

**PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA PRESTACIÓN DE ASESORÍAS EN LA
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN
INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

DIRE FLORESMITH ÁVILA MORALES

LUNA YCNED SALINAS ARENAS

SORANY MONTOYA AGUDELO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

BOGOTÁ, COLOMBIA

AÑO 2017

**PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA PRESTACIÓN DE ASESORÍAS EN LA
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

DIRE FLORESMITH ÁVILA MORALES

LUNA YCNED SALINAS ARENAS

SORANY MONTOYA AGUDELO

Director: MG. BLANCA ELIZABETH TORO RUBIO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

BOGOTA, COLOMBIA

2017

Índice

Resumen.....	13
Introducción	14
1: Formulación del Problema	15
1.1 Problema	15
1.1.1 Enunciado del problema	15
1.1.2 Formulación del problema.....	16
1.2 Objetivos del estudio	17
1.2.1 Objetivo General	17
1.2.2 Objetivos específicos.....	17
1.3 Justificación y alcance.....	17
1.3.1 Justificación	17
1.3.2 Relación con la línea de investigación institucional	18
1.3.3 Alcance.....	18
2. Revisión de literatura.....	19
2.1 Estado del arte.....	19
2.2 Normas ISO	20
2.3 Marco político y legal	21
2.3.1 Principios de la gestión de la calidad.....	21
2.3.2 Ventajas de tener la certificación (NTC ISO 9001).....	22

3. Diseño Metodológico	24
3.1 Tipo de estudio	24
3.1.1 Alcance o tipo de investigación.....	25
3.1.2 Temporalidad del proyecto.....	25
3.2 Población y muestra	25
3.3 Instrumentos	26
3.4 Procedimientos	26
4. Resultados	27
4.1 Estudio de mercado.....	27
4.1.1 Análisis del contexto donde se desarrollará el proyecto.....	27
4.1.2 Análisis del sector económico donde se encuentra el proyecto	28
4.1.3 Generalidades del sector donde pertenece el proyecto	30
4.1.4 Perfil del consumidor del servicio.....	31
4.2 Clientes.....	32
4.2.1 Clientes de interés.....	32
4.2.2 Factores influyen en la demanda y/o servicio.....	32
4.2.3 Capacidad de compra de los segmentos de interés.....	32
4.2.4 ¿Cuál es el grado de satisfacción actual?	32
4.2.5 Necesidades, expectativas y riesgos de los usuarios o clientes.....	32
4.3 Demanda.....	33

4.3.1 ¿Cuántos conforman la demanda actual y potencial del mercado de interés?.....33

4.3.2 ¿Cómo ha evolucionado la demanda del bien o servicio?33

4.3.3 Proyección de la demanda.....34

4.3.4 Frecuencia de adquirir el bien o servicio.....34

4.4 Mercado objeto.....34

4.4.1 Componente: demanda – oferta – comercialización.....35

4.4.2 Fuentes de información primaria y secundaria.....35

4.4.3 Técnicas, criterios y supuestos adoptados para hacer proyecciones.....35

4.4.4 Tendencias del sector al que pertenece el proyecto a corto y mediano plazo.....35

4.4.5 Escenarios futuros a partir de los registros históricos y la situación actual.....35

4.4.6 Las oportunidades, riesgos y amenazas que plantea el entorno.....36

4.4.7 Análisis del instrumento aplicado a futuros clientes.....36

4.4.8 Resultado de histogramas.....36

5.1 Aspectos técnicos39

5.1 Macro localización.....39

5.2 Micro localización40

5.3 Análisis de recursos del proyecto educativo.....40

5.3.1 Diagnostico.....40

5.3.2 Sensibilización y formación para la implementación de la v. 2015 ISO 9001.....41

5.3.3 Implementación del sistema.....42

5.3.4 Evaluación, seguimiento, actualización y acompañamiento.....42

5.4 Terrenos.....	43
5.5 Presupuesto de inversión	43
5.5.1 Presupuesto de personal requerido	44
5.5.2 Presupuesto de mano de obra directa	44
5.5.3 Balance inicial del proyecto educativo.....	45
5.5.4. Estado de pérdidas y ganancias a cinco años.....	46
6 Aspectos administrativos y legales.....	47
6.1 Tamaño de la organización.....	47
6.2 Tipo de estructura corporativa	47
6.3 Definición del nombre	47
6.3.1 Plataforma estratégica	48
6.3.1.1 Misión.....	48
6.3.1.2 Visión.....	48
6.3.1.3 Principios y valores.....	49
6.3.1.4 Principios basados en las Normas ISO.....	49
6.3.1.5 Valores Corporativos.....	49
6.4 Organigrama General.....	50
6.5 Red de procesos.....	50
6.5.1 Objetivos globales	50
6.5.2 Estrategias.....	51
6.5.3 Análisis de sensibilidad y riesgo.....	51



7. Estudio económico y financiero	53
7.1 Frente a Flujo de caja.....	53
7.2 Frente a Indicadores financieros.....	54
7.3 TIR.....	55
7.4 VNR.....	56
7.5 Relación Beneficio Costos.....	56
8. Conclusiones y recomendaciones.....	58
8.1 Conclusiones.....	58
8.2 Recomendaciones.....	58
Referencias.....	60
Anexos	62

Listas Especiales

Índice de Figuras

Contenido	Pág.
Figura 1: Relación ciclo PHVA	22
Figura 2: Población total de Bogotá	28
Figura 3: Distribución de la población de la localidad de Suba	29
Figura 4: Establecimientos educativos de la localidad de Suba	40
Figura 5: Localización de la zona de estudio	39
Figura 6: Plano de la oficina	40
Figura 7: Registro mercantil de cámara de comercio del país	48
Figura 8: Organigrama de la organización.	50
Figura 9: Procesos estratégicos de la organización	50

Índice de Anexos

Contenido	Pág.
Anexo 1: Ficha técnica instrumento aplicado	62
Anexo 2: Instrumento aplicado	62

Índice de Tablas

Contenido	Pág.
Tabla 1: Datos relevantes del Colegio Campestre Maximino Poitiers	15
Tabla 2: Definiciones de Calidad	20
Tabla 3: Principios de la gestión ISO 9001 V – 2015	21

Tabla 4: Número y porcentaje de colegios por categoría	27
Tabla 5: Distribución de las actividades económicas de la localidad de Suba	30
Tabla 6: Estratificación social de la localidad de Suba	31
Tabla 7: Presupuesto de terrenos	43
Tabla 8: Presupuesto de muebles y enseres	43
Tabla 9: Presupuesto de personal requerido	44
Tabla 10: Presupuesto de recursos requeridos en la operación	45
Tabla 11: Balance inicial del proyecto educativo	45
Tabla 12: Estado de pérdidas y ganancias a 5 años	46
Tabla 13: Clasificación de empresas según la ley	47
Tabla 14: legislación colombiana según la ANDI los tipos de sociedades	51
Tabla 15: Productos ofertados relación de costos y su administración	53
Tabla 16: Flujo de caja 1	54
Tabla 17: Indicadores financieros	54

Índice de Gráficos

Contenido	Pág.
Gráfico 1: Distribución de la población por localidades en Bogotá	28
Gráfico 2: Establecimientos educativos de la localidad de suba	34
Gráfico 3: Aceptación de la propuesta de viabilidad	36
Gráfico 4: Servicios que contrataría en función de un sistema de gestión de Calidad	37
Gráfico 5: Acciones más amigables con el planeta	37
Gráfico 6: Interés por un sistema amable con el medio ambiente	38



Gráfico 7: Interés por adquirir un sistema de gestión de Calidad

38

Resumen

El trabajo realizado es un estudio de factibilidad en función de conocer la viabilidad de puesta en marcha de una unidad de negocio que brinde servicios en asesoría e implementación de sistemas de gestión de calidad en el marco de la defensa del medio ambiente usando el modelo desarrollado en el Colegio el colegio Campestre Maximino Poitiers de Bogotá, el que, para los autores del estudio, es una buena práctica para la gestión de la calidad educativa como para el medio ambiente. Los resultados, a partir de la aplicación de un instrumento, como lo fue la encuesta, dejan inferir que es ampliamente aceptada, por la comunidad objeto de estudio, la posible existencia de una unidad de negocio dedicada a la asesoría, aplicación y gestión de Sistemas de Calidad -SGC ISO 9001 –V. 2015 apoyado en de TIC's

Introducción

Los Sistemas de Gestión de Calidad aplicados a Instituciones de Educación se consideran como la herramienta que le permite a los planteles educativos el funcionamiento planificado y el mejoramiento continuo de las mismas. La calidad en educación empezó a ser revisada hace más o menos tres décadas, de la mano de la visión de la calidad total, implementada por las empresas japonesas, cuyo propósito era ofrecer productos de óptima calidad para conseguir la satisfacción del cliente y mejorar en la competencia del mercado Giraldo (2007). Desde entonces, las empresas de servicios y organizaciones no lucrativas han buscado certificarse para hacer más creíble su condición de empresas de calidad.

Así pues, los referentes teóricos que sirvieron de guía para entender el estudio están relacionados con todo un análisis de los Sistemas de Gestión de Calidad, la historia, definición, evolución y alcances de la ISO 9000. Esta norma se diseñó para dar los estándares que deberían ser seguidos por una empresa manufacturera de calidad; sin embargo esta nueva ola de la calidad sedujo también a otras organizaciones, entre ellas las instituciones educativas, que reconocen en la norma ISO 9000 un rótulo de calidad que proyecta la institución y la posiciona dentro del mercado al que pertenece.

El estudio en su generalidad está compuesto por cinco partes, los cuales de manera cronológica fueron desarrollados obedeciendo así a lo que es un estudio de factibilidad. En primera medida se presenta la formulación de la propuesta del estudio, aquí se muestra formulación de problema, objetivos, justificación y una revisión de la literatura que dio soporte teórico a esta investigación. Como segunda parte está el estudio de mercado, donde se muestra un análisis de contexto, económico, generalidades, perfil del consumidor, se analiza el mercado objetivo y se aplica y analiza un instrumento de medición. (Encuesta).

El tercer aparte del documento da a conocer los requerimientos necesarios para la puesta en marcha del proyecto, este es el espacio donde se expone todos los aspectos técnicos requeridos del negocio; macro localización, micro localización requerimientos de muebles y enseres, entre otros que garantizan el buen funcionamiento del negocio. El cuarto es la propuesta administrativa se hace afín de mostrar la forma de cómo se gerencia el negocio para de esta manera cumplir con los objetivos del mismo. Los anteriores permiten presentar, como quinta parte del documento, una evaluación de las finanzas y como último se encuentra las conclusiones y recomendaciones, resultado del estudio.

1. Formulación del Problema

1.1 Problema

1.1.1 Enunciado del problema: El colegio Campestre Maximino Poitiers fue fundado en 1996 y al transcurso de 4 años se vinculó a los Colegios de Concesión de la ciudad de Bogotá, hace más de tres años termino su contrato y paso a ser un Colegio Privado, si bien el cambio resulto impactante, apporto a realizar nuevos cambios y hacer un diagnóstico interno. Debido a la cantidad de documentación que tenían no había el suficiente espacio para almacenar los datos, sumado a esto existía una ruptura importante en la comunicación. Si la comunicación es transferencia de información, una persona que sabe mucho pero no lo transmite es como un tesoro que está en alguna parte del fondo del mar, donde no se puede encontrar: sencillamente no vale nada, indica, Arroyo (2012).

Tabla 1

Datos relevantes del Colegio Campestre Maximino Poitiers.

UPZ 27	BARRIO TURINGIA -SUBA	CALLE 152 A # 102-51
ALUMNOS 1357	HORARIO 7:30 I 3:30 PM	PRE-ESCOLAR, BASICA Y MEDIA
RESOLUCION 4094	maximinopoitiers@yahoo.es	CARACTER PRIVADO
EMPLEADOS 106	JORNADA UNICA	MEDIA ACADEMICA

Fuente: Maximino P. (2016). Sistemas de Calidad Iso 9001 v-2015. M2DC, P1 –F002

En cada visita que realizaba la secretaria de Educación quienes solicitaban un documento no había la forma de encontrarlo fácil y ordenadamente, faltaba rigurosidad en las actividades y responsabilidades entre las áreas directamente involucradas, no era claro el perfil del trabajador ni su proceso operativo, se realizó un estudio acerca de los costos productivos y concluyeron que eran muy altos, el desperdicio de materias primas como papel, tinta, tiempo eran incalculables, fuera de esto, no se generaba confianza en los procesos y se evidenciaba mucho desorden, ocasionando demora en los tramites de la institución.

Identificado el problema anterior, el Colegio Maximino Poitiers opto por implementar un SGC, que generara un lenguaje común para toda la institución educativa, de fácil acceso y en tiempo real, lo cual permitiera un trabajo en equipo brindando las condiciones necesarias para que todos conozcan e implementen el mismo ideal: el PEI (MEN guía 34).

