PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

"ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS Y DE LAS ESTRATEGIAS DE MARKETING DE UN CENTRO EDUCATIVO PARA NIÑOS CON DEFICIT DE ATENCIÓN"

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

MARÍA JOSÉ ARBOLEDA POVEDA

DIRECTOR: ING. ROBERTO SANCHEZ, MBA

QUITO, JUNIO 2015

DIRECTOR E INFORMANTES

DIRECTOR:

Ing. Roberto Sánchez.

INFORMANTE 1

Edgar Dávalos

INFORMANTE 2

Bolívar Cóndor

INDICE

DIRECTOR E INFORMANTES, ii
INDICE, iii
DEDICATORIA, vii
AGRADECIMIENTO, viii
RESUMEN, ix
ABSTRACT, x
INTRODUCCION, 1
CAPITULO, I 11
1.1 MARCO TEORICO, 11
1.1.1 Visión estratégica para el Centro Educativo, 11
1.1.2 Cadena de valor del Centro Educativo, 12
1.1.3 Procesos Estratégicos, 13
1.1.4 Procesos Productivos, 14
1.1.5 Procesos de apoyo, 15
1.1.6 Plan de mejora de procesos, 15
1.2 DIRECCIÓN DE MARKETING, 17
1.2.1 Estrategias de Marketing MIX,17
1.2.2 Marketing directo y en línea, 17
1.2.3 Satisfacción de clientes, 18
1.2.4 Plan de acción, 19
1.3 ANÁLISIS FINANCIERO, 20
1.3.1 Índices financieros, 21
CAPITULO II, 22
2.1 ANÁLISIS GLOBAL DE LOS CENTROS EDUCATIVOS, 22
2.1.1 Clasificación del Sistema Educativo en el Ecuador, 22
2.1.2 Oferta Educativa en el Ecuador, 22
2.1.3 Recolección de datos, 23
2.1.4 Datos estadísticos al 2012, 24
2.1.5 Educación extraordinaria, 26
2.1.5.1 Ambiente de trabajo, 26
2.1.5.2 Tipo de educación, 27

2.1.5.3 Como tratar a los niños con déficit de atención, 28
2.1.6 Programa de inclusión del Gobierno del Ecuador, 29
2.1.6.1 Análisis de la propuesta del Gobierno, 29
CAPITULO III, 31
3.1 ANÁLISIS INTERNO DEL CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL, 31
3.1.1 Análisis de sus procesos administrativos, 31
3.1.1.1 Gestión de talento humano, 31
3.1.1.2 Gestión de matrícula, 33
3.1.1.3 Gestión administrativa y financiera, 34
3.1.1.4 Gestión directiva, 36
3.1.1.5 Gestión comunitaria, 37
3.1.2 Análisis de los procesos educativos, 38
3.1.2.1 Gestión académica, 38
3.1.3 Análisis de los procesos publicitarios, 41
3.1.4 Plan de propuesta de mejora, 41
3.1.5 Puesta en marcha del plan de mejora, 44
3.1.6 Resultados obtenidos, 47
3.2 INVESTIGACIÓN DE MERCADO, 88
3.2.1 Observaciones, 88
3.2.2 Encuestas, 88
3.2.3 Conclusiones de las encuestas, 95
3.3 ESTRATEGIAS DE MARKETING, 96
3.3.1 Estrategias corporativas, 96
3.3.2 Estrategias de segmentación y posicionamiento, 97
3.3.3 Estrategias funcionales, 98
3.3.4 Plan de acción, 99
3.4 INCIDENCIA FINANCIERA, 102
3.4.1 Estados de resultados, 102
3.4.1.1 Margen de utilidad Bruta, 105
3.4.1.2 Margen de utilidad operacional, 106
3.4.1.3 Margen de utilidad neta, 106
CAPITULO IV, 109
4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 109

4.1.1 CONCLUSIONES, 109
4.1.2 RECOMENDACIONES, 110
BIBLIOGRAFÍA ,111
ANEXOS, 113
ANEXO 1 “Planificación didáctica anual”, 113
ANEXO 2 “Planificación por bloque”, 114
ANEXO 3 “Planificación semanal”, 115
ANEXO 4 “Simbología de procedimientos”, 116
ANEXO 5 “Flujograma de desempeño docente”, 117
ANEXO 6 “Flujograma de permiso de salida docente”, 119
ANEXO 7 “Flujograma de matriculación”, 119
ANEXO 8 “Cuadro de cobro de pensiones”, 121
ANEXO 9 “Cuadro de presupuesto”, 122
ANEXO 10 “Cuadro de conclusiones de la autoevaluación”, 126
ANEXO 11 “Malla curricular”, 127
ANEXO 12 “Plan estratégico”, 128
ANEXO 13 “Evaluación educativa”, 130
ANEXO 14 “Flujograma evacuación en caso de emergencias”, 132
ANEXO 15 “Plan de protección integral”, 133
ANEXO 16 “Flujograma de uso de instalaciones”, 135
ANEXO 17 “Flujograma ingreso y salida de estudiantes”,136
ANEXO 18 “Flujograma observación de aulas”, 137
ANEXO 19 “Flujograma atención a padres”, 138
ANEXO 20 “Flujograma uso de transporte”, 139
ANEXO 21 “Modelo de Encuesta”, 140
FLUJOGRAMAS, 142
Flujograma 1 “atención a padres”, 142
Flujograma 2 “uso de transporte”, 143
Flujograma 3 “cobro de pensiones”, 145
Flujograma 4 “evacuación en caso de emergencias”, 146
Flujograma 5 “matriculación”, 148
Flujograma 6 “observación de las aulas”, 150
Flujograma 7 “uso de instalaciones”, 151

Flujograma 8 “faltas y atrasos de estudiantes”, 153
Flujograma 9 “ingreso de estudiantes”, 155
Flujograma 10 “salida de estudiantes”, 156
Flujograma 11 “recepción, almacenamiento y distribución de útiles”, 157
Flujograma 12 “elaboración y revisión de planificaciones”, 160

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi hija Juliette quien ha sido mi motor para lograr este objetivo más en mi vida, para demostrarle que todo es posible y todos los planes pueden ser cumplidos, a mi mamá que siempre estuvo a mi lado motivándome, a mi otra familia quienes siempre han estado preocupados por mí y me han brindado su apoyo para culminar este etapa y en especial a unas personas que aunque ya no están presentes físicamente ellos fueron con quienes tuve mis primeras enseñanzas mis abuelitos Carlos y Esther.

AGRADECIMIENTO

En especial a Dios porque por medio de él he podido avanzar en este peldaño de mi vida, ha puesto las cosas como debe ser para poder salir adelante.

A mi personita especial quien me ha impulsado para jamás rendirme que a pesar de su corta edad sabe que todo lo que hago es por ella mi hija Juliette.

A mi director de tesis Ing. Roberto Sánchez quien ha guiado este trabajo para poder culminar con éxito esta etapa.

RESUMEN

Esta investigación busca realizar una revisión de cómo está estructurado el manejo del Centro Educativo Franco Español, para conocer interna y globalmente su desarrollo y crecimiento durante sus años de trabajo y poder brindar una ayuda profesional mediante el análisis de sus procesos y sus estrategias de marketing para realizar una mejora en aquellos procesos que lo requieran y crear un plan de acción para sus estrategias y tengan una mejor presentación ante sus clientes potenciales que son los padres de familia y para sus consumidores que son los estudiantes y ante el Ministerio de Educación para que se los pueda tomar en cuenta como parte del proyecto del Gobierno de “Escuelas de Inclusión”

ABSTRACT

This research pretend execute a review how it´s structured management of Franco Español School , to meet inside and global growth and development during their working years and provide a professional help by analyzing their processes and marketing strategies for improved processes that require and create an action plan for their strategies and have a better presentation to their potential customers who are parents and their consumers who are students and the Ministry of Education so that their can be considered as part of the Government's "School Inclusion"

INTRODUCCION

ANTECEDENTES

La institución fue fundada en el año 2003 y lleva como nombre “Centro Educativo Franco español”, bajo la dirección del Doctor Hugo Guayaquil Doctor en Psicología educativa su primera ubicación estuvo cerca de SOLCA al norte de la ciudad de Quito con un sistema de funcionamiento diferente a los Centro Educativos comunes.

El Centro Educativo ha venido trabajando con un sistema creado por el propio director que se lo conoce como “programa de horas fijas” la idea de esto es que los estudiantes trabajen la mismo materia todos los días a la misma hora y sin horarios muy extensos, tienen desde el 1er año de básica hasta 10mo año de básica se trabajan en aulas con un máximo de 12 niños por aula y se realizan las calificaciones por habilidades demostradas.

El Centro Educativo trabaja esencialmente con niños con problemas de aprendizaje y déficit atencional, es por ello la metodología de trabajo de ellos y se les enseñan materias que les permiten desarrollar sus actividades motoras e intelectuales de mejor manera, el ideario es:

“El trabajo del Centro Educativo Franco Español tiene los siguientes propósitos que en el accionar se constituyen nuestras directrices institucionales.

El trabajo está basado en la investigación, creatividad y el emprendimiento, reconociendo

en cada uno sus capacidades y habilidades de acuerdo a su individualidad a través de la planificación, instrumentación y ejecución de proyectos.

Es personalizado para potenciar las destrezas y habilidades personales mediante el asesoramiento psicopedagógico, ajustando el proceso educativo a una realidad individual. Aplica una evaluación diferencial de acuerdo al asesoramiento psicopedagógico, que permita valorar el esfuerzo de acuerdo a su condición personal.

Propende a la creatividad en el trabajo para la producción de escritos, usando herramientas comunicacionales y tecnológicas para la demostración de los mismos.
Crea la inquietud de buscar formas de interactuar en el mundo real, a través del micro emprendimiento que le acerquen al mundo de la producción."

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

Hace once años nace la idea del Doctor Psicopedagogo Hugo Guayaquil de crear un Instituto Educativo para niños con déficit de atención, esta idea nació después de que el Doctor Guayaquil realizara un curso en México sobre "Problemas de aprendizaje" y otro sobre "Administración de centros" en el cual tenía que elaborar un trabajo final para obtener el título y así nació este proyecto.

La institución que tiene como nombre “Centro Educativo Franco Español” tuvo sus inicios cerca de SOLCA al norte de Quito, este Centro Educativo tiene un sistema de funcionamiento diferente a los Centro Educativos comunes, el Doctor Guayaquil creó un programa mediante el cual se enseña a través de horas fijas para que los alumnos tengan la idea de que todos los días a la misma hora tienen la misma materia y en horarios no muy extensos, las materias que principalmente se dan son Literatura, matemáticas y escritura, materias que ayudan a los niños a mejorar sus desenvolvimiento personal y son las de mayor importancia y también reciben materias secundarias como son Naturales, Educación física, artes, inglés, entre otras, tienen desde el 1er año de básica hasta 10mo año de básica se trabajan en aulas con un máximo de 12 niños por aula y se califican habilidades.

En el 2004 el doctor Guayaquil presenta al ministerio un proyecto que le permita trabajar por aéreas de estudio el cual es aprobado, y en el 2012 se presenta un pedido al ministerio para que el Centro Educativo sea considerado como escuela inclusiva, para esto deben tener un funcionamiento de 12 años, por lo tanto aún se encuentran a las espera de un año más para realizar el pedido nuevamente.

El Centro Educativo durante el último año lectivo se encontró en un proceso de recolección de datos de los maestros y presentación de todos los papeles al ministerio, entre estos papeles incluimos los procesos que ellos manejan y las planeaciones del año por áreas.

Por este deseo de ser reconocido el Centro Educativo como escuela inclusiva me he propuesto a evaluar, analizar y proponer mejoras a sus procesos institucionales y a sus estrategias de marketing para poder brindarle a la institución una mejor presentación ante el ministerio y ante la sociedad.

Contextualización

Dentro de un ambiente macro se conoce que en la actualidad del mundo empresarial se han destacado grandes organizaciones, que se han caracterizado por tener estructuras administrativas y comerciales sólidas, enfocadas a la satisfacción y el crecimiento de todos sus grupos de interés.

Dentro de la clasificación de empresas, siempre han llamado la atención las empresas familiares pequeñas que han crecido considerablemente en poco tiempo, sin embargo la mayoría de empresas familiares no logra sostener este crecimiento en un mercado competitivo, en gran parte debido a que sus estructuras administrativas son empíricas y no tienen una base científica y ordenada que les permita tener una respuesta rápida frente a los cambios del entorno.

Mientras que dentro de un análisis meso se puede dar casos ejemplares de empresas familiares ecuatorianas exitosas; por ejemplo la "Corporación La Favorita" que ha demostrado manejar una estructura organizada con objetivos claros, además ha sido responsable con todos los que conforman la empresa o se relacionan directamente con ella.

Sin embargo este suceso no es común en nuestro país, pues pequeños comerciantes y familias que inician su negocio no están claros en que tiene que hacer o cual es el camino a

seguir, a veces la respuesta a estas incógnitas es “vender” y según mi criterio, esto es correcto; vender, implica aplicar procesos administrativos financieros y comerciales que respalden este punto. El desafío para las empresas hoy en día, es el acertado manejo del intercambio comercial, y el manejo efectivo de todos sus recursos, para generar aún más recursos y crecimiento de todos sus grupos de interés.

Ahora dentro de un análisis micro se sabe que la Provincia de Pichincha, en la Ciudad de Quito por ser la capital del Ecuador, es atractiva para inversionistas, empresarios, creativos, y emprendedores, que pretenden constituir y administrar su propia empresa, a esto se le puede agregar la gran cantidad de organizaciones públicas y privadas que están trabajando para fomentar y fortalecer el emprendimiento y generar desarrollo económico.

Las empresas que se enfocan a la producción de accesorios y prendas de vestir para bebés y niños en el Ecuador, tienden a estar en constante crecimiento, debido a la alta demanda de estos productos, permitiendo así el desarrollo de innovaciones en este sector.

El enfoque esta vez es lograr generar una estructura fuerte para empresas pequeñas y promover que cada persona tenga una cultura financiera, y una cultura de emprendimiento dentro de la ciudad de Quito.

Formulación del problema

¿De qué forma el manejo de los actuales procesos conjuntamente con la forma de atraer a sus clientes han influido en el rendimiento y aceptación del Centro Educativo Franco Español?

Sistematización del problema

- ¿Cómo es el ambiente actual del Centro Educativo?
- ¿Cuáles son los procesos que maneja el Centro Educativo?
- ¿Cómo percibe el cliente la ayuda que brinda el Centro Educativo a sus hijos para que tengan un mejor desarrollo?
- ¿De qué forma se da a conocer los beneficios que ofrece el Centro Educativo a sus clientes?
- ¿Cuál es la apreciación que tiene el público de las instituciones inclusivas?
- ¿Cuál es la incidencia financiera que generara estas mejoras?

OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar y analizar los procesos que se han venido manejando internamente, y sus estrategias de marketing para llegar al cliente y en lo posible proponer mejoras significativas que ayuden a un mejor desarrollo Institucional en un mediano plazo.

Objetivos específicos

Analizar el entorno educativo de los centros especializados para niños con déficit de atención, mediante el levantamiento de información de las encuestas que se realizaran a los padres y las entrevistas que se les harán a los profesores para obtener propuestas de mejora.

Determinar la función actual del Centro Educativo, a través de la información que será proporcionada por el Director del Centro Educativo.

Analizar y evaluar los procesos que maneja el centro educativo y ver el reflejo en su manejo y de esta manera poder llegar a mejorar su funcionamiento con las mejoras que se planten.

Determinar la estructura actual y su funcionamiento, para definir correctivos de una organización futura.

Objetivo Comercial

Estudiar cuáles son sus estrategias de marketing, conocer como les ha ido al centro educativo con las mismas realizando encuestas a los padres para conocer su satisfacción y poder conseguir alguna mejora.

Objetivo Financiero

Analizar cuál sería la incidencia financiera en las mejoras que se propongan, a través de la realización y análisis de balances generales, estados de resultado y flujos de caja.

JUSTIFICACIÓN

Teórica

Podemos conocer que "este trastorno afecta aproximadamente al 5 o al 10 por ciento de los niños en edad escolar y es 10 veces más frecuente en los niños que en las niñas. Varios indicios de este trastorno suelen descubrirse antes de los 4 años e invariablemente antes de los 7, pero pueden no resultar significativos hasta los años de escuela intermedia." (MSD Ecuador, 2012)

Es por esto que espero con la ayuda de mi análisis y evaluación de sus procesos internos y de sus estrategias de marketing brindarle una visión más detallada de cómo se encuentra y como ha venido funcionando el Centro Educativo, y proponer posibles mejoras en sus procesos y a su vez realizar un análisis de sus estrategias y proponer mejoras que les ayude

a ser una de las primeras opciones como Institución Inclusiva, conjuntamente con estos estudios sobre este trastorno, poder brindar un mejor análisis de cómo atender a un niño con este déficit.

Metodológica

Para el desarrollo de esta investigación realizaré un análisis con los propios maestros y director del centro educativo para conocer cómo se encuentra el desarrollo del mismo ya que ellos son los que se encuentran trabajando día a día en este ambiente, me reuniré en lo posible con cada uno de ellos para conocer sus opiniones sobre el centro educativo y de existir una idea de mejora por parte de ellos mismos será muy bien recibida.

Conversaré también con algunos padres de familia para conocer opiniones sobre el Centro Educativo, cueles han sido sus experiencias con sus hijos en el Centro Educativo.

Práctica

La motivación más importante de mi investigación es conocer el ambiente en el que se desenvuelve un niño o joven que posee este déficit, que aunque ante la sociedad aun no es reconocido como una discapacidad poder conocer su ambiente y sus relaciones, como trabajan sus profesores y como han venido funcionando anteriormente, y brindarles una ayuda a través de mi conocimiento en el tema de procesos y estrategias de marketing,

proponiendo posibles mejoras que ayuden a que se realice un servicio de alta calidad para los padres y los niños que concurren a este establecimiento.

Se realizará este trabajo con ayuda de los profesores tendré una charla con cada uno de ellos para poder recopilar información sobre su forma de interactuar con los niños dentro y fuera del salón de clases, al igual se les realizará una encuesta a los padres de familia para conocer qué opina sobre el lugar al que sus niños van y que quisieran que mejoren y al final presentarles un informe con los resultados obtenidos durante la investigación, de igual forma revisaré sus archivos y toda la documentación que tienen en su archivo.

CAPITULO I

1.1 MARCO TEORICO

1.1.1 Visión estratégica para el Centro Educativo

Para el análisis de este caso del Centro Educativo “Franco Español” buscamos crear una estructura estratégica que los encamine a la mejora continua de sus procesos.

Como toda visión ha ser simple y fácil de comprender y comunicar. La que se presenta en ola figura consta de tres fases:

- Sistematización de la gestión.
- Consolidación y mejora continua.
- Hacia la excelencia de la gestión. (Pérez, 2010)



Ilustración tomada de:(Pérez Fernandez de Velasco J. A., 2010)

1.1.2 Cadena de valor del Centro Educativo

En base a mis conocimientos he estructurado una cadena de valor con los procesos que maneja el Centro Educativo para que tenga una visión más amplia y clara de sus procesos y puedan avanzar en su desarrollo de mejora.

"Como una primera aproximación del enfoque a proceso, en la figura anexa hemos reproducido la conocida como "Cadena de Valor" de Porter porque puede dar ideas para la identificación de los auténticos Procesos Clave" **(Pérez, Gestión por procesos, 2010)**

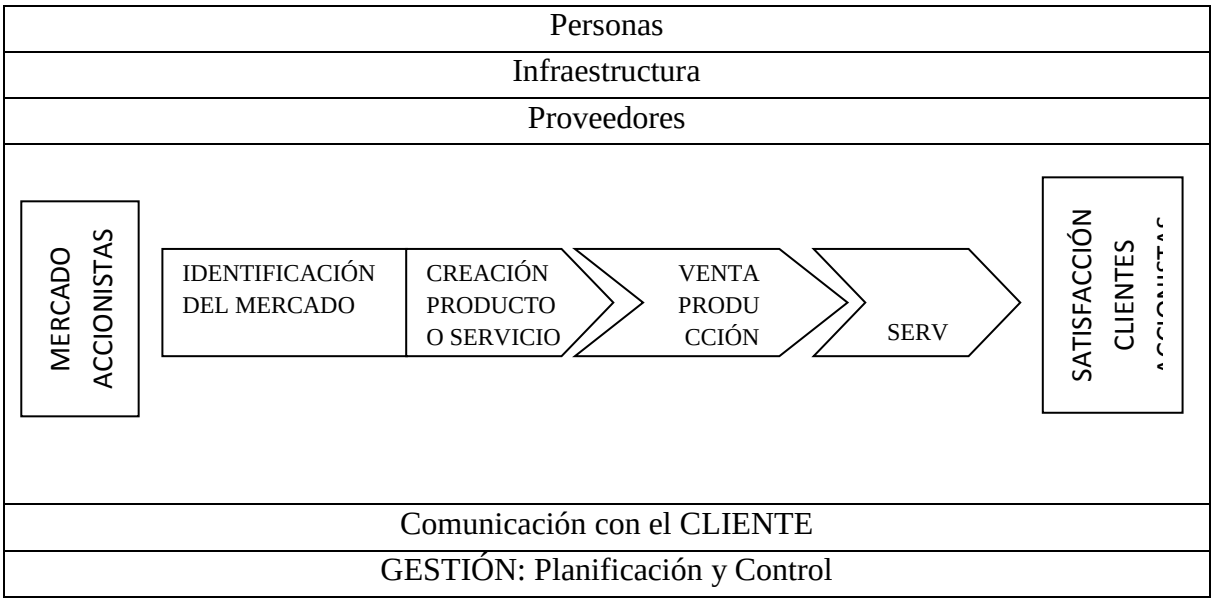


Ilustración tomada de: (Pérez Fernandez de Velasco J. A., 2010)

> La primera visión que hemos de tener de la empresa, y si es gráfica mejor, es la del Proceso de Negocio incluyendo todos los procesos operativos. Es claro que esta visión nos proyecta hacia el cliente y hacia los objetivos globales de la Organización. (Pérez, Gestión por procesos, 2010)

La cadena de valor nos indica todos los procesos que involucran la empresa u organización y cuál es y cómo funciona su funcionamiento interno para con los recursos que tienen poder satisfacer al cliente.

1.1.3 Procesos Estratégicos

Para poder formar la cadena de valor de mantuvo reuniones con los docentes y director del Centro Educativo para poder explicarles de que se trata cada tipo de proceso y que es lo que representan y empecé por los estratégicos o de gestión.

También son un conjunto de entre los procesos de gestión y los de dirección como los separa en su libro José Antonio Pérez.

Procesos de gestión

Mediante las actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionarlos la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejoras eficaces.

Como una manifestación de su enfoque a proceso, podrían exigir prioridades a los procesos operativos y que orienten sus esfuerzos a objetivos.

Estos procesos funcionan recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor para sus clientes internos; información comprensible, fiable, precisa, oportuna, puntual y sobre todo accesible y aplicable para la toma de decisiones. (Pérez Fernandez de Velasco, 2010)

Procesos de dirección

Los concebidos con carácter transversal a todo el resto de procesos de empresa.

