelente como calificación óptima a la participación y fortalecimiento de actividades inherentes a la labor educativa. Por tanto debe determinarse que si el porcentaje de esta participación supera el antes mencionado, de la jornada laboral, se sugiere indagar y analizar que esta incidencia no afecte el debido cumplimiento de la jornada escolar y el proceso educativo de los estudiantes.<br>Finalmente, respecto del nivel de satisfacción sobre la jornada laboral se tienen calificativos correspondientes a excelente, bueno y regular; de esta manera, si se evidencia un alto porcentaje en el último calificativo se sugiere la aplicación de los respectivos procesos de cumplimiento de las clausulas propias del tipo de contratación, teniendo en cuenta que en éste se determina una debida y legalmente establecida intensidad horaria, sujeta a obligatorio cumplimiento desde el momento mismo de la aprobación y firma del contrato de vinculación por parte del empelado. |
| **Estabilidad Laboral** | La continuidad del personal es una de las mejores garantías para que el Colegio realice de manera eficiente todas sus actividades, por tanto no es conveniente que a corto y largo plazo se evidencie una rotación de personal muy alta, por consiguiente si en un término no superior a dos años la rotación supera el 30%, se requiere de un plan de mejoramiento, a través del cual se establezcan políticas de conservación del personal, y en donde el despido de un empleado sea |

| | |
|---|---|
| | por fuerza mayor.<br>Si bien es cierto, en la actualidad la estabilidad laboral depende de muchos factores (económicos, sociales, políticos, etc) es realmente necesario que los directivos del colegio transmitan a sus trabajadores seguridad con respecto a esta variable, ya que esto determina su nivel de motivación y de compromiso con el colegio, en donde uno de los primeros pasos a realizar, es interviniendo en el tipo de contratación que se realiza.<br>La estabilidad laboral que ofrece el colegio tiene una directa relación con el nivel de antigüedad de sus trabajadores, por tanto si el nivel de antigüedad correspondiente a personal vinculado hace más de 15 años es igual o mayor al 40%, se observa que la estabilidad es óptima, pero si por el contrario existen participaciones representativas en lapsos de tiempo inferiores a cinco años, se sugiere que se realicen análisis con respecto a las causas de estas situaciones y se establezcan acciones correctivas y de mejoramiento que conlleven a la permanencia del personal, lo cual se puede direccionar a través de la conformación de un área de recurso humano. |
| **Desarrollo del Personal** | En el momento de evaluar la periodicidad de capacitaciones del personal docente, si los resultados obtenidos fueran mayores a 300 días es catalogado como pésimo, ya que el ejercicio de la labor docente requiere una constante capacitación con el fin de desempeñarla de una manera efectiva procurando el bienestar de los estudiantes, en este caso se sugiere programar un mayor número de capacitaciones, las cuales pueden ser apoyadas por instituciones del sector para aumentar la calidad de la educación. La programación de las actividades de integración con el personal docente pueden tener una periodicidad no mayor a 30 días, para considerarse como excelente, reconociendo la importancia de este tipo de actividades en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el mejoramiento del ambiente laboral, una periodicidad mayor a 90 días se constituye como pésimo, en este caso, |

| | |
|---|---|
| | se debe establecer cronogramas de actividades de integración con una periodicidad menor.<br>En la participación del personal docente en las capacitaciones realizadas sería ideal que fuera del 100%, ya que este tipo de actividades busca generar un crecimiento en cuanto a la calidad de la educación desde la preparación del docente; por eso una participación del 70% se considera pésima y requiere una mayor concientización de la importancia de las capacitaciones y un mayor compromiso, de allí la necesidad de que se establezcan mecanismo como llamados de atención, anotaciones en las hojas de vida y limitaciones para acceder a los beneficios que ofrece el colegio con la finalidad de ejercer presión en los docentes. Si la participación de los docentes en las actividades de recreación es inferior al 40% es pésimo y debe incentivar la asistencia a este tipo de eventos, ya que son espacios que buscan generar bienestar y una mejora en las relaciones interpersonales<br>La intensidad horaria de las capacitaciones realizadas con el fin de mejorar la calidad de la educación debe ser aproximadamente el 20% del total de horas laborales para que se considere como excelente, entendiendo la importancia de éstas para el desarrollo eficaz de la labor educativa, un porcentaje inferior al 5% en la evaluación de la intensidad horaria de las capacitaciones es pésimo, en este caso se sugiere establecer cronogramas de actividades de las capacitaciones con una mayor intensidad. Las actividades de integración para los docentes también debería tener una intensidad horaria del 20% del total de las horas laborales, teniendo en cuenta que es en estas actividades donde se fortalecen los vínculos afectivos entre docentes haciendo que el ambiente escolar sea más armónico, si los resultados fuesen inferiores al 5%, se sugiere una restructuración en los cronogramas de actividades ampliando las horas de este tipo de actividades.<br>La programación de las actividades de integración con el personal docente deben tener una periodicidad no mayor a 30 días para |

| | |
|---|---|
| | considerarse como excelente, reconociendo la importancia este tipo de actividades en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el mejoramiento del ambiente laboral, un periodicidad mayor a 90 días se constituye como pésimo, en este caso, se debe establecer cronogramas de actividades de integración con una periodicidad menor.<br>La programación de las actividades de integración con el personal docente deben tener una periodicidad no mayor a 30 días para considerarse como excelente, reconociendo la importancia este tipo de actividades en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el mejoramiento del ambiente laboral, un periodicidad mayor a 90 días se constituye como pésimo, en este caso, se debe establecer cronogramas de actividades de integración con una periodicidad menor. |
| **Educación y Formación Académica** | Con respecto al nivel educativo de los docentes es necesario dar a conocer que si el mayor grado de concentración de participación corresponde a niveles educativos de técnicos y normalistas, es necesario que se inicien procesos de apoyo al personal docente que pertenece a esta categoría, para que puedan acceder a niveles de educación más altos.<br>Con respecto al escalafón en el cual se encuentran los docentes del colegio, es necesario dar a conocer que si el nivel de participación de los docentes está sesgado a los niveles de escalafón que tienen calificaciones de aceptables, se sugiere establecer medidas que conduzcan a que el personal docente se motive a subir de escalafón, lo cual se puede lograr si se establece como un requisito para poder incrementar su salario.<br>La preocupación del docente por perfeccionar su labor se identifica a través de los esfuerzos que realiza para capacitarse constantemente, ya que se hace indispensable reconocer los cambios que surgen en su entorno con respecto a nuevas formas de enseñar, dadas las condiciones actuales frente al ritmo de aprendizaje del estudiante, por tanto la capacitación autónoma que realice el docente tiene mayor |

| | |
|---|---|
| | significancia comparada con la que realiza porque el colegio lo recomienda, por tanto si se identifica una participación en este sentido inferior al 60%, determina que son muy pocos los docentes que tienen esta iniciativa, lo cual probablemente es sinónimo de desinterés y falta de compromiso frente al mejoramiento en el desempeño educativo de la Institución, razón por la cual se sugiere que si esta situación se genera se realicen reuniones a través de las cuales se concienticen a los docentes para que se capaciten de manera independiente mínimo una vez al año.<br>La finalidad de evaluar el desempeño de un Docente debe ir más allá del sólo hecho de identificar qué tanto conoce o en qué competencias es más débil, ya que lo verdaderamente interesa es analizar los resultados para tener una base con respecto al énfasis que deben tener las capacitaciones que realice el colegio, por lo tanto es necesario que este tipo de evaluaciones se realicen dos veces en el año. |
| **Motivación** | De acuerdo con los valores resultantes de la evaluación en cuanto al nivel de motivación; si se observa una calificación inferior al 60%, y respecto de la participación de cada uno de los determinantes de motivación; se evidencia una mayor concentración en las calificaciones con criterio como aceptable; es necesario que el colegio intensifique las labores que ejecuta en torno a la motivación; y de ser necesario replantear y establecer los beneficios de los cuales gozan sus colaboradores desde el momento mismo de su contratación; en torno a los factores motivaciones de servicios complementarios en salud, servicios y apoyo financiero por parte de la Fundación Caicedo Gonzales, descuentos en la matricula y mensualidad académica de sus dependientes, el subsidio en alimentación y todos aquellos otros factores que puedan fortalecer el sentido de pertenencia y apropiación de su trabajo, traduciéndose esto en un nivel de motivación óptimo del cual se podrá referenciar una excelente labor realizada. |
| **Seguridad** | Cuando se evalúa la periodicidad de las capacitaciones en cuanto a la |

| | |
|---|---|
| **Industrial** | prevención de riesgos, si los resultados obtenidos son superiores a 270 días se describe como pésimo, ya que estas capacitaciones son necesarias para prevenir posibles accidentes, en este caso se sugiere gestionar este tipo de capacitaciones con diversas instituciones para mejorar la capacidad de reacción frente a inconvenientes futuros, lo cual necesariamente debe quedar establecido como una política institucional.<br>En el momento que se evalúa el nivel de accidentalidad en el personal docente sería ideal que la calificación obtenida sea siempre del 0%; si se habla de un grado alto de accidentalidad alrededor del 20%, que es una calificación pésima, la cual se podría generar por riesgos inminentes que no han sido corregidos, a esto se le denomina accidentes generados por riesgos laborales, por tanto si estos tienes una participación del 10%, sobre el total de accidentes ocurridos en el colegio se considera como una calificación pésima, en casos del nivel de accidentalidad del 20% y 10% por accidentes generados por riesgos laborales, se sugiere evaluar todos los casos de accidentalidad presentados dado que sería ideal que se conocieran en un 100% y tratar de controlar y corregir las causas para evitar que se presente de nuevo.<br>Algo que podría contribuir a la disminución de los casos de accidentalidad es la creación de manuales de riesgos para los diferentes cargos existentes en la institución, y su posterior publicación, para este tipo de manuales es pésimo que su existencia sea menor del 70% y dado el caso que existan, es pésimo el porcentaje de desconocimiento del 15%, se sugiere entonces que el colegio dedique fuerzas a que este tipo de manuales se encuentren en funcionamiento en un 100% para todos los cargos existentes en la institución.<br>El nivel de conocimiento de los casos de accidentalidad en el colegio se considera en una calificación pésima cuando sea inferior del 85%, y para éste caso se sugiere la creación de un sistema de reporte de |

| | |
|---|---|
| | accidentalidad para corregir las causas y evaluar las posibles soluciones. |
| **Asesoría y Servicios Especiales** | Teniendo en cuenta que las asesorías y los servicios especiales que ofrece el Colegio son dirigidos a todo el personal de la Institución se considera que una participación menor que el 85% es regular, por tanto si al determinar esta participación se observa un resultado que haga referencia a este criterio se sugiere que se intensifique la socialización de estos servicios, para que el personal identifique los beneficios que está dejando de percibir y que de una u otra forma para el Colegio le representa un costo.<br>La poca participación en la actividades puede tener relación con el nivel de satisfacción que existe con respecto a las mismas, por ello, si se evidencia un nivel de satisfacción inferior al 70%, considerándose bajo, es necesario que se evalúe la forma en la cual se prestan los servicios, con el fin de replantear convenios o sugerir acciones de mejores con los ya existentes. |
| **Directivos** | |
| **Contratación** | La Fundación Caicedo Gonzales representa legalmente al Colegio Hernando Caicedo, razón por la cual todas las vinculaciones laborales se realizan con esta entidad; es necesario exaltar la importancia que tiene la participación de la rectoría en la toma de las decisiones sobre contratación, como la jefatura inmediata con cada uno de los colaboradores de esta institución. Si con respecto al nivel de intervención en la continuación laboral se evidenciara una calificación de esta injerencia inferior de 90%, se sugiere que desde la directiva de la FCG se de mayor participación en la toma de decisiones a la rectoría, de esta manera se podrá determinar, evaluar, auditar y aceptar al personal idóneo para la ejecución de la labor educativa del colegio; mediaciones donde el nivel de comprobación de documentos juega un papel muy importante para la futura contratación de los colaboradores y que puede corresponder tanto a la dependencia directiva del colegio |

| | |
|---|---|
| | representada por el rector, como también de la coordinación académica.<br>Es importante que se evidencie una periodicidad de revisión del cumplimiento de las obligaciones laborales óptima, si respecto de este indicador se observa un lapso mayor a 60 días; se recomienda intensificar desde la rectoría del colegio seguimientos al correcto cumplimiento de las obligaciones por parte de la FCG y de esta manera velar por el acatamiento a las disposiciones legales que de contratación respecta y benefician al empleado. |
| **Ausentismo** | El nivel de ausentismo para los directivos tiene una calificación menos como excelente cuando ésta sea menor del 40%, considerando las funciones de gestión pertinentes a este cargo, pero si se obtiene resultados mayores al 70% en cuanto al ausentismo de directivos, sería catalogado como pésima ya que por estar fuera de la institución tanto tiempo, podría desarrollar su labor de gestión parcialmente pero descuidando asuntos propios del día a día de la labor educativa desarrollada por la institución. Para este caso se sugiere establecer agendas de trabajo para controlar el tiempo que se dedicará a la realización de actividades por fuera del colegio, con el fin de no descuidar aspectos importantes al interior de la institución.<br>Los directivos tienen la obligación de realizar acciones con la finalidad de disminuir el nivel de ausentismo por parte del personal, si esta intervención es menor del 85% se considera como pésimo, pues frente a los casos de ausentismo presentados se evidencia poca preocupación, por lo cual se sugiere tener un control detallado de todos los casos de ausentismo, para evaluar sus causas y crear estrategias que posibiliten su disminución. |
| **Jornada Laboral** | Todo el personal está en la obligación del debido cumplimiento de la jornada laboral, por tanto si se evidencia un nivel de satisfacción bajo con respecto a ésta, no se puede sugerir un cambio, dado que ante todo se debe cumplir con la norma. |

| | |
|---|---|
| | El debido cumplimiento en la jornada laboral, es sinónimo de responsabilidad de sus trabajadores, así como también es responsabilidad de los directivos vigilar que efectivamente se cumpla el 100% de esta jornada, por tanto un periodo de revisión mayor a 21 días es muy extenso para poder ejercer acciones oportunas con respecto al incumplimiento que se pueda dar en un mes, por lo cual se recomienda que si al aplicar el indicador que hace énfasis en esta situación se evidencia un resultado inferior a 21, se establezca como política un periodo de revisión de por lo menos cada 7 días o en su defecto cada 15 días. |
| **Estabilidad Laboral** | Si respecto al nivel de percepción de la estabilidad laboral por parte de todos los empleados de la institución se observara un resultado entre 80% y 90% como Aceptable, 70% y 80% como Regular y menos del 70% como Pésimo; se sugiere que desde las directivas del plantel educativo se establezcan determinantes que permitan entender que su estabilidad laboral será continua, dependiendo de su compromiso y correcto cumplimiento de su labor, lo cual necesariamente está sujeto a los tipos de contratación, a través de los cuales la FCG vincula personal de la institución. |
| **Desarrollo del Personal** | Cuando se tienen los resultados con respecto a la intervención de los directivos en la realización de capacitaciones, se considera que menos del 70% en este tipo de gestión es pésimo, pues el deseo de que el nivel de la educación brindada por el colegio sea más alto, debe ser en primera instancia de los directivos; de obtenerse este resultado se sugiere entonces realizar con anterioridad cronogramas acerca de las capacitaciones deseadas y realizar todos los esfuerzos para que todas ellas se lleven a cabo. |
| **Ascensos o Promociones** | Es relevante que el personal docente identifique en sus directivos un buen nivel de preocupación por su desarrollo, por tanto y reconociendo que la decisión de realizar ascensos de los docentes es inherente a la fundación, se propone que si no existe una intervención por parte de |

| | |
|---|---|
| | los directivos con respecto a esta situación, se inicie esta intervención la cual alcance por lo menos una participación del 5% frente a las propuestas que realiza en pro del desarrollo del colegio. |
| **Formación Académica** | Si de la calificación del nivel de intervención en formación académica se obtiene un resultado inferior al 15%, se sugiere que desde las directivas del colegio se realicen propuestas y sugerencias enfocadas a la formación académica de los empleados de la institución, puesto que una debida actualización y proceso de formación se puede entender como el pilar fundamental para el ejercicio de la labor educativa y la cual el colegio procurará realizar con frecuencia; es allí donde la periodicidad de revisión de ejecución de capacitaciones juega un papel fundamental; si se evidencian resultados de más de 180 días, se propone intensificar las acciones de revisión de cumplimiento y realización de actividades, que trate de fortalecer la formación académica de los colabores. |
| **Motivación** | En cuanto a la realización de encuestas con el fin de conocer el grado de satisfacción de los empleados, un porcentaje que estaría muy por debajo de las expectativas y con una pésima calificación sería que del total de encuestas realizadas al interior del colegio durante el año lectivo se obtenga un nivel de motivación inferior al 5%, lo cual evidenciaría un desinterés por la parte emocional del personal docente, ya que con base en este tipo de pruebas se puede direccionar acciones que permitan elevar el nivel de motivación de los trabajadores con el fin de que su desempeño laboral se realice de la mejor manera, su sugiere que se establezcan de antemano el número de encuestas a realizar de esta índole, en el cronograma de actividades de la institución.<br>En este aspecto motivacional tiene mucho que ver la posibilidad que tienen los trabajadores de ser escuchados por parte de sus directivos, es importante que haya una buena comunicación entre ambos actores, lo cual se verá reflejado en el ambiente escolar y en el desempeño eficaz de sus funciones, por lo cual si los resultados obtenidos de la |