Se exige ahora a la dirección de máximo nivel que demuestre una implicación más directa en el SGC de la organización, con una especial atención al liderazgo, en lugar de una simple administración del SGC. La versión 2015 se basa en la planificación y la aplicación de un SGC es una nueva exigencia para identificar los riesgos y las oportunidades que pueden afectar al funcionamiento y al rendimiento del SGC, y las acciones proporcionales correspondientes para abordarlas, las organizaciones que ya estén certificadas conforme a la ISO 9001:2008 tendrán tres años, desde la publicación formal de la ISO 9001:2015 a la transferencia a la nueva versión de esta norma. Según el calendario de publicación actual, este período de transición terminaría en septiembre de 2018. NTC-ISO 9001, Revisión de ISO 9001:2015.

Así mismo el SGC permite una evaluación educativa. Münch, Galicia Jiménez, Patiño, Pedronni (2010): "mecanismo por el cual cada institución educativa puede recibir información constante sobre la forma como avanza la gestión integral de la educación impartida por ella, de la calidad que puede generar en la formación de sus estudiantes y en lo referente al uso de los componentes y actividades que realiza para su logro; como se puede observar, evaluar no es solo medir resultados y calificar. La evaluación educativa abarca todos los procesos que intervienen en la educación y la intención por mejorar el desempeño y no sólo conocer su resultado". (Pág. 184).

Es importante que los líderes sepan utilizar las nuevas tecnologías, generar ideas para ser creativos e innovadores, necesitan aprender a pensar para analizar y sintetizar eficazmente la información que están recibiendo, su dedicación y esfuerzo debe seguir enfocado en las personas, indica (Arroyo, 2012). Apoyándose en el uso de TIC. Si se adopta un sistema de gestión de la calidad, puede ayudar a mejorar su desempeño y el ambiente laboral, buscando la mejora continua en los procesos para alcanzar la calidad y la excelencia, Con la aplicación de una herramienta virtual.

1.1.2 Formulación del problema: ¿Se contrataría una unidad de negocio para instituciones educativas, basado en la prestación de los servicios de consultoría, interventoría e implementación de un Sistemas de Gestión de Calidad Iso 9001 versión 2015 mediados por las TIC, teniendo en cuenta las buenas prácticas, alcance de la excelencia y experiencia, realizado en el Colegio, dirigido a instituciones educativas, que le permitiría visualizar la información en tiempo real de sus procesos de gestión de forma personalizada a través de cualquier dispositivo, creando así políticas amigables con el medio ambiente?

1.2 Objetivos del estudio

1.2.1 Objetivo General

Crear una unidad de negocio que asesore en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad basados en plataformas virtuales en instituciones educativas afín del mejoramiento de sus procesos a partir de las buenas prácticas ambientales siguiendo el modelo de los procesos administrativos desarrollados por el Colegio Campestre Maximino Poitiers, quien ya cuenta con su acreditación en ISO 9001 versión 2015.

1.2.2 Objetivos específicos

- Hacer un estudio de mercado, a través de la revisión de base de datos especializadas y aplicación de instrumentos una encuesta, con el fin de identificar la aceptación y viabilidad
- Presentar una propuesta a través de un estudio técnico y de ingeniería del proyecto empresarial a través de la inspección, observación y cotizaciones, afines del conocimiento de la inversión requerida de un negocio dedicado a consultoría y asesoría en sistemas de gestión de calidad en colegios.
- Plantear estructura administrativa y marco legal, a través de la aplicación de las diferentes herramientas y estrategias de la administración, cumpliendo con los objetivos corporativos.
- Analizar financieramente a través de las herramientas matemáticas (TIR, VPN, B/C), a fin del conocimiento de la viabilidad del proyecto, dedicado a consultoría y asesoría en sistemas de gestión de calidad en colegios.

1.3 Justificación y alcance

1.3.1 Justificación: El mundo actual está en constante cambio, las empresas deben estar preparadas en todo momento para atender un mercado cada vez más exigente, y donde la competencia aumenta gradualmente, convirtiéndose en un reto la satisfacción de los clientes y el posicionamiento de una marca o un servicio. La calidad es un factor muy importante que ha tomado mucha fuerza permitiendo ofrecer un mejor producto o servicio a través de la mejora continua de los procesos, buscando la satisfacción de los clientes a través de la estandarización y control, por medio de la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la educación actual Torres, (2014). La calidad es el sello indeleble que diferencia una Institución educativa de otra.

Es por esto que el Colegio Maximino Poitiers, siendo consiente de este gran reto decidió asumir el desafío de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, a través de las normas ISO 9000 – versión 2015, vinculando la tecnología para hacerlo más innovador y productivo, en pro no solo de los clientes sino también del medio ambiente. Hablar de calidad implica una filosofía de mejora continua por lo que toda institución requiere un (SGC) integral que le permita contar con información en tiempo real y dar respuesta a sus clientes, con el fin de mantener y avanzar en los estándares, dándole respuesta a una sociedad cada vez más exigente. Münch, Galicia Jiménez, Patiño, Pedronni, (2010).

El modelo SGC se basa en la utilización de la herramienta de Google Drive, el cual es un sistema con mucho potencial para desarrollar que permite almacenar y sincronizar de forma ágil toda la información en diferentes dispositivos o utilizarse desde un navegador. Con esto se busca generar un solo lenguaje común para cada institución educativa de fácil acceso y en tiempo real. Una buena comunicación proporciona la construcción de estrategias comunes para enfrentar los problemas que afectan a la institución.

1.3.2 Relación con la línea de investigación institucional: El proyecto se ajusta a los requerimientos de la línea institucional “Innovaciones sociales y productivas”. En esta relación, entre apuestas productivas y apuestas de conocimiento, es clave la innovación, entendida como la incorporación de conocimiento a la producción de bienes y servicios. Pero es claro que el cambio técnico, demanda de aprendizajes e innovaciones organizacionales y sociales. Los tópicos en los que se ha desarrollado la línea son: tecnologías de información y comunicación (TIC’s) aplicadas a la educación; las TIC’s aplicadas a las organizaciones productivas; software libre; bioremediación; control de plagas; materiales de construcción y manejo de residuos y calidad de agua. líneas de investigación, Uniminuto (2017).

1.3.3 Alcance: El alcance del proyecto está determinado en la realización de un estudio de factibilidad que permita conocer la viabilidad de crear una unidad de negocio dedicada a la asesoría, consultoría e implementación de sistemas de gestiones de calidad mediados por TIC.

2. Revisión de literatura

2.1 Estado del arte

La calidad se define como el conjunto de rasgos específicos y funciones, que pueden ser objeto de evaluación, para establecer su satisfacción, calidad es lo que marca el cliente, y cliente para una Institución Educativa son todos los actores, alumnos, padres, trabajadores, comenta Samaniego, (2010), es importante lograr la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre, de la empresa y de la comunidad. Se entiende Calidad según Kenneth H. Rose. (2008) como La habilidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso, para cumplir los requerimientos de los consumidores y de las otras partes interesadas, productos que integran las necesidades de los clientes, proyectando así satisfacción al cliente.

A medida que se vieron necesarias mejorar la calidad de sus productos y servicios, se sintieron responsables de la calidad de sus proveedores, para ello requirieron la creación de Normas internacionales que midieran la Calidad. La Norma ISO 9000 fue creada inicialmente para medir los estándares de las empresas manufactureras, pero poco a poco ha incursionado en nuevos sectores, haciendo parte de este nuevo sistema las instituciones educativas, quienes buscan alcanzar la excelencia a través de la calidad, a partir de los años 80, se convierte en una “herramienta indispensable en el logro de la mejora educativa” ” Castelán, (2013).

En Colombia se adopta el concepto de calidad en la década del siglo XXI. Con los modelos de acreditación, certificación y aseguramiento de la calidad de la gestión escolar. Incorporándose un conjunto de procesos y herramientas de apoyo y mejoramiento continuo para alcanzar las metas

Propuestas. Se crearon marcos y estándares de calidad, que encaminan la gestión de los Ministerios de Educación, las Secretarías municipales e instituciones educativas. Trabajando estándares de competencias que constituyen lo que todo niño, niña y jóvenes deben saber y saber hacer para alcanzar la calidad y así la excelencia. Altablero (2010).

En el desarrollo de las empresas después de la transición hacia el siglo XXI, el aprendizaje organizacional, consiste en el proceso colectivo de adquisición de competencias para enfrentar nuevas situaciones y resolver problemas, por ello, la adopción de las normas ISO 9001, (esta Norma

Internacional) especifica requisitos orientados principalmente a dar confianza en los productos y servicios proporcionados por una organización y por lo tanto a aumentar la satisfacción del cliente. Amaru, 2009.

Tabla 2.

Definiciones de Calidad

DEFINICIONES	CONCEPTO
Excelencia	Lo mejor que se puede hacer. El patrón más elevado de desempeño en cualquier campo de actuación
Valor	Calidad como lujo. Utilización de materiales o servicios pocos comunes que son más costosos
Especificaciones	El valor es relativo y depende de la percepción del cliente
Conformidad	Grado de identidad entre el servicio o producto y sus especificaciones
Regularidad	Uniformidad, productos o servicios idénticos
Adecuación al uso	Calidad del proyecto y ausencia de deficiencias

Fuente: los autores a partir de Amaru Cesar A. 2009

2.2 Normas ISO

Las normas ISO es una serie de estándares internacionales que aportan a mejorar los sistemas administrativos, comenta Samaniego, (2000), También se puede esperar que su adecuada implementación aporte otros beneficios a la organización tales como la mejora de la comunicación interna, mejor comprensión y control de los procesos de la organización. El objetivo básico de la ISO 9001 es, por tanto, obtener un consenso en cuanto a las soluciones que puedan cumplir con las exigencias de la sociedad y del comercio, tanto para usuarios como para clientes y a la vez aplicarla en el uso de las Nuevas tecnologías. Adicionalmente, (Jara 2007) las escuelas aspiran a que las TIC les ayuden a enfrentar la creciente exigencia de asegurar una educación de calidad para todos los estudiantes.

En este sentido, se espera que las TIC ayuden en la adopción de un sistema de gestión de la calidad, esta es una decisión estratégica para una organización que puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. (NTC-ISO 9001). La ISO (siglas para Organización Internacional de Normalización en castellano) es un organismo privado, sin fines de lucro, que se creó en 1947 y tiene su sede en Ginebra. En 1987, la ISO puso en vigor manuales de evaluación de los sistemas de calidad, llamados Normas ISO serie 9000, sintetizando diversas normas nacionales ya existentes que regulaban las relaciones entre proveedores y compradores. De este modo, las naciones europeas, adoptaron procedimientos de calificación de los proveedores de otros países a fin de garantizar la calidad de los productos importados. La inspección de la adopción de Normas ISO corre a cargo de empresas y despachos

Internacionales de certificación, los cuales son contratados y ofrecen los certificados de conformidad. Amaru 2009.

2.3 Marco político y legal

Los principales beneficios derivados de la certificación ISO 9001 Münch, Galicia Jiménez, Patiño, Pedronni (2010), para las empresas de todos los sectores, se pueden resumir en Sistematización de operaciones, responsabilidad de la dirección, generación de un nivel mayor de confianza a nivel interno y externo, Reducción de costos productivos, adecuación correcta a la legislación y normativa relacionada a productos y servicios y mejora del enfoque de la empresa. Los procesos de acreditación son más exigentes, pues incorporan fuertemente los procesos misionales, es decir los educativos, los que son incluidos extensamente en la autoevaluación y revisados por pares académicos, tanto para el rector, como para las áreas de conocimiento impartidas, bienestar e infraestructura.

2.3.1 Principios de la gestión de la calidad: Siguiendo su propio principio de mejora continua, la Norma ISO 9001 ha desarrollado diversas revisiones (en los años 1994, 2000, y 2008) para ajustarse a los constantes cambios de entono que afrontan las organizaciones. La Versión 2015 presenta importantes cambios con respecto a la versión de 2008, sin cambiar su objetivo: constituir una base esencial para la gestión de organizaciones de todo tipo, tamaño y actividad (Revista Boletín calidad y gestión) 2013. Esta Norma Internacional se basa en los siguientes principios de la gestión, (NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización) Versión 2015).

Tabla 3

Principios de la gestión ISO 9001 V -201

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD V-2015
Enfoque al cliente
Liderazgo
Participación de las personas
Enfoque basado en los procesos
Mejora
Toma de desiciones basadas en la evidencia
Gestión de las relaciones

Fuente: (NTC-ISO 9)

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: la información documentada requerida por la Norma Internacional. Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque basado en procesos, que incorpora el ciclo Planificar - Hacer - Verificar - Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque basado en procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones. El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos estén dotados de recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se identifiquen y se actúen en consecuencia. El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y para hacer un uso máximo de las oportunidades a medida que surjan (NTC ISO9001 capítulo A.4).