El proceso de "Formulación, comunicación, seguimiento y revisión de la estrategia".

"Comunicación interna" aunque su ejecución corresponda normalmente al área de personal.

"Revisión de resultados por dirección". Retroalimenta a la determinación de objetivos.

1.1.4 Procesos Productivos

Continúe con las reuniones y la explicación de los procesos productivos en caso del Centro Educativo basándome en lo que nos dice el texto de Pérez Fernández.

Según el autor José Pérez a estos también se los considera como procesos operativos según corresponda la empresa.

"Combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente aportando en consecuencia un

alto valor añadido. Estos procesos son también los principales responsables de conseguir los objetivos de la empresa.” (Pérez Fernandez de Velasco J. A., 2010)

1.1.5 Procesos de apoyo

Proporcionan las personas y los recursos necesarios para el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos.

Aquí incluiríamos:

El proceso de Gestión de los Recursos Humanos

Aprovisionamiento de bienes de inversión, maquinaria, utillajes, hardware, software y el proceso de *Mantenimiento* de la infraestructura, incluyendo lo que se suele denominar como Servicios Generales.

El proceso de Gestión de Proveedores (de materiales) y la Elaboración y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. (Pérez Fernández de Velasco, 2010)

1.1.6 Plan de mejora de procesos

El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos.

El plan de mejoras permite:

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las acciones de mejora a aplicar.
- Analizar su viabilidad.
- Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Negociar la estrategia a seguir.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
- Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad.

A continuación se describen los principales pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras: (ANECA)

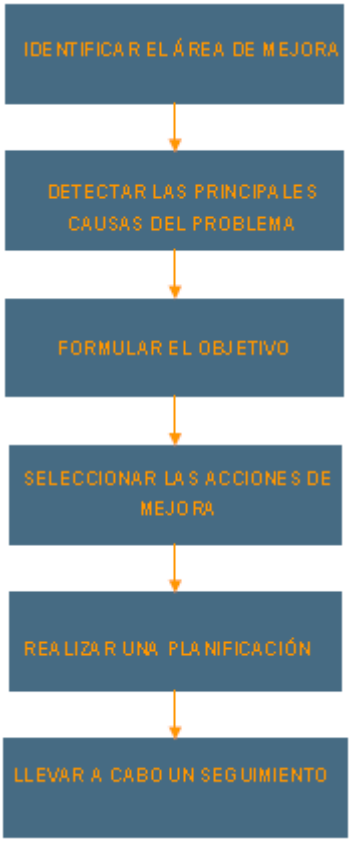


Ilustración tomada de: (ANECA)

1.2 DIRECCIÓN DE MARKETING

1.2.1 Estrategias de Marketing MIX

> Los mercadólogos usan numerosas herramientas para obtener las respuestas deseadas de sus mercados meta. Dichas herramientas constituyen una *mezcla de marketing*.
>
> Mezcla de marketing es el conjunto de herramientas de marketing que la empresa usa para alcanzar sus objetivos de marketing en el mercado meta. (Kotler, 2001)

Las organizaciones o empresas pueden hacer uso de esta herramienta durante el tiempo para de esta forma crear estrategias que les beneficie no solo a ellos sino que sean del agrado de los clientes o consumidores del servicio. Es recomendable realizar estrategias para las denominadas “cuatro pes” que son Producto, Precio, Plaza y Promoción.

1.2.2 Marketing directo y en línea

> El marketing directo permite crear una comunicación personal con cada cliente y mantenerla en el tiempo gracias a la gestión de información que realiza a través de las bases de datos y del tipo de vías de contacto que utilizada. Se resuelve básicamente de dos modos:
>
> Correo personalizado o mailing, envíos personalizados al domicilio o lugar de trabajo, que pueden incluir fórmulas de respuesta.
>
> Buzoneo y folletos, que se reparte en los domicilios y lugares de trabajo sin dirección de destinatario y de acuerdo principalmente con criterios geográficos. (Ministerio de Educación del Gobierno de España)

El marketing on line es una de los modos de realizar marketing directo.

> Los canales de marketing directo mas reciente son los canales electrónicos. Los cimientos de los negocios electrónicos son dos fenómenos: la digitalización y la conectividad.

> La digitalización consiste en convertir texto, datos, sonidos e imágenes en una corriente de "bits" que se pueden transmitir rapidez asombrosa de un lugar a otro. La conectividad implica la creación de redes y expresa el hecho de que gran parte de los negocios del mundo se efectúan a través de redes que conectan a personas y empresas.
>
> ¿Por qué se han popularizado tanto los servicios en línea? Tales servicios proporcionan tres beneficios importantes a los compradores en potencia:
>
> Comodidad
>
> Información
>
> Menos molestias.
>
> Los servicios en línea también proporcionan varios beneficios a las empresas:
>
> Ajustes rápidos a las comodidades del mercado
>
> Costos más bajos
>
> Creación de relaciones
>
> Determinación del tamaño del público. **(Kotler, Estrategias de Marketing, 2002)**

Para el caso que estamos investigando que es una Centro Educativo existe la posibilidad de ofrecer el servicio en línea para que conozcan sus servicios, costos, procesos específicos e información variada, esta herramienta es válida para ser utilizada en este caso y promete varios beneficios.

1.2.3 Satisfacción de clientes

> Que el comprador quede satisfecho o no después de su compra depende del desempeño de la oferta en relación con las expectativas del comprador. En general: Satisfacción Se clasifican en este concepto las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto, con sus expectativas. **(Kotler, Estrategias de Marketing, 2002)**

1.2.4 Plan de acción

El Plan de Acción es la descripción y programación de todas las acciones requeridas que toquen todas las variables de marketing y comerciales de nuestro modelo de negocio o empresa.

Variables como mínimo deben afectar a las:



Gráfica tomado de: (Gómez, 2014)

Por tanto el Plan de Acción debe tocar lo que denominamos el "Marketing Mix o las ya famosas "4P´S," tanto off como online; con el fin de que desarrollando, midiendo y evaluando acción a acción, facilitaremos el cumplimiento de los objetivos previamente marcados.

El Plan de Acción también requiere de una metodología o sistema de trabajo procedimentado, que debemos aplicar y moldear al modelo de negocio para el que lo estemos desarrollando.

En este sentido cuando describamos cada una de las acciones, están deben contemplar o recoger como mínimo los siguientes datos:

- **Asignación de responsabilidades**: establecer siempre la persona/as responsable/es de que la acción se desarrolle, ejecuta, mida y evalúe
- **Fechas de ejecución**: hay que marcar siempre fecha de inicio y fecha de finalización de la acción. Y por supuesto cumplir los plazos en la medida de lo posible.

- **Prioridades**: establecer siempre las prioridades, porque surgirán multitud de acciones pero el tiempo y los recursos son limitados.
- **Recursos a invertir**: que recursos necesitará la acción planteada: ya sean humanos, económicos, materiales….
- **Instrumentos a utilizar**: que herramientas van a ser necesario para poder realizar la acción (parece de perogrullo pero puede pasarnos que planteemos una acción que requiera una herramienta que la empresa no tiene y que no podría costearse).
  Es muy útil poder organizar las acciones por tipo o por área de impacto, en función de a que variable de marketing afecte.
  Un método sencillo es mediante la realización de una sencilla ficha; ficha que recogerá los datos claves de la acción planteada.
  No es necesario describir extensamente todas las acciones que estipulemos para el Plan de Marketing, pues podría entonces salirnos un documento interminable y esa no es la idea, hay que seleccionar las acciones que realmente sean potenciales, y presentar una ficha resumen.
  Un modelo tipo de ficha podría ser este: (Gómez, 2014)

Elemento del mix: PRODUCTO – PRECIO – PROMOCIÓN - DISTRIBUCIÓN				
Objetivo/os: que los productos Catai Tours estén en el "top of mind" de viajes exóticos				
Estrategia: Posicionamiento como marca líder en el mercado de viajes exóticos				
MEDIO	COSTE	RESPONSABLE	1Q	2Q
Newsletter: boletín digital segmentado por preferencias a la BB.DD.	0€	Marketing	Etapa de diseño y pruebas periódicas	Abril: primer envío Mayo: promociones de verano
Diseño landing page promocional	1.500 €	Marketing	Realización briefing acción + proyecto + boceto	Lanzamiento landing page + campaña difusión

Gráfica tomada de: (Gómez, 2014)

1.3 ANÁLISIS FINANCIERO

El análisis financiero busca obtener algunas medidas y relaciones que faciliten la toma de decisiones se utilizan ciertas herramientas y técnicas con varios fines, entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

- Obtener una idea preliminar acerca de la existencia y disponibilidad de recursos para invertirlos en un proyecto determinado.

- Nos sirve para darnos una idea de la situación financiera futura, así como de las condiciones generales de la empresa y de sus resultados. Podemos utilizarlo como una herramienta para medir el desempeño de la administración o diagnosticar algunos problemas existentes en la empresa.
- Hay que decir que para evaluar el desempeño de la administración de una empresa, no hay nada mejor que el análisis de las utilidades, las cuales pueden incrementarse a través del manejo adecuado de los recursos que una empresa dispone, y esto solamente se puede medir mediante el análisis financiero. (Emprende Pyme, 2015)

1.3.1 Índices financieros

El análisis de razones incluye métodos de cálculo e interpretación de las razones financieras para analizar y supervisar el rendimiento, liquidez, solvencia, apalancamiento y uso de activos de la empresa. Las entradas básicas para el análisis de las razones son el estado de pérdidas y ganancias y el balance general de la empresa. (Gitman, 2007)

CAPITULO II

2.1 ANÁLISIS GLOBAL DE LOS CENTROS EDUCATIVOS

2.1.1 Clasificación del Sistema Educativo en el Ecuador

"Se los clasifica de la siguiente manera:

Educación inicial

Educación Básica

Bachillerato" (Ministerio de Educación, 2011)

En la LOEI se pueden encontrar con más detalle a qué edad corresponde cada una.

2.1.2 Oferta Educativa en el Ecuador

En la LOEI se puede encontrar esta información con más detalle, se presenta un cuadro en resumen:

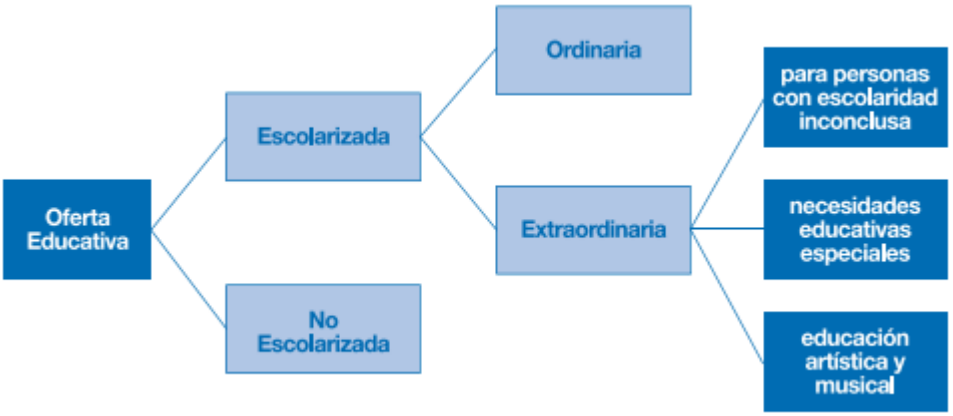
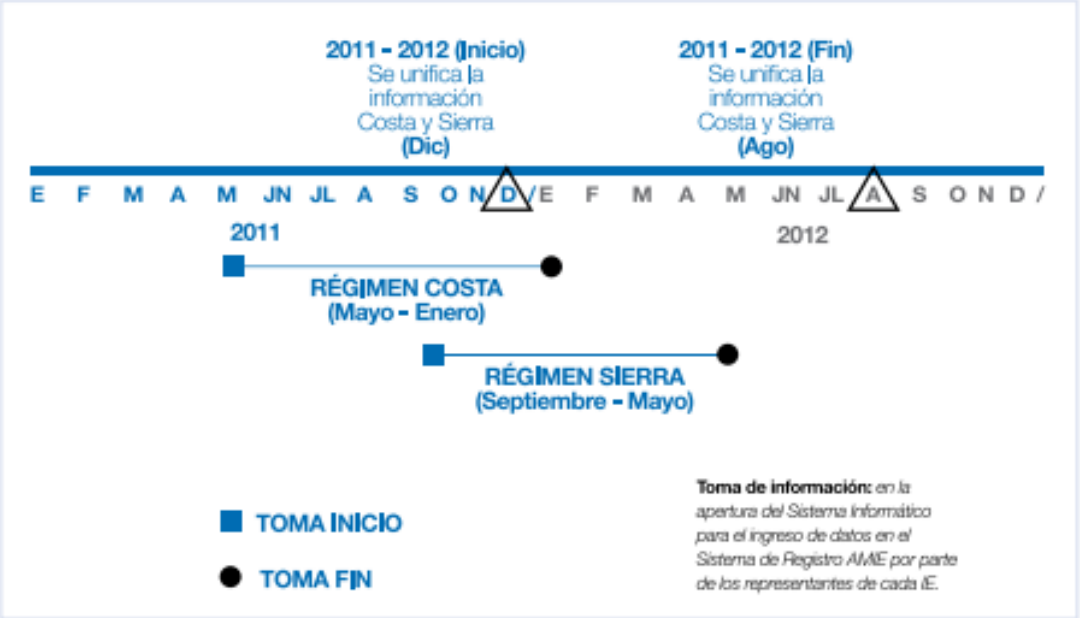


Gráfico tomado de: (Ministerio de Educación, 2011)

2.1.3 Recolección de datos

El Ministerio de Educación como parte de sus responsabilidades es el encargado de recopilar la información y creó un Archivo Maestro de Instituciones Educativas (AMIE), en la cual se pueden encontrar datos de instituciones públicas y privadas a nivel nacional.

El AMIE se presentan datos de información como: estudiantes, docentes, directivos, administrativos, características físicas de la institución, oferta educativa, régimen de estudios, oferta educativa, nivel educativo, entre otros.



Elaboración: DNAIE - MinEduc

Gráfica tomada de: (Ministerio de Educación, 2011)

Para realizar el registro de los datos se generaron una serie de indicadores que detallan las instituciones educativas, a los docentes y a los estudiantes.

2.1.4 Datos estadísticos al 2012

Se presentan unos resultados de la medición realizada en el año 2012:

Instituciones educativas

Tipo de educación	Tipo de sostenimiento			
	Pública	Fiscomisional	Particular	Total
Escolaridad ordinaria	18.840	595	5.400	**24.835**
Escolaridad extraordinaria	2.499	668	588	**3.755**
Total	**21.339**	**1.263**	**5.988**	**28.590**

Fuente: AMIE - MinEduc

Tabla tomada de: (Ministerio de Educación, 2011)

Docentes por sostenimiento

Tipo de educación	Tipo de sostenimiento		
	Pública	Fiscomisional	Particular
Escolaridad ordinaria	139.620	9.738	57.324
Escolaridad extraordinaria	5.780	2.326	3.806
Total	**145.400**	**12.064**	**61.130**

Fuente: AMIE - MinEduc

Tabla tomada de: (Ministerio de Educación, 2011)

Estudiantes

Edad	Número de estudiantes en educación escolarizada ordinaria	Número de estudiantes en educación escolarizada extraordinaria	Total de estudiantes con matrícula por edad	Población a 2012	Tasa Específica de Matrícula por Edad (porcentaje)
3	33.118	-	33.118	339.161	**9,8%**
4	130.118	-	130.118	338.464	**38,4%**
5	293.549	1.339	294.888	336.794	**87,6%**
6	314.291	1.377	315.668	334.654	**94,3%**
7	322.474	1.315	323.789	332.249	**97,5%**
8	329.540	1.404	330.944	329.663	**100,4%**
9	340.977	1.476	342.453	326.877	**104,8%**
10	333.347	1.592	334.939	323.837	**103,4%**
11	337.588	3.167	340.755	320.469	**106,3%**
12	314.045	12.780	326.825	316.754	**103,2%**
13	265.694	17.529	283.223	312.729	**90,6%**
14	257.543	21.386	278.929	308.478	**90,4%**
15	242.991	21.716	264.707	304.032	**87,1%**
16	222.842	21.921	244.763	299.419	**81,7%**
17	185.681	21.293	206.974	294.603	**70,3%**

Fuentes: AMIE-MinEduc/Proyección de población-INEC 2012

Tabla tomada de: (Ministerio de Educación, 2011)

Estas tablas estadísticas son a nivel nacional y solo son un ejemplo de una de los indicadores que miden el nivel de educación en el País

2.1.5 Educación extraordinaria

Dentro de esta clasificación podemos incluir a las personas que tienes necesidades especiales, que son de inclusión y de educación artística musical, entonces dentro de esta clasificación entra el Centro Educativo para el cual estamos trabajando

2.1.5.1 Ambiente de trabajo

Al momento de trabajar con niños que tienen déficit atencional es muy importante el ambiente en el cual ellos se desempeñan tanto académicamente como al aire libre, ya que se debe hacer sentir cómodo al niño, veremos cómo trabajar con el niño en el aula y en el patio.

> El trabajo en las aulas: Con el objeto de reducir al máximo posible los estímulos distractores, el niño con TDAH se beneficiará cuando su asiento se sitúe cerca del maestro – facilitando el contacto ocular y la supervisión por parte de éste - , lejos de murales ventanas u otros elementos decorativos. (Mena, Palou, Salat, Tort, & Romero, 2006)

Deben ser tomados en cuenta los ámbitos de clima social, resolución de conflictos ya que estos temas para los niños con problemas se vuelven un poco más difíciles de manejar.

El trabajo en el patio: Para poder cuidar en un ambiente abierto a niños que sufren de estos trastornos en su atención se deben hacer grupos pequeños de niños con un maestro o tutor que los esté vigilando constantemente para que ocurra ningún accidente.

2.1.5.2 Tipo de educación

> ”Trastornos de aprendizaje” es un término genérico referido a un heterogéneo grupo de alteraciones, que se manifiestan por medio de dificultades significativas en la adquisición y el uso de la comprensión y expresión del lenguaje, la lectura, la escritura, el razonamiento, las habilidades matemáticas y las habilidades sociales (Chadwick, 2007)

En el Centro Educativo para el cual vamos hacer el análisis las materias principales que imparten los profesores son: Lenguaje y literatura y matemática y hay otras secundarias como: Entorno, ciencias naturales, cultura estética, educación física e inglés.

La planificación de las materias en el Centro educativo se la realiza en tres partes:

Una planificación anual que involucra todos los temas que se van a tratar en las materias durante todo el año conjuntamente con lo que se va a medir para su desarrollo y calificación. (Anexo 1)

Una planificación por bloque que contiene lo que se va a estudiar en cada unidad de la materia que involucra las destrezas, estrategias, recursos y lo que se va a evaluar al alumno. (Anexo 2)

Una planificación semanal que contienen los temas que serán estudiados en la semana como el tema mismo lo indica (Anexo 3)

Las evaluaciones disciplinarias para estos niños deben ser muy tomadas en cuenta para así ayudarlos a reconocer sus errores y que los puedan mejorar, pueden ser niños más propensos a tener conflictos con al ambiente que lo rodea y es por eso que las personas que los cuidan deben tener más paciencia d lo normal para poder sobrellevar de la mejor manera las situaciones que se presenten y se deben hacer un control de los niños que presenten mayores problemas y más permanentemente.

2.1.5.3 Como tratar a los niños con déficit de atención

Relacionarse con los niños: Para poder generar un ambiente agradable de trabajo una vez que se conoce como son los niños con

este trastorno o déficit podemos saber cómo relacionarnos con ellos, es necesario tener un nivel de paciencia más alto con otros niños, sin embargo el nivel de exigencia también debe ser un poco más alto para que las cosas que aprenden se les queden grabadas, si existe algún problema con los niños se debe tratar con cautela no se deben involucrar mucho emocionalmente con ellos ya que afectara a su desarrollo personal.

Las relaciones con los padres de los niños deben ser muy cordiales ya que hay que comprender que tienen niños con un problema de atención y son un poco más difíciles de tratar, siempre tienen que existir una buena comunicación con ellos para conocer mejor el estado del niño.

2.1.6 Programa de inclusión del Gobierno del Ecuador

2.1.6.1 Análisis de la propuesta del Gobierno

Todo lo que es referente a las escuelas inclusivas que es el Plan del gobierno se lo puede encontrar en la página web http://educacion.gob.ec/escuelas-inclusivas/ existe un buen material también para los maestros que trabajan en estas escuelas.

Para mi análisis el gobierno de la República del Ecuador busca hacer valer los derechos de la niñez que es una educación de calidad sin ningún tipo de discriminación y de igualdad para todos, y para que esto ocurra se debe capacitar al personal docente que trabaje con estos niños porque es diferente su modo, su forma y su tiempo de aprendizaje y esta es la idea del Gobierno para que ningún niño, niña adolecente se quede sin educación y puedan desenvolverse de mejor manera a un futuro y no se queden rezagados, todo esto basándose en el estatuto de Salamanca de 1994.

CAPITULO III

3.1 ANÁLISIS INTERNO DEL CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL

3.1.1 Análisis de sus procesos administrativos

Para poder analizar los diagramas del Centro Educativo tenemos que conocer que simbología han utilizado. (Anexo 4)

3.1.1.1 Gestión de talento humano

Los sub procesos que abarcan el proceso de Recursos Humanos son todo lo relacionado con el personal docente que se encuentra relacionado con el Centro Educativo, los cuales serán detallados a continuación:

- Contratación, sustituciones y bajas del personal:

La contratación se la realiza con los contratos que emite el Ministerio de relaciones Laborales en línea, el centro educativo debe estar registrado y cada colaborador debe tener la respectiva contraseña y usuario de igual forma se solicita los documentos respectivos:

Hoja de vida
Copia de Cédula han formado mediante la práctica
Título de grado
Certificados de los talleres que haya realizado
Procesos de aprendizaje virtual que haya cursado.

Los educadores que trabajan en el Centro Educativo se los puede clasificar en dos grupos, profesores con título y profesores que se forman con la práctica del día a día.

De igual manera todo lo referente a sustituciones o bajas del personal docente se maneja por medio del ministerio.

- Evaluación de desempeño docente

El centro Educativo Franco Español realiza su evaluación docente dos veces al año escolar, para realizar las observaciones

correspondientes al personal docente que forma parte del centro educativo (Anexo 5)

- Permiso de salida del docente

En el Centro Educativo Franco Español concede permiso a sus docentes siempre y cuando la situación sea necesaria, para esto se sigue el procedimiento respectivo. (Anexo 6)

- Archivo

En la dirección del Centro Educativo se archivan toda la documentación del personal docente que trabajo en la institución, el archivo se encuentra ordenado correctamente.

3.1.1.2 Gestión de matrícula

Los sub procesos que abarca el proceso de Gestión de Matrícula son todos los relacionados con el alumnado del Centro Educativo y todo lo que tienen que realizar antes de su estancia en el Centro Educativo, se detalla a continuación.

- Admisión

Es considerado el proceso antes de que el alumno ingrese al Centro Educativo, es la presentación y revisión de todos los documentos solicitados por el Centro Educativo.