| | |
|---|---|
| | evaluación del nivel de atención fueren inferior al 70% sería pésimo y en este caso se recomienda establecer un horario fijo para la atención de esta clase de entrevistas en las cuales se podrán resolver todo tipo de inquietudes existentes en el personal del colegio. |
| **Seguridad Industrial** | Cumplir con todas las normas de seguridad industrial que le competen al colegio, denota un gran grado de compromiso por parte de la dirección con respecto a la seguridad de los trabajadores, por lo que el mejor resultado para este indicador es un 100%, por lo tanto resultados inferiores impiden que se genere una calificación de excelente, así que si se obtiene un resultado inferior al 85%, se califica como pésimo y se sugiere contratar los servicios de un profesional para que se hago cargo de esta situación. |
| **Asesorías y Servicios Especiales** | La variable de asesorías y servicios especiales claramente hace referencia a todos aquellos beneficios otorgados al personal del colegio y que se representan según sea el caso en beneficios con entidades de salud, financieras, recreativas y entre otras; es por ello que el nivel de gestión en la consecución de convenios con entidades (Salud, recreativas, financieras, de alimentos, entre otras) es de vital importancia, dado que desde la administración y dirección de esta institución, depende la existencia o no de dichos convenios, por tanto si se observa un resultado con calificación inferior del 90%, como cifra aceptable más no óptima, se propone la intensificación, gestión y consecución de nuevos convenios y acuerdos. |
| **Personal de Apoyo** | |
| **Demografía** | En cuanto a los aspectos demográficos, la institución debe prestar atención a los resultados que se generen en el nivel de participación de procedencia geográfica por parte del personal de apoyo; en este aspecto sería ideal que el personal de apoyo fuera en un 90% del municipio de Zarzal y el corregimiento La Paila para generar el mayor impacto social en la zona en la cual se encuentra ubicado el colegio; en cuanto a la edad del personal de apoyo sería adecuado sugerir que |

| | |
|---|---|
| | éste fuese menor a los 55 años de edad, para buscar una mayor eficiencia en el desempeño de las labores. |
| **Contratación** | Dadas sus características tiene igual interpretación que el personal docente. |
| **Ausentismo** | Dadas sus características tiene igual interpretación que el personal docente. |
| **Jornada Laboral** | Cuando se evalúa el nivel de cumplimiento de la jornada laboral, lo indicado seria que fuese del 100%, para que no se generen inconvenientes por la ausencia de este personal en sus funciones específicas; por ejemplo si se habla de un cumplimiento apenas del 85% en el cumplimiento de la jornada, se considera una situación de calificativo pésimo, y sugiere tomar medidas que presionen el cumplimiento en su totalidad de la jornada laboral, tales como llamados de atención, apuntes en las hojas de vida y suspensión de beneficios brindados por el colegio.<br>En un momento de evaluación del nivel de satisfacción del personal de apoyo con respecto a su jornada laboral, serían tenidos como una pésima calificación los siguientes resultados: que solo el 70% le dé una calificación excelente, que menos del 80% digan que es buena, y que más del 10% digan que su nivel de satisfacción es pésima, en estos casos se sugiere evaluar cuáles son los motivos se sus insatisfacción y procurar dar solución a estos inconvenientes para mejorar su desempeño en pro del beneficio tanto social como institucional. |
| **Estabilidad Laboral** | Dadas sus características tiene igual interpretación que el personal docente. |
| **Desarrollo del Personal** | Con respecto del resultado de calificación obtenida de la periodicidad de actividades de capacitación, si ésta es superior a 120 días, se sugiere que los lapsos entre cada una de las realizaciones de estas capacitaciones sean más cortos y frecuentes, intensificando y fortaleciendo la capacitación del personal por lo menos cada trimestre.<br>Si del nivel de participación del personal en capacitaciones se |

| | |
|---|---|
| | observará una intervención inferior al 80% del personal, se propone un direccionamiento óptimo para la determinación y aplicación de las capacitaciones, teniendo en cuenta también el nivel de preferencia por capacitación, considerando principalmente el criterio y sentir del personal. Pues de esta manera se realizan capacitaciones no solo en aspectos y temas inherentes al desarrollo del personal, sino también de la demanda de los mismos. Respecto al nivel de intensidad horaria de capacitaciones, si se obtienen calificaciones inferiores del 4%, se sugiere la intensificación del contenido y duración de las capacitaciones, de esta manera tendrá una participación más representativa y positiva para el desarrollo de los colaboradores.<br>De las actividades de recreación en cuanto a su periodicidad, si ésta evidencia un resultado mayor de 60 días, se propone que la realización de las actividades sea más frecuente y de esta manera fortalecer la motivación y desarrollo del personal; así mismo si del nivel de participación del personal en actividades de integración se observará un resultado inferior del 60%, se propone establecer mecanismos para hacer más atractivas las actividades, entendiendo que éstas fortalecen el desarrollo de la labor y de allí su importante participación por parte de los empleados; y si del nivel de intensidad horaria de actividades de integración resultaran calificativos inferiores de 10%, se sugiere que sean tomadas en cuenta medidas que permitan incrementar la realización de esas actividades de integración.<br>Finalmente, respecto a la excelente comunicación entre el personal de apoyo con las directivas del plantel educativo, puede entenderse la posible y positiva participación en la mejora del colegio, por ello si del nivel de intervención en el desarrollo institucional se obtienen resultados inferiores del 15%, se sugiere que la participación de estos actores sea más activa y representativa; y de esta manera el conocer la perspectiva, ideas y aportes de cada uno de los integrantes del personal, podrá en gran medida fortalecer el continuo mejoramiento de |

| | |
|---|---|
| | la institución educativa. |
| **Educación y Formación Académica** | Con respecto a la evaluación del personal de apoyo, es comprensible que éstas no tengan una alta formación académica, ya que desarrollan actividades que no lo requieren y para quienes el conocimiento adquirido de manera empírica resulta suficiente para el desarrollo de dichas funciones, aunque por el grado de crecimiento personal de cada uno de los miembros de la institución sería excelente que todos desearan acceder a nuevos niveles de conocimiento en pro de una mejor calidad de vida.<br>No obstante, un porcentaje inferior al 5% de empleados con el interés de capacitarse de manera independiente es pésimo, pues el colegio brinda todas las facilidades para que esto se lleve a cabo, para este caso debe motivarse a los empleados obtener niveles de educación más avanzados para su propio beneficio y de la institución. |
| **Motivación** | El factor motivacional es indispensable para que todo el personal se sienta a gusto con su labor y con su institución, por consiguiente si se identifican niveles motivacionales inferiores al 80% se sugiere aplicar una encuesta a través de la cual se logre captar información con respecto a qué situaciones o factores intervienen o generan insatisfacción en el desarrollo de la labor o en el contexto general de la organización, para tener bases suficientes e implementar acciones y actividades que estén orientadas a motivar al 100% del personal. De igual manera se debe tener como punto de referencia los resultados obtenidos por tipo de servicios que ofrece la entidad a favor de los trabajadores, y de acuerdo con sus resultados, si éstos reflejan poca participación analizar por qué la mayoría o algunos servicios no atraen al personal, e iniciar un proceso de replantear los servicios o cambiar convenios. |
| **Seguridad Industrial** | En todas las labores realizadas por el personal de la institución puede evidenciarse algún grado de riesgo que atente a su integridad durante la ejecución de su labor; en esa medida la variable de seguridad |

| | |
|---|---|
| | industrial evaluará la periodicidad de capacitaciones sobre el tema y de encontrarse un resultado superior a 210 días, se sugiere que desde las directivas del plantel educativo, a través de los medios necesarios e instituciones pertinentes; dicha actividad se programe de manera frecuente para motivar el conocimiento del riesgo por parte del personal y las medidas preventivas y de acción existentes frente a los posibles siniestros. Además con respecto al nivel de accidentalidad y el nivel de accidentalidad por riesgos laborales, si se observaran resultados superiores al 0%, necesariamente se recomienda la implementación inmediata de todos los mecanismos que permitan la disminución y desaparición de los sucesos, generando así excelentes condiciones para el buen funcionamiento de la labor ejecutada.<br>Si se evidencia una calificación sobre el nivel de realización de manuales inferior del 90%; se propone que mediante la elaboración de acciones preventivas, especialmente se tenga mayor atención con respecto a políticas o directrices que promuevan la seguridad del personal; y así mismo, si del nivel de socialización de estos manuales se obtuvieran calificaciones inferiores del 90%. |
| **Asesoría y Servicios Especiales** | La institución educativa ha creado espacios para que todos sus empleados sean beneficiados en temas de diversa índole, cuando se evalúa el nivel de participación en estos programas por parte del personal de las actividades de apoyo y se obtuviera un resultado inferior al 70%, se sugiere incentivar la participación a través de la explicación de los beneficios obtenidos.<br>Al evaluar estas asesorías y servicios especiales una calificación pésima haría referencia a un nivel de satisfacción inferior del 70%, se sugiere analizar de qué manera se está prestando este tipo de servicios, y si dicha forma está afectando la acogida entre el personal que debiera beneficiarse de ellos, para con ello rediseñar los servicios complementarios. |

| Institucionales | |
|---|---|
| **Desempeño Educativo Institucional** | Teniendo en cuenta que existen niveles de desempeño correspondientes a alto, medio, bajo e inferior determinados por el ICFES, para todas las instituciones educativas, públicas o privadas del país, de obtenerse resultados poco favorables, se deben identificar con exactitud en qué áreas principalmente están fallando los alumnos, y replantear estrategias de enseñanza, estableciendo una interacción entre las áreas, y realizando aplicaciones prácticas de los temas para que se de mayor aprehensión de los conceptos de los mismos. |
| **Gastos (Inversión Social)** | Debe tenerse en cuenta que el nivel de participación de gastos con finalidad social sobre el total de gastos del colegio, conciernen directamente a la proyección de la responsabilidad social de esta institución con sus integrantes y la comunidad; en esta medida si de los gastos, entendidos como inversión social, se evidenciaran resultados con calificativos de menos del 25%, se propone la optimización y evaluación de incrementos a nivel presupuestal para las actividades, proyectos, capacitaciones y entre otros métodos a utilizar que contribuyan al bienestar social. Concibiendo que en el ejercicio de la labor docente es de vital importancia la existencia de aspectos beneficiosos que socialmente determinen, apoyen y fortalezcan el aprendizaje educativo y la incidencia en los demás actores de la institución tanto internos como externos.<br>Del nivel de participación por concepto social, reconociendo determinantes con respecto a salud, alimentación, educación, recreación y entre otros, deberá proponerse el continuo mejoramiento de dichos aspectos en el caso en donde la percepción de los mismos obedezca a calificativos de aceptable, regular o pésimo.<br>Finalmente, si de la variación de gastos sociales resultaran calificaciones inferiores al 5%, se sugiere el análisis de los motivos de estas variaciones poco representativas; y con respecto del nivel de participación del gasto social frente a los ingresos, se evidenciaran |

| | |
|---|---|
| | valoraciones de menos del 5%, se recomienda estudiar y analizar posibles participaciones de mayor representatividad; obteniendo bases que permitan determinar las actividades que se deben realizar para captar mayores recursos que incrementen la posibilidad de ejecutar mas labores sociales. |
| **Gestión de Recursos** | La labor educativa desempeñada por el colegio Hernando Caicedo, se caracteriza por tener un gran sentido social, pero todo este impacto que la institución realiza en su eje de influencia no es posible sin una gestión adecuada, tanto de recursos financieros, físicos y tecnológicos, para poner en marcha todos los planes de acción proyectados, como los recursos físicos tan necesarios para el desarrollo de la actividades propia del colegio, es por eso que al momento de evaluar la gestión de este tipo de recursos seria pésimo un resultado obtenido inferior al 20%, de estos dos tipo de recursos del total de recursos captados por la institución, si éste es el caso, se sugiere realizar proyectos ante instituciones competentes para mejorar el nivel de recursos gestionados y obtenidos del colegio, ya que de esto depende que el colegio cuente con la herramientas necesarias para brindar un proceso de formación integral a todos sus beneficiarios. |
| **Activo** | Los activos de la institución se tornan indispensable para la misma, dado que son los que permiten desarrollar satisfactoriamente las labores escolares y las funciones administrativas, sin embargo, cuando se realiza un análisis social es pertinente evaluar a partir de los activos la importancia que tiene este aspecto para el colegio, porque si bien es cierto la labor educativa en si misma ya es una labor social, se debe realizar una diferenciación entre ésta y las demás labores sociales, diferenciación que se puede observar al hacer una clasificación entre los activos que se utilizan para realizar la labor académica, para efectuar las labores administrativas y para realizar acciones sociales, y con ello poder establecer la participación que tienen estos últimos sobre la totalidad de la propiedad, planta y equipo y, de esta forma tener un |

| | |
|---|---|
| | criterio y analizar si la entidad tiene recursos suficientes para potencializar sus labores sociales. |
| **Pasivo** | Si el nivel de endeudamiento de la organización es superior al 80%, es recomendable que el colegio gestione recursos a través de instituciones públicas y privadas para disminuir y evitar el incremento de la deuda.<br>Cuando el nivel de participación de los intereses de mora en el total de pasivos supere el 15%, se sugiere mejorar la estructura del cronograma de pagos con la finalidad de mejorar la puntualidad en los mismos y de esta manera reducir el nivel de los intereses, por otra parte el porcentaje ideal de los pagos oportunos sería del 100%, pero si por el contrario se encuentra un resultado inferior al 70%, es una situación pésima que se espera mejore con la restructuración anterior.<br>Al momento de evaluar la variación de pasivos de la institución si el resultado fuere superior al 25% es una situación preocupante, lo cual denota que el colegio incrementa demasiado su nivel de endeudamiento de una año a otro, por lo cual se sugiere que la mayoría de sus negociaciones sean de contado, y que se establezcan un nivel fijo del endeudamiento.<br>Con respecto a la participación por cada concepto del pasivo, no es conveniente para el colegio, que las obligaciones financieras tengan una participación significativa, por esta razón se determina que un porcentaje mayor al 35% es pésimo debido a que toda deuda con entidad financiera genera intereses, y el valor que se desembolse para responder por este concepto podría ser utilizado en una actividad que beneficie al colegio, por lo tanto es recomendable que se minimice al máximo las deuda que se tienen con estas entidades y procurar hacer uso de ellas en la menor proporción posible.<br>Tener deudas con proveedores es lógico, ya que son ellos quienes suministran los insumos necesarios para el normal funcionamiento del colegio, sin embargo una participación superior al 45%, es pésima desde el punto de vista de prontitud en los pagos, debido a que si se |

| | |
|---|---|
| | genera un endeudamiento alto con este grupo de entidades posiblemente es porque existe un retraso del abono a estas deudas; se sugiere entonces que se establezcan políticas de pronto y continuo pago sin incurrir en lapso demasiados largos de crédito otorgado por los proveedores.<br>Con respecto a los demás tipos de pasivo el colegio debe procurar que estos tengan participaciones relativamente bajas ya que conceptos como los costos y gastos por pagar, impuestos, gravámenes y tasas, y las obligaciones laborales son rubros que necesariamente tienen una rotación continua; es decir, que sus pagos corresponden a periodos de corto plazo y el no cumplir oportunamente con sus pagos trae consigo implicaciones legales, de allí la necesidad de establecer cronogramas de pagos donde se reconozca la prioridad de los pasivos. |
| **Ingresos** | Los ingresos percibidos por la Institución Educativa provienen en primera instancia de la matrícula, de la cual se espera que tenga una participación cercana del 8% del total de los ingresos, para que sea excelente; por su parte las pensiones pueden tener una participación del 75%, del total de los ingresos, dado que estas se recaudan mensualmente, también se tiene otros ingresos por concepto de seguro de salud con el 2%, carnet y papelería 2%, servicios complementarios 3% y para otros tipos de ingresos se espera un participación del 10%, sobre el total de los ingresos, cuando por estos concepto se reciban porcentajes inferiores a los esperados, como por ejemplo los ingresos generado de la matricula sean menores del 2%, pensiones por debajo del 60%, seguro de salud menos de 0,5% al igual que carnet y papelería y servicios complementarios , y solo el 4% de otros ingresos, se estaría hablando de una calificación pésima, para lo cual se sugiere que se reestructure el sistema de cobros de la institución, diseñando estrategias para motivar el pago por parte de los padres de familia sin violentar el derecho a la educación de los alumnos. |

| AREA EXTERNA | |
|---|---|
| **Padres de familia** | |
| **Demografía** | La participación por sexo es indiferente para evaluar la responsabilidad social del colegio, ya que pensar que tal participación de uno u otro de los sexos es superior, condiciona que algunos estudiantes no tengan padre o madre, lo cual puede ser lógico ya que existen familias monoparentales; por tal razón no se debe sesgar el resultado en este aspecto, ni condicionar una meta para este indicador. |
| **Costos Educativos** | Con respecto al nivel de cumplimiento de los costos educativos, si se observara un resultado a la calificación de menos del 90%; se sugiere que desde las directivas del colegio se generen nuevas y dinámicas políticas o estrategias lo suficientemente atrayentes que permitan captar la totalidad de los pagos al colegio correspondientes a matriculas y pensiones; además es de vital importancia que la participación del nivel de cumplimiento oportuno evidencie mayor representación, puesto que esto supondrá que los clientes del colegio reportan una periodicidad optima en cuanto a las obligaciones.<br>Es representativo también evaluar desde la gestión de la institución, la variación de costos que tienen lugar durante el proceso formativo de los estudiantes, teniendo en cuenta que un porcentaje por debajo del 4% recibirá mayor atención y medidas a tomar para optimizar la consecución de recursos del colegio. |
| **Compromiso y Sentido de Pertenencia** | Cuando se evalúa el compromiso y sentido de pertenencia de los padres de familia, son muchos los factores a tener en cuanta entre los cuales se encuentra la asistencia a las reuniones y actividades programas, si la calificación para éstas fuese menor al 85% y al 70% respectivamente se estaría, frente a una pésima situación, por lo cual se sugiere diseñar estrategias para incentivar la asistencia a este tipo de eventos, ya que en estos espacios se discuten temas que les atañen directamente. El colegio puede y espera encontrar algunos padres de familia gestores, los cuales procuran con sus esfuerzos adquirir |