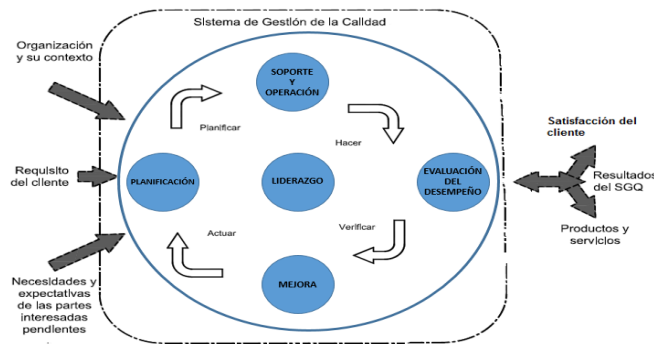


Figura 1: Relación ciclo PHVA. Fuente: (NTC-ISO 9001)

2.3.2 Ventajas de tener la certificación (Ntc-iso 9001): Tanto en el ámbito privado, como en el público, las instituciones educativas ven en sus certificaciones, una herramienta que contribuye a la formación idónea de sus estudiantes. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional (NTC-ISO 9001).

Se demuestra la capacidad de la organización para mejorar la satisfacción del cliente y su eficacia organizacional. Proporciona una base excelente para un sistema de gestión adecuado en cuanto a la satisfacción de los requisitos del Sector y el logro de la excelencia en el desempeño, compatible con otros

requisitos y normas como el Sistema de Gestión. Transmite a sus clientes la confianza necesaria sobre el desempeño y la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad.

¿Qué normas de calidad debe cumplir el bien o servicio? Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

- Los principios de la gestión de la calidad son:
- enfoque al cliente
- liderazgo
- participación de las personas
- enfoque basado en procesos
- mejora
- toma de decisiones basada en la evidencia
- gestión de las relaciones

3. Diseño Metodológico

Se toma como punto de referencia la implementación en el Colegio Maximino Poitiers para el desarrollo de la propuesta, siendo una experiencia positiva y con grandes beneficios a nivel educativo, financiero y administrativo, así como el impacto social y ambiental generado.

Es así como La Calidad y La mejora continua deben ser la base para asegurar la estabilidad del proceso educativo institucional, cuando existe crecimiento y desarrollo en una institución, es importante la identificación de cada paso llevado a cabo, implementando acciones preventivas, correctivas y de análisis para la satisfacción de los clientes, se trata de una forma de mejorar la calidad en las instituciones educativas. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa (2015).

Como modelo de Negocio se estudió al Colegio Campestre Maximino Poitiers ubicado en la localidad de Suba, quienes inquietos por el gasto de papel, falta de espacio y su gran preocupación del Medio ambiente optaron hace más de tres años por un sistema de Calidad en las plataformas virtuales.

Es así como cada día más instituciones educativas se preocupan por vincular la calidad a cada uno de sus procesos. De este modo, la implementación de sistemas de gestión y normas técnicas diseñadas especialmente para este sector ya son una necesidad así como lo son para otros sectores (NTC-ISO 9001).

3.1 Tipo de estudio

El presente Modelo de Negocios, se basa en una investigación cuantitativa, como lo menciona Bernal (2016) esta se caracteriza por:

- **Ser analítica:** la ciencia aborda problemas específicos y trata de descomponer sus elementos, con la finalidad de entenderlos de manera integral y en sus relaciones con el medio que los rodea. El presente proyecto busca dar solución a las instituciones educativas para brindar un servicio educativo de calidad, alcanzando la excelencia a través de la mejora en los procesos, reduciendo en gran medida el uso del papel, con lo cual se genera una política que proteja el medio ambiente y una mejora en la comunicación entre el cliente interno y externo, entre otras.
- **El conocimiento científico es legal:** busca leyes y se apoya en pautas generales, estas leyes deben servir como marco de referencia.
- **El conocimiento científico es predictivo:** La ciencia supone los fenómenos del pasado para proyectarlos al futuro. A partir de resultados de investigación se predicen nuevos hechos y

consecuencias. El presente proyecto nos muestra la historia que ha tenido las Normas ISO 9000, y como a través del tiempo se ha logrado consolidar un mejor servicio de calidad, aplicado a todos los campos de la industria y servicios.

- **La ciencia es útil:** busca la verdad y la objetividad de los resultados, pero en particular solucionar problemas. El presente proyecto busca ser una solución para las instituciones educativas, logrando la calidad y la excelencia.

Según Bernal (2016) en investigación el método científico es el conjunto de etapas, componentes y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados se acepten como válidos para la comunidad científica. Esto quiere decir que dentro del modelo general de investigación científica cuantitativa existen varios procesos de investigación y que en este caso el proceso guía es: Proceso de investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista.

3.1.1 Alcance o tipo Investigación: Se considera como investigación descriptiva aquella que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio, tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas, de acuerdo con Bernal (2016), una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto. Esta investigación descriptiva está soportada principalmente en la encuesta.

El presente proyecto describe de forma clara la experiencia vivida en el Colegio Maximino Poitiers con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad novedoso, actual y mediado por el uso de las TIC, el cual ha generado grandes avances y un alto posicionamiento en el mercado educativo con relación a las demás Instituciones Educativas.

3.1.2 Temporalidad del Proyecto: La temporalidad del presente proyecto es seccional o transversal, ya que la información del objeto de estudio se obtiene una única vez en un momento dado. Según Bernal (2016), estos estudios son especies de “Fotografías instantáneas” del fenómeno objeto de estudio. En este caso se realizó una encuesta en una fecha determinada, para medir la viabilidad del proyecto.

3.2 Población y muestra

De acuerdo con Bernal (2016), población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo, la define

como la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia.

Se identifica como la población objeto los colegios privados del sector de Suba, es importante conocer sus características socio económicas, Méndez (2016), como estrategia de incursionar en el mercado se aplicó una encuesta, para conocer sus apreciaciones sobre la viabilidad de una unidad de negocio para los sistemas de calidad en instituciones educativas con resultados superiores en las pruebas del estado para un total de 238 Colegios.

3.3 Instrumentos

Según Muñoz Giraldo et. Al. (2001), la investigación cuantitativa utiliza varios instrumentos y técnicas para la recolección de información. En este caso hemos utilizado la Encuesta, con este instrumento se busca estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos, de una forma confiable y valida.

La encuesta está elaborada por cinco preguntas para conocer la viabilidad de la unidad de negocio, con opción múltiple que proporcionan información limitada (Bernal 2009), las cuales se formularon a través de los correos electrónicos suministrados por la dirección del Colegios privados de la localidad de suba.

3.4 Procedimientos

El cuestionario es enviado virtualmente a 238 instituciones educativas, a quienes se les invita a participar en una encuesta acerca de la viabilidad de adquirir los servicios de una unidad de negocios que se dedique a realizar sistemas de gestión de calidad en la nube, con los siguientes objetivos, el primero de ellos es conocer la importancia que tiene en su Colegio liderar procesos administrativos y la importancia que se le da a los sistemas de calidad Iso 9001 en su Institución Educativa y el segundo objetivo es conocer, si se contrataría un sistema que le permite visualizar la información en tiempo real de sus procesos de gestión de forma personalizada a través de cualquier dispositivo, creando así políticas amigables con el medio ambiente. Luego esta información será tabulada y graficada para poder analizar los datos obtenidos y generar las conclusiones que nos darán la viabilidad del proyecto para el inicio del mismo.

4: Resultados

4.1 Estudio de mercado

4.1.1 Análisis del contexto donde se desarrollará el proyecto: El principal objetivo de la norma es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad. En base a esta norma y la información que contiene, las empresas crean objetivos para la mejora de sus procesos operativos con la finalidad de controlar los aspectos más importantes de sus actividades de producción o prestación de servicios.

Cabe mencionar que el éxito de los sistemas de calidad lo da el personal de las Instituciones Educativas, desde Recursos Humanos se debe lograr que cada uno de sus integrantes alimente constantemente el sistema, argumenta Samaniego (2009), con la certificación, las Instituciones Educativas pueden mejorar notablemente su gestión de calidad y complementar esta aplicación con otros procedimientos relacionados a la estructura, capacitaciones y auditorías a nivel interno y externo.

De acuerdo al modelo del sistema educativo Colegio Campestre Maximino Poitiers, se decide realizar un estudio de mercado para los colegios similares a este, con las siguientes características:

Pruebas superior saber con un nivel superior B. Este resultado es la clasificación de colegios que consiste en clasificar a cada colegio en 1 de 5 categorías de desempeño general: A+, A, B, C, D donde A+ es la más alta y D la más baja. La siguiente tabla muestra el porcentaje de resultados para los Colegios de Bogotá.

Tabla 4

Número y porcentaje de colegios por categoría

CATEGORIA	COLEGIOS	PORCENTAJE %
A+	316	28,4
A	283	25,4
B	375	33,6
C	129	11,6
D	11	1
TOTAL	1114	100%

Fuente: Pruebas Saber 11. (SED 2015)

Se escoge para la realización del estudio de mercado la localidad de Suba por su gran número de habitantes. La población en edad escolar(PEE), corresponde a las niñas, niños y adolescentes entre 3y 16 años a quienes se les debe garantizar el acceso a la educación y que por tanto solicitan cupos en el sector educativo. La distribución de la población en edad escolar por localidades muestra alta concentración en: Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Engativá y Bosa, similar a lo registrado en términos de población total. (DANE 2015). Por consiguiente, Según la localidad de suba cada día crece más en su población escolar, por ello se hace énfasis en comercializar en esta localidad.

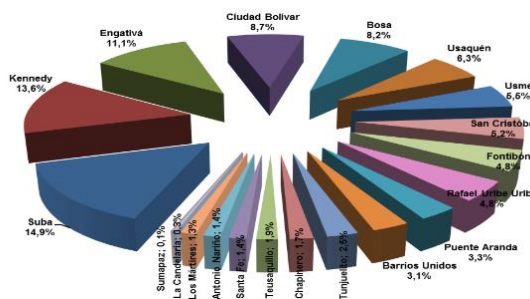


Gráfico 1. Distribución de la población por localidades en Bogotá. Fuente: (DANE 2015)

4.1.2 Análisis del sector económico donde se encuentra el proyecto: Según las proyecciones de población del DANE y la Secretaría Distrital de Planeación-SDP, en los últimos 10 años la población de Bogotá creció 1,41%. La tendencia de la población de Bogotá, le permite a la Secretaría de Educación del Distrito (SED), formular políticas, estrategias y proyectos educativos que respondan a la demanda de la población, tanto a nivel local como distrital, con ello se pretende garantizar el derecho a una educación incluyente, con calidad y gratuidad. “Caracterización del Sector Educativo de Bogotá, año 2015”.

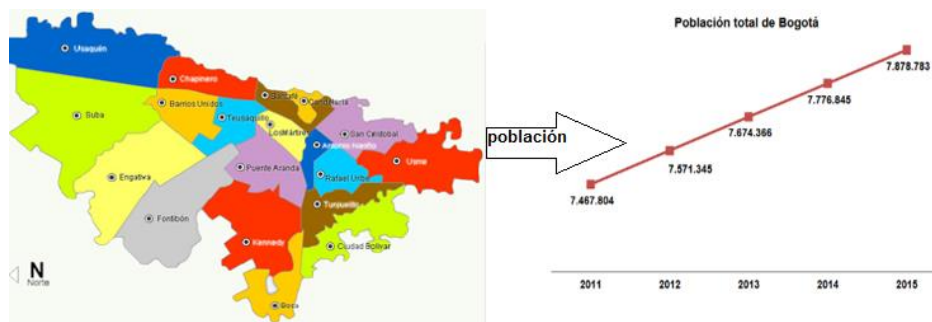


Figura 2. Población por localidades en Bogotá. Fuente: (DANE 2015)

El producto tiene un vasto mercado en Bogotá, a nivel regional o nacional. Según los datos del DANE (2015), se establece que en la capital colombiana la oferta educativa en Bogotá está conformada por 2.170 entre colegios privados y públicos. Establecimientos educativos Bogotá, D.C. Año 2015 En Bogotá.

Según las proyecciones de población del DANE y la Secretaría Distrital de Planeación-SDP, en los últimos 10 años la población de Bogotá creció 1,41%. La tendencia de la población de Bogotá, le permite a la Secretaría de Educación del Distrito (SED), formular políticas, estrategias y proyectos educativos que respondan a la demanda de la población, tanto a nivel local como distrital, con ello se pretende garantizar el derecho a una educación incluyente, con calidad y gratuidad. “Caracterización del Sector Educativo de Bogotá, año 2015”.