- Matriculación

Es el proceso que se realiza después de la revisión de los documentos, es aquel en que ya se inscribe al alumno y se realiza el cobro de la matrícula y la primera pensión del alumno. (Anexo 7)

- Cobro

Es el proceso que revisa los cobros de las pensiones, servicios y transporte mensualmente de cada estudiante. (Anexo 8)

- Información

El Centro Educativo provee a los padres de familias interesados información de la Institución en su página web, en los folletos que posee el Centro Educativo y la propia información que pueda proporcionar acercándose a la dirección del Centro Educativo.

- Archivo

Toda la documentación de los cobros es archivada en una carpeta que se encuentra en la Dirección del Centro Educativo, documentación que se encuentra ordenada para un futuro presupuesto y presentación de ingresos y gastos.

3.1.1.3 Gestión administrativa y financiera

- Elaboración y control presupuestario

El presupuesto se lo maneja conjuntamente con la Junta Provincial Reguladora del Costo de la Educación Particular, el Centro Educativo presenta formularios en los cuales especifica los datos de la Institución, el personal que posee, los cobros de pensiones y los gastos en los que incurre todo esto se lo especifica en un cuadro. (Anexo 9)

- Administración de recursos y bienes

Los materiales se solicitan al alumnado 2 veces al año, el inventario que maneja el Centro Educativo es por el método FIFO (First in – First out), es asignado a cada profesor cierta cantidad de material el cual tiene que ser bien cuidado y ocupado de forma equitativa, los equipos de computación son tratados con cuidado tanto por alumnos como por profesores, de existir algún daño se aplicará una sanción correspondiente.

- Información

La información que el Centro Educativo provee a los padres de familia sobre los costos se la puede obtener directamente en la Dirección donde se encuentra ubicada la Institución previa cita con su Director.

- Archivo

Toda la documentación del personal docente se encuentra en un archivo físico en correcto orden.

3.1.1.4 Gestión directiva

- Relaciones con los grupos de interés

El Centro Educativo Franco Español realiza encuestas a los padres de familia o representantes de los alumnos cada año lectivo, los aspectos que se califican son:

Calidad educativa

Directivo

Capacidad de profesores

Apoyo escolar

Aprendizajes por áreas

Tareas

Actitudes

Derechos

Infraestructura

Alimentación

De igual manera se realiza una autoevaluación de la institución de acuerdo con lo que se refiere a los resultados de las encuestas a padres, la historia de la de escuela y los procesos internos que se manejan en la actualidad. (Anexo 10)

- Proyecto curricular del centro

El proyecto del centro educativo tiene 8 materias que son impartidas obligatoriamente y 2 materias que son consideradas optativas. (Anexo 11)

- Plan de comunicación

El Centro Educativo Franco Español cuenta con un plan de comunicación para el personal interno mediante carteleras y reuniones que se realizan mensualmente y para el personal externo como los padres de familia tienen como informarse mediante la página web y as u vez con las reuniones de padres que el Centro Educativo Realiza.

- Planificación estratégica

La planificación se presenta en un cuadro en el cual se especifica la estrategia a utilizarse, los objetivos los proyectos específicos de implementación los productos y los responsables. (Anexo 12)

- Evaluación educativa

Es un proceso en el cual se detalla todo los que el Centro Educativo Franco Español realiza durante todo un año lectivo (Anexo 13)

3.1.1.5 Gestión comunitaria

- Evacuación en caso de emergencias

Existe un procedimiento a seguir para la evacuación del Centro Educativo en caso de una emergencia ya sea muy grave o leve. (Anexo 14)

- Plan de protección integral

El Centro Educativo cuenta con un plan de protección para los estudiantes con diferentes actividades a realizarse. (Anexo 15)

3.1.2 Análisis de los procesos educativos

3.1.2.1 Gestión académica

- Uso de las instalaciones

Todo el personal que se encuentra dentro del Centro Educativo es el encargado de cuidar las instalaciones y de respetar las cosas que son del mismo, en caso de que se efectuara algún daño, se ejecutara la respectiva sanción. (Anexo 16)

- Planificaciones

Los profesores son los encargados de hacer las planificaciones de las materias, estas son tres:

Planificación por semana

Planificación por bloque

Planificación anual

El director del Centro Educativo conjuntamente con cada profesor de cada materia son los encargados de revisar el documento y

realizar las correcciones hasta que esté listo para su presentación y archivo, este documento será ocupado por cada maestro y será la guía para dictar las clases e ir avanzando durante el año.

- Asistencias, faltas y atrasos de los estudiantes

Para el control de esto el Centro Educativo se base en lo que dice la Ley de Educación.

Las asistencias se las toman a la primera hora de clases y esa lista se le pasa a la coordinadora de estudiantes. Los atrasos deben ser obligatoriamente justificados, en caso de no serlo se irán acumulando y se le bajará el puntaje en disciplina al alumno. Las faltas deben ser justificadas de forma obligatoria caso contrario estas se irán acumulando hasta llegar a un límite que está escrito en la Ley Orgánica de Educación y el alumno podrá ser sancionado con la expulsión definitiva del Centro Educativo.

- Ingreso y salida de estudiantes

La entrada de los estudiantes es controlada por el personal docente y se llevará un control como lo indica el reglamento del Centro Educativo. (Anexo 17)

- Observación de aulas

El director será el encargado de revisar que las aulas queden en orden y aseo después de las clases y llenara un reporte. (Anexo 18)

- Presentación exámenes y calificaciones

Las evaluaciones las elaboran los propios docentes según la materia y las planificaciones correspondientes, se toman evaluaciones parciales y quimestrales, los cuestionarios son revisados por la dirección académica para que las preguntas estén de acuerdo a las políticas establecidas y las calificaciones las realiza cada profesor según su propio conocimiento y rendimiento del alumno y son colocadas en plantillas del Ministerio de Educación y a parte en registros propios de la Institución y después son presentadas a los padres y alumnos en las reuniones que se las realizan mensualmente.

- Atención a padres

Para que los padres del alumno puedan ser atendidos se necesita seguir cierto proceso que permitirá conocer cuál ha sido el desempeño del niño/a durante un periodo de tiempo. (Anexo 19)

- Uso del transporte

Se debe seguir un proceso en relación a las unidades en las que se movilizan los alumnos. (Anexo 20)

- Recepción de lista de útiles y materiales

Las listas de útiles se encuentras subidas en la plataforma del sitio web del Centro Educativo, a la cual los padres de familia pueden ingresar y descargarse el listado y como se piden dos veces al año

materiales, la segunda vez solo se pide lo necesario y mediante un comunicado.

3.1.3 Análisis de los procesos publicitarios

- Publicidad

Para la publicidad que el Centro Educativo Franco Español, cuenta con una página web www.francoespanolquito.com donde presenta toda la institución sus servicios y además cuenta con un video donde hablan de cómo es la educación en el Centro Educativo.

A demás cada año lectivo se encargan de realizar folletos y trípticos que sean repartidos en centros comerciales para que se conozca sobre el Centro Educativo.

3.1.4 Plan de propuesta de mejora

- Identificación de las áreas de mejora

El conjunto de fortalezas y debilidades detectadas durante el proceso de evaluación institucional será el punto de partida para la detección de las áreas de mejora. (ANECA)

N°	FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROCESO DE MEJORA
1	Todo el personal conoce bien como se maneja el Centro Educativo -Formar parte del programa de inclusión del Gobierno.		Estratégico
2	Personal capacitado para trabajar con niños con déficit de atención	No todos los maestros tienen conocimientos sobre procesos	Clave
3	Existencia de página web para información	No existe una buena transmisión de los servicios que ofrece el centro educativo	Apoyo

Elaborado por: Ma. José Arboleda

Al conversar con las partes interesadas se acordó que sería recomendable aplicar un plan de mejora a los procesos clave para tener un mejor control de su actividad.

- Detectar las principales causas del problema.

Lluvia de ideas

Falta de designio de funciones al personal

Falta de conocimiento sobre cómo realizar un proceso

No existió una previa capacitación para los encargados de los procesos

Falta de interés de los encargados de los procesos.

- Formulación del objetivo

Revisar los procesos realizados por el Centro Educativo y proponer una mejora para que se tenga un mejor control de las actividades que se realizan de forma más eficiente y segura.

- Selección de las acciones de mejora

Descripción del problema	Falta de control en los procesos
Causas que provocan el problema	*Falta de conocimiento sobre cómo realizar un proceso *No existió una capacitación adecuada
Objetivo a conseguir	Proponer un mejora para cada proceso
Acciones de mejora	*Revisión de cada diagrama de flujo *Buscar alguna mejora en cada proceso *Realizar los nuevos diagramas con las mejoras encontradas *Dar una clase sobre procesos para las personas interesadas.
Beneficios esperados	Tener un mejor conocimiento de cómo manejar ese proceso.

Elaborado por. Ma. José Arboleda

- Realización de una planificación (ANECA)

Acciones de mejora	**Dificultad**	**Plazo de implantación**	**Impacto en la organización**	**Observaciones**
Realizar la propuesta de una cadena de valor para el Centro Educativo	Ninguna	Inmediato	Bastante	En la realización de esta actividad se presentará una cadena de valor
Revisión de los diagramas de flujo ya establecidos por el Centro Educativo.	Ninguna	Inmediato	Bastante	En la realización de esta actividad de mejora se realizarán las observaciones pertinentes para buscar una mejora del proceso.
Identificar las mejoras posibles en los procesos	Ninguna	Corto	Bastante	
Realizar los nuevos	Poca	Corto	Bastante	

diagramas de las posibles mejoras encontradas.				
Dar unas clases sobre procesos a las personas interesadas.	Bastante	Medio	Bastante	

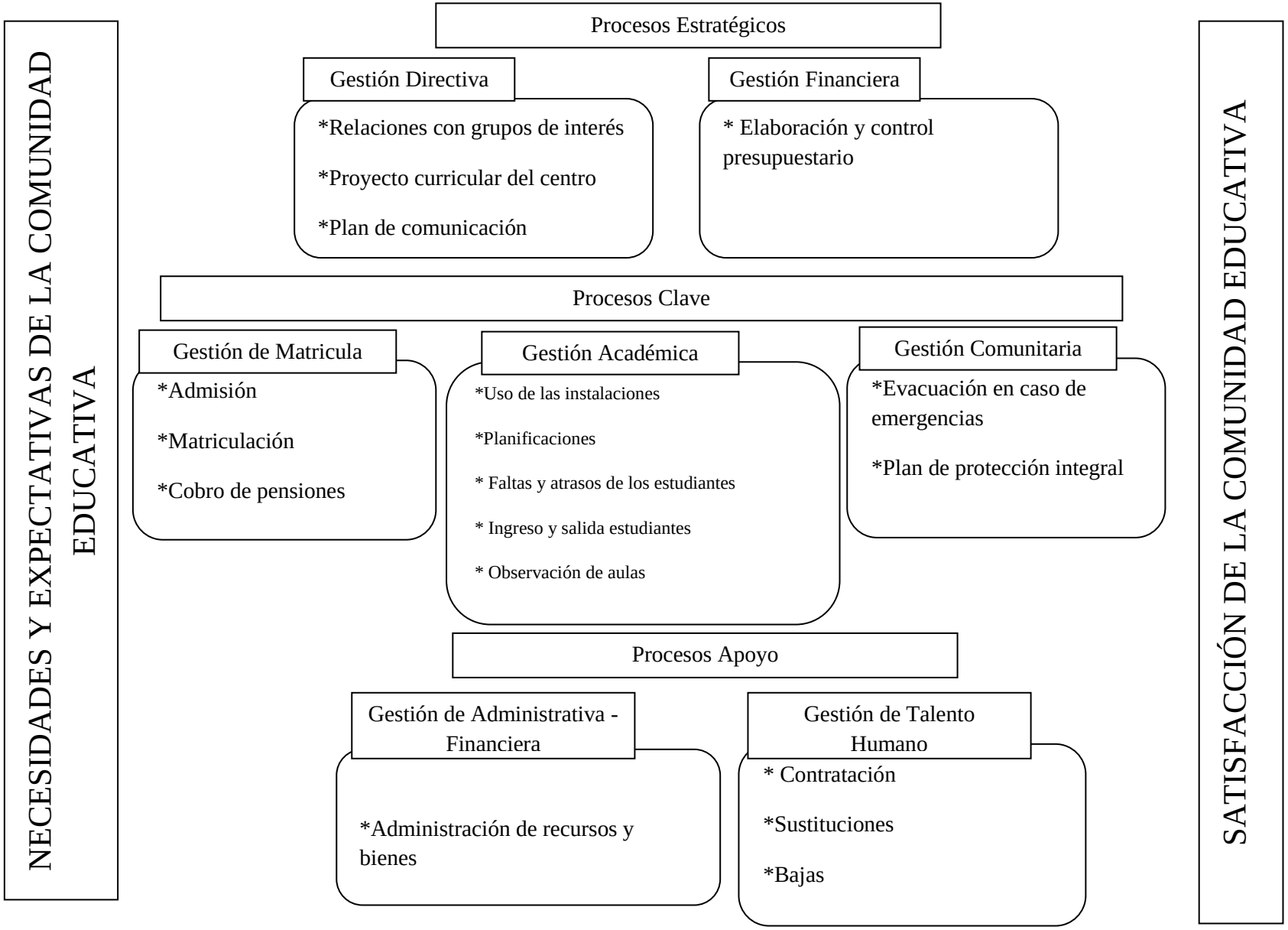
Elaborado por. Ma. José Arboleda

3.1.5 Puesta en marcha del plan de mejora

- Cadena de valor

Esta cadena de valor es la propuesta que yo realizo para el Centro Educativo, para una mejor distribución de sus procesos, ya que tengo entendido no tienen un documento similar.

Elaborado por. Ma. José Arboleda


NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA
Procesos Estratégicos
Gestión Directiva
*Relaciones con grupos de interés
*Proyecto curricular del centro
*Plan de comunicación
Gestión Financiera
* Elaboración y control presupuestario
Procesos Clave
Gestión de Matricula
*Admisión
*Matriculación
*Cobro de pensiones
Gestión Académica
*Uso de las instalaciones
*Planificaciones
* Faltas y atrasos de los estudiantes
* Ingreso y salida estudiantes
* Observación de aulas
Gestión Comunitaria
*Evacuación en caso de emergencias
*Plan de protección integral
Procesos Apoyo
Gestión de Administrativa - Financiera
*Administración de recursos y bienes
Gestión de Talento Humano
* Contratación
*Sustituciones
*Bajas
SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

- Revisión de los diagramas

He procedido a la revisión de los diagramas institucionales, y se ha propuesto realizar una mejora en los formatos de presentación y realizar los diagramas con funciones cruzadas para que les sirvan también para identificar las funciones de cada personal de la institución.

- Identificar las posibles mejoras en los procesos

Se ha identificado mejoras en los procesos de:

Atención a padres

Uso de transporte

Cobro de pensiones

Evacuación en caso de emergencia

Matriculación

Observación de aulas

Uso de instalaciones

Mientras que se han incrementado los procesos de:

Faltas y atrasos de estudiantes

Y se los separó a los procesos de ingreso de estudiantes y salida de estudiantes.

Elaboración revisión de las planificaciones

Recepción de lista de útiles y materiales

3.1.6 Resultados obtenidos

Como resultados tenemos los procedimientos que se desarrollaron conjuntamente con el rediseño de los flujogramas.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PADRES

OBJETIVO

Atender de forma satisfactoria los requerimientos de los padres de familia del centro educativo.

ALCANCE

Este procedimiento cubre a todos los padres de familias que tienen a sus hijos/as en centro educativo y a quienes soliciten información de la Institución.

REFERENCIAS

Según el reglamento interno del Centro Educativo

DEFINICIONES

Junta académica: Conjunto de personal encargado de tomar decisiones sobre asuntos que son analizados dentro del plantel y sobre casos de importancia entre los alumnos.

Ficha de entrevista: Registro que se llena conjuntamente con los padres de familia después de haber tenido una conversación.

Mediación: es la forma en la cual una tercera persona imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes por sí mismas sean capaces de resolver un conflicto.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Para que el padre de familia proceda a una entrevista ya sea con el director o con un docente se debe realizar lo siguiente:

Debe pedir que se le agende una cita con la persona que solicite.

Acudir el día indicado a la hora indicada

Conversar sobre su hijo y llenar una hoja ya sea de compromisos en caso de ser por mal comportamiento o de observaciones en caso de ser materias.

Llegar a un acuerdo con el profesor, director y padre de familia.

RESPONSABLES

Personal docente del centro

Director del Centro

Secretaria

POLITICAS

Los docentes deberán informar a la secretaria los días que son para atender a padres de familia.

Se deberá informar al personal que se requiere la cita para que tenga la disponibilidad de horario.

La persona con la que se realice la entrevista deberá llenar la ficha de entrevista después de cada entrevista.

Ambas partes en la entrevista deberán llenar un documento que contengan los acuerdos a los que llegaron.

El docente deberá notificar al director los resultados de la entrevista y cuáles fueron los acuerdos

INDICADORES

NOMBRE	FRECUENCIA	FORMULA	DESCRIPCIÓN
Tasa de Padres de Familia atendidos	Mensual	$\frac{\#\ de\ entrevistas\ realizadas}{\#\ Total\ de\ Padres\ de\ familia}$	Mide la cantidad de Padres de Familia que fueron atendidos en el mes.

DOCUMENTOS GENERADOS

Flujogramas

Flujograma 1

PROCEDIMIENTO DE USO DE TRANSPORTE

OBJETIVO

Poder contratar el transporte adecuado para el uso de los alumnos del Centro Educativo durante el año lectivo y para otras actividades.

ALCANCE

Este procedimiento cubre a todos los transportistas que quieran ofrecer sus servicios en el Centro Educativo.

REFERENCIAS

Según el reglamento interno del Centro Educativo

Según ley de Transportistas Ecuador

DEFINICIONES

Documentos Legales: Papeles que acreditan a alguien o a algo en buen estado o funcionamiento.

Reglamento: Conjunto de directrices que se deben cumplir para una actividad propuesta

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

El transportista deberá solicitar una cita para presentarse en el Centro Educativo.

El director hará las revisiones del vehículo según las indicaciones de la Agencia de Tránsito.

El director tendrá que realizar las pruebas para ver el funcionamiento del vehículo.

El director realizara una prueba de recorrido con el conductor en una de las rutas señaladas.

El Director deberá indicar al conductor las reglas.

El conductor deberá firmar el contrato si se encuentra de acuerdo con el reglamento

RESPONSABLES

Director del Centro

Secretaria

POLITICAS

El director deberá conocer claramente cuál es la Ley de Tránsito para poder realizar las revisiones.

Se deberá leer claramente las reglas que se presentan para poder realizar el servicio al centro educativo

INDICADORES

NOMBRE	FRECUENCIA	FORMULA	DESCRIPCIÓN
N/A			

DOCUMENTOS GENERADOS

Flujogramas

Flujograma 2

PROCEDIMIENTO DE COBRO DE PENSIONES

OBJETIVO

Realizar el cobro de las pensiones a los educandos de forma eficaz y sin generar ningún tipo de retraso.

ALCANCE

Este procedimiento cubre a todos los educandos que tienen los servicios educativos del plantel y a sus padres.

REFERENCIAS

Según el reglamento interno del Centro Educativo.

Reglamentación de acuerdo a lo que el Ministerio de Educación disponga.

DEFINICIONES

Pensión mensual: Monto que se cancela por los servicios que ofrece una institución.

Acuerdo de cobro: Clausulas que se escriben sobre un papel y de los cuales están de acuerdo en cumplir las partes involucradas.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Cuando inscriben al estudiante en el Centro Educativo el Director dirá a los padres como se realiza el cobro de las pensiones mensuales.

Los padres se comprometen a pagar en la fecha indicada las pensiones.

Si existiera algún retraso se comunica a los padres para que se acerquen a cancelar.

Si el estudiante tiene acumulados los pagos de pensiones se le hará un llamado de atención y se deberá citar a los padres.

RESPONSABLES

Director del Centro

Secretaria

POLITICAS

El director tiene que explicar claramente las fechas de pago a los padres de familia.

Se deberá tener un control quincenal de los alumnos que están atrasados con los pagos.

Se deberá enviar un comunicado a los padres que estén retrasados un mes con la pensión.

Si los padres están retrasados por más de un me con la pensión citarlos telefónicamente para conocer sus problemas

INDICADORES

NOMBRE	FRECUENCIA	FORMULA	DESCRIPCIÓN
# de personas que han cancelado la pensión	Mensual	$\frac{Valor\ recaudado\ de\ pensiones\ al\ mes}{Valor\ de\ la\ pensión\ mensual}$	Conocer el número de estudiantes que han pagado

DOCUMENTOS GENERADOS

Flujogramas

Flujograma 3

PROCEDIMIENTO DE EVACUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS

OBJETIVO

Evacuar a todos los alumnos y al personal administrativo y de servicio del Centro educativo de forma segura cuando suceda alguna eventualidad

ALCANCE

Este procedimiento abarca a todo el personal y alumnado del Centro Educativo.

REFERENCIAS

Seguir la ordenanza Municipal para evacuaciones.

DEFINICIONES

Evacuación: Trasladar a un grupo de personas de un ligar inseguro a uno en el que estén a salvo.

Plan de emergencia: Conjunto de pasos o normas a seguir en caso de que exista un desastre natural o en caso de una emergencia interno dentro de una institución

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Ordenar a los estudiantes para poder salir del aula o lugar de trabajo.

Evacuar al personal y alumnos en orden en cuento ocurra el desastre.

Buscar le kit de primeros auxilios.

Llegar al punto de encuentro

Ayudar a las personas que salieron heridas.

Llamar al 911 si existen personas heridas gravemente para que las trasladen a un centro de salud u hospital

Avisar a los padres de los alumnos.

RESPONSABLES

Profesores

Director

Brigadistas

POLITICAS

Dar a conocer a los brigadistas donde se encuentra el kit de primeros auxilios en el Centro Educativo.

Estar pendientes de cualquier desastre que ocurra en la ciudad

Conocer cuáles son los puntos de encuentro dentro del platel educativo.

Tener los teléfonos de emergencia siempre a la mano

INDICADORES

NOMBRE	FRECUENCIA	FORMULA	DESCRIPCIÓN

DOCUMENTOS GENERADOS.-

Flujogramas

Ver flujograma 4

PROCEDIMIENTO DE MATRICULACIÓN

OBJETIVO

Registrar a los estudiantes nuevos y antiguos para un nuevo periodo educativo y asegurar el cupo para el estudiante.

ALCANCE

Este procedimiento abarca a todo todos los educandos nuevos y antiguos que ingresen al Centro Educativo.

REFERENCIAS

Seguir la normativa según lo decretado por el Ministerio Educación.

DEFINICIONES

Ficha de datos: Registro de los datos más relevantes y personales del aspirante para ser colocada en su carpeta personal.

Reporte de evaluación: Registro que muestra los resultados obtenidos en los exámenes académicos que se le realizan al aspirante.

Reporte de observación: Registro de los resultados obtenidos en las actividades con interacción con los demás compañeros.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Agendar una cita con el director del Centro Educativo y llenar la ficha de datos que se le solicita.