| | |
|---|---|
| | recursos de cualquier naturaleza para mejorar el desempeño y el bienestar de los alumnos de la institución, cuando este tipo de apoyos por parte de los padres es igual o superior al 20%, se habla de una excelente representación, pero cuando este porcentaje se encuentra en menos del 15% es pésimo y denota falta de compromiso de estos actores tan significativos en el proceso de formación del estudiantado, de suceder esta situación se sugiere involucrar a través de estrategias de participación y delegación de actividades a la mayor cantidad de padres de familia posible.<br>Como es evidente los padres juegan un papel determinante en el proceso de formación del estudiante, por eso es importante que exista un acompañamiento constante para procurar que dicho proceso se realice de la mejor manera posible; es por ello que cuando el estudiante falla ante compromisos requeridos en los cuales debe ser apoyado por sus padres, se califica como pésimo un resultado inferior del 70%, y como se ha anunciado con anterioridad se requiere de medidas que vinculen al padre de familia al proceso desarrollado en la institución en beneficio de sus hijos. |
| **Situación Laboral** | Este variable debe ser analizada en el momento del cobro de la matrícula, la pensión, de la generación de becas y de beneficios para los estudiantes, pues aunque lo ideal es que el 100% de los padres estén vinculados al campo laboral, se debe identificar cuál es el nivel de desempleo entre los padres de familia, y de acuerdo con el resultado analizar si es necesario incrementar los subsidios académicos, de alimentación y de salud de los estudiantes que pertenezcan a las familias cuya situación laboral no sea óptima. |
| **Motivación** | En la variable de motivación, evaluar el nivel de satisfacción con respecto al contexto general del colegio en términos de metodología de docentes, estructura física del plantel, costos educativos y entre otros, por parte de los padres de familia, representa la mejor forma de evaluar la labor desarrollada por el colegio. Por ello para el caso donde se |

| | |
|---|---|
| | evidencien calificativos con mayor representación correspondientes en los criterios de evaluación de aceptable, regular o pésimo; se propone iniciar el análisis de identificación de las causas que generan ese tipo de percepción por los padres y de esta manera establecer posibles mejoras continuas en el accionar diario de la institución; de manera relevante también se determina evaluar el deseo del nivel de continuidad de los estudiantes que los padres manifiesten; en este caso si se obtienen resultados inferiores de 85% se espera la puesta en marcha de mecanismos que permitan conservar la continuidad de los estudiantes actuales y la futura consecución de nuevo personal estudiantil, haciendo más atractivo el colegio y los servicios prestados, dando a conocer las características de su formación académica y de los posibles beneficios económicos en términos de matriculas y pensiones; finalmente estando representados en la estabilidad y rentabilidad del plantel. |
| **Relaciones Padre de Familia y Colegio** | Cuando se trata de evaluar la relación entre el colegio y los padres de familia son muchos los aspectos a tener en cuenta para dar una adecuada valoración, entre éstos se encuentran el nivel de inconvenientes manifestados por parte de los padres de familia, si esta situación se encontrase por encima del 15% es pésimo, y demanda del colegio tomar medidas para solucionar cada uno de los problemas presentados con el fin de mejorar el ambiente entre las partes, para evitar la decisión de interrumpir la relación entre los actores, este tipo de soluciones debe ser sobre el 100% de los inconvenientes, de no ser así, y por el contrario es del 85%, es una situación que generan una calificación pésima, y sugiere establecer comités encargados estrictamente para solucionar este tipo de inconvenientes, ya que son los padres de familia los clientes del servicio que ofrece la institución educativa.<br>Otro aspecto importante es el número de citas atendidas por parte de docentes y administrativos a los padres de familia, con la finalidad de |

| | |
|---|---|
| | resolver inquietudes que se pudieran presentar, si este nivel de atención fuera inferior al 70% sería pésimo y se requiere un mayor interés de los miembros del colegio en la atención a padres de familia, donde se sugiere establecer horarios fijos para la atención de este tipo de inconvenientes.<br>También es importante evaluar el número de sugerencias atendidas que provienen de los padres de familia para solucionar problemas que no han sido detectados por los miembros internos del colegio, dado que el punto de vista de los padres puede ayudar a mejorar. |
| **Proveedores** | |
| **Antigüedad** | Resultados que reflejen una participación representativa en niveles de antigüedad inferiores a 5 años, pueden determinar que el colegio cambia a mediano de plazo de proveedores, lo cual es razonable si este cambio no afecta el desarrollo de sus actividades, sin embargo, se sugiere que se trate al máximo de mantener relaciones a largo plazo con los proveedores, lo cual determina la responsabilidad y cumplimiento de ambos actores. |
| **Cumplimiento** | En el momento de evaluar el nivel de cumplimiento de los proveedores en la entrega de los productos requeridos, se debe identificar si el resultado es inferior al 85%, lo cual tiene un calificativo de pésimo, ya que los elementos requeridos son indispensables para el desarrollo de las diferentes funciones del colegio, se sugiere emitir comunicados a los proveedores manifestando la preocupación por este tipo de inconvenientes los cuales afectan el normal desarrollo de las actividades del colegio.<br>Lo ideal es que los productos solicitados lleguen el día que el colegio los espera, de no ser así y el pedido tarda en llegar más de 6 días, es considerado como una situación pésima, y se sugiere manifestar la insatisfacción a través de la emisión de comunicados, esperando una respuesta positiva por parte de los proveedores en donde estos reconozcan que mantener negociaciones con el colegio les da la |

| | |
|---|---|
| | garantía de mantener ingresos contantes.<br>La calidad de los productos debe ser del 100%, un porcentaje inferior de éste, sugiere que se tenga cuidado, en especial si se trata de productos alimenticios; si la calidad de los productos suministrados no es la exigida por el colegio, se sugiere identificar la causa de la misma, manifestarla al proveedor y si la situación es repetitiva lo mas recomendable es buscar nuevas alternativas en torno al suministro de los productos requeridos. |
| **Satisfacción** | Cuando se evalúa el nivel de satisfacción en la relación de proveedores y el colegio y se evidencia que los resultados obtenidos son menores al 70% en ambas direcciones, se considera una pésima situación, y se sugiere realizar reuniones y analizar todos aquellos inconvenientes que se estén presentando y que estén afectado la relación entre estos actores para proponer acciones de mejora, en donde se pueden generar mejores condiciones con respecto al cumplimiento y prontitud en los pagos, solicitud de pedidos con mayor tiempo de anticipación y garantías de fidelidad en las compras. |
| **Relación de los Proveedores con la Institución** | En el momento de evaluar la relación de los proveedores con el colegio es catalogada como excelente si el porcentaje de inconvenientes es igual a 0, si por el contrario de esta situación el nivel de inconvenientes es mayor al 15%, se sugiere realizar reuniones en las cuales se discutan este tipo de situaciones, pues el ideal es que el nivel de solución de inconvenientes fuese del 100%, pero si en la realidad se encuentra que el resultado de evaluar la solución de inconvenientes es menor al 85%, supone una pésima situación, por esta razón se sugiere realizar reuniones para analizar las causas de los inconvenientes y darles las soluciones pertinentes.<br>La periodicidad de la solución de conflictos debiera ser igual o menor a 7 días para considerarse una situación excelente, pero si por el contrario el número de días que trascurren para solucionar los inconvenientes entre proveedores y colegio, es mayor a 28 días es |

| | |
|---|---|
| | pésimo y denota cierto grado de desinterés por este tipo de relaciones, se sugiere abrir espacios los cuales estén contemplados previamente en la agenda de los directivos para la solución de cualquier tipo de inconvenientes. |
| **Comunidad en General** | |
| **Reconocimiento** | Debe tenerse en cuenta que del nivel de reconocimiento de la institución si se obtienen calificaciones inferiores del 60% correspondientes a los calificativos de aceptable, regular y pésimo; se propone la iniciación de labores que permitan dar a conocer las actividades que realiza el colegio en pro de su crecimiento e incidencia social para con cada uno de los actores tanto internos como externos; así como también se refleje las proyecciones que tiene con respecto a la contribución en el desarrollo social de la comunidad. |
| **Relaciones Inter-Institucionales** | Al evaluar el nivel de apoyo que tiene el colegio del sector privado y si el resultado obtenido estuviera por debajo del 15% será aceptable, y se sugiere incrementar convenios con empresas del sector privado que aporten diversos recursos a la institución para el mejoramiento del desarrollo institucional.<br>Si el porcentaje de apoyo que recibe la institución en el área económica, recibe un resultado inferior al 30% y de igual forma si el apoyo tecnológico recibe menos del 20%, el apoyo físico menos del 15%, se considera una situación aceptable, pero se propone realizar las gestiones necesarias para incrementar dicho apoyo en las diversas áreas, con el fin de aumentar la calidad del servicio de educación brindado por el colegio. |
| **Problemáticas Sociales** | La institución en el desarrollo de su labor educativa tiene un alto contenido social, el cual ha querido involucrar no solo a estudiantes y padres de familia, sino a la comunidad en general; para cumplir con esta meta institucional es necesario que se desarrollen actividades en las cuales se aborden problemáticas sociales, en el momento de evaluar el nivel de actividades si éstas son menores al 4% es pésimo, y |

| | |
|---|---|
| | se sugiere establecer en el cronograma de actividades dichas actividades para generar un mayor impacto positivo en la comunidad, y que estas actividades no se hagan en un periodo no mayor a tres meses para que se considere como excelente. |
| **Apoyo al Medio Ambiente** | En el desarrollo de la labor educativa, la institución tiene un alto contenido social, en el cual no involucra aspectos netamente académicos, sino también temáticas de protección y conservación del medio ambiente; para cumplir con esta meta institucional es necesario que se desarrollen actividades en las cuales se aborden problemáticas ambientales, por lo tanto en el momento de evaluar el nivel de actividades, si éstas son menores al 4% es pésimo, y se sugiere establecer en el cronograma de actividades acciones para generar un mayor impacto positivo en el área medioambiental, y que éstas actividades no se realicen en un periodo no mayor a 3 meses, para que se considere como excelente. |

## 7.5 ESTRUCTURA DEL DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL

Para efectos de establecer una correcta caracterización de todos los componentes con los que debe cumplir la presentación del Balance Social -BS- del Colegio Hernando Caicedo González, se propone para su elaboración el tener en cuenta los siguientes requerimientos.

- ✓ **Portada,** contiene el respectivo logotipo de la institución y el nombre referencial “Balance Social”, indicando además, el periodo (año) que se evalúa. En términos gráficos, se propone la ilustración con sus colores corporativos, imagen y eslogan.

- ✓ **Índice de Contenidos,** obedece a la referencia de titulaciones y paginación del contenido del Balance Social.

- ✓ **Palabras del Rector,** este apartado hace referencia a un mensaje que la directiva manifiesta, expresando sentidamente su actuar en torno a la institución, su aporte a la comunidad, un reporte de su responsabilidad social y la necesidad de la presentación de un Balance Social.

- ✓ **Alcance,** corresponde a la presentación y explicación de la realización de la investigación y reporte del Balance Social con respecto al proceso metodológico desarrollado, es decir, sus fases, procedimiento, preparación, elaboración, instrucciones, operaciones, cooperación de los grupos de interés (internos y externos), contenidos, dictámenes y conclusiones; además información sobre los datos obtenidos y actualizados.

- ✓ **Acerca de la Institución Educativa,** conteniente la información pertinente del plantel educativo en términos de breve reseña histórica, directrices y políticas institucionales, visión, misión, valores, principios, certificación y aprobación por parte del MEN, Secretarías Departamental y Municipal de Educación; que sustenten la ejecución de su labor educativa, los reconocimientos y posicionamiento, campo de acción, ubicación geográfica, cobertura, y estructura organizacional de la misma.

- ✓ **Descripción de variables internas y externas del colegio,** relaciona y presenta características principales con respecto a los actores internos del colegio (estudiantes, docentes, directivos, administrativos y personal de apoyo), haciendo referencia a conceptos que permitan identificar su sentido de pertenencia y compromiso para con la institución, además se relacionan diferentes acciones que determinen el sentido social de la misma, dando a conocer las relaciones existentes con los actores externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general) a través de lo cual se podrá visualizar la verdadera integración que existe entre

institución y comunidad, en términos de una preocupación reciproca por contribuir con el desarrollo social de su eje de influencia.

- ✓ **Informe social,** es la presentación de un informe final que comprende los resultados de los indicadores que dan a conocer el comportamiento de las variables del colegio, los cuales tendrán asignadas calificaciones de 1 a 5, en donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, esto con el fin de obtener una calificación por variable y por área, y obtener la calificación del colegio con respecto a su responsabilidad social.

- ✓ **Anexos,** contiene los formatos de entrevistas y encuestas aplicadas en el desarrollo de la investigación, además de los indicadores determinados en el mismo proceso.

7.5.1 Aplicación (Prueba Piloto)




# Balance Social 2013

# Alcance

Para la elaboración del balance social del colegio Hernando Caicedo se tomaron como referencia documentos que identifican las características del mismo con respecto a su marco institucional. Se aplicaron diversas encuestas para hacer partícipes los actores que se involucran con el mismo; además se efectuaron entrevistas a los docentes, administrativos y directivos con el fin de identificar su compromiso frente a la responsabilidad social de la institución.

Se realizan descripciones por tipo de variable con el propósito de ofrecer un mayor comprensión frente a la estructura del balance y diferenciar casos particulares que inciden en la labor social de la entidad; todo esto debidamente sustentado con tablas, graficas e ilustraciones.

# Acerca de la Institución Educativa

Nace en el año de 1965 respondiendo a una necesidad en el campo educativo sentida por la comunidad del corregimiento La Paila y por iniciativa de los sacerdotes españoles Genaro Carrero y Gerardo Pérez; posterior a esta sede provisional, la fundación Caicedo González del Ingenio Riopaila, inicia la construcción de un centro parroquial en donde finalmente se construye esta institución educativa. En el año 1973 el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución 2067, aprueba el ciclo de primaria y licencia de funcionamiento para los cuatro primeros cursos de bachillerato; en junio de 1999 conforme a reconocimiento oficial No. 437 la Secretaría Departamental de Educación aprueba el nivel de Básica Primaria Secundaria y media vocacional, modalidad Académico diurno, de carácter privado.

# Misión

Contribuir en la formación integral de los educandos de la comunidad de La Paila y su área de influencia; mediante la educación para el trabajo con espíritu empresarial, a través de saberes pedagógicos, tecnológicos, científicos; para mejorar su calidad de vida, comprometiéndose con su desarrollo y servicio a los demás

# Visión

El Colegio Hernando Caicedo será reconocido al 2016 como una Institución de Carácter Académico con Formación de competencias para el desarrollo de capacidades del talento humano, que fomente la educación integral, el respeto a la persona, la formación de líderes juveniles con competencias generales y especificas que generen procesos de convivencia social y sean útiles en el núcleo familiar y de la sociedad, respondiendo de igual manera a las exigencias y necesidades del mercado laboral del corregimiento, el municipio, la región, adquiriendo así elementos suficientes, que le permitan la búsqueda de mejores alternativas en todo el territorio nacional.

# Ubicación

El Colegio Hernando Caicedo se encuentra localizado en el corregimiento La Paila, municipio de Zarzal Valle del Cauca. Ubicado en la entrada sur del corregimiento, al costado izquierdo de la doble calzada Tuluá – La Paila




MAPA UBICACION COLEGIO
EN EL CORREGIMIENTO
LA PAILA - ZARZAL
2011

Fuente: Colegio Hernando Caicedo 2013

# Datos

Colegio Hernando Caicedo

Carrera 1 con Calle 5 Corregimiento La Paila, Zarzal Valle

educacionchc@fundacioncaicedogonzalez.org

# Área Interna

## Estudiantes

### Demografía

La proyección e influencia del Colegio Hernando Caicedo, se evidencia a través de la participación que ha adquirido en la región, ya que cuenta con un número de estudiantes que provienen de municipios de la zona norte y centro del departamento; lo que mide la confianza que tienen los padres de familia con respecto a la calidad de formación y educación que imparte la Institución a sus hijos.

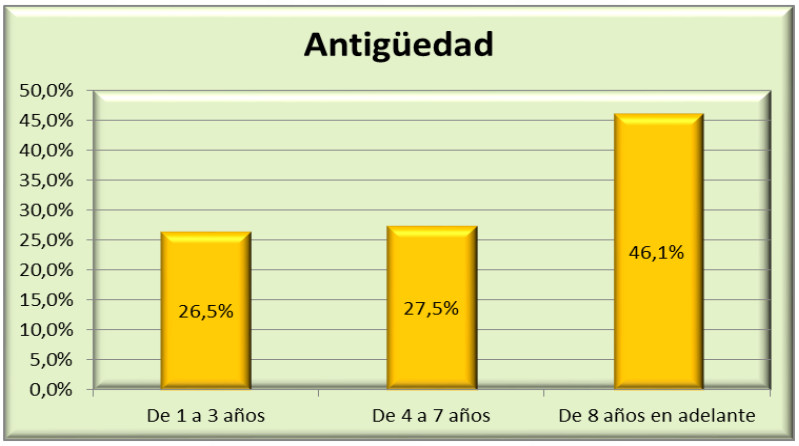
| Procedencia Geográfica | Participación por Sexo | | Total Procedencia Geográfica |
|---|---|---|---|
| | H | M | |
| Zarzal | 17 | 14 | 31 |
| La Paila | 188 | 198 | 386 |
| Planta Riopaila | 7 | 6 | 13 |
| Bugalagrande | 2 | 0 | 2 |
| Tuluá | 0 | 0 | 0 |
| Otros corregimientos Zarzal (Guavito, La Luisa, Corozal, Hacienda) | 2 | 0 | 2 |
| **Total Participación por Sexo** | **216** | **218** | |
| **Total Población Estudiantil** | **434** | | |

Fuente: Colegio Hernando Caicedo 2013

De acuerdo con la información obtenida se observa que en la Institución existe una participación de alumnos que provienen de municipios como Bugalagrande y Tuluá, por tanto se ratifica la expansión que puede tener el colegio en otras zonas del departamento.