El producto puede tener un vasto mercado en Bogotá, a nivel regional o nacional. Según los datos del DANE (2015), se establece que en la capital Colombiana la oferta educativa en Bogotá está conformada por 2.170 entre colegios privados y públicos. Establecimientos educativos Bogotá, D.C. Año 2015 En Bogotá.

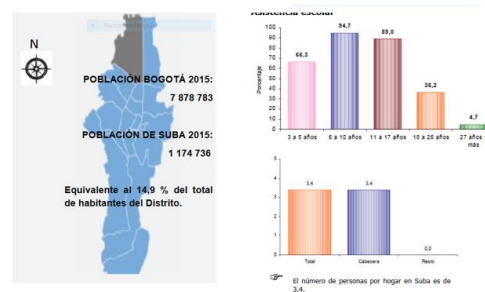


Figura 3. Distribución de la población de la localidad de suba. Fuente: (DANE 2015)

Suba es la primera localidad en número de habitantes (1 millón 18 mil habitantes, 14% del total) similar a la población de Bucaramanga (1 millón 2 mil habitantes). La tasa de desempleo de Suba (6,68%) es la séptima más baja en la ciudad, Presupuesto Localidad de Suba 2009 – 2012. En Suba, el Plan de Inversiones del Plan de Desarrollo para el período 2009 - 2012 asciende a \$144.122,47 millones. En Suba las principales actividades de las empresas (26.346) son el comercio y reparación de vehículos automotores (9.232), seguido de actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler (4.541). (Cámara de comercio Bogotá 2009).

4.1.3 Generalidades del sector donde pertenece el proyecto: Este sector está ubicada en el norte de Bogotá; representa el 11,7% del área total de la ciudad. Es la tercera localidad en extensión territorial con (10.056 hectáreas, ha). Posee 3.338 ha. De suelo rural y 874 ha. De suelo de expansión. Limita por el norte con el municipio de Chía, al sur con las localidades de Barrios Unidos y Engativá, al oriente con la localidad de Usaquén y al occidente con el municipio de Cota. Por su posición geográfica Suba se considera una localidad de conexión entre las localidades de Bogotá y el norte de Cundinamarca. En esta zona urbana hay presencia de todas las clases socioeconómicas: el 35,5% de predios son de estrato 3 y ocupa la mayor parte del área urbana local; el 28% pertenece a predios de estrato 2; el 16,7% de los predios son estrato 5; el 15% pertenece al estrato 4; el 1,4% a estrato 6 y el 3% restante corresponde a predios sin estrato. (Cámara de comercio de Bogotá 2007)

En cuanto a su estructura empresarial y su tejido productivo, La localidad Suba registró una estructura empresarial concentrada en el sector de los servicios (75%), otros sectores representativos para la economía local fueron la industria (13,5%) y la construcción (8,4%). La mayor participación del sector servicios es el resultado de la alta concentración del comercio (37% de las empresas) que, además, representó el eje de la economía local y en menor medida por la actividad de servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler (12%), la actividad de los hoteles y restaurantes (7,3%) y la actividad de transporte, almacenamiento y comunicaciones (6,4%) (Cámara de comercio de Bogotá 2007).

Tabla 5

Distribución de las actividades económicas de la localidad de suba

Subsector	Microempresa	Pequeña	Mediana	Grande	Total
Intermediación financiera	98	17328	9	0	17435
Comercio y reparación de vehículos automotores	1697	2155	1544	2019	7415
Industrias manufactureras	1167	1081	1606	2072	5926
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	1184	2283	850	889	5206
Construcción	660	1338	745	297	3040
Agricultura	148	194	204	277	823
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	298	254	190	47	789
Hoteles y restaurantes	230	153	181	184	748
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales	166	262	66	18	512
Educación	294	169	0	0	463
Servicios sociales y de salud	132	160	60	0	352
Explotación de minas y canteras	46	133	40	17	236
Suministro de electricidad, gas y agua	44	67	8	0	119
No informa	41	0	0	0	41
Total	6205	25577	5503	5820	43105

Fuente: Cámara de comercio 2007

4.1.4 Perfil del consumidor del servicio: Suba cuenta con un entorno económico que le ha permitido desarrollar uno de los más grandes mercados de comercio de alimentos, víveres en general, bebidas y tabaco, artículos de ferretería y cerrajería, y productos de vidrio. Por las características socioeconómicas, en su mayoría de estratos 2, 3, 4 y 5, en la localidad hay un alto potencial de mercado con capacidad de compra y con un gran número de personas por atender.

Tabla 6:

Estratificación social de la localidad de suba

VARIABLE	SUBA	BOGOTA
LOCALIZACIÓN	Norte de Bogotá. 10.056 ha. 3.388 ha de suelo rural. 874 ha. de expansión. 259 barrios.	Capital del país. 85.871 ha. 43,785 ha de suelo rural 3.776 ha. de expansión. 2.344 ⁵ barrios.
ESTRATIFICACIÓN	3% de los predios son de estrato 0 ⁷ . 0,3% de los predios son de estrato 1. 28% de los predios son de estrato 2. 35,5% de los predios son de estrato 3. 15% de los predios son de estrato 4. 16,7% de los predios son de estrato 5. 1,4% de los predios son de estrato 6.	2% de los predios son de estrato 0. 7% de los predios son de estrato 1. 29 % de los predios son de estrato 2. 38 % de los predios son de estrato 3. 14 % de los predios son de estrato 4. 5 % de los predios son de estrato 5. 5 % de los predios son de estrato 6.

Fuente: Cámara de Comercio de Bogotá (2007)

Es una de las localidades de Bogotá con facilidad de conexión hacia los municipios del norte y occidente del departamento. Posee importantes áreas de expansión y de crecimiento urbano de la ciudad. La mayor proporción del suelo está destinado al uso residencial neto y urbano integral. De las doce UPZ de la localidad de Suba, cuatro poseen clasificación residencial cualificado: San José de Bavaria, La Alhambra, Niza, y La Floresta; tres UPZ poseen clasificación de desarrollo: La Academia, Guaymaral y Casa Blanca; las otras dos se clasifican como residencial consolidado: Britalia y El Prado.

Suba cuenta con un nivel de cobertura total en servicios públicos domiciliarios como acueducto, energía eléctrica y aseo, con una baja oferta de servicios de salud; ha hecho esfuerzos significativos por reducir el número total de delitos en la localidad. Otro factor favorable es el alto Índice de Condiciones de Vida, al igual que los años promedio de educación en personas mayores de cinco años. (Cámara y Comercio de Bogotá-2007).

4.2 Clientes

4.2.1 Clientes de interés: Los clientes de interés o usuarios se identifican a través de la necesidad que va venido surgiendo de los colegios por lo cual el proyecto está a ofertar solo para el área de educación.

La población de interés esta segmentada en el área de educación para todos los jardines, colegios, instituciones, entre otros que necesiten nuestro servicio en la localidad de Suba Bogotá.

4.2.2 factores influyen en la demanda del bien y/o servicio: Los factores que influyen en la demanda del bien o servicio son es el estudio del mercado, análisis de oferta y demanda para identificar el grupo de clientes aspectos negativos y aspectos positivos.

4.2.3 la capacidad de compra de los segmentos de interés: La capacidad de compra de los segmentos son los siguientes:

Mensurabilidad: Una vez comprado el servicio o producto lo que se realizará será un chequeo sobre la red y su correcto funcionamiento.

Accesibilidad: Todo el personal autorizado tendrá acceso a la plataforma (NUVE) por drive.

Sustancialidad: Es rentable y de mucha ayuda para las entidades.

Confiabilidad: Es seguro, duradero y lo maneja cada institución.

4.2.4Cuál es el grado de satisfacción actual: El grado de la satisfacción del producto cuando inicien a utilizarlo a consumirlo es valioso, ya que les ahorra tiempo, trabajo, recursos, talento humano, todo accesible, en minutos obtienes la información deseada, no hay que estar descargando o actualizando software, entre otros.

4.2.5 Necesidades, expectativas y riesgos de los usuarios o clientes: Las necesidades del cliente es tener una herramienta que le facilite el trabajo con la información y ahorre a la entidad dinero y las expectativas mejorar el servicio, facilidad y acceso a la información.

Los riesgos que podría percibirse para el usuario o cliente es falta de luz e internet, ya que sin estas dos no se puede acceder a la plataforma, no obstante la ventaja del sistema es que desde cualquier dispositivo que se tenga datos se puede acceder al sistema.

4.3 Demanda

Cuando se habla de demanda, se refiere uno a la cantidad de bienes o servicios se solicitan o se desean en un determinado mercado de una economía a un precio específico. Méndez, (2016)

4.3.1 Cuántos conforman la demanda actual y potencial del mercado de interés?: En el mercado hay varios productos parecidos a los que estamos ofertando como Orfeo, software ISO 9001, ISO Tools, entre otros. Pero la mayoría maneja software y el producto que estamos ofertando dentro del nuestro proyecto no necesita de eso solo maneja una plataforma que se carga a través de una Nube.

4.3.2. ¿Cómo ha evolucionado la demanda del bien o servicio?: La evolución de la demanda del bien o servicio a través de diferentes herramientas que dependen de factores relacionados tanto con el cliente como de su entorno inmediato, por lo cual se debe tener la disponibilidad de la herramienta y estar en constante cambio y actualización de la herramienta tecnológica.

4.3.3 Proyección de la demanda: la demanda se proyecta porque se observa la necesidad de tener esta herramienta en las organizaciones tanto privadas o como públicas en el sector de educación. ¿Se utiliza un método confiable? El método confiable que se utiliza es el del DRIVE que cada organización tiene acceso al mismo y ellos son quienes deciden quienes más tiene acceso y a que información según el interés.

Las relaciones proyectadas son coherentes realizando un flujo de caja menor con algunas proyecciones para el inicio del proyecto, pero a medida que crezca y se esparza la calidad del sistema de gestión de calidad el cual es la herramienta, así mismo se ampliara el proyecto y sus números. La proyección de la demanda es acorde con el horizonte del proyecto, ya que lo que se quiere es vender la herramienta tecnológica para facilitar el trabajo a la organización. Y para que sea acorde con la demanda nos corresponde iniciar a difundir la herramienta y a darla a conocer por los diferentes medios ya que es nueva.

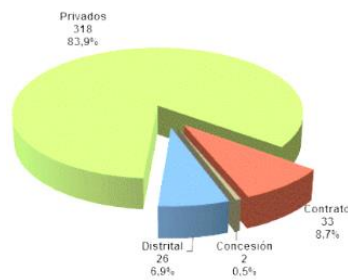
4.3.4 Frecuencia adquiere el bien o servicio: Para adquirir el bien o servicio solo se necesita de una vez para que la organización inicie a disfrutar de la herramienta que ofrecemos. Luego se realizará seguimiento al funcionamiento.

4.4 Mercado objeto

El Mercado objeto del proyecto se encuentra concentrado en la Localidad de Suba. Es la localidad con mayor número de personas (212.147) matriculadas en preescolar, primaria y secundaria en Bogotá. La distribución en términos de matrícula por sector educativo se concentra en la educación no oficial: el 57,5% de la población matriculada estudia en instituciones privadas y el resto (42,5%) en instituciones oficiales.

El Mercado objeto del proyecto se encuentra concentrado en la Localidad de Suba. es la localidad con mayor número de personas (212.147) matriculadas en preescolar, primaria y secundaria en Bogotá. La distribución en términos de matrícula por sector educativo se concentra en la educación no oficial: el 57,5% de la población matriculada estudia en instituciones privadas y el resto (42,5%) en instituciones oficiales.

La oferta educativa en la localidad está dada por 380 colegios privados, con la siguiente distribución (DANE 2015).



Gráfica 2. Establecimientos educativos de la localidad de Suba. Fuente: Establecimientos educativos de la localidad de Suba, (DANE 2015).

La calidad de la educación, según los resultados de las pruebas realizadas por la SED, muestra en Suba niveles superiores al conjunto de Bogotá en básica primaria y secundaria. En primaria y secundaria, las instituciones no oficiales superaron a las oficiales. Estos datos permiten evidenciar una gran oportunidad de negocio para el proyecto, siendo el mercado objetivo los colegios privados, correspondientes a los extractos 3, 4,5 y 6 de la localidad como prioridad para llevar a cabo la implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

4.4.1. Componente: demanda-oferta –comercialización: El Mercado objeto del proyecto se encuentra concentrado en la Localidad de Suba. La oferta educativa en la localidad está dada por 380 colegios privados. La demanda del proyecto está proyectada en llegar a los 380 colegios privados de la localidad de Suba.

4.4.2. Fuentes de información primaria y secundaria: Fuentes Primarias: Alcaldía Mayor de Bogotá, Dane, Secretaria Distrital de Planeación, Secretaria de Educación de Bogotá, Cámara de Comercio de Bogotá. Fuentes Secundarias: Periódicos y Revistas del Sector, Información de las Juntas de Acción Comunal, Informes del Sector.