Recibir al alumno postulante para que se le realicen diferentes pruebas.

Conversar con los padres del alumno sobre su situación, familiar, económica.

Realizar los exámenes conductuales y de habilidades al alumno.

Revisar los reportes de los exámenes realizados.

Notificar a los padres si su hijo / a fue admitido.

RESPONSABLES

Profesores

Director

Secretaria

POLITICAS

Se deberá atender a cada cita con un tiempo promedio de 30 minutos.

Las evaluaciones se harán con cita previa y en un lapso de 45 minutos las académicas y de 25 min las de socialización.

El director deberá explicar claramente a los padres cuáles serán los exámenes que se le aplicara a su hijo/a

Se deberá llenar una ficha con todos los datos del estudiante.

Se deberán llenar reportes con los resultados de las evaluaciones.

INDICADORES

NOMBRE	FRECUENCIA	FORMULA	DESCRIPCIÓN
Tasa de estudiantes matriculados	Anual	$\frac{Número\ de\ estudiantes\ matriculados}{Número\ de\ cupos\ ofrecidos}$	Conocer cuántos estudiantes se matricularon en el año y poder compararlos con los anteriores

DOCUMENTOS GENERADOS

Flujogramas

Ver flujograma 5

PROCEDIMIENTO DE OBSERVACIÓN DE AULAS

OBJETIVO

Realizar un control periódico de las actividades que realizan los profesores con sus estudiantes.

ALCANCE

Involucra a todos los docentes del Centro Educativo y al Director para realizar las observaciones respectivas.

REFERENCIAS

N/A

DEFINICIONES

Informe: Registro de las observaciones encontradas para ser conversadas con cada profesor.

Desechos: Herramientas de trabajo que ya no se usan.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Recorrer las instalaciones cada mes.

Observar que todo este aseado y en orden.

Revisar los inventarios y bodegas de materiales didácticos.

Realizar una lista con los materiales que hacen falta para ser entregada a los estudiantes.

RESPONSABLES

Profesores

Director

POLITICAS

Las observaciones se realizaran sin previo aviso a los docentes.

Se deberá realizar el recorrido de observación una vez al mes.

El director es el responsable de realizar el recorrido.

Los maestros están en la obligación de informar a los estudiantes sobre el uso responsable de los materiales didácticos.

INDICADORES

NOMBRE	FREC.	FORMULA	DESCRIPCIÓN
Variación de número de materiales disponibles	Mensual	$\frac{\#\ de\ insumos\ iniciales - \#\ de\ insumos\ finales}{\#\ de\ insumos\ finales}\ X\ 100$	Conocer cuál es la rotación del inventario.

DOCUMENTOS GENERADOS

Flujogramas

Ver flujograma 6

PROCEDIMIENTO DE USO DE INSTALACIONES

OBJETIVO

Mantener bien cuidadas las instalaciones durante el período de estudios de los alumnos.

ALCANCE

Involucra a todos los docentes del Centro Educativo con juntamente con el Director y los estudiantes.

REFERENCIAS

N/A

DEFINICIONES

Incidente: Hecho en el cual se produce algún tipo de daño hacia alguien o algo.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Explicar a los docentes como se deben mantener las instalaciones.

Los docentes deben transmitir la misma información a los estudiantes.

Controlar que los estudiantes hagan buen uso de las instalaciones.

Comunicar de cualquier incidente que ocurra en el plantel.

Aplicar las sanciones correspondientes a quienes dañen las instalaciones.

RESPONSABLES

Profesores

Director

POLITICAS

Se deberá comunicar a los estudiantes a inicio de año como se debe hacer uso de las instalaciones.

INDICADORES

NOMBRE	FREC.	FORMULA	DESCRIPCIÓN
N/A			

DOCUMENTOS GENERADOS

Flujogramas

Ver flujograma 7

PROCEDIMIENTO DE FALTAS Y ATRASOS DE ESTUDIANTES

OBJETIVO

Tener un registro de las asistencias, faltas o atrasos que tengan los estudiantes del plantel durante el año lectivo para así notificar a los padres a su debido tiempo y no sean sancionados.

ALCANCE

Involucra a todos los estudiantes del Centro Educativo durante todo el período de clases.

REFERENCIAS

Ley orgánica de educación

DEFINICIONES

Falta: Ausencia del alumno durante todas las actividades que se realizan en el Centro Educativo.

Atraso: Llegada al Centro Educativo no en la hora que se registra la entrada.

Justificación: Causa y documentación que certifique la causa de la falta a las actividades.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Tomar lista a los estudiantes en la mañana al comienzo de las actividades.

Tener un registro por alumno de sus asistencias.

Revisar cada semana el registro de los estudiantes.

Notificar al director sobre los estudiantes que tienen más de dos faltas injustificadas

Avisar a los padres de los estudiantes que tienen más de dos faltas injustificadas. Receptar los documentos necesarios para que se pueda justificar el la falta.

Revisar también si el estudiante tiene atrasos más de cuatro días.

Notificar a los padres y agendar una reunión.

Realizar un acta de compromiso con los padres que evitar más atrasos en el estudiante.

RESPONSABLES

Profesores

Director

POLITICAS

Se deberá notificar a los padres sobre las sanciones que se dan en caso de atrasos o faltas.

Deben indicar a los padres que documentos son admitidos para justificar una falta.

INDICADORES

NOMBRE	FREC.	FORMULA	DESCRIPCIÓN
Tasa de atrasos	Mensual	$\frac{Numero\ de\ estudiantes\ atrasados}{Total\ de\ alumnos\ en\ el\ año}\ X\ 100$	Conocer el porcentaje de alumnos que se atrasa cada semana y anual
Tasa de faltas injustificadas	Mensual	$\frac{N°\ estudiantes\ con\ faltas\ injusticadas}{Total\ de\ alumnos\ con\ faltas}\ X\ 10$	Conocer el porcentaje de faltas que no son justificadas en el mes.

DOCUMENTOS GENERADOS

Flujogramas

Ver flujograma 8

PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE ESTUDIANTES

OBJETIVO

Tener un registro de la llegada de los estudiantes en sus transportes y con los padres de familia que dejan a sus hijos y poder conjugarlo con el registro de asistencia.

ALCANCE

Involucra a todos los transportistas y estudiante que estén en el centro educativo.

REFERENCIAS

Reglamento interno del Centro Educativo

DEFINICIONES

Ingreso: Llegada a un lugar para comenzar con las actividades durante un periodo de tiempo específico.

Horario de entrada: Hora en la cual se ingresa habitualmente a un lugar.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Los profesores estarán esperando a los estudiantes en la puerta de entrada.

Los profesores recibirán a los transportes que llegan con los estudiantes y a los padres de familia que traen a sus alumnos.

Cerrar las puertas para empezar con las actividades.

RESPONSABLES

Profesores

Director

POLITICAS

Se dará a conocer a los padres y transportistas el horario de entrada de los estudiantes para evitar atrasos.

INDICADORES

NOMBRE	FREC.	FORMULA	DESCRIPCIÓN
N/A			

DOCUMENTOS GENERADOS

Flujogramas

Ver flujograma 9

PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE ESTUDIANTES

OBJETIVO

Permitir que los estudiantes culminen con sus actividades escolares con éxito y lleguen a sus domicilios sin ningún inconveniente.

ALCANCE

Involucra a todos los profesores, transportistas y estudiante que estén en el centro educativo.

REFERENCIAS

Reglamento interno del Centro Educativo

DEFINICIONES

Retiro: Acción de recoger algo o alguien e un cito en el que se encontraba durante un tiempo.

Horario de salida: Indica la hora en la que las personas que estaban en un lugar deben salir de las instalaciones.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Los maestros organizan a los estudiantes después de su última clase para que esperen a sus recorridos y padres.

Cerciorarse que los recorridos estén fuera del Centro Educativo.

Direccionar a los estudiantes con recorrido hacia el mismo.

Esperar a que todos los estudiantes que les retiran sus padres se hayan ido con los mismos.

Cerrar las puertas del establecimiento.

Informar al director que todos los estudiantes salieron de la institución.

RESPONSABLES

Profesores

Director

POLITICAS

Se dará a conocer a los padres y transportistas el horario de salida de los estudiantes.

Solicitar a los padres que indiquen que persona será la responsable de retirar a sus hijos en caso de no ser ellos mismos.

INDICADORES

NOMBRE	FREC.	FORMULA	DESCRIPCIÓN
N/A			

DOCUMENTOS GENERADOS

Flujogramas

Ver flujograma 10

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LISTA DE ÚTILES Y MATERIALES

OBJETIVO

Proveer de materiales al Centro Educativo durante todo el año lectivo para uso propio dentro de las instalaciones.

ALCANCE

Involucra a todos los estudiantes que hayan ingresado nuevos y antiguos y profesores del plantel

REFERENCIAS

N/A

DEFINICIONES

Lista de útiles: Grupo de cosas, materiales que serán pedidos por los profesores a cada alumno al inicio de cada año.

Inventario: Agrupación de cosas o materiales que se encuentran guardadas para ser utilizadas en el tiempo.

Registro de salida: Documento en el cual se escribe la cantidad de materiales que se va reduciendo del inventario inicial.

Registro de entrada: Documento que detalla los materiales que ingresan al inventario para ser guardados hasta su uso.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Realizar una reunión con los profesores para seleccionar los materiales que se van a pedir por curso y por materia.

Realizar un archivo con los listados elaborados. Subir a la página web del centro educativo las listas por nivel.

Informar a los padres de familia que las listas están en la página web.

Recibir los materiales al inicio del año lectivo registrarlos por alumno.

Ordenar los materiales por nivel en la bodega.

Revisar el inventario de los materiales para hacer otra lista para el segundo quimestre.

Comunicar a los padres del segundo pedido mediante una circular informativa.

RESPONSABLES

Profesores

Director

POLITICAS

Las listas de útiles siempre serán cargadas en la página web del Centro Educativo para evitar que se pierdan.

Los materiales serán recibidos hasta 15 días después de la publicación en la página.

Se llevará un registro de los materiales para mejor control mensual.

Se detallarán tanto los materiales que salen y que entran a la bodega.

INDICADORES

NOMBRE	FREC.	FORMULA	DESCRIPCIÓN
Rotación de inventario	mensual	$\frac{Cantidad\ de\ materiales\ que\ se\ usaron}{Total\ de\ materiales}$	Conocer cómo se usa el material durante el mes

DOCUMENTOS GENERADOS

Flujogramas

Ver flujograma 11

PROCEDIMIENTO DE ELAVORACIÓN Y REVISIÓN DE LAS PLANIFICACIONES

OBJETIVO

Instruir de manera adecuada a los docentes para la elaboración de las planificaciones durante todo el año lectivo.

ALCANCE

Involucra a todos docentes del plantel educativo.

REFERENCIAS

Según las políticas de la institución para impartir clases a los estudiantes.

DEFINICIONES

Planificaciones: Documento que tiene los contenidos a tratarse durante el año, el mes y la semana según habilidades, destrezas y conocimientos de los estudiantes.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Realizar una reunión inicial con los profesores.

Revisar el contenido que tienen para la planificación.

Dar las sugerencias para mejorar el contenido.

Realizar las planificaciones según las recomendaciones y criterio del profesor.

Presentar el documento al director académico.

Desarrollar las actividades aprobadas para las planificaciones con los estudiantes.

RESPONSABLES

Profesores

Director

Director Académico

POLITICAS

Los temas de las planificaciones siempre serán presentados al director académico antes de la elaboración de la planificación.

Se deberá tener aprobados los temas para poder realizar el documento final.

Se deberá cumplir con todos los temas propuestos en la planificación y se ira midiendo el avance.

INDICADORES

NOMBRE	FREC.	FORMULA	DESCRIPCIÓN
Tasa de temas de planificaciones concluidos	mensual	$\frac{Temas\ avanzados\ en\ el\ mes}{Total\ de\ temas\ planificados}$	Medir cual es el avance de las materias según lo planificado.

DOCUMENTOS GENERADOS.-

Flujogramas

Ver flujograma 12

3.2 INVESTIGACIÓN DE MERCADO

3.2.1 Observaciones

Se realizó una vista al Centro Educativo para realizar un recorrido de las actividades que se ejecutan en el Centro Educativo, estuve en los días que se realizaron las matriculas para observar cómo se realiza todo el proceso de igual forma se estableció unos días para que yo pueda asistir al Centro Educativo y poder observar cómo se realizan las actividades cotidianas en el ambiente con los niños y según sus procesos establecidos.

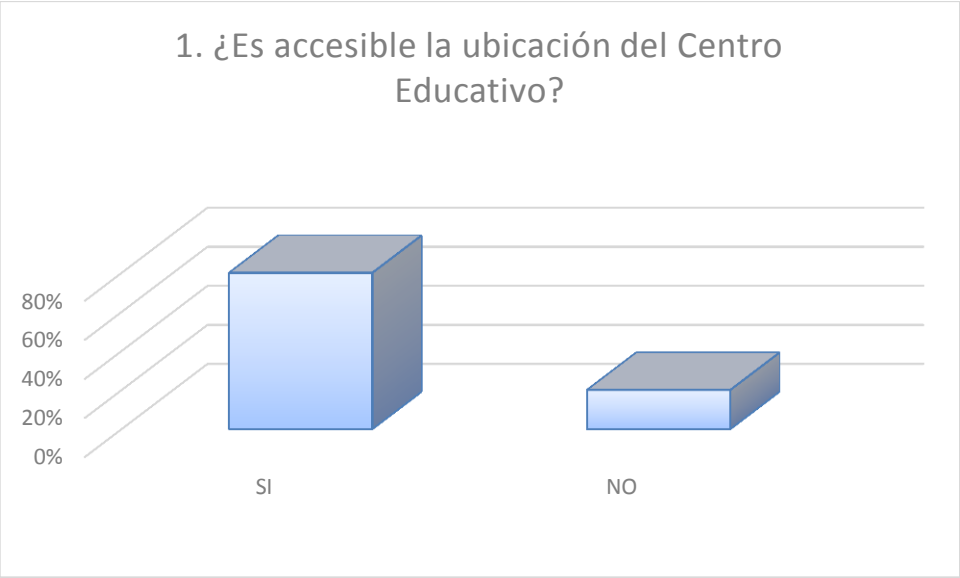
Entesta observaciones realice mis apuntes de las actividades que se podrían estar mejorando y he realizado una comparación con la documentación que me ha sido entregada.

3.2.2 Encuestas

El modelo de encuesta realizada esta en los anexos a continuación se detalla los resultados obtenidos. El modelo se lo puede observar en el Anexo 21

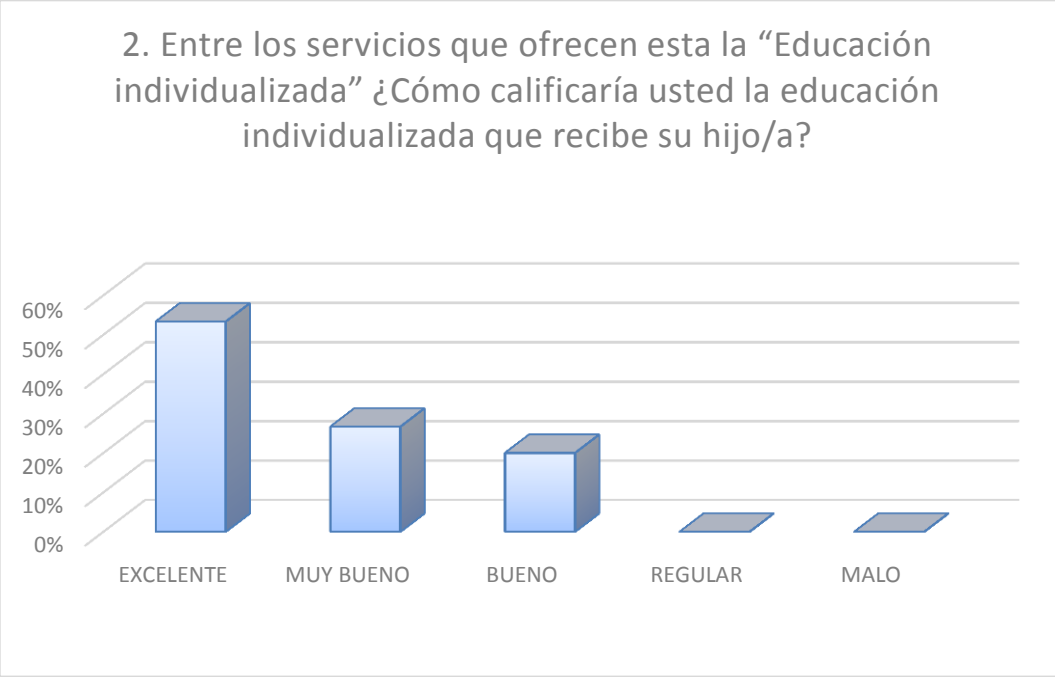
1. ¿ES ACCESIBLE LA UBICACIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO?

RESPUESTA	Cantidad	Porcentaje
SI	24	80%
NO	6	20%
TOTAL	30	100%



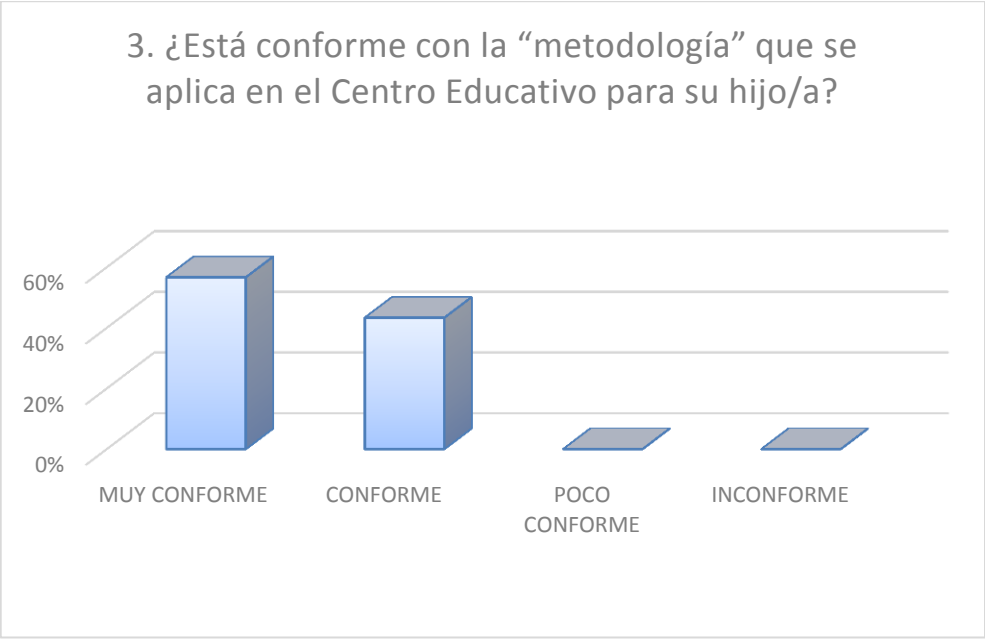
2. ENTRE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN ESTA LA "EDUCACIÓN INDIVIDUALIZADA" ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA EDUCACIÓN INDIVIDUALIZADA QUE RECIBE SU HIJO/A?

RESPUESTA	Cantidad	Porcentaje
EXCELENTE	16	53%
MUY BUENO	8	27%
BUENO	6	20%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	30	100%



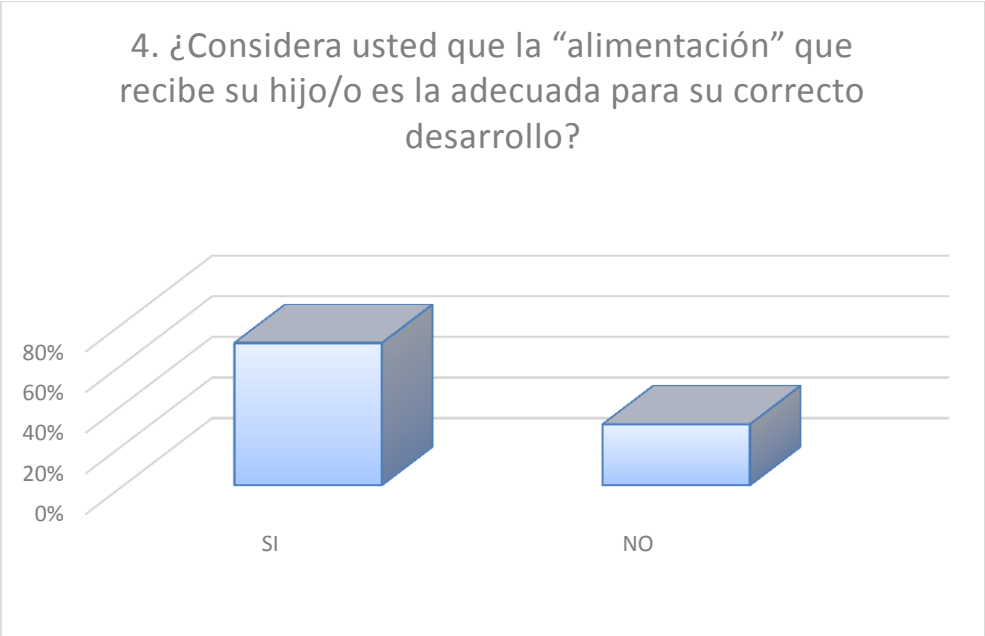
3. ¿ESTÁ CONFORME CON LA "METODOLOGÍA" QUE SE APLICA EN EL CENTRO EDUCATIVO PARA SU HIJO/A?

RESPUESTA	Cantidad	Porcentaje
MUY CONFORME	17	57%
CONFORME	13	43%
POCO CONFORME	0	0%
INCONFORME	0	0%
TOTAL	30	100%



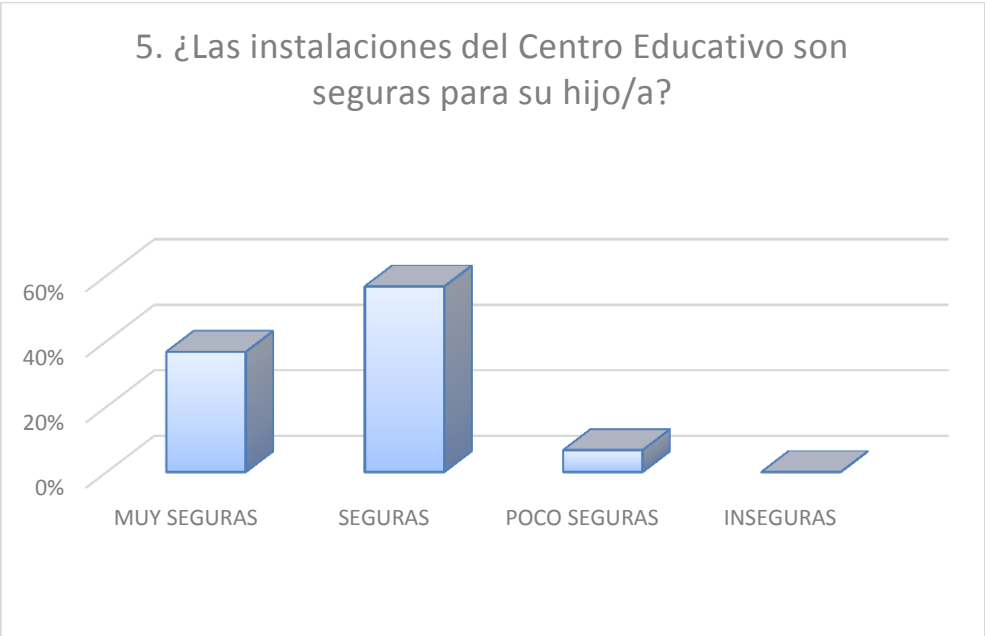
4. ¿CONSIDERA USTED QUE LA "ALIMENTACIÓN" QUE RECIBE SU HIJO/O ES LA ADECUADA PARA SU CORRECTO DESARROLLO?