# Antigüedad

Del total de estudiantes se evidencia que el 46,1% están vinculados al colegio hace más de 8 años, siendo esto representativo, ya que la institución realiza acciones para conservar la continuidad académica de sus estudiantes, razón por la cual tiene definidas actividades extracurriculares en pro de mantener constante la motivación del estudiantado.




Se resalta de manera positiva que la mayor concentración de vinculación del personal estudiantil con el colegio; evidencia un alto nivel de compromiso por parte de la institución con la correcta ejecución de su labor educativa, haciendo de ésta cada vez más dinámica y metodológica.

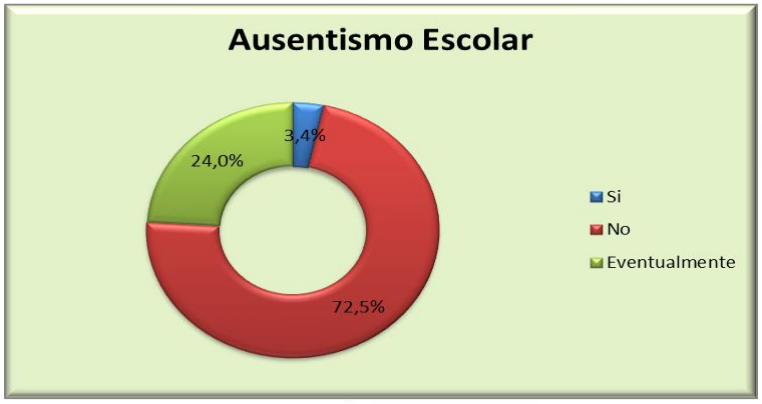
# Motivación

La motivación del personal estudiantil del Colegio Hernando Caicedo obedece al sentir positivo de cada uno de ellos con respecto a la ejecución de la labor educativa, pues se evidencia en su proceso formativo un alto nivel de aceptación y agrado por el mismo, además de los diversos programas extracurriculares en aspectos deportivos, culturales, recreativos, de acompañamiento educativo y entre otros que finalmente complementan la formación del individuo.



# Ausentismo

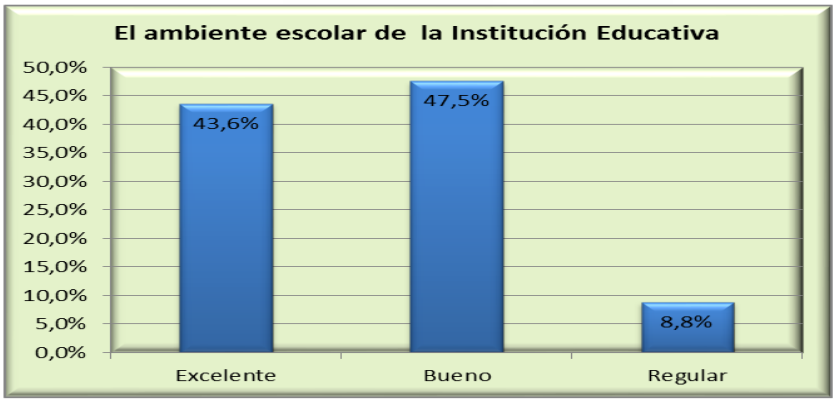
La labor educativa ejercida por el Colegio Hernando Caicedo, determinada a su vez por las reglamentaciones del MEN, Secretarías de Educación Departamental y Municipal, políticas propias y practicas educativas enfocadas al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, implica la continua y constante participación de los actores, en este caso se cita la preocupación constante que tiene la institución con respecto al reconocimiento del ausentismo de sus estudiantes, identificando además las diversas causas que lo generan.



# Ambiente Escolar

Claramente el ambiente escolar está determinado por el sentir del estudiantado respecto a la motivación al interior de la institución, las diversas actividades recreativas, metodología de la formación académica, capacitaciones extracurriculares y en general todos aquellos aspectos y calificativos que en su criterio perciban un buen nivel de satisfacción al estar vinculados con el c

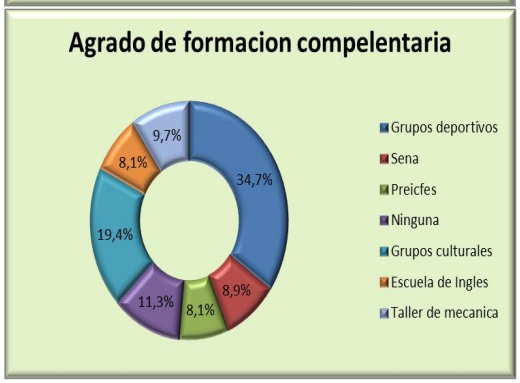
olegio; por lo tanto la institución continuamente aplica encuestas de satisfacción a través de las cuales identifica la percepción que tienen sus estudiantes con respecto al ambiente escolar, lo que permite dar a conocer, que la respuesta a estas pruebas evidencian una concentración en el calificativo de Excelente y Bueno; ratificando la satisfacción manifestada por el estudiante. Además, los directivos analizan las circunstancias por las cuales algunos estudiantes manifiestan un concepto regular con respecto a su ambiente escolar, para tener bases en el momento de generar estrategias para mejorar esta percepción, de allí que implementen nuevas y dinámicas prácticas educativas en pro del beneficio del Personal estudiantil.






El nivel de reconocimiento de la existencia de formación complementaria y extracurricular por parte del personal estudiantil, evidencia una mayor ponderación en la afirmación positiva, lo cual determina el grado de atracción que tienen estas actividades, sin embargo, para la institución es más significativo identificar su grado de desconocimiento, el cual está representado en 39,2%, ya que esto ha generado la necesidad de implementar mecanismos de proyección que permitan el reconocimiento de las actividades buscando que sean más atrayentes para el individuo y su próxima participación en ellas.




Para la institución conocer la opinión de sus estudiantes con respecto a la calidad de la formación complementaria, ha sido determinante al momento de planear las actividades, teniendo en cuenta la preferencia sentida por los estudiantes, por consiguiente alcanzar calificaciones de excelente y bueno en un ponderado de 92,7% es gratificante; sin embargo, la existencia de calificaciones regulares en torno al 7,3% son el mayor motivante para los directivos, ya que esto inminentemente ha exigido que perfeccionen la calidad en su formación complementaria, sumado a la información respecto del nivel de agrado con cada una de las actividades, que permite identificar de manera especifica cuál o cuáles actividades han debido ser replanteadas en pro de una mayor aceptación.

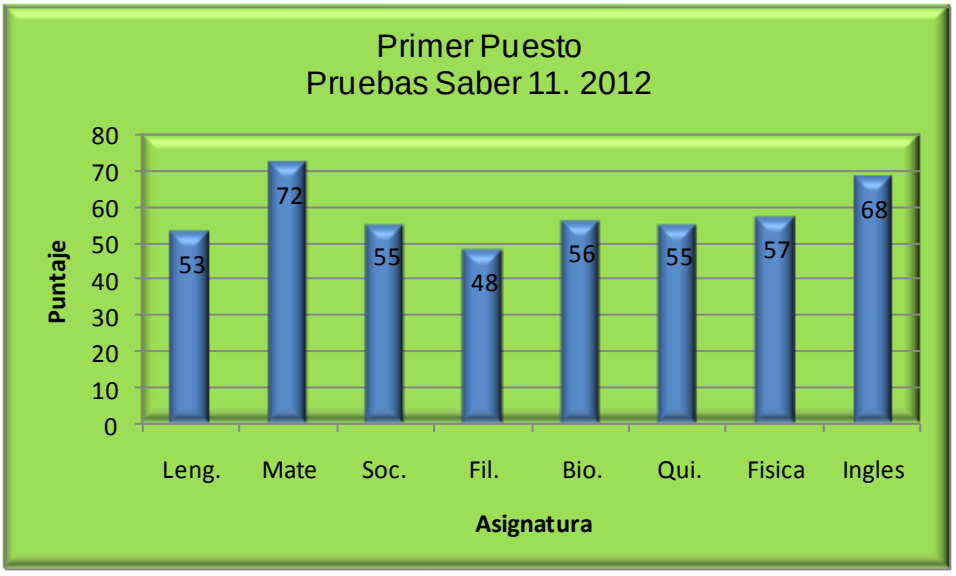
# Comunicación

La comunicación entre los individuos denota que en la condición humana debe existir una retroalimentación entre los actores para que en actuar diario la vivencia sea más armoniosa y aceptable, en esta medida la comunicación entre el personal estudiantil con los directivos, docentes, administrativos y demás personal en general, se constituye en el principal pilar de la institución para desarrollar un clima organizacional positivo.



# Desempeño Educativo

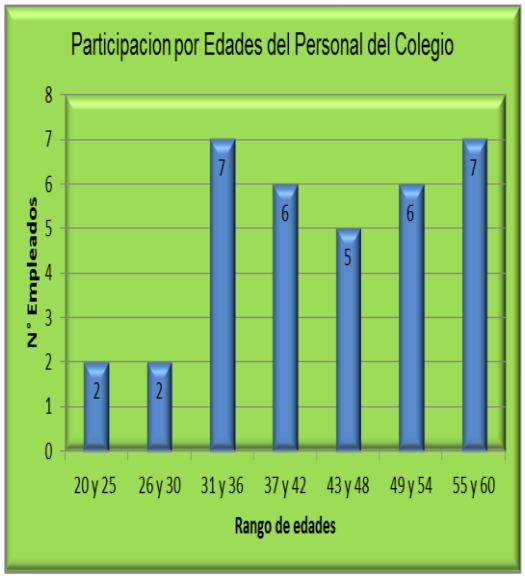
Para el colegio Hernando Caicedo es representativo que varios de sus estudiantes tuvieron puntajes superiores a 50 puntos en las pruebas SABER 11, reflejando fortalezas en áreas como lenguaje, sociales y matemáticas; permitiendo esto argumentar que existe un buen desarrollo académico, el cual necesariamente debe irse potencializando, con el fin de incrementar los resultados en estas pruebas

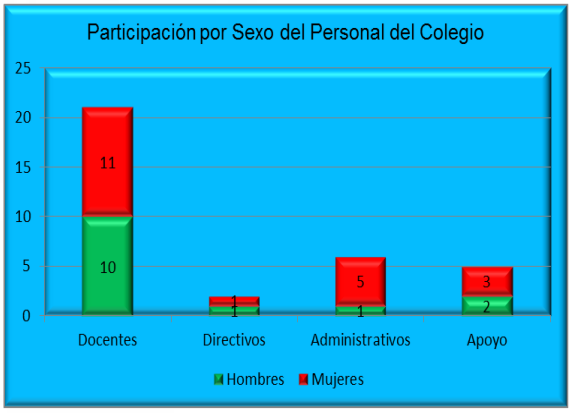


# Personal general de la Institución
## (Docentes, administrativos, directivos y personal de apoyo)

## Demografía

La procedencia geográfica del personal del Colegio corresponde al área misma de influencia de la institución reportando mayor concentración en colaboradores Oriundos del corregimiento La Paila, así como también del municipio de Zarzal, Tuluá, Cali y entre otros; siendo evidente que la institución claramente se puede entender como una fuente de empleo solida en el sector educativo de la zona norte del departamento, proyectándose además la cobertura intermunicipal que ofrece, de allí la participación recurrente de personal externo que en conjunto con el del municipio, consolida un cuerpo docente fuerte y bien preparado para la ejecución de la labor educativa del Colegio.



Uno de los aspectos que se destaca con respecto al personal que labora en la institución, es la concentración que existe frente al nivel de antigüedad que hace referencia a una vinculación de más de 10 años, lo cual denota la responsabilidad que ha existido tanto por parte de docentes, administrativos y personal de apoyo como de la parte directiva; así como también refleja una estabilidad laboral para con el personal en su totalidad.

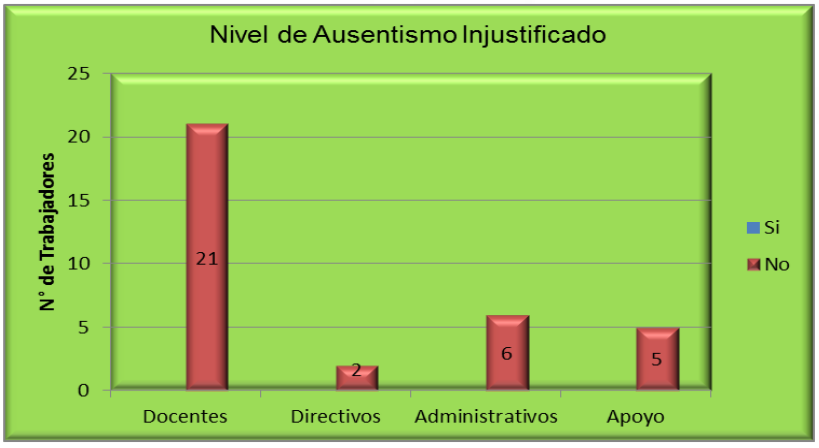
## Contratación

Sobre la vinculación del colectivo docente se evidencia que cuentan con un contrato especial de trabajo para profesores de establecimientos particulares de enseñanza, que puede ser de tiempo completo como de medio tiempo, con una duración del año escolar, de acuerdo con la legislación colombiana, y el personal administrativo, se vincula a término indefinido.

La responsabilidad social de la institución se traduce en el cumplimiento constante con respecto a los pagos de los salarios y demás obligaciones laborales a los cuales tienen derecho sus trabajadores, ya que como política esencial se tiene establecido que la prioridad con respecto a la cancelación de los compromisos, se tiene que el primer rubro que se debe cancelar de acuerdo con su fecha de vencimiento es el que hace referencia a los trabajadores, ya que prima la preocupación por las familias de los mismos; situación en la cual interviene de manera permanente el Rector demostrando su interés frente al bienestar del trabajador.

# Ausentismo

Respecto al nivel de ausentismo se evidencia que en términos porcentuales este es relativamente bajo, ya que no supera el 5% durante el periodo escolar y en la ejecución de la labor propia de cada uno de los cargos se denota en su totalidad nulidad en las faltas de asistencia injustificadas, pues se evidencia que las faltas de asistencia justificadas corresponden a eventuales calamidades a nivel personal o a ausencias de tipo formativo y de capacitación de la institución misma; reiterándose el compromiso determinante en el actuar de los empleados con el cumplimiento del trabajo asignado; situación que es comprobada por los directivos de la institución, ya que éstos supervisan constantemente los motivos del ausentismo del personal, con el fin de corroborar la causa y demostrar su preocupación por el hecho particular que se presente.



# Jornada laboral

La jornada laboral es de 5 días a la semana con 8 horas diarias establecidas, durante las cuales se realizan las funciones y actividades propias de cada cargo definidas en el manual de funciones institucional. La jornada laboral de los docentes difiere de la jornada curricular, puesto que se tienen establecidas actividades extracurriculares, que buscan más que cumplir un horario establecido, fortalecer los procesos académicos del colegio.

# Estabilidad laboral

De acuerdo con las determinaciones y políticas de ejecución de la Fundación Caicedo González para la vinculación del respectivo cuerpo de colaboradores para el Colegio, existen diversos tipos de contratación y de estos se determina la continuidad de cada uno de los trabajadores, pues la estabilidad que proporciona la institución esta prescrita a la labor, desempeño y cumplimiento del individuo en cada una de sus funciones.

# Desarrollo del personal

La Fundación y el Colegio a través de diversas instituciones y entidades buscan proporcionar continuamente a su personal un desarrollo integral mediante la capacitación en diferentes aspectos; se destaca que en el periodo académico actual se lideran capacitaciones con énfasis en educación financiera y ambiental, metodología de la investigación y entre otras; capacitaciones que fueron gestionadas por los directivos de la institución respondiendo a la sentida necesidad de demostrar el compromiso que tienen con su personal.

# Educación y formación académica

Para una adecuada formación educativa es indispensable contar con un selecto e íntegro personal, es por ello que la consecución de éste colectivo de colaboradores es la base principal en el éxito del proceso educativo de los estudiantes; pues tanto en el cuerpo docente como en el administrativo y directivo, se evidencian grados de profesionalización óptimos para una acertada ejecución de la labor educativa; en la cual interviene la dirección fomentando en el personal la necesidad inmediata de fortalecer sus conocimientos a través de la vinculación a estudios que le permitan incrementar su nivel educativo. Además se destaca el acompañamiento y apoyo en la continuidad de los estudios del personal de apoyo de la institución, dado que a pesar de que son personas idóneas para el desempeño de sus respectivos cargos es importante que éstas complementen su educación en pro de ascender en la institución y sobre todo tener crecimiento personal.

# Motivación

El personal en general de la institución manifiesta continuamente un sentir positivo en torno a las funciones que realiza, referenciando un alto nivel de agrado y satisfacción, lo cual se refleja directamente en su quehacer diario, confirmando lo encontrado en las encuestas realizadas con el fin de establecer el nivel de motivación de los trabajadores, permitiendo evidenciar que éstos desarrollan sus funciones en un entorno que califican como excelente, debido a que en el Colegio encuentran la oportunidad de laborar en un ambiente donde es prioritario el aspecto social. En parte esta motivación es producto de las actividades de integración, de capacitación, entre otras las cuales aportan a que el nivel de motivación crezca.