4.4.3 Técnicas, criterios y supuestos adoptados para hacer proyecciones:

El instrumento aplicado fue una encuesta a los posibles consumidores, con el cual se recogió, sistematizo y analizo los resultados. La encuesta se envió a 238 Instituciones Educativas privadas en la Localidad de Suba. El Formulario fue aplicado en google drive y enviado a e-mails según información de Colegios.

4.4.4 Tendencias del sector al que pertenece el proyecto a corto y mediano plazo: A corto Plazo: Suba es la primera localidad en número de habitantes (1 millón 18 mil habitantes, 14% del total) similar a la población de Bucaramanga (1 millón 2 mil habitantes). La tasa de desempleo de Suba (6,68%) es la séptima más baja en la ciudad, Presupuesto Localidad de Suba 2009 – 2012. En Suba, el Plan de Inversiones del Plan de Desarrollo para el período 2009 - 2012 asciende a \$144.122,47 millones. En Suba las principales actividades de las empresas (26.346) son el comercio y reparación de vehículos automotores (9.232), seguido de actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler (4.541). (Cámara de comercio Bogotá 2009).

A largo Plazo: Por datos encontrados en el (DANE 2015), la localidad de suba cada día crece más en su población escolar, la calidad de la educación, según los resultados de las pruebas realizadas por la SED, muestra en Suba niveles superiores al conjunto de Bogotá en básica primaria y secundaria

4.4.5 Escenarios futuros a partir de los registros históricos y la situación actual: Los posibles escenarios que presentan estos datos son evidenciar una gran oportunidad de negocio para el proyecto, siendo el mercado objetivo los colegios privados, correspondientes a los extractos 3, 4,5 y 6 de la localidad como prioridad para llevar a cabo la implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

4.4.6 Las oportunidades, riesgos y amenazas que plantea el entorno: Oportunidades: Contar con un gran mercado de colegios privados en los cuales se puede implementar Sistemas de Gestión de Calidad basados en las TIC. Riesgos: No contar con la aprobación de las Instituciones Educativas para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad por parte de nuestra Unidad de Negocios. Amenazas: Que las Instituciones educativas opten por otra entidad promotora en Sistemas de Gestión de Calidad

4.4.7 Análisis del instrumento aplicado a futuros clientes. Se investigó todos los datos demográficos, el Plan de desarrollo y el Plan de Inversiones, la estructura empresarial y el tejido productivo, el contexto, el mercado, la población y proyectos educativos, el análisis económico y la población de la localidad de Suba.

Encuesta aplicada a nuestros posibles consumidores, con el cual se recogió, sistematizo y analizo los siguientes resultados:

1. La encuesta se envió a 238 Instituciones Educativas privadas en la Localidad de Suba, con resultados superiores en pruebas del estado, de los cuales 27 Colegios respondieron.
2. Formulario aplicado en google drive enviado a e-mails según información de Colegios.

4.4.8 Resultados de Histogramas

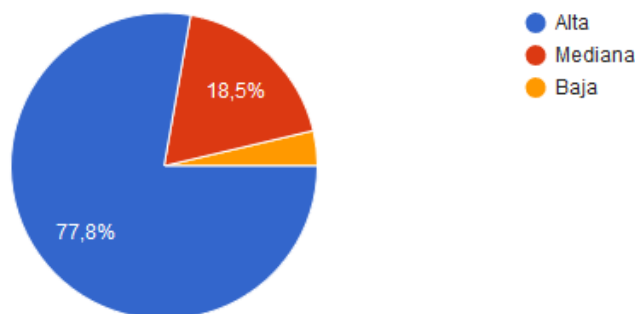


Gráfico 3: Aceptación de la propuesta de viabilidad. Fuente: Los Autores.

Para el 77 % de la muestra de la población encuestada le da una importancia alta a los sistemas de gestión de calidad, el 18,5 % le da una mediana importancia y el mínimo porcentaje 3,7% manifestó que es baja la importancia para estos nuevos productos. La mayoría coincide que es de gran ayuda una empresa que le apoye en los procesos de sistemas de calidad. Las personas encuestadas respondieron de la siguiente forma:

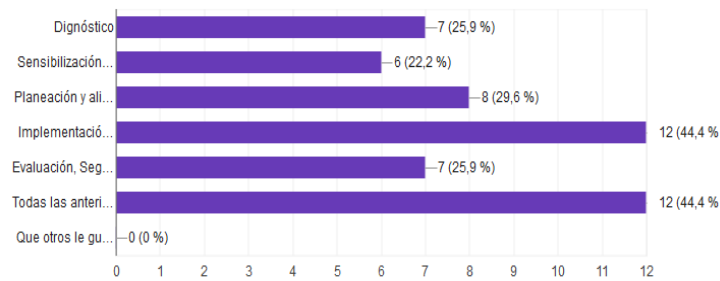


Gráfico 4. Servicios que contrataría en función de un sistema de gestión de Calidad. Fuente: Los autores.

Para el 44,4 % de los encuestados es importante un sistema de gestión de calidad a través de la implementación de este proceso, para el otro 44 % coincidió que al adquirir todos los servicios ofrecidos mejorarán sus procesos administrativos, para el 29,6 % es importante contratar una planeación y alineación del sistema, se observa un empate entre el diagnóstico y la evaluación, Seguimiento y acompañamiento el cual corresponde al 25,9 %, el 22,2 % considera que la Sensibilización y Formación también es importante. Según estos resultados es viable la posibilidad de adquirir cualquier servicio que ofrezca una unidad de negocio en sistemas de gestión de calidad.

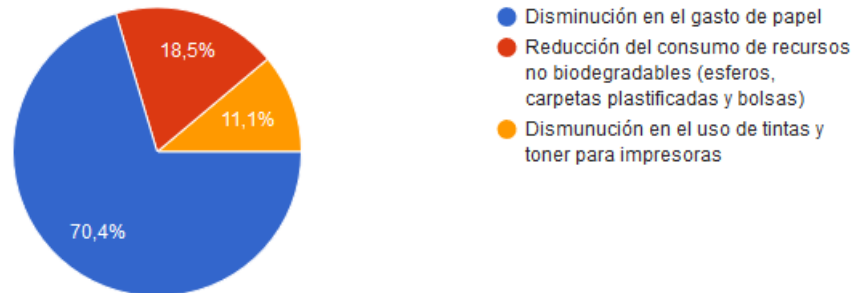
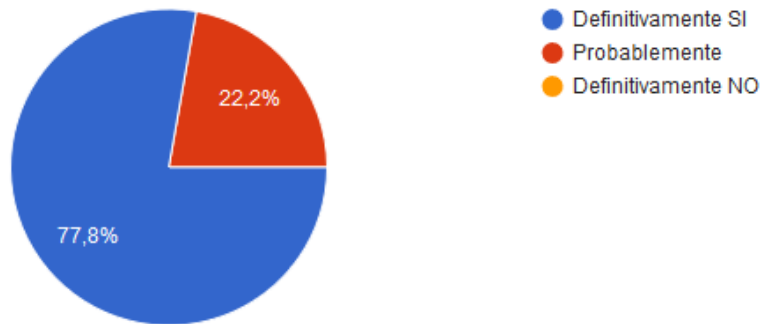


Gráfico 5 Figura 8: Acciones más amigables con el planeta. Fuente: Los autores

En cuanto a las acciones más amigable para el medio ambiente, el 70,4 % de los encuestados considera que es importante la disminución en el gasto de papel, el 18,5% opino que se reduce el Consumo de recursos no biodegradables los cuales se indican como esferos, carpetas plastificadas y bolsas, el 11,1 % considera que se disminuye el uso de tintas y tóner para impresoras.



Gráfica 6. interés por un sistema amable con el medio ambiente. Fuente: Los autores

El 77,8% estaría interesado en conocer un sistema de calidad amable con el medio ambiente, el 22,2 % respondió que probablemente lo haría, no hubo una respuesta negativa para esta pregunta, donde se concluye que se da importancia significativa a l medio ambiente considerando los postulados s anteriores en la pregunta 5.

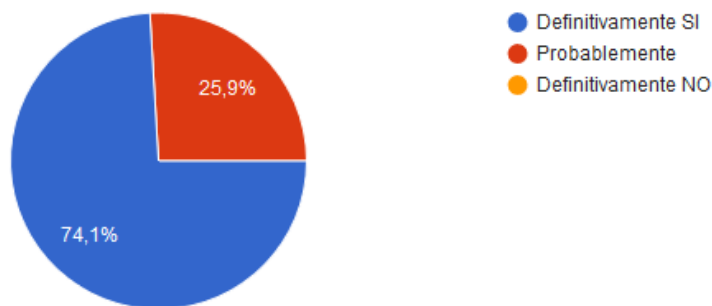


Gráfico 7: Interés por adquirir un sistema de gestión de Calidad. Fuente: Los autores

En la última pregunta se hizo énfasis si existiera una unidad de negocio que ayude a mejorar los procesos administrativos en la institución educativa y además de ello crea políticas amigables con el medio ambiente, el 74,1 % respondió que definitivamente si lo contrataría.

5. Aspectos técnicos

5.1 Macro localización

La macro localización es la localización general del proyecto, es decidir la zona general en donde se instalará la empresa o negocio, la localización tiene por objeto analizar los diferentes lugares donde es posible ubicar el proyecto, con el fin de determinar el lugar donde se obtenga la máxima ganancia, si es una empresa privada, o el mínimo costo unitario, si se trata de un proyecto desde el punto de vista social.

Así mismo consiste en la ubicación de la empresa en el país, en el espacio rural y urbano de alguna región. En estos métodos se le asigna un valor a cada una de las características de la localización, evaluando estas características en cada zona que se tome en cuenta para la realización del proyecto, quien tenga mayor puntuación será el lugar elegido donde se instalará el proyecto. Por ello se deben ver las facilidades y costos de la mano de obra e insumos; materias primas, energía eléctrica, actitud de la comunidad, zonas francas, condiciones sociales y culturales. El proyecto estará ubicado en Bogotá, específicamente en la localidad de suba.

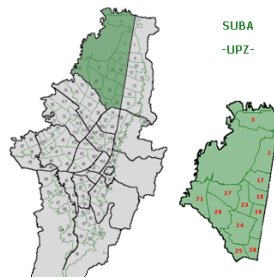


Figura 5. Localización de la zona de estudio.

Datos demográficos (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2017):

- Número de Habitantes: 1.200.000 Aprox.
- Extensión: 10.056 Hectáreas.
- Límites: Por el Norte: con el municipio de Chía, con el Río Bogotá de por medio, Por el Sur: con la localidad de Engativá y Barrios Unidos, Por el Oriente: con la localidad de Usaquén, con la Avenida Paseo de los Libertadores o Avenida Carrera 45 de por medio, Por el Occidente: con el municipio de Cota con el Río Bogotá de por medio.

5.2 Micro localización

Micro localización es el estudio que se hace con el propósito de seleccionar la comunidad y el lugar exacto para elaborar el proyecto, en el cual se va elegir el punto preciso, dentro de la macro zona, en donde se ubicará definitivamente la empresa o negocio, este dentro de la región, y en ésta se hará la distribución de las instalaciones en el terreno elegido, Méndez 2008.

En la micro localización deben tomarse varios aspectos importantes como la localización urbana, suburbana o rural para el transporte del personal, disponibilidad de servicios, condicionar las vías urbanas y de las carreteras, la recolección de basuras y residuos, restricciones locales Impuestos, tamaño del sitio, forma del sitio, características topográficas del sitio, así como condiciones del suelo en el sitio, entre otras cuestiones. El espacio donde se desarrollarán las actividades del negocio propuesto tendrá un área de 30 metros cuadrados aproximadamente y tendrá una distribución de como se muestra en la figura 9 siguiente:

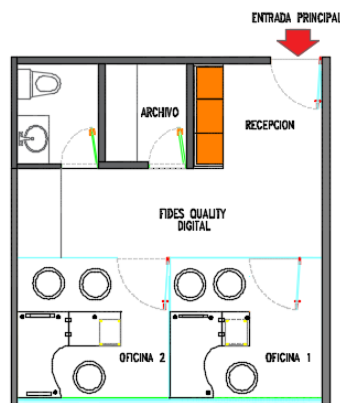


Figura 6. Plano de la oficina. Fuente: los autores.

5.3 Análisis de recursos del proyecto educativo

En este aparte, se presenta los diferentes recursos que se consideran son los requeridos para un excelente servicio y oferta de los diferentes productos a comercializar. Productos a comercializar en los sistemas de Calidad iso 9001 versión 2015. Los cuales presentan las siguientes características.

5.3.1 Diagnóstico:

- Revisión de documentación requerida para sistemas de calidad análisis de documentación versus a la norma iso 9001 v 2015

- Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance en las Instituciones educativas.
- Determinar riesgos y oportunidades de acuerdo con los requisitos de la norma, aplicables en Instituciones educativas.
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.