RESPUESTA	Cantidad	Porcentaje
SI	21	70%
NO	9	30%
TOTAL	30	100%



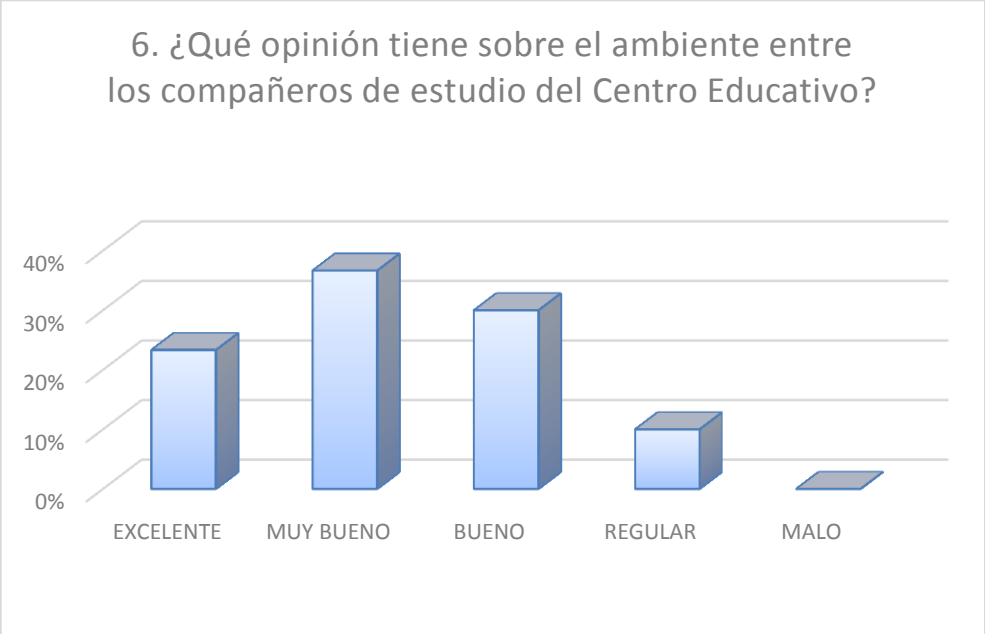
5. ¿LAS INSTALACIONES DEL CENTRO EDUCATIVO SON SEGURAS PARA SU HIJO/A?

RESPUESTA	Cantidad	Porcentaje
MUY SEGURAS	11	37%
SEGURAS	17	57%
POCO SEGURAS	2	7%
INSEGURAS	0	0%
TOTAL	30	100%



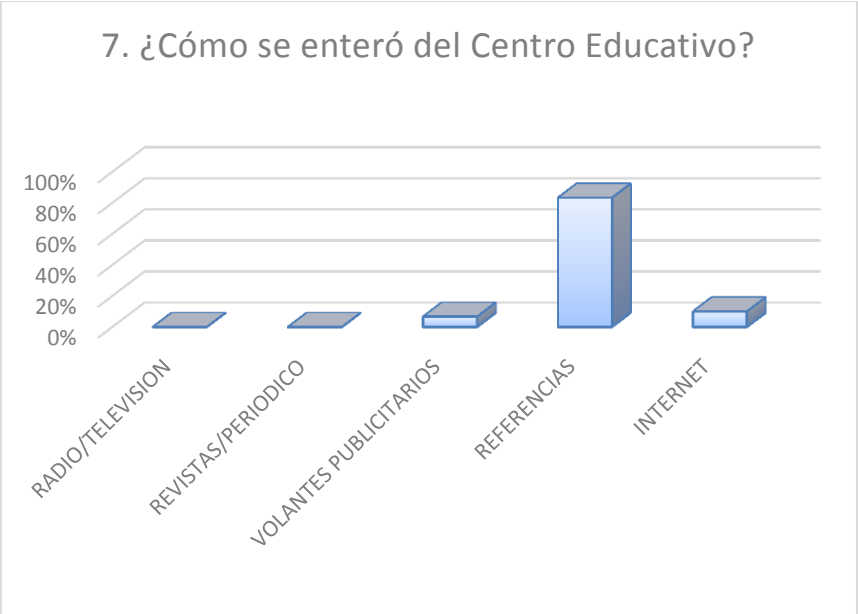
6. ¿QUÉ OPINIÓN TIENE SOBRE EL AMBIENTE ENTRE LOS COMPAÑEROS DE ESTUDIO DEL CENTRO EDUCATIVO?

RESPUESTA	Cantidad	Porcentaje
EXCELENTE	7	23%
MUY BUENO	11	37%
BUENO	9	30%
REGULAR	3	10%
MALO	0	0%
TOTAL	30	100%



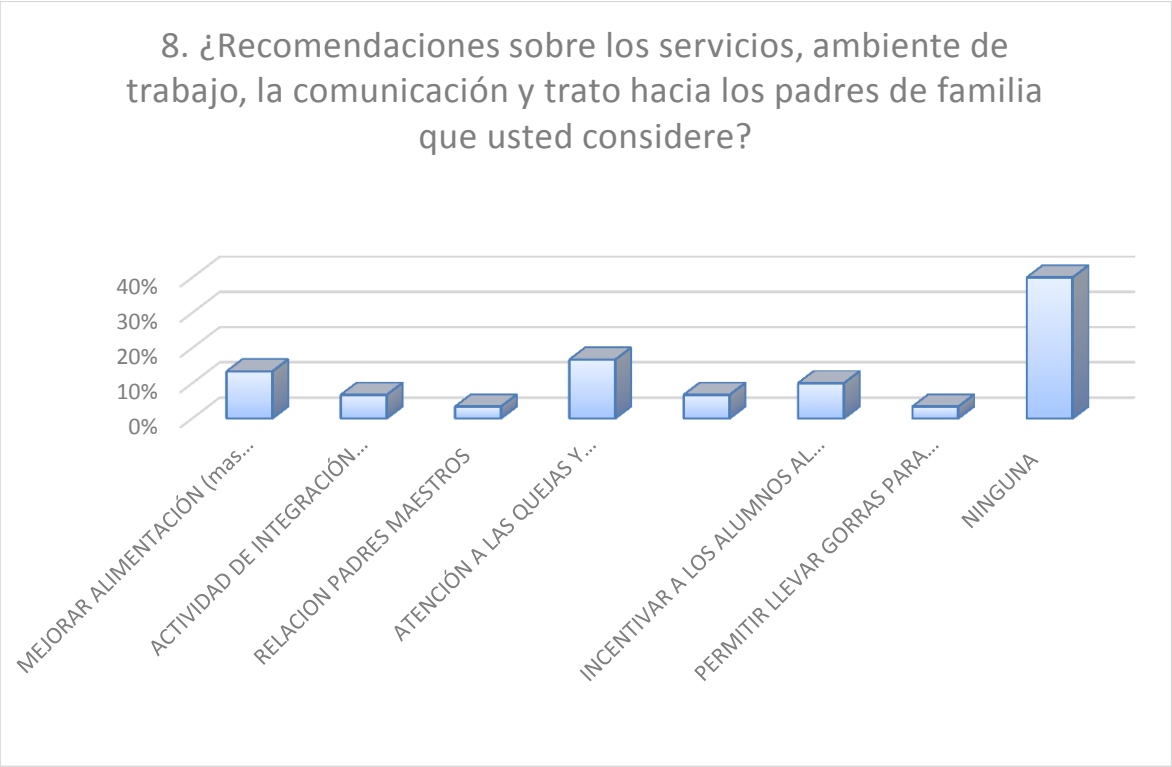
7. ¿CÓMO SE ENTERÓ DEL CENTRO EDUCATIVO?

RESPUESTA	Cantidad	Porcentaje
RADIO/TELEVISION	0	0%
REVISTAS/PERIODICO	0	0%
VOLANTES PUBLICITARIOS	2	7%
REFERENCIAS	25	83%
INTERNET	3	10%
TOTAL	30	100%



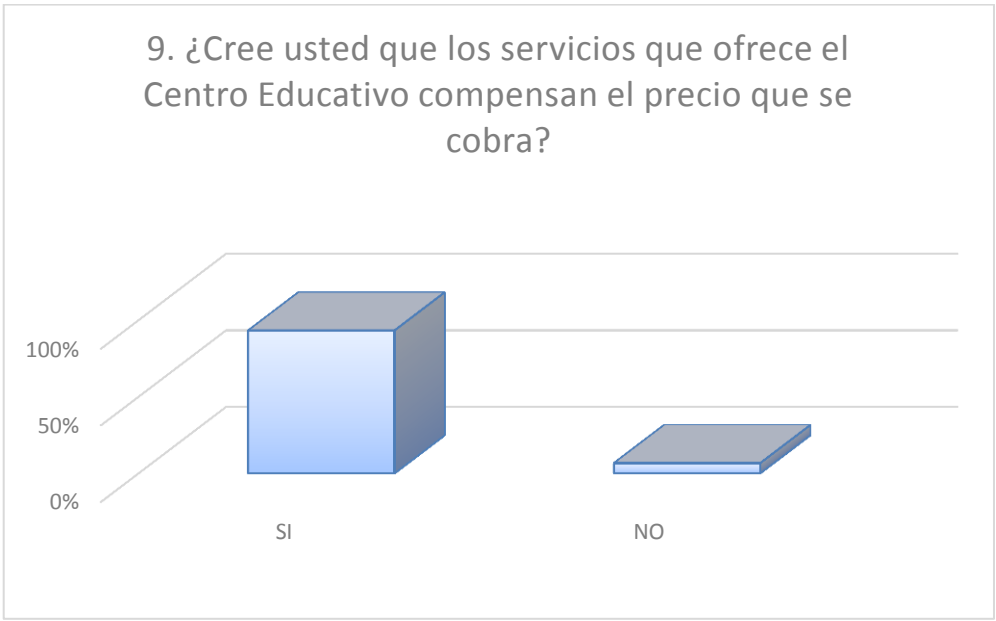
8. ¿RECOMENDACIONES SOBRE LOS SERVICIOS, AMBIENTE DE TRABAJO, LA COMUNICACIÓN Y TRATO HACIA LOS PADRES DE FAMILIA QUE USTED CONSIDERE?

RESPUESTA	Cantidad	Porcentaje
MEJORAR ALIMENTACIÓN (MAS FRUTAS Y VERDURAS)	4	13%
ACTIVIDAD DE INTEGRACIÓN (ALUMNOS, PADRES Y PROFESORES)	2	7%
RELACION PADRES MAESTROS	1	3%
ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y PROBLEMAS ENTRE ESTUDIANTES	5	17%
MEJORAR LAS RUTAS DE LOS TRANSPORTES	2	7%
INCENTIVAR A LOS ALUMNOS AL DEPORTE	3	10%
PERMITIR LLEVAR GORRAS PARA PROTECCIÓN DEL SOL	1	3%
NINGUNA	12	40%
TOTAL	30	100%



9. ¿CREE USTED QUE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO EDUCATIVO COMPENSAN EL PRECIO QUE SE COBRA?

RESPUESTA	Cantidad	Porcentaje
SI	28	93%
NO	2	7%
TOTAL	30	100%



3.2.3 Conclusiones de **las** encuestas:

Entre los servicios por los cuales sobresale el Centro Educativo están la "Educación individualizada" y la "Metodología que aplica para impartir sus clases, el porcentaje de que los padres de familia están satisfechos es un poco más de la mitad, sin embargo la otra parte de los padres de familia creen y consideran que si se puede mejorar un poco más estos servicios, mi recomendación sería observar cuales son las deficiencias de los niños/as y jóvenes para buscar una forma diferente de llegar a esos alumnos y que su desempeño mejore y los padres de familia estén más satisfechos.

Cuando nos referimos a la alimentación que el Centro Educativo proporciona a pesar de que as de la mitad de los padres encuestados dicen que si lo consideran adecuado en las recomendaciones que los mismos padres comentaron, le gustaría que se dieran otros tipos de alimentos que ayuden al desarrollo de sus hijos, como recomendación se podría trabajar en un programa de nutrición estudiantil para que la persona encargada de servir los alimentos tenga mejor conocimiento y de igual forma los profesores.

Todos los padres de familia encuestados están de acuerdo que el precio cobrado va conjuntamente con los servicios que ofrece el Centro Educativo, sin embargo existieron varias recomendaciones sobre lo que ellos esperan que se centre más la atención del Centro y a pesar de que existe un área encargada de dar seguimiento a los problemas que existen entre los alumnos, se recomienda

dar un seguimiento más profundo de los estudiantes que tienen mayores problemas tanto con su compañeros como educativos y de aprendizaje.

Se sugiere también que existan más momentos de integración entre alumnos, maestros y padres de familia, actividades que incentiven el deporte en los alumnos.

3.3 ESTRATEGIAS DE MARKETING

3.3.1 Estrategias corporativas

Estas estrategias son enfocadas en las metas y objetivos del Centro Educativo

- Concentración y focalización

El Centro Educativo tiene su focalización más marcada hacia las familias que tienen niños con déficit de atención y que se les hace complicado estudiar con niños de aprendizaje rápido, a su vez busca trabajar con los mismos padres de familia para que ellos sean un soporte y ayuda para sus hijos.
Busca también crear en los niños el hábito de lectura y poder desarrollar sus habilidades con actividades prácticas para su motricidad.

- Factores claves de éxito

Trabajo especializado con niños con déficit de atención.
Trabajos grupales con los padres de familia.
Profundizan en el hábito de la lectura
Enseñanza con personas capacitadas para el trabajo de niños con déficit de atención.

3.3.2 Estrategias de segmentación y posicionamiento

- Estrategias de segmentación

Variable Demográfica y socioeconómica

Niños desde los 3 años hasta los 10 años

Jóvenes desde los 11 años hasta los 15 años

Pueden ser de cualquier nacionalidad y pertenecer a cualquier religión

Pueden ser familias numerosas.

El status económico tiene que ser medio a medio alto

Variable Psicográfica y conductual

La personalidad de los niños con los que trabaja el Centro educativo es muy variable, al ser niños con problemas de atención y otros déficits, son niños que en su mayoría toman algún medicamento para pasar bien el día a día, según testimonios de los propios maestros, son niños bastante problemáticos y tienen un carácter bien fuerte.

En ocasiones son niños que vienen con problemas desde la sus hogares por lo que se les brinda apoyo psicológico y terapias con la familia.

Mercado Disponible

Este grupo son los padres de familias que tienen niños con problemas de atención o algún otro déficit que no les permita ingresar en una escuela y colegio con niños sin este tipo de déficit, este Centro Educativo es el encargado de integrar a los niños a un ambiente de trabajo donde puedan compartir y convivir con otros.

Mercado Meta

A pesar de que atiende a niños con tratamientos especiales, el Centro Educativo también está enfocado en atraer a padres de familia de niños sin ningún tipo de déficit para que también sean de ayuda a los alumnos que ya están en la escuela.

Tipo de estrategia

Estrategia Concentrada

El Centro Educativo se focaliza en niños con déficit atencional, por tanto sus publicidades son más hacia ese grupo de personas.

3.3.3 Estrategias funcionales

- Estrategia de producto/servicio

El Centro Educativo Franco Español ofrece dentro de sus servicios:

Deberes dirigidos para los niños hasta las 17h00

Tiene lunch a la hora del recreo y almuerzo para los niños de los deberes dirigidos

Y ofrecen el transporte estudiantil puerta a puerta.

Servicios a los cuales todo estudiante tiene derecho y puede acceder

- Estrategia de precio

El Centro Educativo ha establecido los precios según el Acuerdo Ministerial Resolución de Costos, sin embargo, por consideración de la posición

económica de cada estudiante existen descuentos y reducción de pensiones para los estudiantes que lo soliciten y que cumplan con los requisitos establecidos, de igual manera si los hermanos estudian en la institución existe una rebaja en el costo de la pensión.

- Estrategias de promoción

Estrategias de publicidad

Cada año se mandan a realizar folletos con información sobre el Centro Educativo, los precios, horarios y servicios que se ofrecen.

Estrategias de relaciones públicas

Cuentan con una página web http://francoespanolquito.com/ en la cual proporciona varia información sobre el Centro Educativo, e incluye un video del Director.

3.3.4 Plan de acción

- Sobre el servicio

Dentro de los servicios que ofrece se podría ofrecer curso extracurriculares para alumnos que lo quieran, pueden ser deportes, manualidades, arte entre otros, de igual forma se puede ofrecer un seguro de accidentes, muy posible con la empresa Raúl Coka Barriga.

Elemento del mix: **SERVICIO** – PRECIO – PROMOCIÓN - DISTRIBUCIÓN				
Objetivos: - Proporcionar a los estudiantes una forma diferente de ver el estudio para que muestren más interés. - Brindar a los estudiantes un ambiente de distracción después de clases. - Proporcionar a los padres de familia un seguro que dé cobertura a sus hijos para que ellos se sientan con más confianza en cualquier momento				
Estrategia: Crear un lazo de conexión entre los alumnos y el Centro Educativo.				
MEDIO	COSTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2
Actividades extracurriculares (Futbol, básquet, baile, manualidades, teatro, gimnasia)	$ 300	Dirección y maestros	Presentar los proyectos de actividades extracurriculares a la Dirección para que pueda autorizar si se puede hacer el proyecto.	Implementar las actividades extracurricular para el año 2015 – 2016
Entregar a los estudiantes y docentes un seguro de accidentes	$1500	Dirección	Pedir una cotización de costos de la inscripción al seguro	Poder entregar este beneficio el próximo año lectivo

Elaborado por. Ma. José Arboleda

- Sobre el precio

Descuentos

La idea es proponer al Director del Centro Educativo que se puede dar a los estudiantes un descuento o disminución de su pensión por mantener su porcentaje de calificaciones entre el 85% y el 100%, y así de esta manera también incentivar al estudiante a que se esfuerce y dedique más.

Elemento del mix: SERVICIO – **PRECIO** – PROMOCIÓN - DISTRIBUCIÓN				
Objetivos: -Brindar una motivación a los estudiantes para que mantengan sus notas y a los padres para que apoyen a sus hijos en el aprendizaje -Ayudar a la perspectiva que tienen los padres de familia del Centro Educativo, apoyando a un mejor aprendizaje.				
Estrategia: Posicionamiento dentro del círculo de padres de familia del Centro Educativo y de su círculo de referencias.				
MEDIO	COSTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2
Beca para estudiantes que mantengan sus notas sobre el 85%	$ 0	Dirección	Proponer la idea para su respectivo análisis.	Para el próximo año lectivo 2015 – 2016 promocionarlo para los nuevas inscripciones.

Elaborado por. Ma. José Arboleda

- Sobre la promoción

Publicidad

Como parte también de un servicio se propone entregar a cada alumno y docente agendas que contenga información sobre el Centro Educativo para que de esta manera tanto los alumnos, padres y educadores tengan a la mano información que pueden utilizarla.

Elemento del mix: SERVICIO – PRECIO – **PROMOCIÓN** - DISTRIBUCIÓN				
Objetivos: Brindar más información sobre el Centro Educativo de una forma más didáctica.				
Estrategia: Fidelizar a los padres de familia que ya tienen a sus hijos en el Centro Educativo mostrándoles el interés que tiene al mantenerlos al tanto de las labores cotidianas de sus hijos y donde existirá más contacto.				
MEDIO	COSTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2
Proveer de agendas escolares a cada alumno del centro educativo	Por unidad $ 4.00	Dirección académica	Realizar cotizaciones de elaboraciones de agendas y buscar la que más convenga	Para el próximo año lectivo 2016 – 2016 será entregado a todo el alumnado con un costo mínimo

Elaborado por. Ma. José Arboleda

Relaciones públicas

Página Web

El Centro Educativo cuenta con el diseño de una página web, se debería contar con una persona que la actualice cada año para que se tenga una información actualizada y de interés para los padres.

Elemento del mix: SERVICIO – PRECIO – **PROMOCIÓN** - DISTRIBUCIÓN				
Objetivos: Brindar información actualizada a los padres de familia sobre las actividades que se realizan en el Centro Educativo				
Estrategia: Mejorar el diseño y presentación ante el mercado y usuarios del servicio y brindar siempre una imagen fresca.				
MEDIO	COSTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2
Persona encargada de actualizar constantemente las actividades del Centro Educativo Crear un nuevo diseño de la página web con más información destacada de las actividades y próximos eventos.	$354	Dirección	Realizar un proceso de selección para buscar una persona encargada Proporcionar toda la información necesaria para que sea subida al sitio web	

Elaborado por. Ma. José Arboleda

3.4 INCIDENCIA FINANCIERA

3.4.1 Estados de resultados

Este es el estado de resultados del Centro Educativo Franco Español del año 2014.

ESTADO DE RESULTADOS

Ingresos por actividades	$	72.670,00
Descuentos	$	19.842,50
Utilidad Operativa	**$**	**52.827,50**
GASTOS DE OPERACIÓN		
Beneficio Social Autoridad	$	5.000,00
Sueldos Docentes	$	25.740,00
Aportes Seguridad Social Docente	$	2.702,27
Beneficios Sociales	$	3.578,22
Capacitación Docente	$	468,00
Sueldos administrativos	$	4.284,00
Aportes Seguridad Social adm	$	449,82
Beneficios Sociales adm	$	874,00
Alimentación, transporte y uniforme	$	420,00
Utilidad en operaciones	**$**	**9.311,19**
Suministros e insumos	$	818,00
Servicios básicos	$	2.807,33
Mantenimiento y depreciación de equipo e infraestructura	$	1.218,58
Utilidad antes de impuestos	**$**	**4.467,28**
Impuesto a la renta	$	-
Utilidad Neta	**$**	**4.467,28**

Estas cifras son las que lleva en su contabilidad el Centro Educativo del año pasado, ya que están constituida como persona natural que no están obligados a llevar contabilidad, solo tenemos esas cifras, con las cuales trabajaremos para efectuar el análisis.

El siguiente estado de resultados es el que yo saque como un pronóstico que incluye las propuestas de mejora estratégica, lo puse en dos escenarios una bueno y una malo.