# Seguridad industrial

Prever de todo riesgo al personal en general de la Institución, es una de las más altas prioridades del colegio, pues de esta manera se garantiza la salvaguardia de la integridad física en el desarrollo de labores y funciones inherentes a cada uno de los cargos; es así como desde la dependencia de enfermería y en cooperación con el comité fundacional de prevención de riesgos, se desarrollan manuales que procuran el correcto actuar de los individuos y se encaminan acciones que permitan a través de la aplicación de las diversas disposiciones de seguridad, poder conservar el bienestar de todo el personal educativo



# Institucional

## Desempeño Educativo

El Colegio Hernando Caicedo evidencia una participación relevante a nivel nacional, con respecto a los colegios del Municipio de Zarzal, ya que se puntaje le permitió ubicarse en el primer puesto.

| Nombre Institución Educativa Municipio de Zarzal | Posición Nacional |
|---|---|
| Colegio Hernando Caicedo | 507 |
| Institución Educativa Antonio Nariño | 577 |
| Institución Educativa Efraín Varela Vacca | 733 |
| Normar Superior Nuestra Señora De las Mercedes Jornada de la Mañana | 855 |
| Institución Educativa Simón Bolívar | 901 |
| Institución Educativa Luis Gabriel Umaña | 1.002 |
| Normal Superior Nuestra Señora De las Mercedes Nocturno | 1.007 |

Fuente: Colegio Hernando Caicedo 2013

# Gastos (Inversión Social)

Todas las actividades que realiza la institución necesariamente conllevan a la realización de erogaciones de efectivo o a la adquisición de obligaciones que en un futuro inmediato deben ser canceladas; esto en términos financieros se traduce en el reconocimiento de gastos que en su defecto se constituye en una inversión, ya que los conceptos que conllevan a la ejecución de estos gastos le permiten Incrementar el bienestar de sus integrantes; es por esta razón que es importante Reflejar la participación que tiene este rubro frente a la estructura económica del Colegio.



**Nota:**

En el contenido del balance social del colegio es pertinente relacionar la cuantía que generan los gastos de tipo social; por tanto se sugiere que en la información contable se clasifiquen estos conceptos para poder identificar detalladamente cada uno de ellos con respecto a su finalidad y su valor monetario.

# Gestión de Recursos

Uno de los aspectos que le ha permitido a este ente educativo canalizar recursos externos es el hecho de pertenecer a la fundación Caicedo González, ya que esta al pertenecer al ingenio Riopaila-Castilla ha tenido la posibilidad de obtener recursos financieros para desarrollar su actividad económica y sus proyectos sociales. Además, su compromiso con la comunidad ha generado confianza para que otras unidades de negocio patrocinen parte de sus eventos.

Es de suma importancia resaltar que la obtención de recursos externos ha sido decisiva para el normal funcionamiento del colegio, porque a pesar de que ésta obtiene recursos derivados de las matriculas académicas, pensiones y otros conceptos educativos, estos ingresos no son suficientes para cubrir la totalidad sus costos y gastos, máxime si se tiene en cuenta que existen beneficios con respecto a la determinación de los costos educativos en términos de subsidios, descuentos y becas.

**Nota**: Dar a conocer la participación que tienen los recursos externos frente a la totalidad de los recursos que obtiene la entidad es representativo para generar una visión con respecto al apoyo que otras instituciones tienen frente al fortalecimiento educativo de la región; situación que no se refleja en este informe dado que no se tiene información al respecto; por tanto se recomienda crear una base de datos a través de la cual se diferencia estos conceptos.

# Activo

El colegio Hernando Caicedo cuenta con propiedad, planta y equipo que le permite desarrollar sus actividades de manera eficiente, ya que todos los docentes poseen las herramientas suficientes para desarrollar sus labores de la manera más óptima posible, y todos los estudiantes cuentan con aulas y sillas en muy buen estado, lo cual les posibilita su proceso educativo. Además, cuenta con una sala de sistemas que le da la posibilidad a los estudiantes aprender sobre diversos programas como son Word, Excel, Power Point, Publisher, entre otros; herramientas que les son muy significativas para su desempeño académico y personal.

Con respecto a las actividades administrativas, toda el personal cuenta con las herramientas informáticas necesarias para realizar sus operaciones y procesar toda la Información inherente a su cargo, por tanto existe un buen nivel en la generación de informes y un desempeño efectivo en el área administrativa.



**Nota:** es importante resaltar que en el informe social propuesto se deben reflejar datos específicos con respecto a la cuantía de los activos destinados a aspectos sociales, es decir, aquellos elementos y equipos que sean utilizados exclusivamente en actividades recreativas, culturales o de integración familiar. Por tanto se sugiere realizar una base de datos que permita conocer dicha cuantía. De igual manera se requiere del reconocimiento exacto de las cuentas por cobrar y de casos existentes de castigo de cartera, ya que a través de este análisis se puede identificar la respuesta de los padres de familia a la institución con respecto a sus compromisos económicos.

# Pasivo

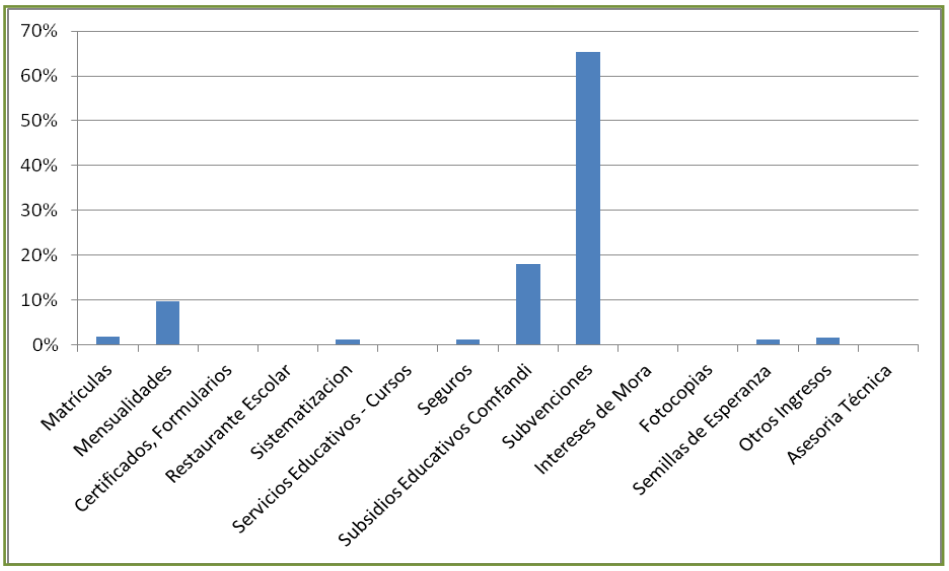
Toda entidad debe conocer constantemente su nivel de endeudamiento, ya que esto le permite determinar la participación que tienen terceros en su estructura financiera; por tanto, es necesario reconocer cuáles son sus pasivos, quiénes lo representan y cuáles son sus fechas de vencimiento, para con ello tener siempre cronogramas de pagos que permitan cumplir de manera oportuna con estas obligaciones. Si bien es cierto, el colegio Hernando Caicedo no está en la obligación de generar estados financieros debido a que esta responsabilidad es de la Fundación, razón por la cual éste remite la información a dicha entidad, sin embargo, si se sugiere que el Colegio tenga su respectiva información económica y financiera, para con ello poder realizar reportes que permitan dar a conocer su responsabilidad frente a los pasivos, ya que esto también influye en el momento de evaluar su responsabilidad social.

# Ingresos

| INGRESOS OPERACIONALES | 958.180 | % |
|---|---|---|
| Matrículas | 17.132 | 2% |
| Mensualidades | 92.068 | 10% |
| Certificados, Formularios | 1.165 | 0% |
| Restaurante Escolar | - | 0% |
| Sistematización | 10.671 | 1% |
| Servicios Educativos - Cursos | 280 | 0% |
| Seguros | 10.452 | 1% |
| Subsidios Educativos Comfandi | 173.326 | 18% |
| Subvenciones | 626.260 | 65% |
| Intereses de Mora | - | 0% |
| Fotocopias | - | 0% |
| Semillas de Esperanza | 11.274 | 1% |
| Otros Ingresos | 15.552 | 2% |
| Asesoría Técnica | - | 0% |

Fuente: Colegio Hernando Caicedo 2013

Los ingresos son la principal fuente de recurso del ente educativo, por tanto se da a conocer que el ingreso que mayor participación tiene es el correspondiente a subvenciones, con un 65% de participación; en segundo lugar se encuentra el referente a subsidios educativos con un 18% y, en tercer lugar se encuentran las mensualidades con un 10%; de allí se visualiza que el mayor recurso que adquiere el colegio es generado por los apoyos de otras entidades, lo cual es significativo ya que se observa el interés de empresas de la región por contribuir con el desarrollo educativo de la zona.



# Área Externa

## Padres de familia

### Demografía

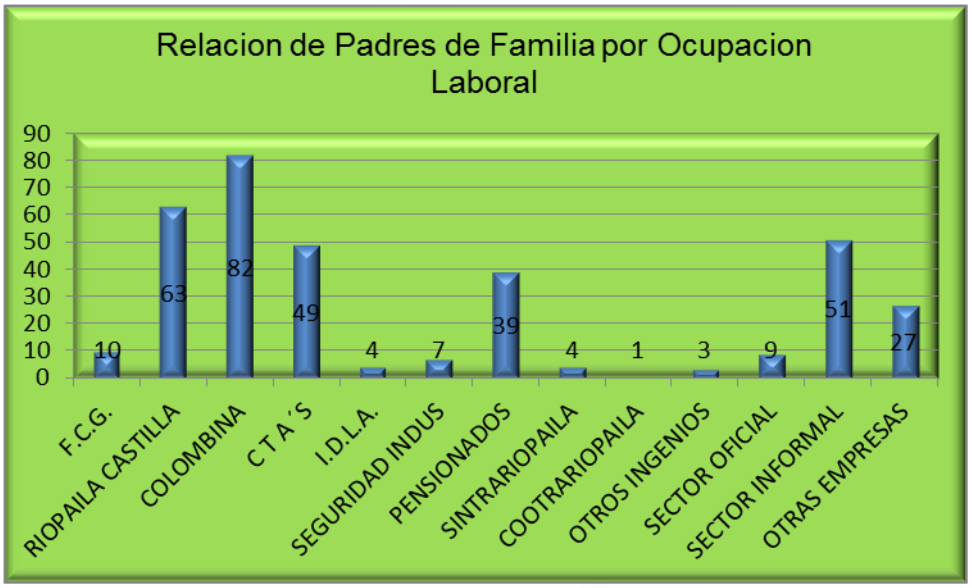
De acuerdo a la ubicación geográfica del Colegio Hernando Caicedo, claramente la procedencia del colectivo de padres de familia, corresponde al corregimiento La Paila; además se evidencia también por la intervención de estudiantes de diversos lugares de la zona de influencia de la institución, padres de familia de municipios como Zarzal, Tuluá, Bugalagrande, entre otros lugares; que determinan una amplia y positiva cobertura educativa del colegio en la región.

### Costos educativos y compromiso

La participación activa de los padres de familia en el colegio, representa el sentir comprometido en torno a la responsabilidad y cumplimiento con los respectivos rubros de matriculas y pensiones académicas; entendiendo además, que el apoyo recibido de los padres se evidencia también en la intervención constante de éstos en las diversos actividades del colegio, reuniones y capacitaciones.

# Situación laboral

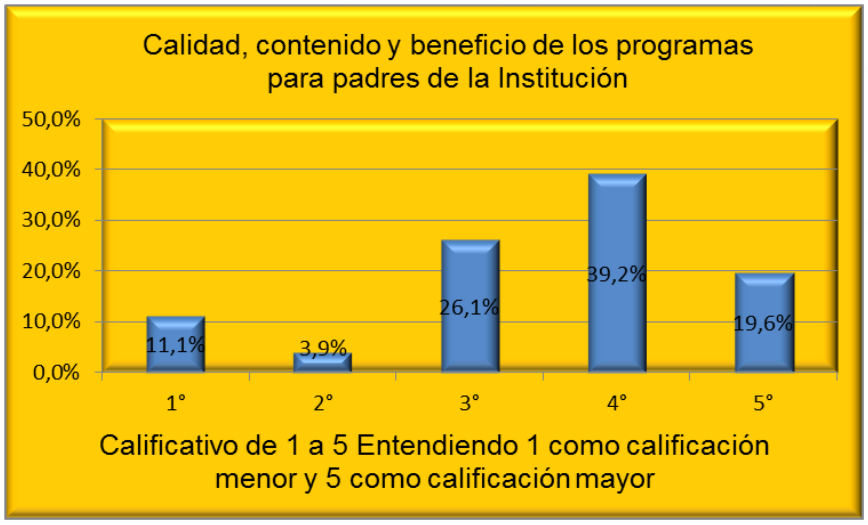
El campo laboral del corregimiento La Paila es amplio, especialmente por la presencia de grandes empresas como el Ingenio Riopaila-Castilla S.A y Colombina S.A, las cuales se convierten en la principal fuente de ocupación laboral en esta región; sin ser menos importante el comercio, otras empresas del sector privado y el sector oficial también constituyen una buena participación para las oportunidades y acceso a la ocupación, identificándolas también como fuentes de empleo del corregimiento.



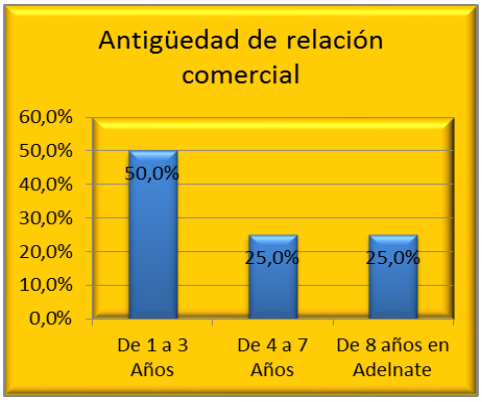

Fuente: Colegio Hernando Caicedo 2013

# Motivación y Relación Entre padres de familia Y colegio

Respecto de la motivación por parte de los padres de familia, se identifica en la institución una significativa labor frente al compromiso que desde ésta se tiene con el colectivo de padres de familia, lo cual se evidencia en el reconocimiento y aprovechamiento de los diversos mecanismos utilizados para la ejecución de programas y proyectos que fortalecen el compromiso en el acompañamiento educativo de los estudiantes desde una posición formativa en el hogar; de esta manera a través de la escuela de padres y otras actividades que el colegio brinda, se busca el fortalecimiento de una relación sana y positiva de colaboración mutua entre los padres de familia y la institución.



# Proveedores







Una continua relación comercial entre el Colegio y sus proveedores representa el compromiso que se tiene frente al buen funcionamiento y ejecución de la labor educativa; es por ello que la institución a lo largo de su trayectoria ha creado y fortalecido relaciones comerciales con algunos proveedores del corregimiento, encontrando un alto grado de cumplimiento entre el colegio y éstos en aspectos de capacidad de provisión, cumplimiento de requerimientos, montos y facilidades de pagos pactados; finalmente se determina la existencia de una sana y positiva relación entre estos dos actores que de manera mancomunada y de cooperación mutua, contribuyen al fortalecimiento educativo de la comunidad.

# Comunidad en general



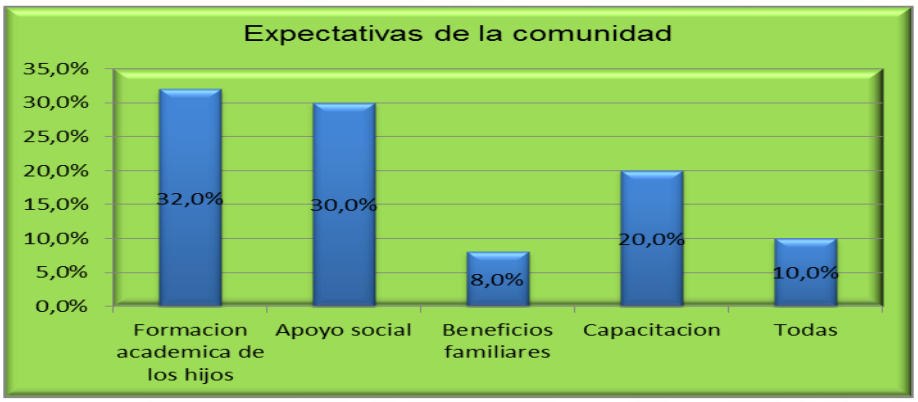


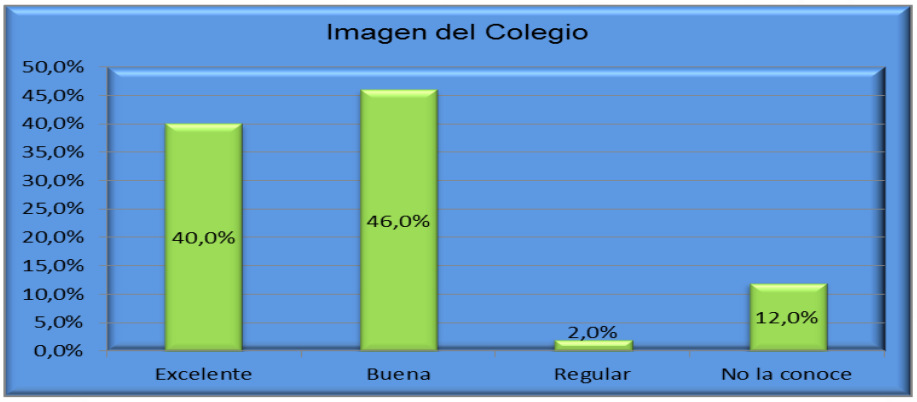


Estas gráficas representan el sentir de la comunidad en general respecto al desempeño educativo y administrativo institucional; evidenciándose ponderaciones representativas en torno a calificativos de bueno y excelente, aun siendo esto meritorio para el colegio, merecen mayor atención aquellos calificativos de regular y desconocimiento; es así como la institución en pro de fortalecer su actuar realiza diversas actividades con las que se pretende proyectar la imagen de la institución dando a conocer el desarrollo de la misma y procurar la disminución de participaciones como éstas, motivando un mayor acercamiento de toda la comunidad hacia la entidad.