5.3.2 Sensibilización y Formación para la implementación en la nueva iso 9001 versión 2015 (aplica solo para aquellos que están certificados en versiones anteriores) donde se determinan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad en las Instituciones educativas.

- Integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en el PEI del colegio
- Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos en la red
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos
- Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados a las Instituciones educativas externamente e internamente son conformes a los requisitos.
- La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo de gestión en IE
- Asignar Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo en el PEI en las Instituciones educativas.
- Liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente
- Reuniones periódicas para socializar el sistema, visualizando en el sistema donde están los procesos.
- Determinar los requisitos esenciales para los productos y servicios a diseñar y desarrollar, según el PEI.
- Crear cuadro de mando de los procesos de dirección estratégica de las instituciones educativas.
- Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición de cada direccionamiento estratégico en la institución educativa.
- Definir aplicativos para cada proveedor externo e interno de la institución.
- Evaluar procesos e implementar cambios los resultados previstos para estos procesos en la red

- Reuniones periódicas para socializar el sistema, visualizando en el sistema de la red donde están los procesos.
- Crear cuadro de mando de los procesos de dirección estratégica de las instituciones educativas
- Direccionar cada proceso donde se crea, como se alimenta y quien lo visualiza en la red.

5.3.3 Implementación del Sistema

- Aplicar todos los requisitos de esta norma internacional aplicables dentro del alcance determinado del sistema de gestión de la calidad para las instituciones educativas.
- Proporcionar de forma consistente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables
- Revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica del organigrama del Colegio.
- Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas.
- El seguimiento de las percepciones de los clientes internos y externos en cumplimiento de sus necesidades y expectativas.
- Compromiso de cumplir los requisitos aplicables en la norma iso 9001 adaptable en las para las instituciones educativas.
- Reuniones periódicas en las instituciones educativas para socializar el sistema, generando talleres para la visualización y aplicación de los procedimientos en el sistema.
- El valor se cancela directamente a la empresa auditora contratada quien otorga el sistema de Gestión de Calidad.

5.3.4 Evaluación, Seguimiento, actualización y acompañamiento

- Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado en las instituciones educativas
- Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estos asuntos externos e internos de las instituciones educativas.
- Mejorar continuamente el manejo, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Revisar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad en la red

- Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios
- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.

5.4 Terrenos

Se presenta a continuación la cantidad de metros cuadrados requeridos y su valor. Es de aclarar que se arrendará un local en el centro comercial de suba el espacio el cual tiene un valor por metro cuadrado de \$40.000. Este punto está ubicado en un punto neurálgico y central del sector.

Tabla 7.

Presupuesto de terrenos

DESCRIPCIÓN	METROS CUADRADOS	VALOR METRO CUADRADOS	VALOR TERRENO
OFICINA	30	\$ 40.000	\$ 1.200.000

Fuente: los autores

5.5 Presupuesto de inversión: La siguiente tabla presenta un listado de recursos y sus valores en el mercado.

Tabla 8 *Presupuesto de muebles y enseres*

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN DE UN PROYECTO	
CONCEPTO	VALOR
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 8.500.000,00
MUEBLES Y ENCERES	\$ 1.789.100,00
VEHICULOS	\$ -
TECNOLOGIA	\$ 1.050.700,00
Gastos Pre operativos	\$ -
MATERIAS PRIMAS	\$ -
EFFECTIVO	\$ 34.675.000,00
TOTAL	\$ 46.014.800,00

Fuente: los autores

5.5.1 Presupuesto de personal requerido

Tabla 9:

Presupuesto de personal requerido

Año 1				
Arrendamiento	Salarios administrativos y comerciales	COMISIONES	Depreciacion	Total
850.000,00	8.400.000,00	0,00	529.143,33	9.779.143,33
Año 2				
Arrendamiento	Salarios administrativos y comerciales		Depreciacion	Total
878.900,00	8.652.000,00	0,00	529.143,33	10.060.043,33
Año 3				
Arrendamiento	Salarios administrativos y comerciales		Depreciacion	Total
908.782,60	8.911.560,00	0,00	529.143,33	10.349.485,93
Año 4				
Arrendamiento	Salarios administrativos y comerciales		Depreciacion	Total
939.681,21	9.178.906,80	0,00	529.143,33	10.647.731,34
Año 5				
Arrendamiento	Salarios administrativos y comerciales		Depreciacion	Total
971.630,37	9.454.274,00	0,00	529.143,33	10.955.047,71

Fuente: los autores

5.5.2 Presupuesto de mano de obra directa: La siguiente tabla muestra los diferentes recursos que se requieren para la operación del servicio:

Tabla 10

Presupuesto de recursos requeridos en la operación.

PRESUPUESTO DE MANO DE OBRA DIRECTA					
AÑO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SALARIOS	\$ 36.000.000	\$ 36.000.000	\$ 36.000.000	\$ 36.000.000	\$ 36.000.000
DESTAJO	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
CARGA PRESTACIONAL	\$ 18.360.000	\$ 18.360.000	\$ 18.360.000	\$ 18.360.000	\$ 18.360.000
TOTALES	\$ 54.360.000	\$ 54.360.000	\$ 54.360.000	\$ 54.360.000	\$ 54.360.000

Fuente: los autores

5.5.3 Balance inicial del proyecto educativo

Tabla 11

Presupuesto de recursos requeridos en la operación.

BALANCE INICIAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS C.P.	
CAJA	\$ 46.014.800,00	SOBREGIROS	
BANCOS		PRESTAMOS	\$ 26.014.800,00
INVENTARIOS		IMPUESTOS POR PAGAR	
INVERSIONES CP			
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 46.014.800,00	TOTAL PASIVOS C.P	\$ 26.014.800,00
PROPIEDAD PLANTA Y E.		PASIVOS L.P	
		TOTAL PASIVOS	
		\$ 26.014.800,00	
MUEBLES Y ENSERES			
MAQUINARIA Y EQUIPO		APORTE SOCIOS	\$ 20.000.000,00
VEHICULOS			
EQ. TECNOLOGICOS			
(-) DEPRECIACION		UTILIDAD PERIODO	
TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y E.	\$ 0,00		
		TOTAL PATRIMONIO	
		\$ 20.000.000,00	
OTROS ACTIVOS			
OTROS ACT.	\$ 0,00		
TOTAL ACTIVOS	\$ 46.014.800,00	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 46.014.800,00

Fuente: Los autores

5.5.4. Estado de pérdidas y ganancias a cinco años

Tabla 12 de pérdidas y ganancias a cinco años

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS AÑO 2		ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS AÑO 3	
VENTAS	\$ 287.061.000,00	VENTAS	\$ 375.142.995,00
DCTO VENTAS	\$ 0,00	DCTO VENTAS	\$ 0,00
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 251.765.133,33	(-) COSTO DE VENTAS	\$ 310.810.355,53
UTILIDAD BRUTA	\$ 35.295.866,67	UTILIDAD BRUTA	\$ 64.332.639,47
(-) GASTOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	\$ 26.059.683,33	(-) GASTOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	\$ 29.767.114,23
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 9.236.183,33	UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 34.565.525,23
(-)GASTOS FINANCIEROS	\$ 2.854.055,28	(-)GASTOS FINANCIEROS	\$ 1.859.993,71
(+) OTROS INGRESOS	\$ 0,00	(+) OTROS INGRESOS	\$ 0,00
(-) OTROS EGRESOS	\$ 0,00	(-) OTROS EGRESOS	\$ 0,00
UOADI	\$ 6.382.128,05	UOADI	\$ 32.705.531,52
IMPO RENTA	\$ 2.106.102,26	IMPO RENTA	\$ 10.792.825,40
UTILIDAD	\$ 4.276.025,79	UTILIDAD	\$ 21.912.706,12

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS AÑO 4		ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS AÑO 5	
VENTAS	\$ 471.304.974,00	VENTAS	\$ 577.321.995,00
DCTO VENTAS	\$ 0,00	DCTO VENTAS	\$ 0,00
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 375.273.254,10	(-) COSTO DE VENTAS	\$ 446.342.852,80
UTILIDAD BRUTA	\$ 96.031.719,90	UTILIDAD BRUTA	\$ 130.979.142,20
(-) GASTOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	\$ 33.788.968,30	(-) GASTOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	\$ 38.190.720,46
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 62.242.751,60	UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 92.788.421,75
(-)GASTOS FINANCIEROS	\$ 699.275,94	(-)GASTOS FINANCIEROS	\$ 0,00
(+) OTROS INGRESOS	\$ 0,00	(+) OTROS INGRESOS	\$ 0,00
(-) OTROS EGRESOS	\$ 0,00	(-) OTROS EGRESOS	\$ 0,00
UOADI	\$ 61.543.475,66	UOADI	\$ 92.788.421,75
IMPO RENTA	\$ 20.309.346,97	IMPO RENTA	\$ 30.620.179,18
UTILIDAD	\$ 41.234.128,69	UTILIDAD	\$ 62.168.242,57

Fuente: los autores

6. Aspectos administrativos y legales

6.1 Tamaño de la Organización

Según la ley 905 del 2 de agosto del 2004 por medio de la cual modifica la ley 590 del 2000, en donde se define el tamaño de las organizaciones según su número de operarios y Activos totales de la misma, se definió que para iniciar el proyecto se puede iniciar con una Microempresa; lo anterior teniendo en cuenta que en los estudios económicos y financieros la compañía no supera los 10 empleados ni los 500 SMLV. A continuación se presenta una tabla donde se clasifican las empresas según la Ley en mención:

Tabla 13: Clasificación de empresas según la ley.

EMPRESA	NO. DE TRABAJADORES	ACTIVOS TOTALES POR VALOR
MICROEMPRESA	NO SUPERIOR A LOS 10 TRABAJADORES	INFERIOR A 500 SMMLV
PEQUEÑA	PERSONAL ENTRE 11 Y 50 TRABAJADORES	ENTRE 501 Y MENOS DE 5000 SMMLV
MEDIANA	PERSONAL ENTRE 51 Y 200	ENTRE 5001 A 30,000 SMMLV

Fuente: <http://www.mipymes.gov.co/publicaciones>

6.2. Tipo de Estructura corporativa (Tipo de sociedad)

Como parte de la propuesta de negocio se debe estructurarse bajo una estructura corporativa o tipo de sociedad según la legislación colombiano según la ANDI los tipos de sociedades se describen en la siguiente tabla. Bajo esta estructura y teniendo en cuenta que la iniciativas de negocio corresponde un riesgo dentro de los primeros años del mismo, se considera que la empresa a crear puede ser una Sociedad por Acciones Simplificadas. (S.A.S), la cual limita el riesgo de pérdida de sus inversionistas al capital de participación que dispuso.

6.3 Definición del nombre

La definición del nombre de toda organización normalmente se da por la iniciativa de los emprendedores, pero bajo lo aprendido en el estudio de mercado, se puede observar que el nombre

debe transmitir lo que se quiere ofrecer, además de ser llamativo y debe tener fácil recordación, lo anterior ayudara de cierta manera a generar valores agregados que permitan tener una ventaja al momento de ejecutar la parte comercial de la compañía. Dicho lo anterior la incoativa de Negocio que se plantea se enfoca en sistemas de Calidad con proyección internacional. Por lo anterior surgió el nombre: Sistemas de Calidad Fides Quality Digital, cuyo eslogan previsto seria Empresa privada que brinda asesorías en Sistemas de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas.

Definición del nombre: Sistemas de Calidad Fides Quality Digital, Empresa privada que brinda asesorías en Sistemas de Calidad para Instituciones Educativas.

Ejecutando la verificación del nombre en el RUES registro único empresarial y social, no se encontraron organizaciones que tengan nombre similar o que presten servicios similares

▶ Realice aquí su consulta empresarial o social

Consulte si una empresa o persona natural está inscrita en el registro mercantil de las cámaras de comercio del país. Escoja el criterio que se ajuste a sus necesidades.

Razón Social Nombre	Razón Social Palabra Clave	Número de Identificación	Matrícula Mercantil	Registro Nacional de Turismo
------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------	---------------------------------

Consulta por palabra clave retorna todas aquellas razones sociales o siglas que incluyen en cualquier orden y lugar las palabras ingresadas.
 Instrucciones adicionales para la consulta de Homonimia y Condiciones de Uso

Razón social:

Advertencia:
 La consulta por Palabra Clave no ha retornado resultados

Figura 07: Registro mercantil de cámara de comercio del país. Tomado de <https://www.rues.org.co/>

6.3.1 Plataforma estratégica

6.3.1.1 Misión: Sistemas de Calidad Fides Quality Digital, es una empresa privada que ofrece servicios para Instituciones Educativas en diagnóstico, planeación, diseño, evaluación e implementación de sistemas de gestión de Calidad ISO 9001 Versión 2015, a través de plataformas digitales cumpliendo con estándares internacionales y locales, ofrecemos una cultura amigable con el planeta. Nuestra información se basa en la documentación de forma personalizada a través de cualquier dispositivo. Mejoramos en 100 % la comunicación y rentabilidad de nuestros clientes.