Propuesta buena

ESTADO DE RESULTADOS

Ingresos por actividades	$ 84.500,00
Descuentos	$ 20.437,78
Utilidad Bruta	$ 64.062,23
GASTOS DE OPERACIÓN	
Beneficio Social Autoridad	$ 5.000,00
Sueldos Docentes	$ 25.740,00
Aportes Seguridad Social Docente	$ 2.702,27
Beneficios Sociales	$ 3.578,22
Capacitación Docente	$ 288,00
Sueldos administrativos	$ 7.824,00
Aportes Seguridad Social adm	$ 559,82
Beneficios Sociales adm	$ 971,00

Alimentación, transporte y uniforme	$ 465,00
Utilidad en operaciones	$ 16.933,92
Suministros e insumos	$ 567,00
Servicios básicos	$ 1.984,00
Mantenimiento y depreciación de equipo e infraestructura	$ 740,00
Implementos deportivos	$ 300,00
Seguro estudiantil	$ 1.200,00
Agendas cuadernos	$ 240,00
Utilidad antes de impuestos	$ 11.902,92
Impuesto a la renta	1316,2915
Utilidad Neta	$ 10.586,62

Con este escenario realizamos un análisis de los indicadores de rentabilidad lo cual nos arrojó los siguientes resultados:

3.4.1.1 Margen de utilidad Bruta

En el año 2014 con los datos recientes tenemos un porcentaje de 72.70%, mientras que en el 2015 con el pronóstico obtendríamos un 75.81%, lo cual nos da un incremento de 3.12% lo cual se da

porque se ha considerado un ingreso mayor de estudiantes para ese año.

3.4.1.2 Margen de utilidad operacional

Con los datos del años 2014 los más recientes tenemos un porcentaje de 12.81%, mientras que con el pronóstico para el año 2015 tenemos un 20.04% de igual forma se muestra un incremento de 7.23% esto se debe a que aumentaron los gastos que pretenden el mejoramiento del Centro Educativo, a pesar de un incremento tan grande no es bueno ya que sus ingresos es muy probable que no alcancen a cubrir los costos.

3.4.1.3 Margen de utilidad neta

Con los datos del año 2014 obtenemos un porcentaje del 6.15%, mientras que en el pronóstico para el año 2015 es de 12.53% de igual forma nos indica un crecimiento de 6.38% lo cual nos muestra que a pesar de que se aumentaron los gastos los ingresos los cubren y generan una ganancia.

Si consideramos que para el siguiente año mi pronóstico se cumple y los ingresos aumentan por los estudiantes que ingresan esta propuesta de mejora podría servir de mucho para la publicidad y promoción del Centro Educativo.

También presentamos una propuesta mala donde los ingresos son menores a los que esperamos.

ESTADO DE RESULTADOS

Ingresos por actividades	$	67.600,00
Descuentos	$	18.150,00
Utilidad Operativa	$	49.450,00
GASTOS DE OPERACIÓN		
Beneficio Social Autoridad	$	5.000,00
Sueldos Docentes	$	25.740,00
Aportes Seguridad Social Docente	$	2.702,27
Beneficios Sociales	$	3.578,22
Capacitación Docente	$	288,00
Sueldos administrativos	$	7.824,00
Aportes Seguridad Social adm	$	559,82
Beneficios Sociales adm	$	971,00
Alimentación, transporte y uniforme	$	465,00
Utilidad en operaciones	$	2.321,69
Suministros e insumos	$	450,00

Servicios básicos	$	1.545,00
Mantenimiento y depreciación de equipo e infraestructura	$	740,00
Implementos deportivos	$	300,00
Seguro estudiantil	$	1.200,00
Agendas cuadernos	$	240,00
Utilidad antes de impuestos	$	(2.153,31)
Impuesto a la renta	$	-
Utilidad Neta	$	(2.153,31)

Si hacemos un análisis de este pronóstico a simple vista se puede ver que ni siquiera existe utilidad sino todo lo contrario estaríamos saliendo en perdida.

CAPITULO IV

4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.1 CONCLUSIONES

Se puede concluir con este trabajo que el aumento de las estrategias al Centro Educativo aumentarían sus gastos en un gran porcentaje, sin embargo si los ingresos son buenos para este nuevo año los pueden sustentar.

Al hablar del desarrollo de los procesos en los cuales se realizaron mejoras se pretende que sean procedimientos estandarizados y que sean aplicados de aquí en adelante que todo el personal los conozca y que el personal que ingrese como nuevo solo necesite leerlo para saber cómo se hace. Las mejoras que se propusieron a los procesos fueron presentadas al Director del centro Educativo para conocer su opinión y le pareció que están mucho más detallados y más comprensible.

Estos procesos serán presentados al ministerio para que sigan con su proceso de ser conocidos como escuela de inclusión.

La propuesta de mejora de las estrategias le ha servido mucho al Director para poder desde ya ir mejorando su servicio en base a las encuestas que se realizaron y para las que ya generan un costo se las discutirá con la junta académica para ver si son aceptadas todas o escoger entre ellas e irlas implementando de a poco.

4.1.2 RECOMENDACIONES

Se podría hacer un trabajo más profundo e ir avanzando en un tiempo a largo plazo con los proyectos propuestos.

Se podría realizar la mejora de todos los procedimientos del Centro Educativo.

Se puede trabajar en conjunto con el Centro Educativo para cada año lectivo realizar una encuesta de satisfacción para observar que puntos se pueden mejorar para el cliente.

BIBLIOGRAFÍA

ANECA. (s.f.). El plan de Mejoras. España.

ANECA. (s.f.). Plan de mejoras propuesta de trabajo.

Chadwick, M. (2007). Consideraciones especiales para apoyar a los niños con problemas especificos de aprendizaje. En G. Lucchini, T. Marchant, M. Prats, J. Sanhueza, I. Haeussler, M. Chadwick, . . . A. M. Hernandéz, *Niños con dificultades, Maestros preparados* (pág. 112). Colombia: Universidad Católica de Chile.

Emprende Pyme. (2015). *Emprende Pyme*. Obtenido de http://www.emprendepyme.net/

Gitman, L. (2007). *Principios de administracion financiera.* México: Pearson Educación.

Gómez, J. M. (2014). *La cultura del Marketing*. Obtenido de http://laculturadelmarketing.com/

Kotler, P. (2001). Estrategias de marketing. México: Pearson Educatión.

Kotler, P. (2002). Estrategias de Marketing. México: Pearson Education.

Mena, B., Palou, R., Salat, L., Tort, P., & Romero, B. (Julio de 2006). Guía práctica para educadores El Alumno con TDAH. Barcelona, España.

Ministerio de Educación. (31 de Marzo de 2011). Registro Oficial LOEI. *Ley Orgánica de Educación Intercultural*.

Ministerio de Educación del Gobierno de España. (s.f.). *Media Publicidad*. Obtenido de recursos.cnice.mec.es

MSD Ecuador. (2012). *Manual-merck.* Recuperado el 14 de octubre de 2013, de http://consumidores.msd.com.ec

Pérez Fernandez de Velasco, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC.

Pérez Fernandez de Velasco, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC.

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC.

Pérez, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Pérez, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC.

ANEXOS

ANEXO 1 “Planificación didáctica anual”

CENTRO DE EDUCATIVO “FRANCO ESPAÑOL”

PLANIFICACIÓN DIDÁCTICA

Año de Básica:_____

Área: _____ **Profesor:_____**

Fecha de Inicio: _____ **Fecha de terminación: _____**

Eje curricular: _____

Objetivo Educativo: _____

Eje Transversal:_____

Indicadores esenciales: _____

BLOQUE	DESTREZA CON RITERIO DE DESEMPEÑO	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	
				INDICADOR DE LOGRO	TÉCNICA E INSTRUMENTO

OBSERVACIONES: _____

_____ _____

PROFESOR DIRECCIÓN ACADÉMICA

ANEXO 2 “Planificación por bloque”

CENTRO DE EDUCATIVO “FRANCO ESPAÑOL”

PLAN CURRICULAR INSTITUCIONAL POR BLOQUE

Área:_____
Año de Educación General Básica: _____
Nombre del profesor: _____
Objetivo de área: _____
Eje de Aprendizaje: _____

BLOQUE	DESTREZA	CONTENIDOS ASOCIADOS	INDICADORES ESCENCIALES DE EVALUACIÓN

OBSERVACIONES: _____

_____ _____

PROFESOR DIRECCIÓN ACADÉMICA

ANEXO 3 “Planificación semanal”

CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA “FRANCO ESPAÑOL”

PLAN DE CLASE …..año….

Área:_____ **Profesor:_____**

Semana del:_____al_____del_____ **Nivel:_____**

DÍAS	DESTREZA	PROCESO	TAREA
LUNES			
MARTES			
MIERCOLES			
JUEVES			
VIERNES			

OBSERVACIONES: _____

_____

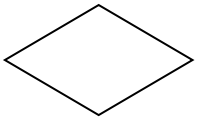
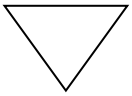
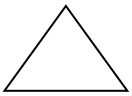
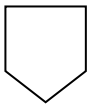
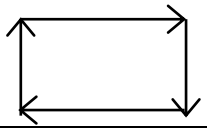
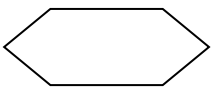
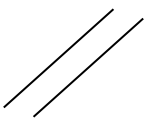
_____

PROFESOR

ANEXO 4 “Simbología de procedimientos”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL

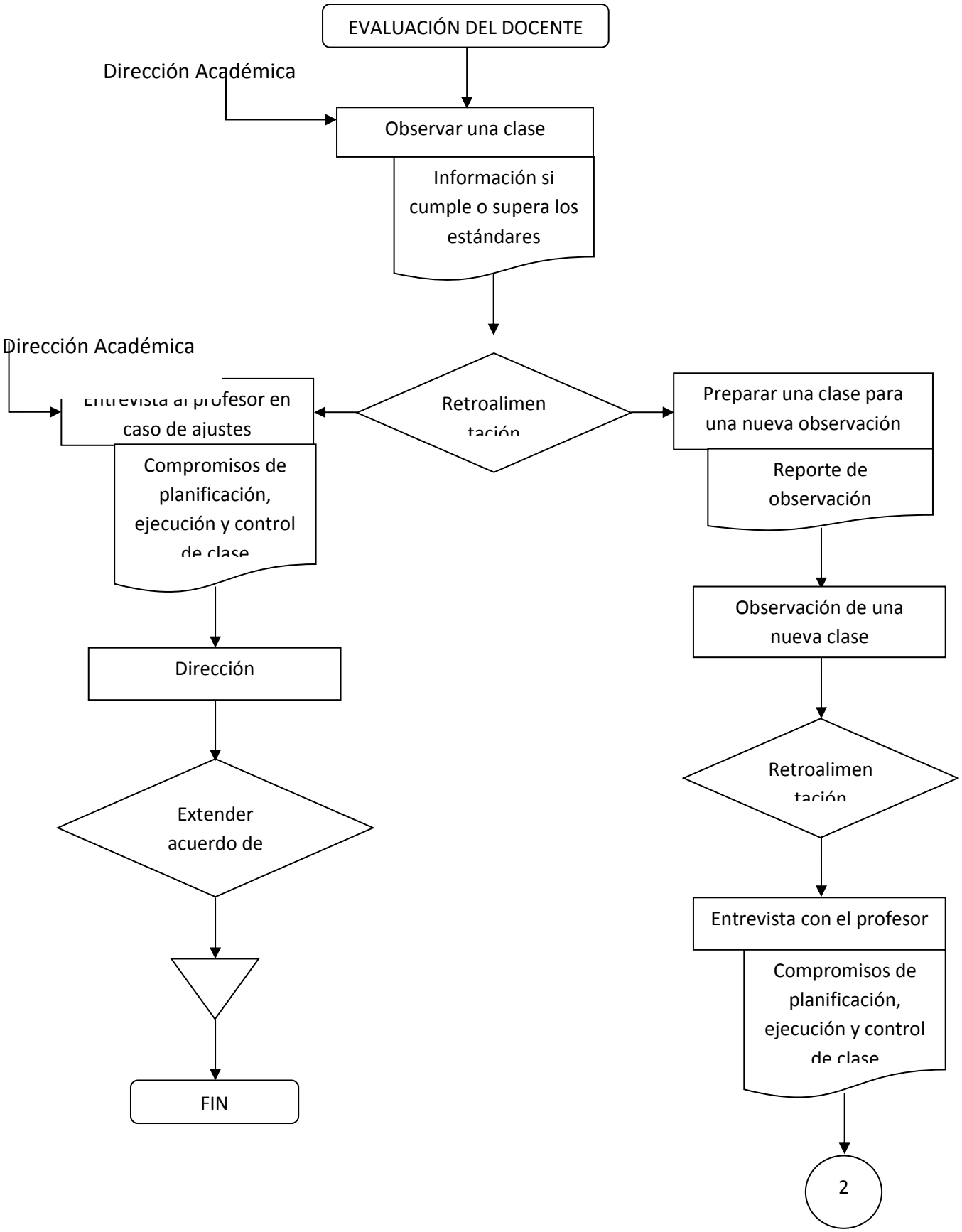
SIMBOLOGÍA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONAL

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o fin del procedimiento
	Actividad	Representa las actividades que se desarrollan en el procedimiento
	Documento	Representa un documento que entra, sale, se utiliza o se genera en el procedimiento.
	Decisión	Indica un punto del procedimiento, en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones.
	Archivo permanente	Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo por periodo indefinido.
	Archivo temporal	Indica la guarda de un documento por un periodo determinado es decir en forma temporal
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el procedimiento
	Conector de actividad	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo
	Dirección de flujo	Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades
	Preparación o conector de procedimientos	Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin
	Pasa el tiempo	Representa una interrupción del proceso

ANEXO 5 “Flujograma de desempeño docente”

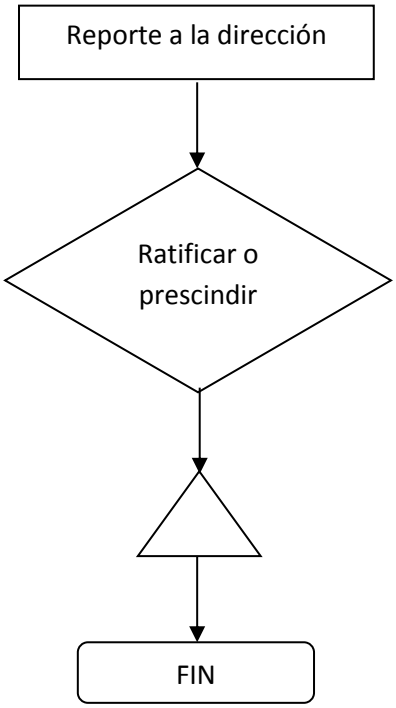
CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESEMPEÑO DOCENTE



CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL

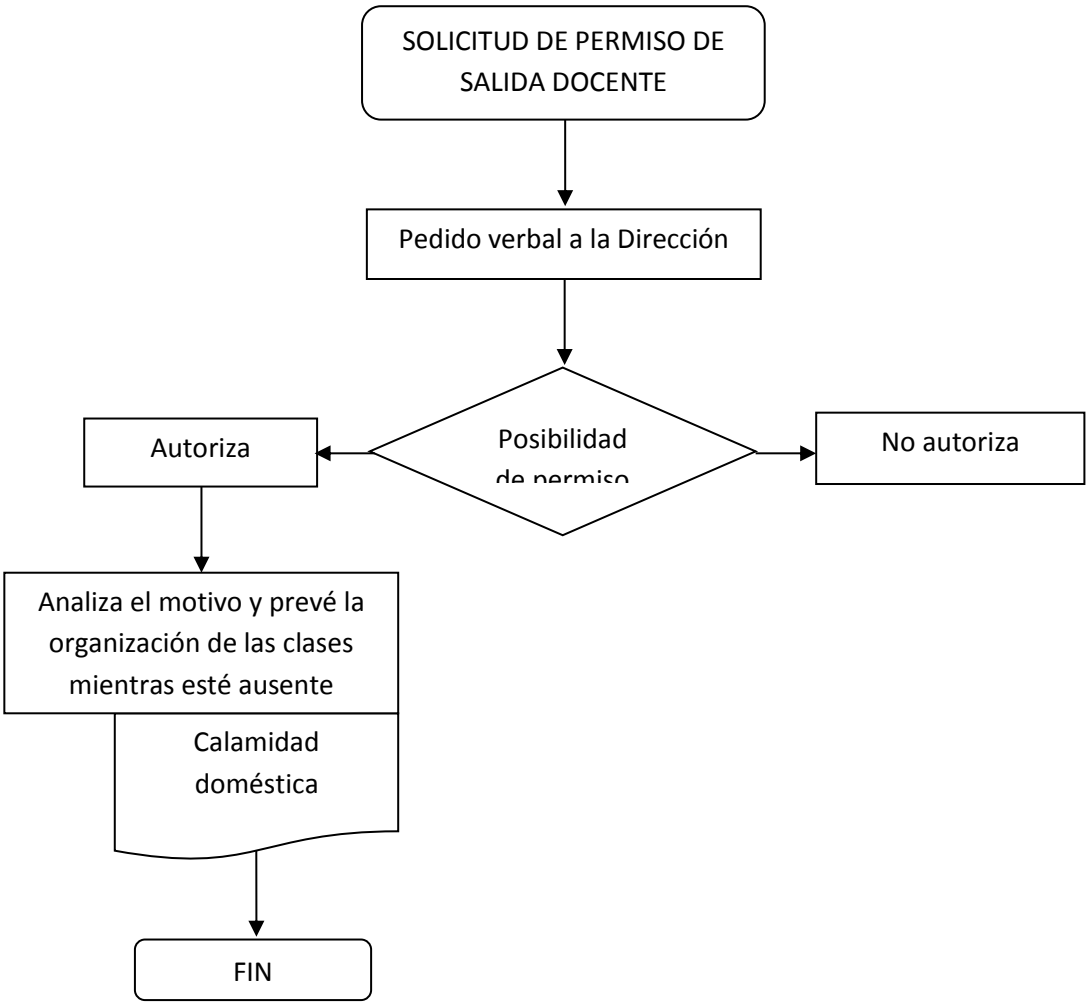
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESEMPEÑO DOCENTE



ANEXO 6 “Flujograma de permiso de salida docente”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL

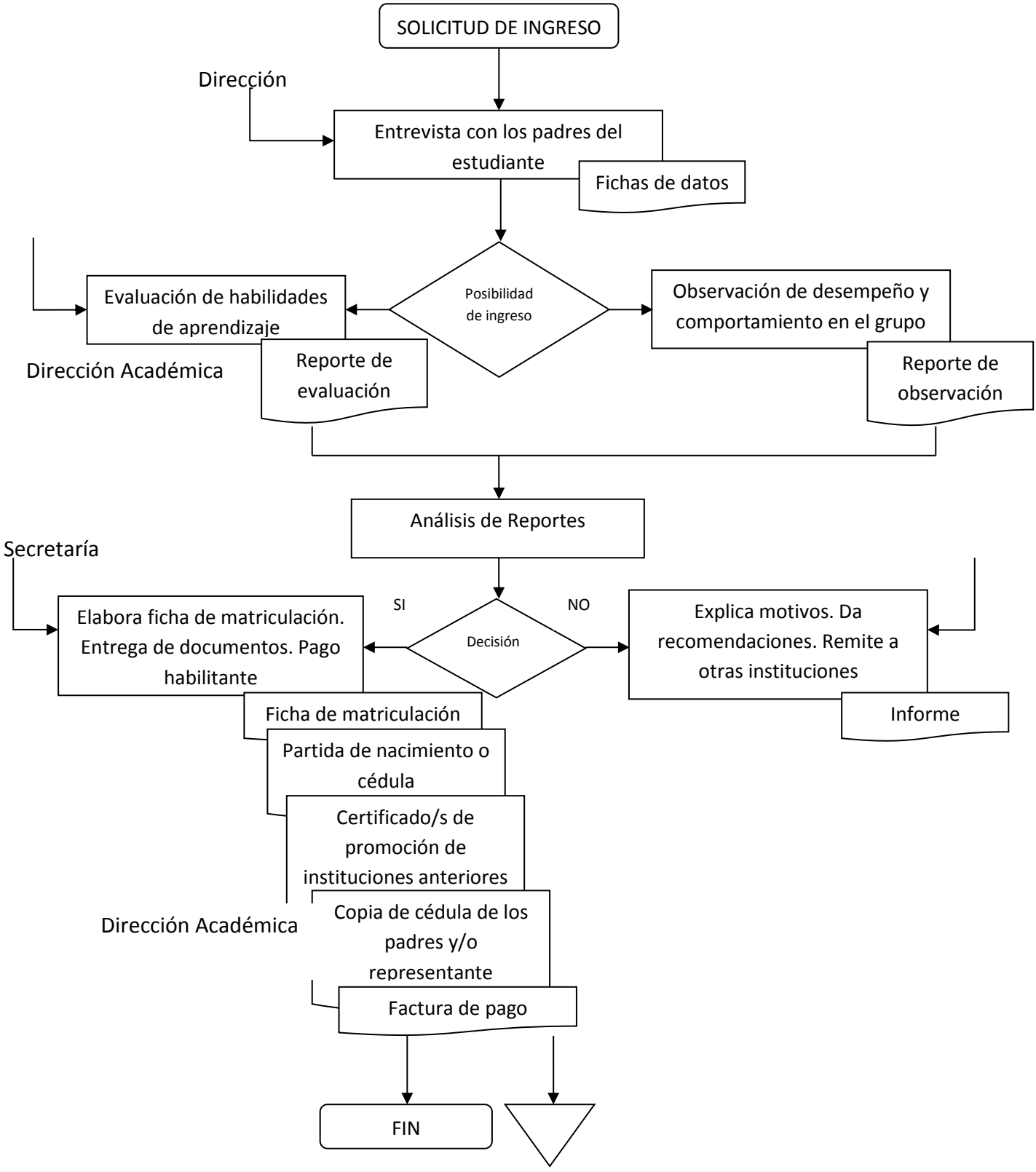
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PERMISO DE SALIDA DOCENTE



ANEXO 7 “Flujograma de matriculación”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONES DE MATRICULACIÓN



ANEXO 8 “Cuadro de cobro de pensiones”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE PENSIONES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Dirección	Acuerdo con Padres de Familia y Representantes para la fecha de pago de pensiones	El acuerdo establece el pago en los primeros 5 días de cada mes de Septiembre a Junio
	Acuerdo con Padres de Familia y Representantes sobre el monto de las pensiones al iniciar cada año lectivo	De acuerdo a la autorización del Ministerio de Educación sobre el monto de cobro de pensiones, con los padres que soliciten se llegará a un acuerdo sobre un porcentaje de descuento en la pensión mensual
	Pago de pensiones del 1 al 5 de cada mes	Los Padres o Representantes deben cancelar las pensiones dentro de esta fecha. Puede ser directamente en la institución o a través de un banco y enviar el respaldo respectivo
	Emisión de facturas	Las institución emitirá una factura del pago mensual de pensiones a nombre de quien el representante del estudiante lo requiera
	Comunicación de cobro de pensiones atrasadas	Se envía una comunicación al Padre o Representante, comunicando la cantidad del pago de pensiones atrasadas
	Cobro atrasado de pensiones	Si los Padres o Representantes no cancelaran en el tiempo previsto. La Institución suspenderá temporalmente los servicios educativos
	Acuerdo para el pago de pensiones atrasadas	Mediante una entrevista con los Padres o Representantes se puede llegar a un acuerdo de pagos atrasados. Poniendo fechas límites de pago. Luego de los cual se suspenderá los servicios educativos