Entre la comunidad en general y el Colegio se evidencian diversas relaciones interinstitucionales con el resto de entidades del municipio para el fortalecimiento del desarrollo de la labor educativa; en donde el acompañamiento en la preparación de la comunidad en aspectos de educación, trabajo, salud, educación ambiental, problemáticas sociales, buscan el conocimiento y disminución de las mismas, alejando en la medida de lo posible, la niñez del corregimiento de estos factores que inciden de manera negativa en una comunidad.

Para el Colegio Hernando Caicedo es de vital importancia conocer en el criterio de la comunidad todas aquellas expectativas que se tienen con la institución, de manera que a través de la aplicación de encuestas se puede evidenciar la imagen que del ente educativo se percibe.






# Informe Social

# Informe Social del Colegio Hernando Caicedo 2013

Cuadro 6. Informe social del colegio

| AREA INTERNA | | | |
|---|---|---|---|
| **ESTUDIANTES** | | | |
| **Variable** | **Indicadores** | **Resultado** | **Calificación** |
| **Demografía** | Nivel de participación por sexo | 50% | 5 |
| | Nivel de participación por edad | 20% | 3 |
| | Nivel de participación por procedencia geográfica | 100% | 4,4 |
| **Promedio** | | | **4,1** |
| **Antigüedad** | Nivel de antigüedad | 33% | 5 |
| **Promedio** | | | **5** |
| **Motivación** | Grado de motivación -Excelente | 95% | 4 |
| | Grado de motivación -Bueno | 90% | 3 |
| | Grado de motivación - Regular | 0% | 5 |
| **Promedio** | | | **4,0** |
| **Ausentismo** | Nivel de ausentismo | 3,4% | 5 |
| | Participación por causa de ausentismo | 100% | 5 |
| | Periodicidad de ausentismo | 21 | 5 |
| **Promedio** | | | **5,0** |
| **Ambiente escolar** | Nivel de recreación | 5% | 5 |
| | Periodicidad de recreación | 18 | 4 |
| | Nivel de conflictos | 2% | 4 |
| | Nivel de satisfacción con respecto a la metodología del docente | 93,1% | 4 |
| **Promedio** | | | **4,25** |
| **Comunicación** | Periodicidad de reuniones con estudiantes | 30 | 3 |
| | Nivel de participación | 15% | 3 |
| **Promedio** | | | **3** |
| **Educación complementaria** | Nivel de participación en actividades extracurriculares | 80% | 4 |
| | Nivel de satisfacción con respecto a las actividades extracurriculares | 88,7% | 4 |
| | Nivel de preferencia con respecto a las actividades extracurriculares | 33% | 5 |
| **Promedio** | | | **4,3** |
| **Desempeño educativo** | Nivel de desempeño educativo | 100% | 4 |
| | Nivel de estímulos educativos | 23% | 4 |
| **Promedio** | | **4** | |
| **PROMEDIO ESTUDIANTES** | | **4,2** | |

| DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS | | | |
|---|---|---|---|
| **Demografía** | Nivel de participación por sexo | 50% | 5 |
| | Nivel de participación por edad | 50% | 3 |
| | Nivel de participación por procedencia geográfica | 25% | 3,75 |
| | Nivel de participación por estado civil | 50% | 5 |
| **Promedio** | | **4,1875** | |
| **Contratación** | Nivel de participación por tipo de contrato | 28% | 2 |
| | Nivel de cumplimiento de obligaciones laborales | 100% | 5 |
| | Nivel de Cumplimiento en pagos | 100% | 5 |
| **Promedio** | | **4,0** | |
| **Ausentismo** | Nivel de ausentismo | 5% | 4 |
| | Nivel de participación por causa de ausentismo | 100% | 5 |
| **Promedio** | | | **4,5** |
| **Jornada laboral** | Nivel de cumplimiento | 100% | 5 |
| | Nivel de satisfacción | 60% | 4 |
| **Promedio** | | **4,5** | |
| **Estabilidad laboral** | Nivel de rotación del personal | 5% | 4 |
| | Nivel de percepción de estabilidad laboral | 90% | 4 |
| | Nivel de antigüedad | 18% | 4,25 |
| **Promedio** | | **4,1** | |
| **Desarrollo del personal** | Periodicidad de actividades de capacitación para fortalecimiento educativo *Aplica a docentes | 90 | 5 |
| | Nivel de participación del personal en capacitaciones para fortalecimiento educativo | 90% | 4 |
| | Nivel de intensidad horaria de capacitaciones | 18% | 4 |
| | Periodicidad de actividades de integración | 60 | 4 |
| | Nivel de participación del personal en actividades de integración | 80% | 4 |
| | Nivel de intervención en el desarrollo institucional | 80% | 4 |
| | Nivel de intensidad horaria de actividades de integración | 20% | 5 |
| **Promedio** | | **4,3** | |
| **Educación y formación académica** | Nivel educativo | 25% | 4,5 |
| | Nivel de capacitación autónoma | 60% | 4 |
| | Periodicidad de Evaluación del desempeño | 170 | 4 |
| **Promedio** | | **4,2** | |
| **Motivación** | Nivel de motivación | 80% | 4 |
| | Participación por factores de motivación | 25% | 5 |
| **Promedio** | | **4,5** | |
| **Seguridad industrial** | Periodicidad de capacitaciones | 181 | 4 |
| | Nivel de accidentalidad | 10% | 5 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Nivel de accidentalidad por riesgos laborales | 5% | 5 |
| | Nivel de realización de manuales | 90% | 4 |
| | Nivel de socialización | 90% | 3 |
| **Promedio** | | **4,2** | |
| **Asesoría y servicios especiales** | Nivel de participación | 90% | 3 |
| | Nivel de satisfacción | 85% | 3 |
| **Promedio** | | **3** | |
| **PROMEDIO DOCENTES Y ADMINISTRATIVO** | | **4,1** | |
| **DIRECTIVOS** | | | |
| **Contratación** | Nivel de intervención en continuación laboral * | 98% | 4 |
| | Periodicidad de revisión del cumplimiento de las obligaciones laborales * | 40 | 4 |
| | Nivel de comprobación de documentos ** | 95% | 4 |
| **Promedio** | | 40% | **4** |
| **Ausentismo** | Nivel de ausentismo ** | 10% | 5 |
| | Nivel de intervención para disminuir el ausentismo ** | 95% | 4 |
| **Promedio** | | | **4,5** |
| **Jornada laboral** | Nivel de satisfacción * | 90% | 4 |
| | | | **4** |
| **Estabilidad laboral** | Nivel de percepción ** | 90% | 4 |
| **Promedio** | | | **4** |
| **Desarrollo del personal** | Intervención en realización de capacitaciones * | 90% | 4 |
| | Nivel de cumplimiento ** | 80% | 3 |
| **Promedio** | | | **3,5** |
| **Ascensos o promociones** | Nivel de intervención en ascensos de los docentes * | 10% | 4 |
| **Promedio** | | | **4** |
| **Formación Académica** | Nivel de intervención en formación académica ** | 15% | 4 |
| | Periodicidad de revisión de ejecución de capacitaciones ** | 90 | 5 |
| **Promedio** | | | **4,5** |
| **Motivación** | Nivel de realización de encuestas de opinión ** | 15% | 4 |
| | Nivel de atención ** | 90% | 4 |
| **Promedio** | | | **4** |
| **Seguridad Industrial** | Grado de cumplimiento de normas de seguridad ** | 95% | 4 |
| | Periodicidad de revisión de cumplimiento de normas de seguridad ** | 90 | 5 |
| | Nivel de conocimiento con respecto a la accidentalidad dentro de la institución ** | | 4 |
| **Promedio** | | | **4,2** |
| **Asesorías y Servicios Especiales** | Nivel de gestión en la consecución de convenios con entidades (Salud, recreativas, financieras, de alimentos, entre otras)** | 80% | 4 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Promedio** | | | **4** |
| **PROMEDIO DIRECTIVOS** | | **4,07** | |
| **PERSONAL DE APOYO** | | | |
| **Demografía** | Nivel de participación por sexo | 50% | 5 |
| | Nivel de participación por edad | 9% | 5 |
| | Nivel de participación por procedencia geográfica | 35% | 3,75 |
| | Nivel de participación por estado civil | 50% | 5 |
| **Promedio** | | | **4,6875** |
| **Contratación** | Nivel de participación por tipo de contrato | 30% | 4 |
| | Nivel de cumplimiento de obligaciones laborales | 100% | 5 |
| | Nivel de Cumplimiento en pagos | 100% | 5 |
| **Promedio** | | | **4,7** |
| **Ausentismo** | Nivel de ausentismo | 5% | 4 |
| | Nivel de participación por causa de ausentismo | 100% | 5 |
| **Promedio** | | | **4,5** |
| **Jornada laboral** | Nivel de cumplimiento | 100% | 5 |
| | Nivel de satisfacción | 60% | 4 |
| **Promedio** | | | **4,5** |
| **Estabilidad laboral** | Nivel de rotación del personal | 5% | 4 |
| | Nivel de percepción de estabilidad laboral | 90% | 4 |
| | Nivel de antigüedad | 18% | 4,25 |
| **Promedio** | | | **4,1** |
| **Desarrollo del personal** | Periodicidad de actividades de capacitación | 90 | 5 |
| | Nivel de participación del personal en capacitaciones | 85% | 3 |
| | Nivel de intensidad horaria de capacitaciones | 20% | 5 |
| | Periodicidad de actividades de integración | 30 | 5 |
| | Nivel de participación del personal en actividades de integración | 80% | 4 |
| | Nivel de intervención en el desarrollo institucional | 80% | 4 |
| | Nivel de intensidad horaria de actividades de integración | 15% | 4 |
| **Promedio** | | | **4,3** |
| **Educación y formación académica** | Nivel educativo | 23% | 4,67 |
| | Nivel de capacitación autónoma | 80% | 5 |
| **Promedio** | | | **4,8** |
| **Motivación** | Nivel de motivación | 90% | 4 |
| | Participación por factores de motivación | 25% | 4,75 |
| **Promedio** | | | **4,375** |
| **Seguridad** | Periodicidad de capacitaciones | 210 | 4 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **industrial** | Nivel de accidentalidad | 8% | 5 |
| | Nivel de accidentalidad por riesgos laborales | 4% | 5 |
| | Nivel de realización de manuales | 90% | 4 |
| | Nivel de socialización | 95% | 4 |
| **Promedio** | | | **4,4** |
| **Asesoría y servicios especiales** | Nivel de participación | 95% | 4 |
| | Nivel de satisfacción | 89% | 3 |
| **Promedio** | | | **3,5** |
| **PROMEDIO PERSONAL DE APOYO** | | **4,4** | |
| **INSTITUCIONALES** | | | |
| **Desempeño Educativo Institucional** | Posición municipal en pruebas saber | MEDIO | 3 |
| | Posición departamental en pruebas saber | BAJO | 3 |
| | Posición nacional en pruebas saber | BAJO | 3 |
| **Promedio** | | | **3,0** |
| **Gastos (Inversión social)** | Nivel de participación de gastos con finalidad social | 25% | 4 |
| | Nivel de participación por concepto social | 21% | 4,5 |
| | Variación de gastos sociales | 5% | 3 |
| | Nivel de participación del gasto social frente a los ingresos | 8% | 4 |
| **Promedio** | | | **3,875** |
| **Gestión de Recursos** | Nivel de adquisición de recursos financieros | 25% | 4 |
| | Nivel de adquisición de recursos físicos | 25% | 4 |
| **Promedio** | | | **4** |
| **Activo** | Nivel de participación de activos destinados para labor social | 33% | 5 |
| | Variación de activos para fines sociales | 15% | 4 |
| | Rotación de cartera | 8 | 3 |
| | Nivel de participación de cuentas por cobrar a usuarios | 15% | 4 |
| | Nivel de castigos para cartera | 3% | 4 |
| | Razón corriente | 1 | 3 |
| **Promedio** | | | **3,8** |
| **Pasivo** | Nivel de endeudamiento | 60% | 4 |
| | Nivel de participación por intereses de mora | 4% | 4 |
| | Nivel de cumplimiento en pagos | 80% | 3 |
| | Variación de pasivos | 15% | 3 |
| | Nivel de participación por concepto de pasivo | 17% | 4,3 |
| **Promedio** | | | **3,7** |
| **Ingresos** | Variación de ingresos | 38% | 4,0 |
| | Nivel de recuperación de ingresos | 90% | 3,0 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Nivel de participación por concepto de ingresos operacionales | 19% | 3,67 |
| **Promedio** | | | **3,6** |
| **PROMEDIO INSTITUCIONALES** | | **3,7** | |
| **PROMEDIO AREA INTERNA** | | **4,1** | |
| **AREA EXTERNA** | | | |
| **PADRES DE FAMILIA** | | | |
| **Demografía** | Nivel de participación por sexo | 50% | 5 |
| | Nivel de participación por edad | 20% | 5 |
| | Nivel de participación por procedencia geográfica | 100% | 4,4 |
| | Nivel de participación por estrato socioeconómico | 100% | 5 |
| **Promedio** | | | **4,85** |
| **Costos educativos** | Nivel de cumplimiento | 90% | 3 |
| | Nivel de cumplimiento oportuno | 88% | 4 |
| | Variación de costos | 5% | 5 |
| | Nivel de satisfacción | 90% | 4 |
| **Promedio** | | **4** | |
| **Compromiso y sentido de pertenencia** | Nivel de participación en reuniones de padres de familia | 95% | 4 |
| | Nivel de participación por concepto de actividades | 90% | 4 |
| | Periodicidad de realización de actividades | 90 | 5 |
| | Nivel de colaboración y cooperación | 20% | 5 |
| | Nivel de cumplimiento frente a compromisos educativos del estudiante | 90% | 4 |
| **Promedio** | | **4,4** | |
| **Situación laboral** | Nivel de población económicamente activa | 90% | 4 |
| | Variación de población económicamente activa | 8% | 4 |
| **Motivación** | Nivel de satisfacción con respecto al contexto general del Colegio | 69% | 4 |
| | Nivel de continuidad | 90% | 4 |
| **Promedio** | | **4** | |
| **Relaciones padres de familia y colegio** | Periodicidad de integración familiar | 60 | 4 |
| | Nivel de inconvenientes | 5% | 4 |
| | Nivel de solución de inconvenientes | 95% | 4 |
| | Nivel de atención por parte de docentes y directivos | 90% | 4 |
| | Nivel de atención de sugerencias de padres de familia | 85% | 4 |
| **Promedio** | | **4** | |
| **PROMEDIO PADRES DE FAMILIA** | | **4,25** | |
| **PROVEEDORES** | | | |
| **Antigüedad** | Nivel de antigüedad | 56% | 4 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Promedio** | | | **4** |
| **cumplimiento** | Nivel de cumplimiento | 95% | 4 |
| | Entrega oportuna | 2 | 4 |
| | Nivel de calidad de productos | 99% | 4 |
| | Nivel de cumplimiento en precios | 98% | 4 |
| **Promedio** | | | **4** |
| **satisfacción** | Nivel de satisfacción del proveedor hacia el colegio | 90% | 3 |
| | Nivel de satisfacción del colegio hacia el proveedor | 95% | 4 |
| **Promedio** | | | **3,5** |
| **Relación de los proveedores con el colegio** | Nivel de inconvenientes | 2% | 4 |
| | Nivel de atención en citas | 92% | 3 |
| | Nivel de solución a inconvenientes | 95% | 4 |
| | Periodicidad de solución a inconvenientes | 14 | 4 |
| **Promedio** | | | **3,75** |
| **PROMEDIO PROVEEDORES** | | **3,8** | |
| **COMUNIDAD EN GENERAL** | | | |
| | Nivel de reconocimiento de la institución | 80% | 5 |
| | Nivel de percepción positiva de la institución | 90% | 4 |
| | Nivel de realización de actividades con la comunidad | 15% | 4 |
| | Periodicidad de realización de actividades | 90 | 5 |
| **Promedio** | | **4,5** | |
| **Relaciones interinstitucionales** | Nivel apoyo del sector privado | 18% | 4 |
| | Nivel de apoyo por concepto | 24% | 5 |
| | Nivel de inconvenientes con el sector privado | 5% | 4 |
| | Nivel apoyo del sector publico | 20% | 5 |
| | Nivel de inconvenientes con el sector publico | 4% | 4 |
| | Nivel apoyo de entidades sin ánimo de lucro | 15% | 4 |
| | Nivel de inconvenientes con el sector sin ánimo de lucro | 4% | 4 |
| **Promedio** | | **4,29** | |
| **Problemáticas sociales** | Nivel de realización de actividades | 6% | 3 |
| | Periodicidad de actividades | 150 | 3 |
| **Promedio** | | | **3** |
| **Apoyo al medio ambiente** | Nivel de realización de actividades | 7% | 3 |
| | Periodicidad de actividades | 150 | 3 |
| **Promedio** | | | **3** |
| **PROMEDIO COMUNIDAD EN GENERAL** | | **3,7** | |
| **PROMEDIO AREA EXTERNA** | | **3,92** | |
| **CALIFICACION RESPONSABILIDAD SOCIAL** | | **4,01** | |

La estructura del Informe Final de Balance Social es una propuesta en la cual se integran todos los aspectos internos y externos del Colegio en términos de las variables más relevantes de los actores: estudiantes, docentes, directivos, administrativos, personal de apoyo, padres de familia, proveedores y comunidad en general; además de los aspectos económicos y financieros a través de sus activos, pasivos, gastos e ingresos. Cada una de las variables que integran estos grupos se valora de 1 a 5, tomando como referencia los criterios presentados en el capítulo 7.4, con la finalidad de valorar tanto el área interna como el área externa del colegio y de esta forma, igualmente valorar la responsabilidad social de la Institución Educativa.