6.3.1.2 Visión: Nuestra empresa Sistemas de Calidad Fides Quality Digital, en el año 2021, será reconocida por su asesoría en servicios de calidad a nivel nacional cumpliendo con estándares

internacionales, consolidándose como los primeros en sistemas de calidad digitalizados, contamos con profesionales en el desarrollo de sistemas de calidad con competencias en tecnología, articulamos e integramos al ser humano con las necesidades del mundo actual, con responsabilidad.

6.3.2.3 Principios y valores: Nuestra empresa se basa en los principios de las normas ISO, enfoque al cliente, liderazgo, participación personal y enfoque basados en procesos, los cuales van de la mano con valores de

6.3.3.4 Principios basados en las Normas ISO: Enfoque al cliente: “Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.

Liderazgo: “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

Participación Personal: “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”.

Enfoque basado en los procesos: “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. (NTC-ISO 9001).

6.3.4.5 Valores Corporativos: Integridad: somos una organización que se relaciona y brinda un servicio de forma auténtica.

Calidad: Brindamos un servicio de calidad que cumple con todos los requerimientos y requisitos de nuestros clientes.

Modernidad: somos una organización en constante cambio, alineada con la tecnología y la informática.

Productividad: comprometidos en mantener estándares de alta calidad en nuestros servicios.

Respeto al ser humano: somos una empresa comprometida en escuchar, entender y valorar al otro, creando ambientes de armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales, Responsabilidad Social y ambiental: nuestras acciones y esfuerzo están orientadas a la satisfacción de nuestros clientes y al cuidado y protección del medio ambiente.

6.4. Organigrama General:

Bajo la estructura inicial se plantea al siguiente Organigrama como esquema organizacional funciona para la puesta en marcha de la compañía Fides Quality Digital

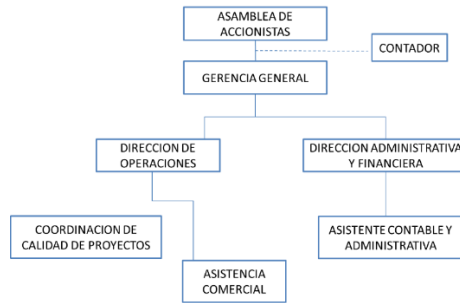


Figura 8: Organigrama de la organización.

6.5 Red de procesos:

Como parte de la Planeación estratégica inicial se plantea una red de procesos básica, la cual presenta la estructura de relación necesaria para iniciar con la idea de negocio, con este diagrama se pretende dar base para la organización, definiendo posteriormente roles y perfiles de cada uno de los procesos involucrados en el desarrollo de la actividad económica de Fides.

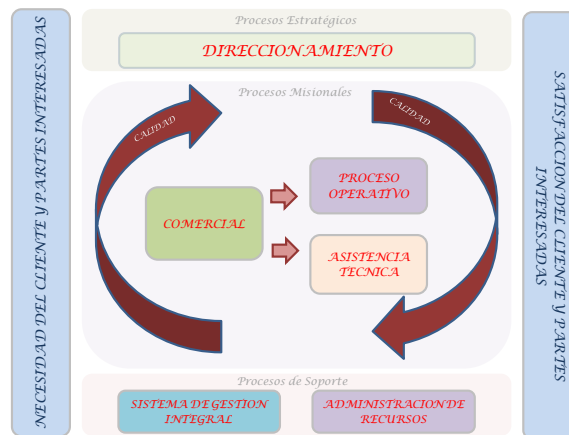


Figura 9: Procesos estratégicos de la organización. Fuente: Quality Digital .

6.5.1 Objetivos Globales: “En el año 2020 seremos el líder en la localidad de Suba, en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en Instituciones Educativas”.

Proveer sistemas de gestión de calidad que brinden soluciones a corto, mediano y largo plazo para optimizar el manejo de la información, faciliten la comunicación, el trabajo en equipo y con la comunidad.

Lograr en cada servicio la satisfacción del cliente y su permanencia con la empresa.

Superar la competencia en servicio, calidad y mejora continua

Concientizar a nuestros clientes en el cuidado y protección del medio ambiente a través de las buenas prácticas y reducción del papel.

6.5.2 Estrategias: Lograr una excelente penetración en el mercado objetivo, a través de un crecimiento de los servicios actuales ofrecidos, por medio de publicidad, promociones, entre otros.

Desarrollar nuevos productos, a través del conocimiento de las necesidades actuales de nuestros clientes. Capacitar continuamente el capital humano de la empresa, logrando así empleados motivados, con habilidades y destrezas que realizan eficaz y efectivamente su labor.

6.5.3 Análisis de sensibilidad y riesgo: En el desarrollo de proyectos empresariales y sociales han surgido nuevos riesgos que influyen en la toma de decisiones y dependen de una escala de conocimiento y calidad de información. Según Bravo la toma de decisiones se clasifica en tres categorías:

- Decisiones en condiciones de certidumbre
- Decisiones en condiciones de riesgo o incertidumbre
- Decisiones en condiciones de incertidumbre total

El presente proyecto respecto al análisis de sensibilidad y riesgo aplica las decisiones en condiciones de certidumbre, ya que se plantea con certeza los resultados de la unidad de negocio, las cuales son:

- No llegar a los colegios objetivo para la implementación de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001 versión 2015.
- El no pago oportuno del servicio
- No contar con el personal idóneo para la implementación del proyecto
- No contar con el compromiso de las entidades educativas para la implementación, ejecución y actualización permanente del Sistema de Calidad ISO 9001 versión 2015.

- No contar con el conocimiento y las herramientas necesarias para enfrentar la competencia.

Pero estas condiciones de certidumbre están contempladas en el desarrollo del proyecto, gracias a la elaboración de una planeación, un diseño de infraestructura, un inventario adecuado de maquinaria y equipo necesarios para la puesta en marcha, un estudio de mercado, un análisis

7. Estudio económico y financiero

7.1 Frente a: Flujo de caja

A continuación se relacionan los nueve productos ofertados y sus costos para la ejecución del proyecto, estos valores se relacionan proporcionalmente según la cantidad de estudiantes de cada institución educativa, el tiempo destinado a su aplicación en meses de ejecución, están descritos los valores del costo real y se hace un estimado del costo final que incluye su administración, imprevistos y utilidad.

Tabla 15 *Productos ofertados relación de costos y su administración*

COMPRA DE MATERIA PRIMA			
PRODUCTO	UNIDADES	COSTO	COSTO TOTAL
Diagnóstico	4	1300000	\$ 5.200.000,00
Sensibilización y Formación	1	8000000	\$ 8.000.000,00
Planeación y alineación estratégica	1	10000000	\$ 10.000.000,00
Implementación del Sistema	5	18700000	\$ 93.500.000,00
Evaluación, Seguimiento y acompañamiento	2	11000000	\$ 22.000.000,00
TOTAL AÑO 1			\$ 138.700.000,00

Fuente: Los autores

En relación a estos productos se aplicó un estudio del flujo de caja donde se analizó el total de productos, gastos administrativos, gastos en publicidad, costos indirectos de fabricación, gastos financieros y se aplicó un porcentaje en impuestos. Se relaciona a continuación los resultados.

Tabla 16 *Flujo de caja 1*

FLUJO DE CAJA						
ITEM	PERIODO 0	PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5
OTROS INGRESOS		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL INGRESOS		\$ 205.500.000,00	\$ 287.061.000,00	\$ 375.142.995,00	\$ 471.304.974,00	\$ 577.321.995,00
COSTOS MATERIA PRIMA (Insumos del producto)		\$ 138.700.000,00	\$ 193.331.000,00	\$ 252.334.035,00	\$ 316.753.312,00	\$ 387.777.806,00
MANO DE OBRA DIRECTA		\$ 54.360.000,00	\$ 54.360.000,00	\$ 54.360.000,00	\$ 54.360.000,00	\$ 54.360.000,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$ 17.909.143,33	\$ 21.171.683,33	\$ 24.683.594,23	\$ 28.502.107,50	\$ 32.692.385,23
GASTOS DE PUBLICIDAD		\$ 4.700.000,00	\$ 4.888.000,00	\$ 5.083.520,00	\$ 5.286.860,80	\$ 5.498.335,23
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN		\$ 4.033.333,33	\$ 4.074.133,33	\$ 4.116.320,53	\$ 4.159.942,10	\$ 4.205.046,80
GASTOS FINANCIEROS		\$ 3.705.389,21	\$ 2.854.055,28	\$ 1.859.993,71	\$ 699.275,94	\$ 0,00
IMPUESTOS		-\$ 5.909.595,74	\$ 2.106.102,26	\$ 10.792.825,40	\$ 20.309.346,97	\$ 30.620.179,18
INVERSION	\$ 20.000.000,00					
TOTAL EGRESOS	\$ 20.000.000,00	\$ 217.498.270,14	\$ 282.784.974,21	\$ 353.230.288,88	\$ 430.070.845,31	\$ 515.153.752,43
FLUJO NETO DE CAJA	-\$ 20.000.000,00	-\$ 11.998.270,14	\$ 4.276.025,79	\$ 21.912.706,12	\$ 41.234.128,69	\$ 62.168.242,57

TIR	44,96%
VPN	\$ 74.014.441,43
RELACION BENEFICIO COSTO	1,05
VPN INGRESOS	\$ 1.620.240.356,79
VPN EGRESOS	\$ 1.546.225.915,36

Fuente: los autores

7.2 Frente a: Indicadores financieros

A partir de los siguientes criterios de evaluación financiera se realizan los indicadores integrales de evaluación: Relación costo beneficio (B/C) O (RBC), tasa interna de rendimiento (TIR) y valor presente neto (VNR).

Tabla 17 Indicadores Financieros

TIR	44,96%
VPN	\$ 74.014.441,43
RELACION BENEFICIO COSTO	1,05
VPN INGRESOS	\$ 1.620.240.356,79
VPN EGRESOS	\$ 1.546.225.915,36

Fuente: los autores

Para la evaluación del proyecto se utilizarán tres criterios básicos, conocidos como indicadores integrales de evaluación, ya que estos son el resultado de la interacción de todos los componentes de un proyecto, especialmente de los de inversión y del presupuesto de Ingresos y gastos del período operativo o de funcionamiento. Estos criterios son (Méndez, 2012):

- ✓ Tasa interna de rendimiento
- ✓ Valor presente neto
- ✓ Relación beneficio-costos

7.3 TIR

Tasa Interna de Rendimiento (TIR): “Este criterio tiene también en cuenta el valor del dinero en el tiempo; así mismo, se utiliza para la toma de decisiones sobre los proyectos de inversión”. Página 322. La TIR busca encontrar la tasa de interés que hace que el flujo traído a valor presente sea igual a cero.

Según el autor “Mokate precisa que la TIR por ser una tasa, no indica la magnitud de las inversiones y los beneficiarios y agrega que: Se podría tener una TIR muy alta sobre un proyecto pequeño cuya ejecución impediría, por escasez de capital, realiza otro proyecto, cuya inversión es mayor. Este segundo proyecto podría tener menor TIR, pero que genere un VPN mucho mayor”. Página 323. (Méndez 2008)

“Unas de las limitantes de la TIR es que su comportamiento depende de la forma del flujo de fondos del proyecto. En ciertos casos hay una sola solución para la TIR, hay flujos que generan múltiples soluciones, y hay otros por los cuales la TIR carece de solución”. Página 325 y 326. Teniendo en cuenta el indicador de bondad (TIR) Tasa Interno de Retorno, correspondiente al proyecto “Propuesta de negocio en los SGC ISO 9001 – V. 2015 apoyado en las TIC’S para instituciones educativas” es del 44,96%. Es decir el dinero invertido se devolverá en un total de 4 años. Lo cual a los inversionistas nos parece muy atractivo y positivo, mostrando una inversión sostenible, rentable y con la posibilidad de mantenerse en el tiempo.

Tradicionalmente esta ecuación se resuelve por prueba y error y usando tablas financieras; además, este proceso se puede facilitar aplicando programas de calculadora u hojas electrónicas. La regla de decisión para el criterio de la TIR es de carácter normativo y establece lo siguiente:

- Si la TIR es mayor que la tasa mínima aceptable (tasa de Oportunidad), se debe aceptar.

- Si la TIR es igual a la tasa mínima aceptable (tasa de oportunidad), es indiferente.
- Si la TIR es menor que la tasa mínima aceptable (tasa de oportunidad), se debe rechazar.