ANEXO 9 “Cuadro de presupuesto”

MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA
JUNTA PROVINCIAL REGULADORA DEL COSTO DE LA EDUCACION PARTICULAR

FORMULARIO JRC-01
PRESUPUESTO OPERATIVO ANUAL

1 INFORMACION LEGAL

1.1.1. Nombre del ente patronal **CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL**

1.1.2. Nombre de la Institucion Educativa:

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL

1.1.3. Direccion: **LA INDUSTRIAL Y LOS EUCALIPTOS**

1.1.4. Teléfono: **6001798** **6001799** Fax:

Email: **francodlx@hotmail.com** Casilla Postal:

1.2. INFORMACION JURIDICA

1.2.1. Persona Natural: **X**

1.2.2. Persona Jurídica:

1.2.3. Con fines de lucro: **X** Tipo de sociedad:

1.2.4 Sin fines de lucro Tipo de organización:

1.2.5. Nombre del Representante Legal: (para personas jurídicas)

MARIO HUGO VINICIO GUAYAQUIL JURADO

No. C.I. **1702921048** Número del RUC: **17029210480001**

1.2.6. Número Patronal: **33602667**

1.6. Presupuesto operativo Período: 2010-2011

F. Representante Legal F. Contador

COLEGIO FRANCO ESPAÑOL
RECTORADO

PRESUPUESTO OPERATIVO
AÑO LECTIVO 2010-2011

CUENTA	VALORES	OBSERVACIONES
INGRESOS TOTALES		
INGRESOS OPERACIONALES		
MATRICULAS	3532,5	
PENSIONES	36100	
DERECHOS DE GRADO		
DERECHOS DE EXAMENES		
DESCUENTOS Y DEVOLUCIONES		
DESCUENTOS POR BECAS	6100	NEGATIVO
INGRESOS EXTRAORDINARIOS		
TRANPORTE ESTUDIANTES		
SEGURO ESTUDIANTES		
VENTAS ACTIVOS FIJOS		
VARIOS INGRESOS EXTRAORDINARIOS		
TOTAL INGRESOS	33532,5	
GASTOS OPERACIONALES		
GASTOS PERSONAL		
SUELDOS Y SALARIOS		
SALARIO NOMINAL	20880	SUJETO A APORTE AL IESS E IMPUESTO A LA RENTA
COMPONENTES SALARIALES		SUJETO A IMPUESTO A LA RENTA USD 16
SUBSIDIO DE ANTIGÜEDAD		SUJETO A APORTE AL IESS E IMPUESTO A LA RENTA
SUBSIDIO DE RESPONSABILIDAD		SUJETO A APORTE AL IESS E IMPUESTO A LA RENTA
ADICIONALES		SUJETO A APORTE AL IESS E IMPUESTO A LA RENTA POR EJ. HORAS EXTRAS
OTROS GASTOS DE PERSONAL		ENTRENADORES, PERSONAL POR OBRA CIERTA
BENEFICIOS SOCIALES		
DECIMO TERCER SUELDO	1040	1/12 DEL TOTAL GANADO DE DIC. A NOV.
DECIMO CUARTO SUELDO	960	USD 105
APORTE PATRONAL	1545,6	12,15%
FONDO DE RESERVA	240	1/12 DEL TOTAL GANADO DE JUL. A JUN.
JUBILACION PATRONAL		
GASTOS GENERALES		
GASTOS DE ADMINISTRACION		
CUOTAS Y CONTRIBUCIONES	120	CAMARA DE COMERCIO, SUPERINTENDENCIA DE CIAS. CONFEDEC, ETC.
IMPUESTOS, TASAS, PATENTES	200	MUNICIPIO ETC.
GASTOS DE VIAJE Y VIATICOS	1400	
GUARDIANIA		
MOVILIZACION		MENSAJERIA
PUBLICACIONES		
SEGURO ROBO E INCENDIO		SI EXISTE
ARRIENDO EDIFICIOS		
ARRIENDO EQUIPOS		
GASTOS DE MANTENIMIENTO		
MANTENIMIENTO DE LOCAL	1000	ORDINARIO
MANT. EQUIPO DE COMPUTACION	300	
ADECUACIONES Y MANTENIMIENTO EXTRAORDINARIO		PINTURA, ETC.
MANTENIMIENTO Y DESARROLLO SISTEMAS		
MANTENIMIENTO AREAS VERDES	500	

MANTENIMIENTO COPIADORA		
MANTENIMIENTO OTROS ACTIVOS FIJOS		MATENIMIENTO DE TODOS LOS EQUIPOS MENOS COMPUTADORAS
SERVICIOS GENERALES		
AGUA	450,00	
ENERGIA ELECTRICA	300,00	
TELEFONO, FAX, CORREO	480,00	
ASEO Y LIMPIEZA	200,00	
ENLACE DE INTERNET	720,00	
SERVICIOS ESPECIALES		
GASTOS LEGALES		
HONORARIOS AUDITORIA		
ASESORIAS		
MATERIALES Y SUMINISTROS		
UTILES Y SUMINISTROS DE OFICINA	200,00	
SUMINISTROS DE COMPUTACION		
IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	200,00	
MATERIAL DIDACTICO	200,00	FUNGIBLE
MEDICINAS	100,00	
BENEFICIOS ADICIONALES		
AGASAJOS	400	
ATENCIONES SOCIALES		
REFRIGERIOS		
SEGUROS PERSONAL		ACCIDENTES, SALUD Y VIDA
UNIFORMES		
CAPACITACION	1300	
TRANSPORTE DE PERSONAL		
GASTOS INMATERIALES		
DEPRECIACION		
GASTOS MISCELANEOS		
VISITAS CULTURALES		
GASTOS DE GRADUACION		
CONVIVENCIAS		
SUSCRIPCIONES		
ARRIENDO EQUIPOS		
TRABAJOS DE IMPRENTA		
GASTOS FINANCIEROS		
INTERESES Y COMISIONES		
GASTOS BANCARIOS		
GASTOS NO OPERACIONALES		
GASTOS EXTRAORDINARIOS		
TRANSPORTES ESTUDIANTES		
SEGUROS ESTUDIANTILES		
ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES		
SOPORTE RED Y DOCENCIA		
SERVICIOS CURRIC. O EXTRACURRIC. TERCERIZADOS		
ENLACE DE INTERNET		
IMPREVISTOS		5,00%
TOTAL GASTOS	32735,6	

CUENTAS QUE NO AFECTAN RESULTADOS		
CUENTAS POR COBRAR PENSIONES		
CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES		SI NO ESTAN DENTRO DE LAS INCOBRABLES
ABONO PORCION CORRIENTE		PAGO VENCIMIENTO DE CREDITOS
IMPUESTO COMPAÑIA AÑO ANTERIOR		
UTILIDAD TRABAJADORES		
ADQUISICION ACTIVOS FIJOS		INVERSION DE CREDITOS Y COMPRAS CON FONDOS PROPIOS
CONSTRUCCIONES Y EQUIPAMIENTO		
UTILIDADES SOCIOS EJERCICIOS ANTERIORES		
ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA CORRIENTE		
COMPENSACION DE DEPRECIACIONES		
INGRESOS - EGRESOS	796,9	

COLEGIO FRANCO ESPAÑOL
RECTORADO

F. REPRESENTANTE LEGAL

F. CONTADOR

ANEXO 10 “Cuadro de conclusiones de la autoevaluación”

	ENCUESTA A PADRES	HISTORIA DE LA ESCUELA	PROCESOS INTERNOS DE LA INSTITUCIÓN
POSITIVOS	La calidad de la educación, el trabajo y actitud de los directivos	Al pasar del tiempo el centro educativo se va consolidado, lo que confirma el aumento paulatino de la matrícula, el mejoramiento progresivo de las calificaciones y la bajísima deserción	Trabajo en equipo, intervención de la comunidad, planificación, procesos de enseñanza aprendizaje, gestión de recursos, convivencia escolar, ciudadanía e identidad.
	Las instalaciones de la institución seguras, con un muy buen mantenimiento adecuada para un trabajo educativo	Existe una constante que es el bajo rendimiento en un grupo de estudiantes. Esto se podría entender debido a que siempre estamos aceptando a alumnos nuevos que ingresan con déficit académico y psicopedagógico y que les toma un periodo de años para ir mejorando	El manejo adecuado del tiempo de permanencia del estudiante.
	Se destaca el apoyo psicopedagógico que la institución brinda a los estudiantes que lo necesitan		
NEGATIVOS	La ayuda que reciben los estudiantes en las tareas en sus hogares y la cooperación de estos en las tareas propias de sus casas.	Grupo de alumnos que tienen un bajo rendimiento académico	Seguimiento académico del trabajo docente
			Planes de formación humana de docentes
			La vinculación con la comunidad y la promoción donde la institución debe abrirse a otras mediante convenios y participación

ANEXO 11 “Malla curricular”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL

MALLA CURRICULAR

Malla Curricular	**Años de Básica**								
Asignatura	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Lengua y Literatura	12	12	9	9	8	8	6	6	6
Matemáticas	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Entorno Natural y Social	5	5							
Ciencias Naturales			4	4	4	4	6	6	6
Estudios Sociales			4	4	5	5	5	5	5
Educación Estética	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Educación Física	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Lengua Extranjero	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Optativa: Computación	2	2	2	2	2	2			
Optativa: Social Studies							2	2	2
TOTAL	35	35	35	35	35	35	35	35	35

Hugo Guayaquil

DIRECTOR

ANEXO 12 “Plan estratégico”

CENTRO EDUCATIVO “FRANCO ESPAÑOL”
PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL
Planificación de las estrategias

Estrategia	Objetivos específicos	Proyectos Específicos de Implementación	Productos	Responsables
Participación de la familia en la práctica de lectura	Desarrollar hábitos de lectura	Seleccionar libros de literatura	Presentaciones	Dr. Lidia Esparza, Madelein Riera, Representantes y estudiantes
	Desarrollar la comprensión lectora de textos	Leer en el hogar		
		Preparar la presentación con los padres		
Crear un espacio de expresión de lenguaje libre	Disfrutar de la utilización del lenguaje	Semana del Lenguaje	Concurso de Chistes y Adivinanzas	Dr. Lidia Esparza, Madelein Riera, y estudiantes
			Dramatizaciones	
			Cuentos, anécdotas, poemas	
Leer tres libros en el año	Motivar la lectura personal	¿Cuántos libros leeré este año?	Aplicación de fichas de verificación y registro	Dr. Lidia Esparza, Madelein Riera, y estudiantes
	Crear hábitos de lectura			
Leer en clase un libro en idioma extranjero	Comprender y expresarse en un idioma extranjero	Readers Competition	Representación teatral de la obra	Norma Bastidas estudiantes de octavo, noveno y decimo
Usar organizadores gráficos para la comprensión de contenidos	Sistematizar, jerarquizar y organizar la información	Casa abierta de organizaciones gráficos	Trabajos terminados en casa abierta	Dr. Hugo Guayaquil, Norma Bastidas y todos los
		En cada área se		

		seleccionará algunos ejemplos para la presentación grupal		estudiantes
Crear Microempresa	Desarrollar el trabajo en equipo para formar una micro empresa	Formar una empresa desde el financiamiento, organización, producción y liquidación	Junta de accionistas y entrega de resultados	Dr. Hugo Guayaquil, Madelein Riera y estudiantes de séptimo, octavo, noveno y decimo
		Selección de productos y servicios	Feria de emprendimiento	
		Publicidad y comercialización		
Sistematizar el desarrollo del pensamiento	Incrementar las habilidades cognoscitivas en estudiantes y profesores	Implementación del proyecto Hábil-Mente	Desarrollo del proyecto Hábil-Mente	Entrenadores del programa, profesores de lenguaje y estudiantes
Sistematizar las planificaciones curriculares	Crear un sistema de planificación que permita en forma ágil verificar las destrezas y habilidades que se están desarrollando	Sistema de Planificación Integral	Planificaciones verificadas	Personal Docente
Establecer relaciones interinstitucionales con los otros colegios, biblioteca Lincoln y centros de capacitación	Reforzar conocimientos y destrezas a través del trabajo en espacios diferentes	Vivencias pedagógicas	Informes de los logros alcanzados en las vivencias	Personal Docente
	Certificar el dominio del ingles	Reconocimientos internacionales	Certificación de Cambridge	Profesores de ingles

ANEXO 13 “Evaluación educativa”

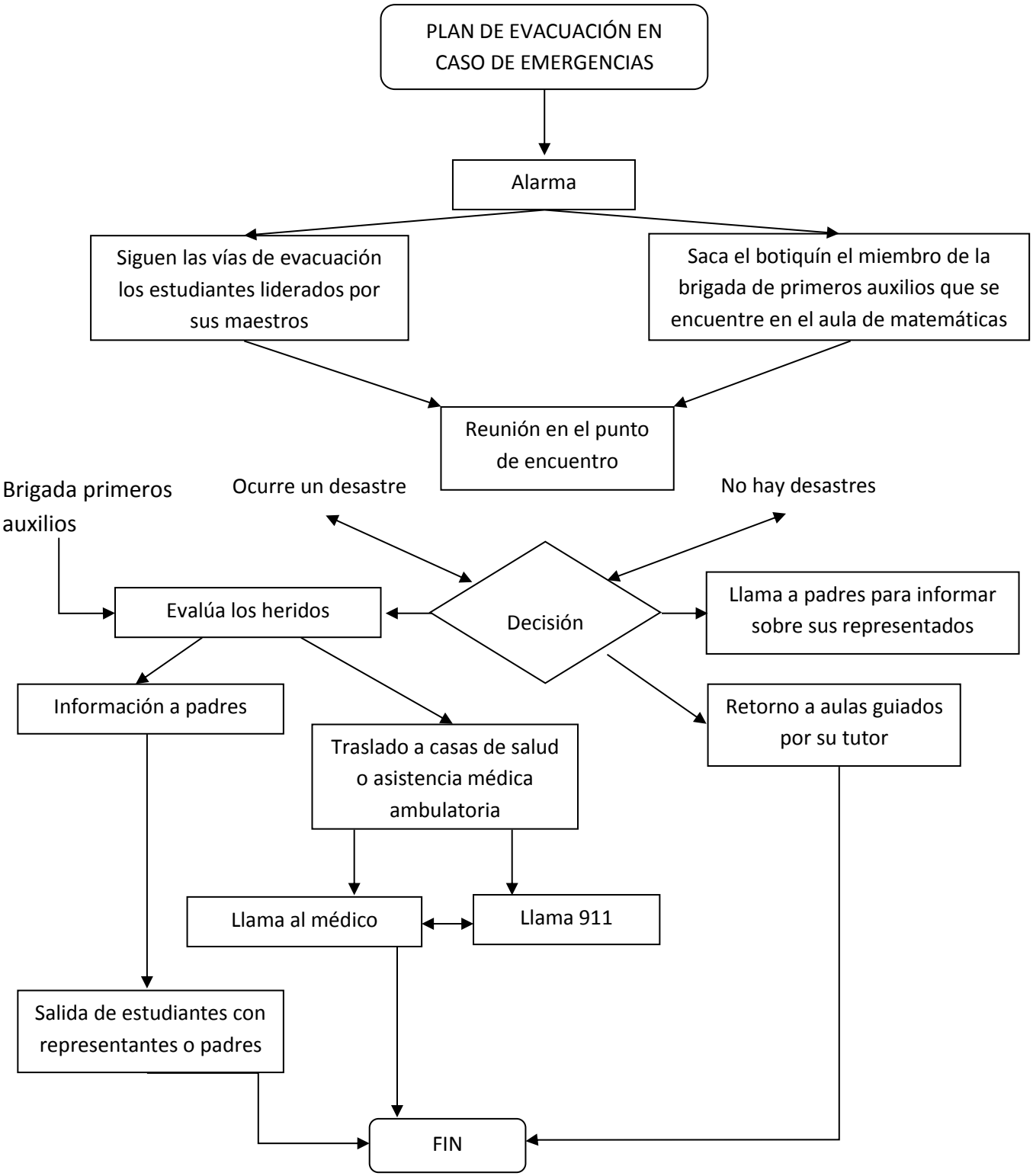
CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONES DE EVALUACIÓN EDUCATIVA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Docentes	1	Evaluación diagnóstica al inicio del año
Junta Académica	2	Reunión donde se analiza las habilidades de aprendizaje, comportamiento, madurez para el aprendizaje para tomar decisiones sobre todo con estudiantes con dificultades psicopedagógicas
Dirección y Junta Académica	3	Resoluciones: Adaptaciones curriculares en estudiantes de inclusión y problemas de aprendizaje o comportamiento, ubicación en niveles en áreas específicas.
Dirección Académica	4	Evaluación de bloque. Elaborar talleres de repaso. Corregir y revisar la firma de los representantes
Junta Académica	5	Reunión después de evaluación de cada bloque para tomar decisiones sobre: Adaptaciones curriculares, recuperación académica para estudiantes y evaluación diferenciada, corrección de notas para los estudiantes de inclusiones y problemas específicas de aprendizaje
Consejería Estudiantil	6	Coordinar reunión con padres o representantes, para orientación y acuerdos, interconsultas médicas
Docentes	7	Evaluación de recuperación
Consejería Estudiantil	8	Durante el proceso de enseñanza aprendizaje del bloque, si se presenta dificultades con un estudiante, se evalúa habilidades de aprendizajes para tomar decisiones y dar apoyo psicopedagógico, seguimiento familiar, adaptaciones curriculares o interconsulta con otros especialistas.
Docentes	9	Evaluación quimestral. Preparación de evaluaciones
Dirección Académica	10	Presentación y aprobación de evaluaciones quimestrales
Docentes	11	Talleres de repaso: refuerzo y recapitulación de destrezas desarrolladas en el quimestre.
Dirección	12	Organización del horario para evaluaciones quimestrales
Docentes	13	Evaluaciones quimestrales
Junta Académica	14	Se realiza la reunión para analizar las calificaciones. Decide: apoyo psicopedagógico, adaptaciones curriculares, seguimiento familiar, recuperación. En el segundo quimestre además de analizar y tomar decisiones para exámenes de mejoramiento de promedio y supletorios.
Docentes	15	Refuerzo de destrezas no alcanzadas y recuperación. Las destrezas del primer quimestre se hará la primera semana del segundo quimestre y del segundo quimestre en los 15 días que establece la ley para el efecto.
Docentes	16	Exámenes supletorios: preparación y presentación de exámenes supletorios.
Dirección Académica	17	Aprobación de pruebas estructuradas para supletorios

Docentes	18	Aplicación de exámenes supletorios
Junta Académica	19	La junta se reúne para analizar los resultados de los exámenes supletorios y toma de decisiones en caso de inclusión
Dirección	20	Entrega de informe final a padres de familia. Establece acuerdos de pasantías de los estudiantes de inclusión en Educación Básica Superior. En general sugiere interconsultas, evaluaciones psicológicas y terapias

ANEXO 14 “Flujograma evacuación en caso de emergencias”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EVACUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS



ANEXO 15 “Plan de protección integral”

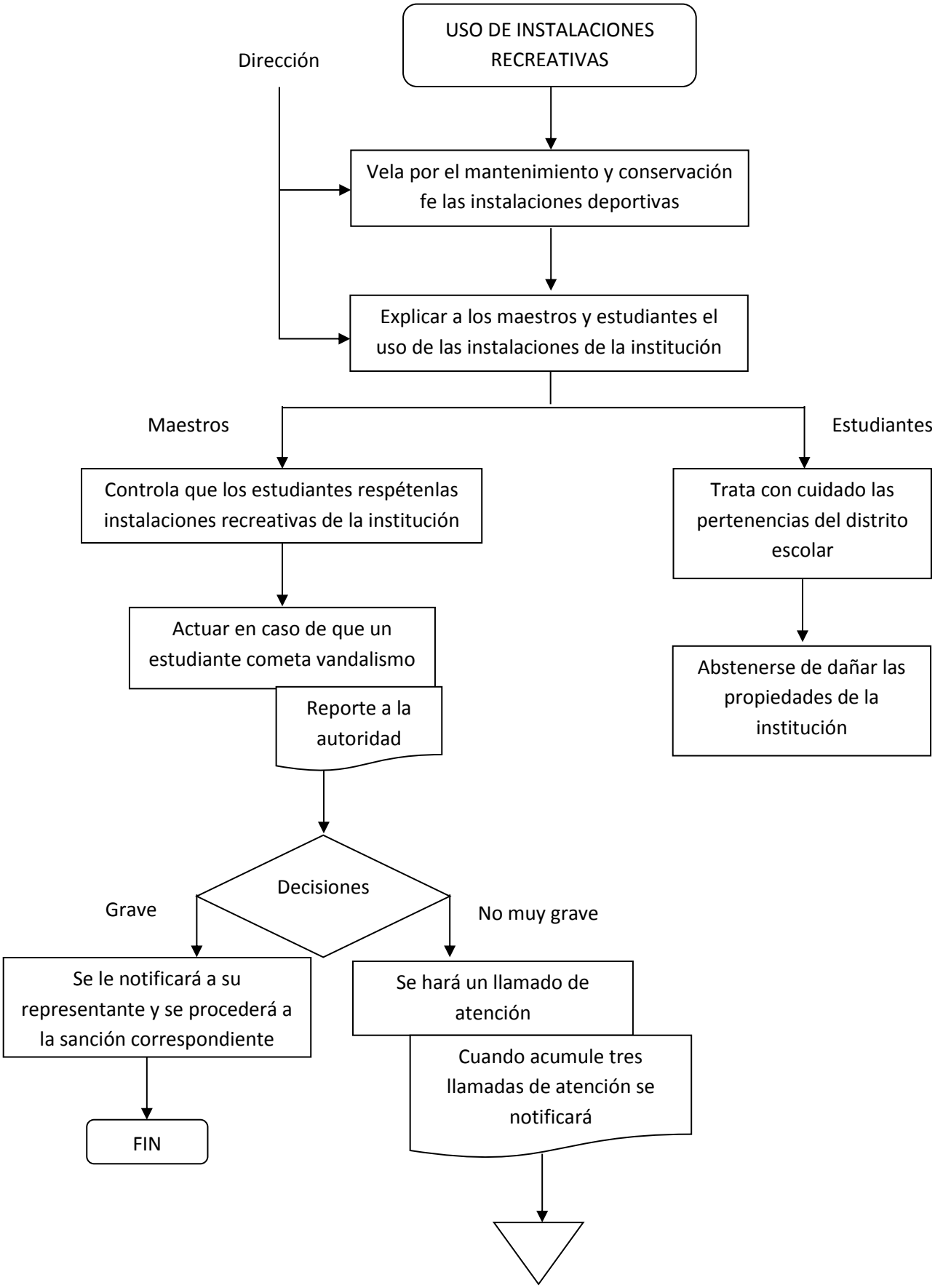
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
SUBSCRETARÍA DE CALIDAD EDUCATIVA
DIRECCIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN PARA LA DEMOCRACÍA Y EL BUEN VIVIR