De estos criterios se tiene que es relevante mencionar que los valores presentados en el informe social son en la mayoría de los casos datos reales y otros definidos bajo criterios de aproximación a los hechos reales como los informes financieros, que como se dijo anteriormente son de manejo exclusivo de la Fundación Caicedo González, por tanto en la actualidad la empresa no posee información específica que se requiere para la aplicación de los indicadores, por tanto lo que se pretende es entregar esta herramienta a los directivos del colegio, para que inicien la labor de reestructurar su información y crear una base de datos de acuerdo con la información que se requiere para cada variable y poder así cuantificar la responsabilidad del colegio; y de esta forma proveerlo de una herramienta que le permita conocer de manera detallada cuál o cuáles variables interfieren de manera negativa en la valoración de su responsabilidad social.

# 8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Como parte del conocimiento adecuado y completo del colegio, se hace un reconocimiento, identificación y determinación de componentes del área interna y externa del mismo, en donde se logra evidenciar en cada una de estas áreas, el papel y desempeño institucional.

Con respecto al entorno interno, se determina que en él se tiene el ofrecimiento de servicios para todos los actores; estos servicios para los estudiantes son los educativos, de apoyo a través de un grupo interdisciplinario de psicología, enfermería y trabajo social; complementarios de restaurante escolar, transporte, actividades extracurriculares, capacitación en áreas de mecánica, emprendimiento empresarial, entre otros; para el personal en general se tienen capacitaciones y formación con respecto al desempeño laboral.

Como parte de la gestión y dirección estratégica de la institución, se tienen actividades de mejoramiento en infraestructura, dotación de equipos, innovación de metodologías y pedagogías educativas, optimización del talento humano; estructuración y diseño de proyectos de aula y curriculares; establecimiento de convenios interinstitucionales; proyección hacia la consolidación de su modelo educativo y posicionamiento regional.

Con respecto al entorno externo, se identifican unas relaciones primarias con los padres de familia, proveedores, comunidad en general y otras entidades de diferentes sectores; los convenios interinstitucionales permiten obtener una cooperación y participación en las gestión del colegio, coadyuvando al desarrollo del mismo y sus prácticas educativas; se evidencia un gran apoyo a la solución de problemáticas sociales y del medio ambiente. Merece la pena destacar el reconocimiento que los actores del área externa hacen del colegio y su labor e influencia en el sector.

Con base en el estudio descriptivo que se hace en la presente investigación y desde los fines sociales, se tiene que para el diseño del Balance Social del Colegio Hernando Caicedo del corregimiento La Paila, los indicadores determinados en las variables propuestas tanto en el área interna como externa, el cubrimiento de los actores en las dos áreas, permitió obtener la información necesaria en diferentes aspectos inherentes a dichas áreas, para así identificar la realidad institucional al interior y exterior de la misma, a fin de ejecutar con éxito el proceso investigativo y de diseño.

Los criterios fijados para la estructuración de metas y objetivos del Balance Social diseñado para el Colegio, obedecen a las calificaciones obtenidas para cada uno de los indicadores de todas las variables del área interna y externa, a saber:

- **Área Interna**, indicadores definidos en las variables de estudiantes, docentes, administrativos y directivos, personal de apoyo e institucionales

  - ✓ Estudiantes, el 89% de ellos son de procedencia del corregimiento de La Paila; el 46% presenta una antigüedad mayor a 8 años; el 95% presenta un nivel de motivación excelente; el nivel de ausentismo no logra medirse puesto que no llevan un control detallado por año lectivo del mismo; el ambiente escolar presenta un nivel de satisfacción del 93.1%, el cual obedece a la metodología de enseñanza; la comunicación entre docente director de grado y estudiantes llega escasamente al 15%; la participación y satisfacción de los estudiantes en las actividades extracurriculares es del 80% y 88.7% respectivamente; y finalmente el desempeño educativo obedece a un 100%.

  - ✓ Docentes, Administrativos y Directivos, el 41.3% obedece al sexo masculino y el 58.7% está representado por el sexo femenino; su rango de edad oscila entre los 31y 36 años y entre los 55 y 60 años en un 7% respectivamente; con respecto a su antigüedad el tipo de contrato a termino fijo ocupa el 28% del

personal con un nivel de cumplimiento de obligación laboral y pagos del 100% respectivamente; el ausentismo solo ocupa un 5%; la satisfacción con respecto a la jornada laboral es del 60%; la estabilidad laboral tiene un nivel de percepción bueno del 90%; el desarrollo del personal en cuanto a la participación en las capacitaciones ocupa un 90%, en cuanto a la integración un 80% y un nivel de intervención en el desarrollo institucional de 80%; en la formación académica predominan los licenciados en un 60%; el nivel de motivación de este personal está en un 80%; perciben la seguridad industrial como buena en un 90% determinada por la realización de manuales y capacitaciones; en las asesorías y servicios especiales tienen un participación del 90% y un nivel de satisfacción estás servicios del 85%.

- ✓ Personal de Apoyo, para éstos el tipo de contratación indefinido representa el 60%; su ausentismo llega al 5%, cumplimiento de la jornada laboral del 100%, satisfacción del 60%; la estabilidad laboral la perciben como buena en un 90%; en el desarrollo del personal tienen un nivel de participación en capacitaciones del 85%; la motivación representa un 90%; la seguridad industrial la conciben como excelente en un 90%.

- ✓ Institucionales, el desempeño educativo a nivel municipal, departamental y nacional es medio, bajo y bajo respectivamente; los gastos de inversión con finalidad social representan un 25%; la gestión de recursos financieros y físicos obedece en un 25% respectivamente de manera autónoma por la institución educativa, el resto lo hace la Fundación; los activos destinados a la labor social ocupan el 32%, la rotación de cartera es cada 8 días; los pasivos generan un nivel de endeudamiento del 60%; el nivel de cumplimiento de pagos representa un 80%; la captación de ingresos se hace en un 90%.

Lo anterior permite determinar que los criterios que se han fijado para el diseño del Balance Social en el área interna, se relacionan con la medición del ausentismo escolar; más frecuencia en la comunicación entre estudiantes y docente director de grupo; una mayor autonomía en el manejo de los recursos financieros y físicos, así como el manejo detallado de su situación económica y financiera, dependiendo ésta más de la institución educativa que de la Fundación.

- **Área Externa**, indicadores definidos en las variables de padres de familia, proveedores y comunidad en general.

  - ✓ Padres de Familia, el estrato socioeconómico generalizado en el corregimiento corresponde al 2; de los encuestados el 28% corresponde al sexo masculino y el 72% al sexo femenino; su nivel de satisfacción con respecto a diversos factores del colegio corresponde a un 90%; su nivel de participación en las reuniones y actividades programadas por la institución cada 3 meses y que infieren un sentido de pertenecía y compromiso, corresponde al 90 y 95% respectivamente; el 90% de los padres encuestados ejercen una actividad laboral; con base en la motivación por el colegio y con ello la continuidad en él de sus hijos, ésta se ubica en un 90%; con respecto a la relación de los padres con el colegio, se tiene que el 90% considera el nivel de atención por parte de docentes y directivos como bueno y, la atención y acogida de sugerencias presentadas tiene un 85% de aceptación favorable y, con respecto al pago oportuno de los costos educativos se encuentra que si bien un nivel bueno corresponde al 44.4% y el excelente a 34.6%, un 20.9% de los padres de familia no cumple oportunamente con los pagos, lo que denota una falta de cumplimiento y compromiso con el ente educativo, sumado a ciertas dificultades económicas manifiestas por ellos.

- ✓ Proveedores, se presenta una antigüedad representativa entre 1 y 8 años con los 4 proveedores; el nivel de cumplimiento con los pagos es del 95%; la calidad de los productos es del 99%; la satisfacción sobre la relación comercial entre uno y otro es del 90% del proveedor hacia el colegio y del 95% del colegio hacia el proveedor; los proveedores en un 92% refieren una oportuna atención de citas y un 95% en la solución de algún tipo de inconveniente

- ✓ Comunidad en General, se genera un nivel de reconocimiento del colegio del 80%; una percepción positiva del 90%. En cuanto al apoyo de los sectores público, privado y entidades sin ánimo de lucro a la gestión en general del colegio, se tiene que el sector privado apoya en un 18%, el público en un 20% y las entidades sin ánimo de lucro en un 15%; las actividades dirigidas a la solución de las problemáticas sociales comunes y apoyo a las causas ambientales, el colegio las realiza con una periodicidad de cada 5 meses, donde la no participación comunitaria obedece a un 68%.

Esta información determina que los criterios fijados para el diseño del Balance Social en el área externa, se relacionan con una mayor concientización en los padres de familia acerca del pago oportuno de los costos educativos, ya que los beneficios con que cuenta facilitan la posibilidad de acceder al servicio; con respecto a los proveedores, se tiene que la relación comercial solo está establecida con 4 de ellos de la localidad, lo que puede suponer un riesgo de cumplimiento ante cualquier eventualidad para la atención oportuna del servicio; en cuanto a la asistencia y participación de la comunidad en general en algunas de las actividades programadas por el colegio, se evidencia desde su narrativa, que su inasistencia se debe al tiempo disponible para ello, ya que en algunas ocasiones deben trabajar o atender asuntos personales.

# 9. CONCLUSIONES

El entorno social interno y externo de la institución identificado con base en la información obtenida mediante los instrumentos aplicados, permite comprender que se configuran con base en las relaciones primarias establecidas entre todos los actores de las dos áreas; actores estos que se caracterizan por el beneficio recibido de los servicios y componentes institucionales.

Las variables identificadas para los actores internos y externos, obedecen a aspectos que permiten determinar factores demográficos, educativos, motivacionales, de ambiente escolar y laboral, de contratación, de desempeño educativo, laboral e institucional, de seguridad, de servicios adicionales y complementarios, de capacitación y formación para el fortalecimiento institucional, de satisfacción, de participación, de gestión de recursos, entre otros.

La determinación de los indicadores obedece a aquellos que como modelo propone el libro *Balance Social Fundamentos e Implementación* determinados para instituciones educativas; así como otros que, con base en la información de los entornos y sus componentes, permitió su construcción acorde a las características de las dos áreas; de esta manera se logra reflejar la realidad social de la institución para proponer un modelo de Balance Social, fijado bajo unos criterios de calificación que lleven a cumplir con las metas y objetivos de la responsabilidad social.

Finalmente, y de acuerdo a las calificaciones obtenidas por cada uno de los indicadores del Balance Social del colegio con respecto a los criterios establecidos tanto para su área interna como externa y que oscilan en un rango de 1.0 a 5.0, donde 1.0 corresponde a un nivel Pésimo, 2.0 Regular, 3.0 Aceptable, 4.0 Bueno y 5.0 Excelente, en esa medida de observarse un calificativo correspondiente a los tres primeros conceptos de resultados (pésimo, regular o aceptable), la institución deberá ejercer

acciones correctivas en términos de su proceder y desarrollo con respecto al debido fortalecimiento de su Responsabilidad Social; si se evidencia en el diseño de modelo presentando un valor de 4.0 se entenderá que el plantel educativo hace buen uso de sus recursos que aunque limitados, pueden repercutir en la comunidad en general y en los actores de las áreas interna y externa un buen nivel de satisfacción y aprovechamiento en términos de la responsabilidad social ejercida, proyectándose además siempre hacia una calificación mayor que le permita al colegio la consolidación y posicionamiento local y regional, en una búsqueda constante de su excelencia.

# 10. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las directivas del colegio Hernando Caicedo de La Paila, con base en la información aquí plasmada y el modelo de Balance Social diseño, su implementación, seguimiento y control, a fin de alcanzar las metas y objetivos de la Responsabilidad Social.

Se recomienda a las directivas del colegio, atender aquellos aspectos internos como el manejo de los niveles de ausentismo escolar, la comunicación continua entre docente director de grupo y estudiantes y, la condensación ordenada y organizada de todos los componentes de información financiera y contable de manera autónoma en sus propias instalaciones, a fin de poder reconocer y establecer su situación real, para la aplicación del modelo de Balance Social aquí diseñado.

Se recomienda a la Fundación Caicedo González en los términos de sus políticas, lineamientos y funciones asociadas a su actividad social, otorgar mayor autonomía y manejo de información al colegio Hernando Caicedo en diferentes aspectos, para que así éste pueda determinar sus actuaciones, actividades y proyecciones, no solo educativas, sino sociales.

Se recomienda fortalecer las relaciones entre el colegio y la comunidad en general, logrando así una mayor participación y compromiso con todas las actividades de apoyo propuestas por el centro educativo.

# 10. BIBLIOGRAFÍA

ANDI, OIT. Manual de Balance Social versión actualizada. Gráficas Pajón. Medellín, Colombia, 2001.
Recuperado el 18 de noviembre de 2012 de:
http://www.bligoo.com/media/users/1/84703/files/Manual%20de%20Balance%20Social%20OIT.pdf

ARGANDOÑA, A. La teoría de los Stakeholders y el bien común. Universidad de Navarra, división de investigación IESE. España, 1998
Recuperado el 17 de noviembre de 2012 de:
http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0355.pdf

BARROSO, F.G. Responsabilidad Social Empresarial y sugerencias para su aplicación en instituciones educativas. Investigación universitaria multidisciplinaria No. 6. Yucatán, México, 2007.
Disponible en Internet:
dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2695342.pdf

DERES. Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay.
Disponible en Internet: http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/balancesocial.pdf

FERNÁNDEZ, M., GALLEGO, M.; ORTIZ, J.E. Balance Social. Fundamentos e implementación. Editorial Mundigráficas Ltda. 2ª. Edición. Medellín, Colombia. 1991

FRED, R., D. Conceptos de administración estratégica. 4ª Edición. Editorial Prentice Hall. México, 1994
Recuperado el 2 de julio de 2013 de:
http://plataforma.edu.pe/pluginfile.php/118140/mod_resource/content/1/MATRICES%20DE%20EVALUACI%C3%93N.pdf

HERNANDEZ, Roberto; FERNANDEZ-COLLADO, Carlos; BAPTISTA l., Pilar. Metodología de la investigación IV edición. México, Mac Graw Hill, 2006

MÉNDEZ, C.E. Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación 3ª. Edición. Mac Graw Hill ISBN: 958-41-02036. Universidad Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario. Bogotá Colombia, 2001

MORENO, R. Jeannie Karina y VALENCIA, R., Luisa Fernanda. Diagnóstico social con perspectiva étnica dentro del marco institucional IDLA, del corregimiento de La Paila, perteneciente al municipio de Zarzal- Valle del Cauca. Universidad del Valle, seccional Zarzal, facultad de humanidades, escuela de trabajo social y desarrollo humano. 2011

ROMERO, R.; BASANTA, G. y ROMERO, B. Responsabilidad social de los Proyectos Educativos Integrales Comunitarios en instituciones educativas. Asociación Venezolana de Sociología Venezuela. Caracas, 2010
Recuperado el 16 de enero de 2013 de:
http://redalyc.uaemex.mx/pdf/122/12212289008.pdf

RIBAS, M.A. El balance social como instrumento para la evaluación de la acción social en las entidades no lucrativas. Revista de economía pública, social y cooperativa No. 39. CIRIEC. Valencia, España. ISSN: 0213-8039, 2001
Recuperado en noviembre 18 de 2012 de:
http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=17403907

ROJAS, A.; OLAYA, J.E. Responsabilidad social empresarial, su origen, evolución y desarrollo en Colombia. Universidad Santiago de Cali.
Recuperado el 17 de noviembre de 2012 de:
http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf

# ANEXOS

# ANEXO A. ENTREVISTA A ACTORES INTERNOS

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE ZARZAL**
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**Trabajo de Grado:**

DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO EN EL CORREGIMIENTO LA PAILA, MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA

**Objetivo:**

Diseñar un balance social en La Institución Educativa Hernando Caicedo ubicado en el corregimiento La Paila, municipio de Zarzal Valle del Cauca.