Esta regla coincide con la del Ven cuanto se aplica para aceptar o rechazar alternativas, pero difiere en que la TIR, no se utiliza para priorizar alternativas; es decir, una alternativa con mayor TIR no implica que sea la mejor.

7.4 VNR

Méndez, 2018 “Tomar una decisión en función de la rentabilidad de un proyecto, implica comparar con otras alternativas de inversión; es decir comparar el posible beneficio del proyecto con el beneficio que se obtendría si el dinero se invirtiera en el mejor proyecto alternativo. En síntesis, se comparan los beneficios del proyecto con el costo oportunidad del dinero invertido en el mismo. Los supuestos básicos bajo los cuales se calcula el VPN son los siguientes:

Asume que los beneficios netos generados por el proyecto se reinvierten a la tasa de interés de oportunidad.

La diferencia entre la inversión en el proyecto y el capital total disponible para invertir en general, se invierte a la tasa de oportunidad utilizada en el proyecto. El valor presente de una suma de dinero es aquella cantidad que se debe invertir hoy para asegurar una suma de dinero en el futuro, durante uno o más periodos”. Página 318.

7.5 Relación costo Beneficio

Este indicador financiero nos indica que por cada unidad monetaria invertida en el proyecto se recibirá el 1.05 % de beneficio, lo cual es positivo ya que los beneficios superan los costos de la unidad de negocios, convirtiéndose en una excelente opción de inversión, mostrando una alta capacidad para administrar los recursos utilizando indicadores de eficiencia que se centran en el servicio para llegar a la excelencia.

Para su cálculo, se traen a valor presente los ingresos brutos y este valor se divide por el valor presente de los costos brutos.

(Méndez, 2012) Donde, $RBC = \text{Relación beneficio-costo}$ $VPI = \text{Valor presente de los ingresos brutos}$. $VPC = \text{Valor presente de los costos brutos}$ En el costo bruto se incluye la inversión y los costos operativos del proyecto; sin embargo, dado que este indicador es sensible a la clasificación de los ingresos y los costos;

esto es, que en un mismo proyecto se podrían obtener diferentes relaciones beneficio costo, dependiendo de la clasificación que se maneje, se suele trabajar sobre los ingresos netos por períodos, es decir, positivos versus negativos.

El cálculo de este indicador es de forma similar al VPN, está en función de la tasa de interés de oportunidad. La regla de decisión para el criterio de la RBC es normativa y establece:

- Si al RBC es mayor que 1 se debe aceptar el proyecto. Refleja que el valor presente de los beneficios es mayor que el de los costos.
- Si la RBC es menor que 1 se debe rechazar el proyecto. Indica que el valor presente de los beneficios es menor que el de los costos.
- Si la RBC es igual a 1 es indiferente la realización o rechazo del proyecto. En este caso los beneficios netos apenas compensan el costo de oportunidad del dinero.
- Si la relación beneficio

Costo es igual a uno, no significa que no hay beneficios, sino que estos apenas compensan el costo de oportunidad de las alternativas de inversión. En tal sentido, es indiferente invertir en el proyecto o a la tasa de interés de oportunidad de la otra alternativa.

8: Conclusiones y recomendaciones

8.1 Conclusiones

Un Sistema de Gestión de Calidad brinda un mejoramiento continuo, prestigio y garantías de calidad. Por consiguiente esto permitirá aumentar la productividad gracias a los objetivos establecidos y alcanzados en el SGC, logrando una mayor capacidad de respuesta, de oportunidades y habilidades que brindan valor y disminución de los riesgos en las Instituciones Educativas. Como lo menciona Ruiz-Canela (2004, p. 6) tiene “impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente”. Teniendo como principio la satisfacción del cliente, mediante una mejora continua de los procesos.

Además un Sistema de Gestión de Calidad permite mejorar la imagen de la empresa, logrando una posición competitiva que conlleva a un aumento de ingresos y participación en el mercado, marcando una fidelidad, referencia y recomendación de la empresa. Incrementando la rentabilidad y la disminución de costos a través de la minimización de los tiempos en los ciclos de trabajos y realizando un uso eficaz y eficiente de los recursos.

Un Sistema de Gestión de Calidad como explica Ruiz Canela (2004), permite crear un sistema claro y bien estructurado que determine, documente, coordine y mantenga todas las actividades clave que son necesarias en todas las operaciones. Según Moreno Luzón et. Al., (2001, p.29) ayuda en el establecimiento y mejora de flujos de información y comunicación entre los clientes internos, motivando el trabajo en equipo, que se ve reflejado en el esfuerzo colectivo y en la satisfacción de los clientes externos.

La presente unidad de negocios es un proyecto interesante a nivel financiero, ya que asegura un margen de rentabilidad alto, sostenible y con la posibilidad de permanecer en el tiempo, ofreciendo un servicio de alta calidad para todas las instituciones educativas que buscan la excelencia.

8.2 Recomendaciones

Para la utilización de los sistemas de gestión y calidad, se debe garantizar el control de la información y la mejora continua de este, donde cada líder del proceso alimente la información en el drive a partir de una adecuada presentación, vigencia y acceso a los documentos.

Debe existir un total compromiso y responsabilidad para el manejo de la información. Se realizará la auditoria en el drive de cada líder de proceso verificando el listado de chequeo de diagnóstico de la

implementación de la NTC ISO 9001 versión 2015. El auditor líder estará acompañado las auditorias en el manejo de los documentos y registros.

Se recomienda aplicar una política de cuidado al medio ambiente, como lo plantea el presente proyecto, utilizando las nuevas herramientas de tecnología, que permiten obtener información al instante, en tiempo real, para toda la comunidad educativa.

Los Sistema de Gestión de Calidad son herramientas que ayudan a las organizaciones a planear, ejecutar y controlar las actividades dentro de las organizaciones, esto se logra a través de estándares especiales que se llevan a feliz término a través de procesos, de los cuales hacen parte todas las personas que pertenecen a ella, los equipos de trabajo requieren esfuerzos que aportan cada individuo con su empeño, hace crecer un grupo y los resultados se reflejan en la organización, todo ello contribuye a crear equipos eficaces donde los une la identidad y los objetivos compartidos, Samaniego (2014).

Referencias

- Altablero (2010). No. 56, No. 56, abril - mayo 2010. El reto es consolidar el sistema de calidad educativa.
<http://www.mineducacion.gov.co/1621/propertyvale-44614.html>.
- Amaru Cesar A. (2009) FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN. Teoría general y proceso administrativo. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ayala, Ricardo. (2009). Perfil económico de las localidades de Usaqué y Suba. Cámara de comercio de Bogotá.
- Bernal Cesar A. (2016). Metodología de la investigación. Administración, economía humanidades y ciencias sociales, 4, Ed. Colombia Pearson.
- Bogotá humana (2012). Plan de desarrollo 2012-16. Recuperado de <http://idrd.gov.co/sitio/idrd/Documentos/plan-desarrollo2012-2016.pdf>.
- Bogotá, humana (2015), Caracterización del Sector Educativo. Bogotá, D.C. Año 2015.
- Bunge, M (1990), La ciencia, su método y su filosofía. Buenos Aires: Siglo XXI
- Cámara de Comercio de Bogotá (2007). Perfil económico y empresarial de la localidad de suba.
- Colegio Maximino P. (2016). Sistemas de Calidad Iso 9001 v-2015. Ca 01 Caracterización de los procesos.
- Cerda, H (1998). Los elementos de la investigación. Bogotá. Editorial El Búho
- Díaz Palacios, J. Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. Tendencias Pedagógicas. 2013.
- Escalona, M. (2005). “Los ordenadores en el proceso de enseñanza-aprendizaje de las ciencias: fundamentos para su utilización”, en Revista Iberoamericana de Educación, Vol. 36, N°.1
- Fracica N., G (1988). Modelo de simulación en muestreo. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- González, Hugo (2013). Principios de gestión de la calidad en iso 9001:2015. Revista Boletín Calidad y gestión. Edición N° 95. Argentina. Recuperado de <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/12/09/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-iso-90012015/>

Guía No. 30 (2008). Ser competente en tecnología. Una necesidad para el desarrollo y Orientaciones generales para la educación en tecnología. Ministerio de Educación Nacional.

Guía No. 34 (2008). Ser competente en tecnología. Una necesidad para el desarrollo y Orientaciones generales para la educación en tecnología. Ministerio de Educación Nacional.

Jany E., J.N. (1994) Investigación integral de mercados. Bogotá: McGraw-Hill.

Jara Valdivia I. Los desafíos de las políticas de TIC para escuelas. Revista Pensamiento educativo. Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica de Chile Vol. 40, nro. 1, 2007. p. 374.

Keneth H. R. (2008) GESTIÓN DE CALIDAD DE PROYECTOS. Qué, cómo y por qué. 3R Editores. Bogotá.

Ministerio de educación Nacional. (2017) Colombia aprende. Referenciando en internet: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/docentes/1596/article-125469.html#h2_5

Méndez, R. (2016). Formulación y evaluación de proyectos. Enfoque para emprendedores, novena edición. Bogotá D.C. INNOVATE Publishing.

Monteagudo D. (Enero de 2012). Elaboración de proyectos educativos y sociales. Obtenido de <http://garduno-elaboracion-de-proyectos.blogspot.com.co/2012/01/macro-localizacion-y-micro-localizacion.html>

Münch, Galicia Jiménez, Patiño, Pedronni (2010). Administración de instituciones educativas. Ed. Trillas México.

Salkind, N. J. (1998), Método de investigación. México: Prentice Hall.

Saramaniego R. (2014) Administración de los recursos humanos en instituciones educativas. Editorial, 52-82

Anexos

Anexo 1: Ficha técnica instrumento aplicado

FICHA TÉCNICA			
NOMBRE	Viabilidad de una unidad de Negocio para implementar un sistema de Calidad en la nube para Instituciones educativas		
FECHA DE REALIZACIÓN	Julio 25 de 2017		
TIPO DE ENCUESTA	Fórmulaario google Drive		
OBJETIVO	Factibilidad de una unidad de negocio en la localidad de Suba		
TOTAL POBLACIÓN:	Algunas Instituciones Educativas privadas en la Localidad de Suba, con resultados superiores en pruebas del estadoa		
POBLACIÓN APLICADA	238	MUESTRA	27,0

Fuente: Autores

Anexo 2: instrumento aplicado

Apreciado lector, la presente encuesta está en función de conocer la viabilidad que tiene la creación de una unidad de negocio que se dedique a la consultoría, interventoría, implementación y seguimiento en la acreditación de un Sistemas de Gestión de Calidad Iso 9001 versión 2015 en Instituciones Educativas, tiene dos objetivos, el primero de ellos es conocer la importancia que usted le da a los sistemas de calidad en su Institución Educativa y el segundo objetivo es conocer su opinión si contrataría un sistema que le permite visualizar la información en tiempo real de sus procesos de gestión de forma personalizada a través de cualquier dispositivo, creando así políticas amigables con el medio ambiente.

1. Teniendo en cuenta que la institución educativa que usted gerencia tiene un buen reconocimiento en el nivel educativo, ¿Qué importancia le daría a la existencia de una empresa que le permita fortalecer la calidad a través de un diagnóstico, formación, planeación, estrategias, consultoría e interventoria?
 - ❖ Alta
 - ❖ Mediana
 - ❖ Baja

2. ¿Cuál servicio de Sistema de Gestión de Calidad, de los que se presentan a continuación considera usted que le permitirá mejorar sus procesos administrativos? (Puede marcar más de una opción)
- ❖ Diagnóstico inicial del colegio frente a las normas Iso 9001 V 2015
 - ❖ Sensibilización, formación y acreditación en el S.G.C iso 9001 versión 2015 (aplica para los colegios con certificaciones anteriores)
 - ❖ Implementación del Sistema de gestión de calidad iso 9001 v 2015
 - ❖ Evaluación, Mantenimiento, Seguimiento, actualización y acompañamiento de la normatividad
 - ❖ Todas las anteriores
 - ❖ Que otros le gustaría _____
3. Un Sistema de calidad ISO 9001 le permite mejorar los procesos de comunicación en la nube, creando políticas que impactan positivamente el medio ambiente ¿Cuál de las siguientes acciones considera usted que es más amigable con el planeta?
- ❖ Disminución en el gasto de papel
 - ❖ Reducción del consumo de recursos no biodegradables (esferos, carpetas plastificadas y bolsas)
 - ❖ Disminución en el uso de tintas y tóner para impresoras
4. ¿Estaría usted interesado en conocer un Sistema de calidad que sea amable con el medio ambiente?
- ❖ Definitivamente SI
 - ❖ Probablemente
 - ❖ Definitivamente NO
5. Si existiera un Sistema de gestión de calidad que le permita mejorar los procesos administrativos de su institución y que además este fuera amigable con el planeta ¿Estaría usted interesado en adquirirlo?
- ❖ Probablemente SI
 - ❖ Probablemente
 - ❖ Probablemente NO