**ENTREVISTA ÁREA INTERNA/ PERSONAL DIRECTIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO**

| |
|---|
| Fecha: _____<br>Sexo: _____ Edad: _____ Estrato: _____<br>Procedencia: _____ |
| 1. ¿Hace cuanto tiempo labora en la institución Educativa Hernando Caicedo? |
| 2. ¿Cuál es su nivel de formación educativo? |
| 3. Haga una breve descripción acerca de su cargo y su jornada laboral e indique su grado satisfacción con la misma. |
| 4. ¿Están bien definidas sus funciones? |
| 5. ¿Falta usted con frecuencia a su lugar de trabajo? ¿Por qué? |
| 6. ¿Considera usted que el personal de la institución se direcciona estratégicamente para el cumplimiento de los objetivos y políticas de la labor educativa, según los lineamentos de la Fundación Caicedo González y de la Institución Misma? |
| 7. ¿Tiene una relación directa con estudiantes, padres de familia, proveedores y comunidad en general? ¿Cómo define su relación con estos grupos de personas? |
| 8. ¿Cómo desarrolla su función frente a la gestión administrativa de la Institución? |
| 9. ¿La institución, además de las obligaciones laborales, ofrece otros beneficios a su personal? |
| 10. ¿Ofrece la Institución capacitación al personal en diversas áreas? ¿Cuáles? |
| 11. ¿La Institución ofrece estabilidad laboral a su personal? |
| 12. ¿Cómo define el clima laboral de la Institución Educativa? |

| |
|---|
| 13. ¿Ha tenido inconvenientes, problemas o discusiones con alumnos, profesores, o administrativos? ¿Cómo se han solucionado los inconvenientes? |
| 14. ¿Qué mecanismos utiliza para realizar llamados de atención u observaciones a su personal? |
| 15. ¿Presta la institución educativa servicios de salud diferentes a los de la EPS? ¿Cuáles son? |
| 16. ¿Conoce usted el nivel de ausencia escolar y laboral y el grado de accidentalidad del personal en general? ¿Qué medidas se toman para la disminución de estos casos? |
| 17. ¿La institución educativa se preocupa por evaluar los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos del personal? |
| 18. ¿La institución brinda oportunidades de acceso a la profesionalización al personal para perfeccionarse y desarrollarse íntegramente? |
| 19. ¿La institución ofrece servicios y espacios recreativos que permitan el uso del tiempo libre? ¿Cuáles son? |
| 20. ¿Ofrece la Institución algún beneficio para adquisición de vivienda, asesorías y prestamos financieros, educación, otros? |
| 21. ¿Contribuye con tiempo extracurricular a la IEHC para la ejecución de programas o proyectos programados fuera de la jornada laboral? |
| 22. ¿Existe buena comunicación con sus superiores y directivos de la Fundación Caicedo González? |
| 23. ¿La institución reconoce los logros y méritos del personal en áreas académicas, sociales, culturales, otros? ¿Cómo lo hace? |
| 24. ¿Se siente a gusto laborando en la IEHC y cual es su visión de la misma? |
| 25. ¿Cómo es el nivel de comunicación en la Institución, teniendo en cuenta estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo? |
| 26. ¿Qué tipos de actividades sociales se realizan en la Institución? |
| 27. ¿Existe una verdadera integración entre comunidad en general y la Institución Educativa Hernando Caicedo, comprendiendo que la comunidad la conforma tanto actores involucrados con la institución misma así como todos los habitantes de la Paila? |
| 28. ¿Realiza la Institución jornadas de integración con Padres de familia, estudiantes, personal docente y administrativo? ¿Cada cuánto? |
| 29. Aproximadamente, ¿Cuánto invierte la Institución para fines sociales? ¿En qué aspectos se concentra más esta inversión (recreación estudiantil, recreación docente, capacitación a padres de familia, capacitación al personal docente, programas de promoción y prevención en aspectos de salud y riesgos, capacitación a la comunidad en general del corregimiento, entre otros? |
| 30. De uno a cinco, ¿Cómo califica la labor social de la institución, teniendo en cuenta qué esta debe estar direccionada a estudiantes, padres de familia, personal docente, personal administrativo y comunidad en general? ¿Por qué? |

Gracias por su colaboración…

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE ZARZAL**
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**Trabajo de Grado:**

DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO EN EL CORREGIMIENTO LA PAILA, MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA

**Objetivo:**

Diseñar un balance social en La Institución Educativa Hernando Caicedo ubicado en el corregimiento La Paila, municipio de Zarzal Valle del Cauca.

**ENTREVISTA ÁREA INTERNA/ PERSONAL DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO**

| |
|---|
| Fecha: _____<br>Sexo: _____ Edad: _____ Estrato: _____<br>Procedencia: _____ |
| 1. ¿Hace cuanto tiempo labora en la institución Educativa Hernando Caicedo? |
| 2. ¿Cuál es su nivel de formación educativo? |
| 3. Haga una breve descripción acerca de su cargo y su jornada laboral e indique su grado satisfacción con la misma. |
| 4. ¿Están bien definidas sus funciones? |
| 5. ¿Desde que está vinculado con la IEHC ha aportado ideas para el mejoramiento de la institución? ¿Han tenido en cuenta sus ideas y se han aplicado? |
| 6. ¿Falta usted con frecuencia a su lugar de trabajo? ¿Por qué? |
| 7. ¿Cuenta usted con beneficios extras a los de las prestaciones laborales? |
| 8. ¿Existe capacitación del personal u otras ofrecidas por la institución y cómo son? |
| 9. ¿Cómo es el ambiente escolar de la Institución Educativa (clima laboral)? |
| 10. ¿Ha tenido inconvenientes, problemas o discusiones con alumnos, profesores, directivos o administrativos? ¿Cómo se han solucionado los inconvenientes? |
| 11. ¿Presta la institución educativa servicios de salud diferentes a los de su EPS? ¿Cuáles son? |
| 12. ¿Ha tenido accidentes dentro de la IEHC en ejercicio de sus labores? |
| 13. ¿La institución educativa se preocupa por evaluar los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos del personal? |
| 14. ¿La institución brinda oportunidades de acceso a la profesionalización para perfeccionarse y desarrollarse íntegramente? |

| | |
|---|---|
| 15. | ¿La institución ofrece servicios y espacios recreativos que permitan el uso del tiempo libre y cuáles son? |
| 16. | ¿Recibe beneficios adicionales de la institución para vivienda, educación, otros? |
| 17. | ¿Contribuye con tiempo extracurricular a la IEHC para la ejecución de programas o proyectos programados fuera de la jornada laboral? |
| 18. | ¿Existe buena comunicación con sus superiores? |
| 19. | ¿La institución reconoce los logros y méritos del personal en áreas académicas, sociales, culturales, otros? ¿Cómo lo hace? |
| 20. | ¿Se siente a gusto laborando en la IEHC y cual es su visión de la misma? |

Gracias por su colaboración…

# ANEXO B. ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**Trabajo de Grado:**

DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO EN EL CORREGIMIENTO LA PAILA, MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA.

**Objetivo:**

Diseñar un balance social en La Institución Educativa Hernando Caicedo ubicado en el corregimiento La Paila, municipio de Zarzal Valle del Cauca.

**ENCUESTA ÁREA INTERNA/ ESTUDIANTES INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO**

Fecha: _____
Nombre: (opcional) _____
Grado: _____ Jornada Escolar: _____
Sexo: _____ Edad: _____
Estrato:_____

1. ¿Hace cuánto tiempo estudia en la Institución Educativa?

   a. 1 a 3 años b. 4 a 7 años c. 8 años en adelante

2. ¿Falta usted con frecuencia a las clases?
   Sí ____ No____ Eventualmente ___
   Porqué:_____

3. ¿Se siente a gusto con las clases en su metodología y desarrollo?
   Si _____ No _____
   Porque: _____

4. El ambiente escolar de la Institución Educativa es:
   a. Excelente __ b. Bueno __ c. Regular __

Según su respuesta a la anterior pregunta indique:

4.1 El ambiente *excelente* obedece a:
   a. Los docentes __ b. Los directivos ___
   c. La infraestructura ___ d. Las clases ___
   e. Otro ____ ¿Cuál? _____
4.2 El ambiente *bueno* obedece a:

a. Los docentes __ b. Los directivos ___
c. La infraestructura ___ d. Las clases ___
e. Otro ____ ¿Cuál? _____

4.3 El ambiente *regular* obedece a:
a. Los docentes __ b. Los directivos ___
c. La infraestructura ___ d. Las clases ___
e. Otro ____ ¿Cuál? _____

5. ¿Tiene conocimiento de la existencia en la IEHC de formación complementaria extracurricular diferente de las clases?
Sí ___ No___ No Sabe ____

Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa indique:

5.1 ¿Qué clases de formación complementaria extracurricular existen?
a. _____
b. _____
c. _____
d. _____
e. _____

5.2 La formación y capacitación complementaria es:
a. Excelente __ b. Bueno __ c. Regular __

5.3 La formación y capacitación complementaria que más le agrada es: _____

6. Que servicios adicionales presta la IEHC y según su criterio asígneles una calificación según su calidad, como excelente, bueno o regular.

| **Servicios Adicionales** | **Prestación** | **Calificación** |
|---|---|---|
| Enfermería | Si ___ No ____ | _____ |
| Consultorio psicológico | Si ___ No ____ | _____ |
| Restaurante escolar | Si ___ No ____ | _____ |
| Grupos deportivos | Si ___ No ____ | _____ |
| Grupos culturales | Si ___ No ____ | _____ |
| Parqueadero | Si ___ No ____ | _____ |

7. En alguna oportunidad ha tenido inconvenientes, discusiones y/o altercados con los docentes, estudiantes, directivos o administrativos.
Si ____ No ____

Si su respuesta a la pregunta No 7 es afirmativa, responda los numerales 7.1 y 7.2

7.1 ¿Qué acciones se tomaron para la consecución de la solución del problema?

7.2 ¿Quién realizó la acción de resolución del conflicto?

8. ¿Existe buena comunicación con docentes y directivos?
Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

| |
|---|
| 9. Los llamados de atención de los docentes o directivos por faltas cometidas son:<br>a. Fuertes ___ Normales ____ Suaves ____ |
| 10. ¿La institución educativa se preocupa por evaluar los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos de los estudiantes?<br>Sí ___ No___ |
| 11. ¿Ha sufrido accidentes dentro de las instalaciones de la IEHC?<br>Sí ___ No___ Cuales :_____ |
| 12. La IEHC promueve y desarrolla programas de capacitación para sus padres o familiares?<br>Si ___ No___ No Sabe ___<br><br>Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa responda el numeral 12.1:<br><br>12.1 ¿Sus padres o familiares hacen uso de los programas de capacitación ofrecidos por la institución?<br>Sí _____ No_____<br>Si la anterior pregunta fue negativa, responda ¿por qué? _____ |
| 13. ¿Conoce usted si la IEHC otorga Becas a los estudiantes?<br>Sí _____ No_____ No sabe____<br><br>Si la anterior pregunta fue positiva, ¿por qué razón las otorga? _____ |
| 14. ¿La institución reconoce los logros y méritos de los estudiantes en áreas académicas, sociales, culturales, otros?<br>Sí _____ No_____<br><br>Si la anterior pregunta fue positiva, indique ¿de qué forma reconoce los logros? _____ |
| 15. ¿La institución educativa promueve programas de transporte escolar para los estudiantes?<br>Sí _____ No____ |

Gracias por su colaboración…

# ANEXO C. ENCUESTA PARA PADRES DE FAMILIA

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE ZARZAL**
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**Trabajo de Grado:**

DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO EN EL CORREGIMIENTO LA PAILA, MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA

**Objetivo:**
Diseñar un balance social en La Institución Educativa Hernando Caicedo ubicado en el corregimiento La Paila, municipio de Zarzal Valle del Cauca.

**ENCUESTA AREA EXTERNA/ PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA HERNANDO CACIEDO**

| |
|---|
| Fecha: _____<br>Sexo: _____ Edad: _____ Estrato: _____<br>Procedencia: _____ |
| 1. ¿Hace cuánto tiempo vinculo su hijo (a) a la Institución Educativa?<br>a. 1 a 3 años b. 4 a 7 años c. 8 años en adelante |
| 2. ¿Por qué decidió matricular su hijo (a) en la Institución Educativa Hernando Caicedo y no en otra? _____ |
| 3. ¿Tiene usted alguna participación activa en la Institución, como en la Junta de Padres de Familia o algún otro organismo interno de integración de los padres y la Institución?<br>Si ___ No ___ |
| 4. ¿Cuáles son los grupos de participación que existen en la Institución? _____ |
| 5. ¿Cuál es la función de dichos grupos, a qué se dedican y como desarrollan su actividad? |
| 6. ¿Es beneficiario de programas de capacitación que la Institución oferta a los padres?<br>Si ___ No ___ |
| 7. ¿Qué Programas para padres de familia existen en la Institución?_____ |
| 8. ¿Con que frecuencia asiste a los programas?<br>a. Cada semana b. Cada mes c. No asiste<br>c. ¿Por qué? _____ |
| 9. En su criterio de un calificativo de 1 a 5 Entendiendo 1 como calificación menor y 5 como calificación mayor. A la calidad, contenido y beneficio de los programas para padres de la Institución |

| |
|---|
| 1__ 2__ 3__ 4__ 5__ ¿Por qué? _____ |
| 10. ¿Reconoce usted cual es la función de la Fundación Caicedo González?<br>Si __ No__ ¿Cuál es? _____ |
| 11. ¿Cómo considera el desempeño de la labor del personal docente y administrativo de la Institución?<br>Excelente__ Buena__ Regular__ No la conoce__<br>¿Por qué? _____ |
| 12. ¿Ha tenido inconvenientes con la Institución Educativa Hernando Caicedo?<br>Si __ No __ ¿Por qué? _____ |
| 13. ¿Con que frecuencia su hijo (a) le habla de la Institución, manifiesta apreciaciones varias, gusto o disgusto de su estancia en el plantel educativo? _____ |
| 14. ¿Cómo califica su compromiso con el pago de la matricula y mensualidades académicas a la Institución?<br>Excelente__ Buena __ Regular __ ¿Por qué? _____ |
| 15. ¿Está de acuerdo con los precios establecidos de la matricula y mensualidad académica?<br>Si __ No __ ¿Por qué? _____ |
| 16. En su criterio de un calificativo de 1 a 5 Entendiendo 1 como calificación menor y 5 como calificación mayor a. ¿Cómo califica su compromiso y colaboración con el aporte al desarrollo de la Institución en actividades, jornadas, programas entre otros; que requieran de la participación activa de los padres?<br>1__ 2__ 3__ 4__ 5__ ¿Por qué? _____ |
| 17. ¿Qué expectativas tiene con la Institución para el futuro de sus hijos?<br>Excelente formación académica ___ Apoyo Social __ Beneficios familiares ___<br>Capacitación ___ Otra___ ¿Cuál? _____ |
| 18. ¿Cómo es la imagen que tiene de la Institución?<br>Excelente__ Buena __Regular __ ¿Por qué? _____ |

Gracias por su colaboración…

# ANEXO D. ENCUESTA PARA COMUNIDAD EN GENERAL

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE ZARZAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA

Trabajo de Grado:

DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO EN EL CORREGIMIENTO LA PAILA, MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA

Objetivo:
Diseñar un balance social en La Institución Educativa Hernando Caicedo ubicado en el corregimiento La Paila, municipio de Zarzal Valle del Cauca.

**ENCUESTA AREA EXTERNA/ COMUNIDAD EN GENERAL CORREGIMIENTO DE LA PAILA**

| |
|---|
| Fecha: _____<br>Sexo: _____ Edad: _____ Estrato: _____<br>Procedencia: _____ |
| 1. ¿Cómo considera la labor educativa desempeñada por la institución?<br>Excelente__ Buena __ Regular __ No la conoce __<br>Por qué? _____ |
| 2. ¿Reconoce si la Institución Educativa Hernando Caicedo realiza actividades dirigidas para la comunidad en general?<br>Si__ No__ ¿Cuáles? _____ |
| 3. ¿Asiste usted como comunidad a las actividades programadas por la Institución?<br>Si __No __ ¿Por qué? _____ |
| 4. ¿Cómo considera el desempeño de la labor del personal docente y administrativo de la Institución?<br>Excelente__ Buena __ Regular __ No la conoce __<br>Por qué? _____ |
| 5. Ha tenido inconvenientes con la Institución Educativa Hernando Caicedo.<br>Si __No __ ¿Por qué? _____ |
| 6. ¿Qué expectativas tiene con la Institución para el futuro de la localidad?<br>Formación académica de los hijos ___ Apoyo Social __ Beneficios familiares ___<br>Capacitación ___ Otra___ Cuál? _____ |
| 7. ¿Tiene conocimiento con respecto de que la IEHC haya realizado o gestionado alguna inversión en beneficio para la comunidad de La Paila?<br>Si __No __ ¿Cual? _____ |

| |
|---|
| 8. La imagen que tiene de la Institución es:<br><br>Excelente__ Buena __Regular __ ¿Por qué? _____ |
| 9. Conoce de algún caso que haya afectado positivamente la imagen de la institución<br>Si__ No__ ¿Cuál?_____ |
| 10. Conoce de algún caso que haya afectado negativamente la imagen de la institución?<br>Si__ No__ ¿Cuál?_____ |

Gracias por su colaboración…

# ANEXO E. ENCUESTA PARA PROVEEDORES

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE ZARZAL**
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**Trabajo de Grado:**

DISEÑO DEL BALANCE SOCIAL PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO EN EL CORREGIMIENTO LA PAILA, MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA

**Objetivo:**

Diseñar un balance social en La Institución Educativa Hernando Caicedo ubicado en el corregimiento La Paila, municipio de Zarzal Valle del Cauca.

**ENTREVISTA AREA EXTERNA/PROVEEDORES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA HERNANDO CAICEDO**

| |
|---|
| Fecha: _____<br>Sexo: _____ Edad: _____ Estrato: _____<br>Procedencia: _____ |
| 1. ¿Con que bien o servicio provee usted o su empresa al Colegio Hernando Caicedo?<br>_____ |
| 2. ¿Desde hace cuánto tiempo usted o su empresa provee con bienes o servicios al Colegio Hernando Caicedo?<br>_____ |
| 3. ¿usted o su empresa conceden al Colegio Hernando Caicedo créditos o descuentos?<br>Si __ No __ ¿A cuanto tiempo? _____ |
| 4. ¿El Colegio Hernando Caicedo es cumplido con los pagos por concepto de compra de bienes y servicios a usted o a su empresa?<br>Si __ No __ Especifique _____ |
| 5. ¿El Colegio se encuentra actualmente a paz y salvo por los bienes o servicios suministrados por usted o por su empresa?<br>Si __ No __ |

| |
|---|
| 6. ¿Con que frecuencia el Colegio Hernando Caicedo hace pedidos a usted o a su empresa?<br><br>a. Diario b. Semanal c. Quincenal d. Mensual |
| 7. En su criterio. ¿Cómo califica la relación comercial con el Colegio Hernando Caicedo?<br><br>a. Excelente__ b. Buena __ c. Regular __ |
| 8. En su criterio. ¿Cómo califica el trato y amabilidad del personal del Colegio Hernando Caicedo con quien usted o su empresa contrata?<br><br>b. Excelente__ b. Buena __ c. Regular __ |
| 9. ¿Se siente a gusto teniendo relación comercial con el Colegio Hernando Caicedo?<br><br>Si __ No __ |
| 10. La imagen que tiene de la Institución es:<br><br>c. Excelente__ b. Buena __ c. Regular __ |