PLANES DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES													
COORDINACIÓN ZONAL	PROVINCIA	DIRECCIÓN DISTRITAL	NOMBRE DE INSTITUCIÓN EDUCACTIVA	NOMBRE DEL PLAN	OBJETIVO DEL PLAN	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPOS DE APLICACIÓN	OBSERVACIONES	AVANCES (HA CUMPLIDO CON EL PLAN		
											SI	NO	EN PROCESO
Secretaría de la educación	Pichincha	5	Centro Educativo “Franco Español”	Plan de protección integral de los estudiantes	Garantizar la seguridad de los niños, niñas y adolescentes con el contexto en el que se desarrollan las actividades escolares	Registro de asistencia y puntualidad	Registro escolar de asistencia y calificaciones	Tutores de cada año	Año lectivo escolar		X		
							Leccionarios						
						Control en los espacios de recreación	Profesores	Dos profesores por patio	Año lectivo escolar		X		
						Entrada supervisada por un profesor	Profesor	Profesor encargado	Año lectivo escolar		X		
						Salida organizada por transporte	Puerta principal, profesor, transportes	Profesor encargado y transportistas	Año lectivo escolar		X		
						Comunicación telefónica con los representantes de los estudiantes que no asisten a clases	Fichas individuales de datos	Director, profesores	Año lectivo escolar		X		
						Talleres de seguridad	Plan de autoprotección, señalización, alarma, extintores,	Líder de brigada	Del 4 al 6 de marzo	Consejos para seguridad de casa, auto, personal, local, comercial y redes sociales			X

							botiquín, profesores, brigadas de estudiantes						
						Acompañamiento de profesores en salida	Directivos, profesores, transportes, seguridades, cronograma de actividades	Dirección	Año lectivo escolar		X		
						Taller de sexualidad y consumo de licor	Planificación del taller, internet, videos	Área de ciencias naturales	Del 20 al 23 de abril	Respeto a su propio cuerpo, derechos sexuales y reproductivos, métodos anticonceptivos, enfermedades de transmisión sexual, autocontrol y responsabilidad sexual			X
						Taller de prevención de drogas	UPC Cochapamba, audiovisuales	Dirección	17 de abril	Psicología del adolecente, autoestima, medidas de prevención			X

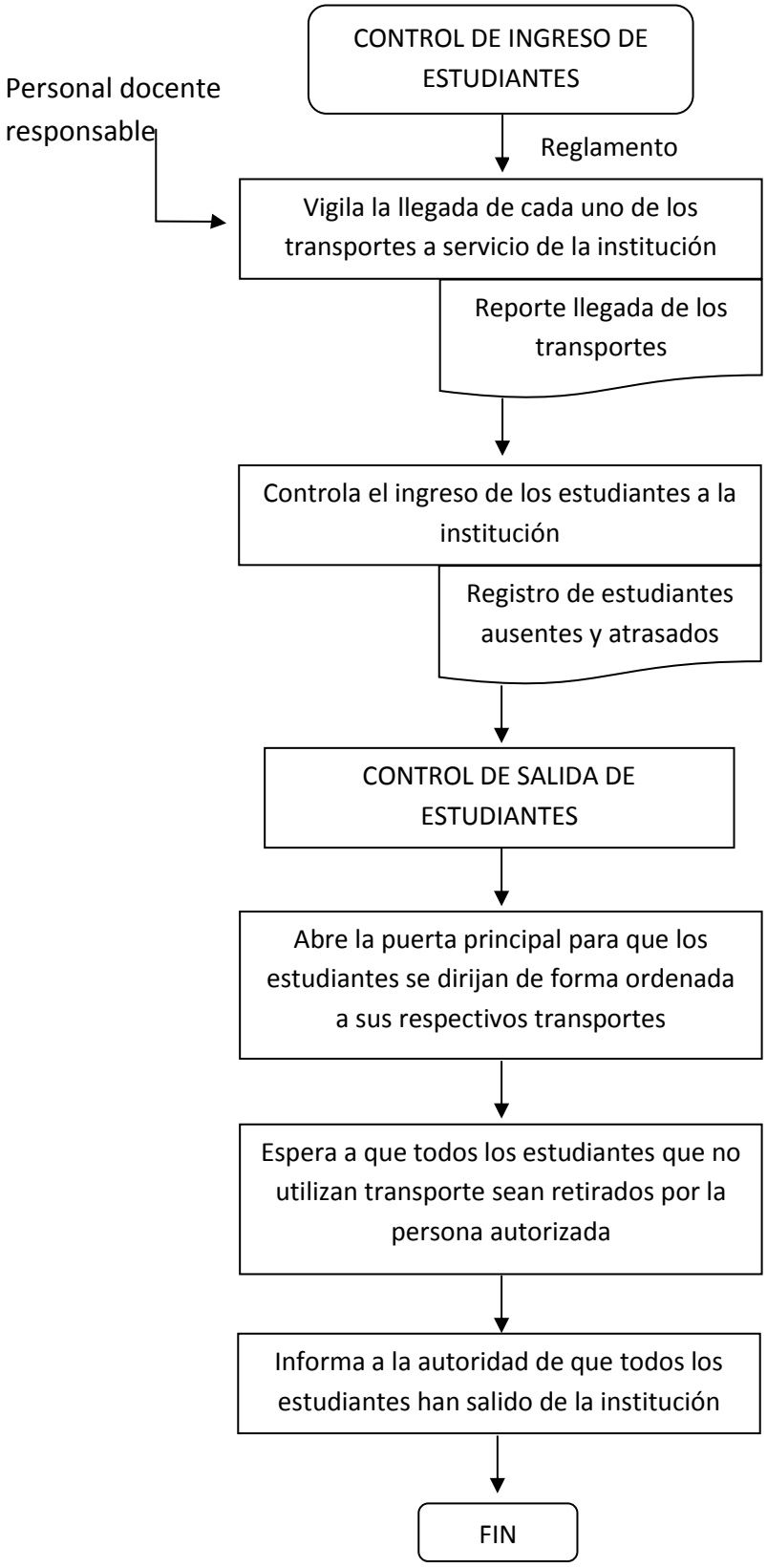
ANEXO 16 “Flujograma de uso de instalaciones”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE LAS INSTALACIONES EDUCATIVAS



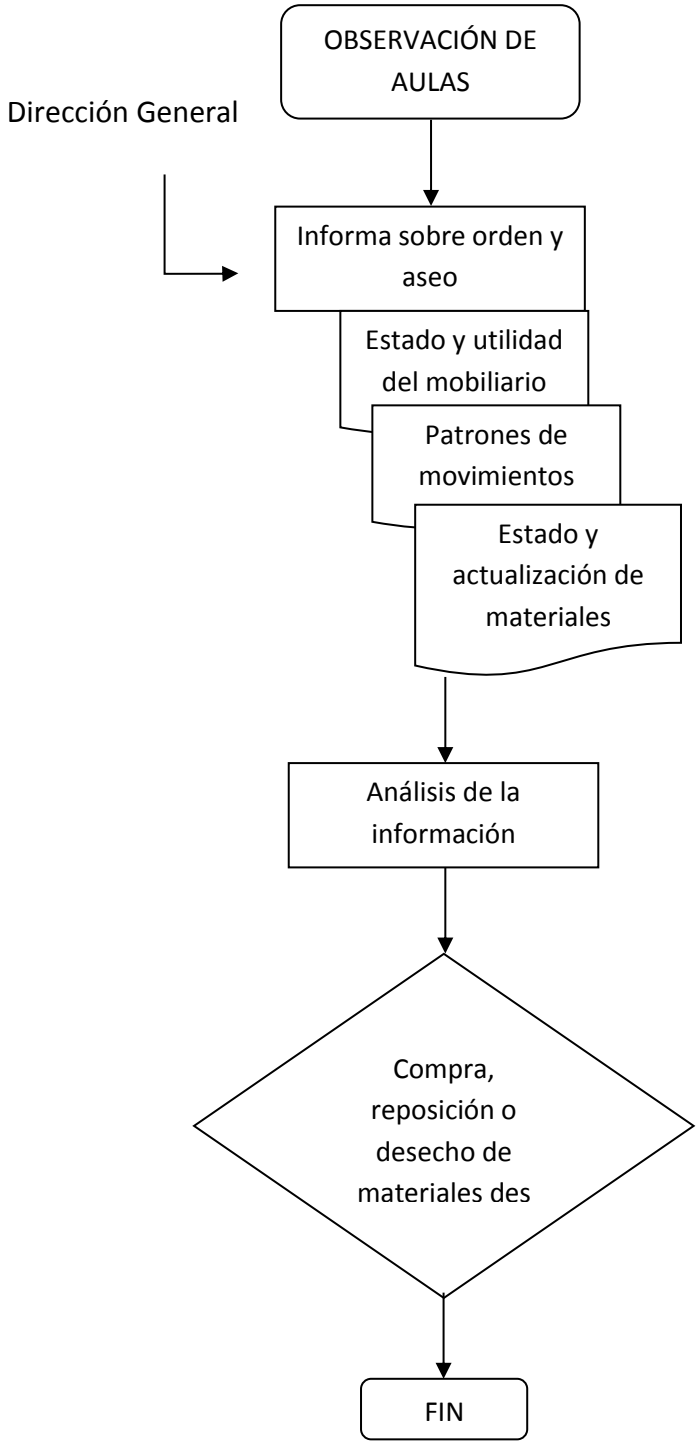
ANEXO 17 “Flujograma ingreso y salida de estudiantes”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGRESO Y SALIDA DE ESTUDIANTES



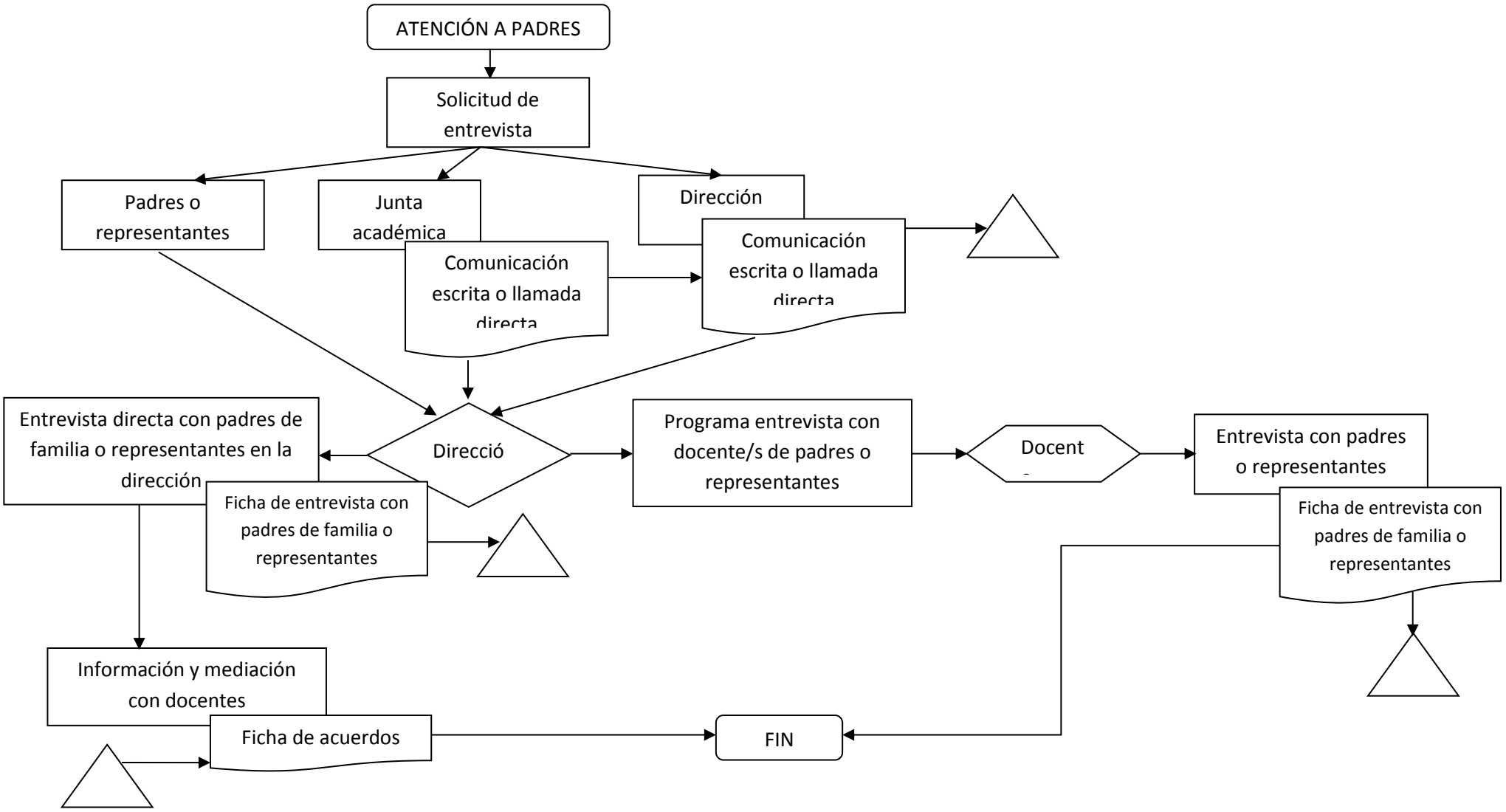
ANEXO 18 “Flujograma observación de aulas”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE OBSERVACIÓN EN LAS AULAS



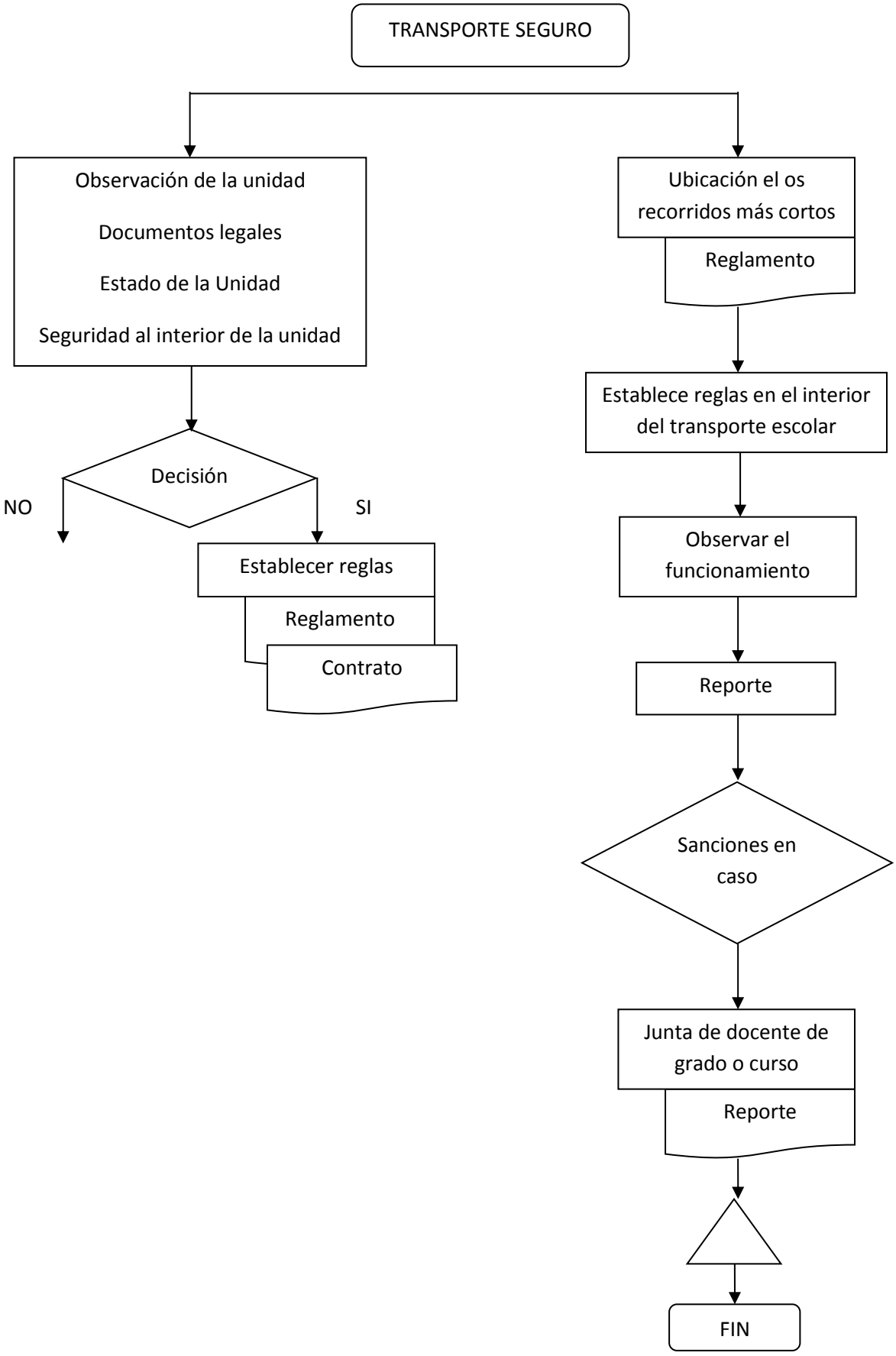
ANEXO 19 “Flujograma atención a padres”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONES DE ATENCIÓN A PADRES



ANEXO 20 “Flujograma uso de transporte”

CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE TRANSPORTE



ANEXO 21 “Modelo de Encuesta”

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

Encuesta de Satisfacción dirigida a los Padres de Familia d
Centro Educativo Franco Español

Luego de saludarlo muy afectuosamente me permito solicitarles llenar voluntariamente la siguiente encuesta.

Objetivo: Sondear la satisfacción o insatisfacción que usted experimente en relación al Centro Educativo que su hijo asiste.

Los datos de esta encuesta serán utilizados para realizar una tesis de grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por lo que usted podrá llenarlo voluntariamente, en caso de no desear hacerlo déjela en blanco.

Dr. Hugo Guayaquil
Director Centro Educativo Franco Español

Estudiante
María José Arboleda

1. ¿Es accesible la ubicación del Centro Educativo?

   SI ___ NO ___

2. Entre los servicios que ofrecen esta la “Educación individualizada” ¿Cómo calificaría usted la educación individualizada que recibe su hijo/a?

   Excelente ___
   Muy Bueno ___
   Bueno ___
   Regular ___
   Malo ___

3. ¿Está conforme con la “metodología” que se aplica en el Centro Educativo para su hijo/a?

   Muy conforme ___
   Conforme ___
   Poco conforme ___
   Inconforme ___

4. ¿Considera usted que la “alimentación” que recibe su hijo/o es la adecuada para su correcto desarrollo?

   SI ___ NO ___

5. ¿Las instalaciones del Centro Educativo son seguras para su hijo/a?

   Muy seguras ___
   Seguras ___
   Poco seguras ___
   Inseguras ___

6. ¿Qué opinión tiene sobre el ambiente entre los compañeros de estudio del Centro Educativo?

   Excelente ___
   Muy Bueno ___
   Bueno ___
   Regular ___
   Malo ___

7. ¿Cómo se enteró del Centro Educativo?

   Radio / Televisión ___
   Revistas / Periódico___
   Volantes publicitarios ___
   Referencias ___

8. ¿Recomendaciones sobre los servicios, ambiente de trabajo, la comunicación y trato hacia los padres de familia que usted considere?

   _____
   _____
   _____
   _____
   _____

9. ¿Cree usted que los servicios que ofrece el Centro Educativo compensan el precio que se cobra?

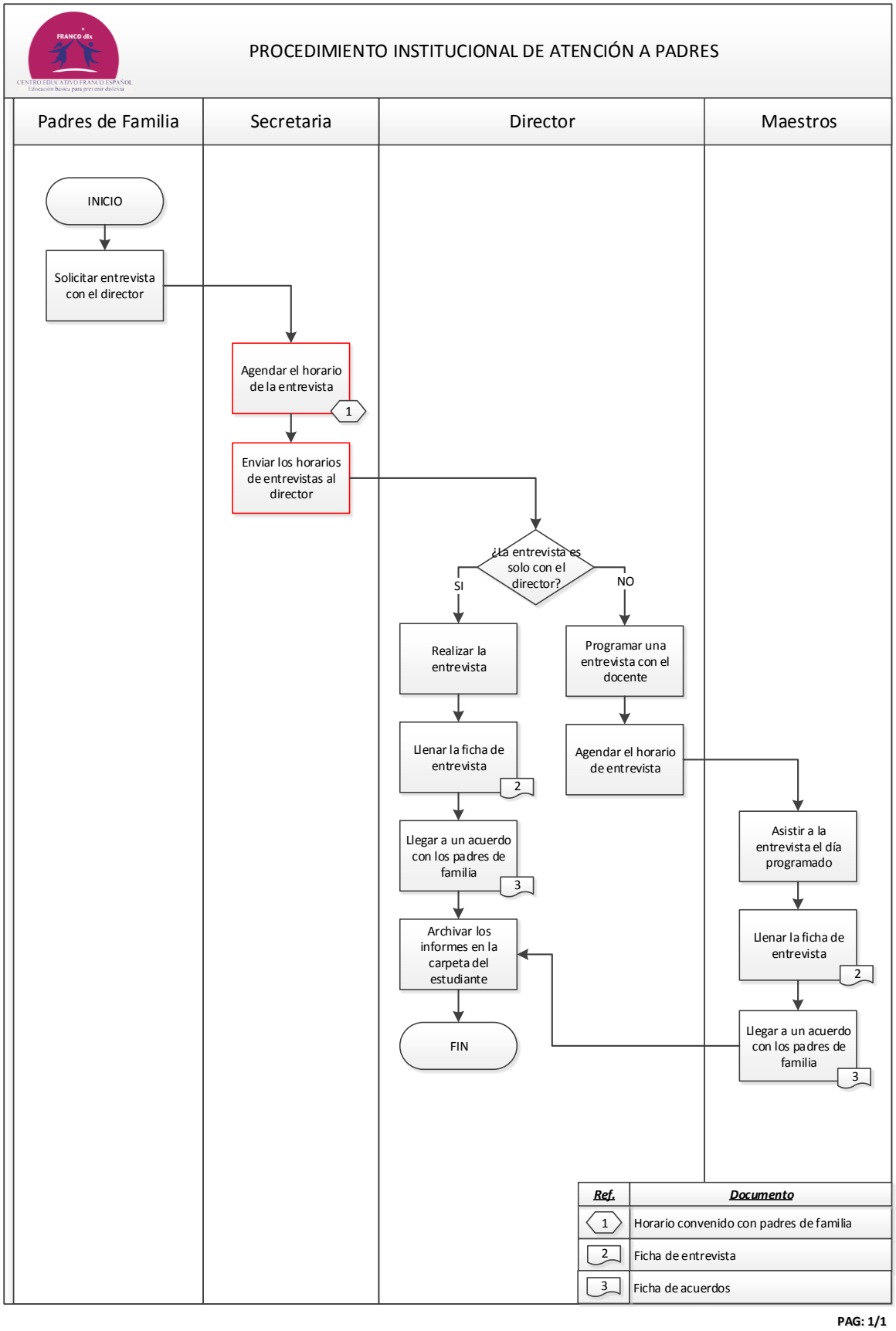
   SI ____ NO ___

Nota: Se realizará esta encuesta a un selecto grupo de estudiantes, luego de ser completada por usted debe enviarla en el sobre cerrado que nosotros le enviamos y será receptada el día viernes 24 de abril del 2015.

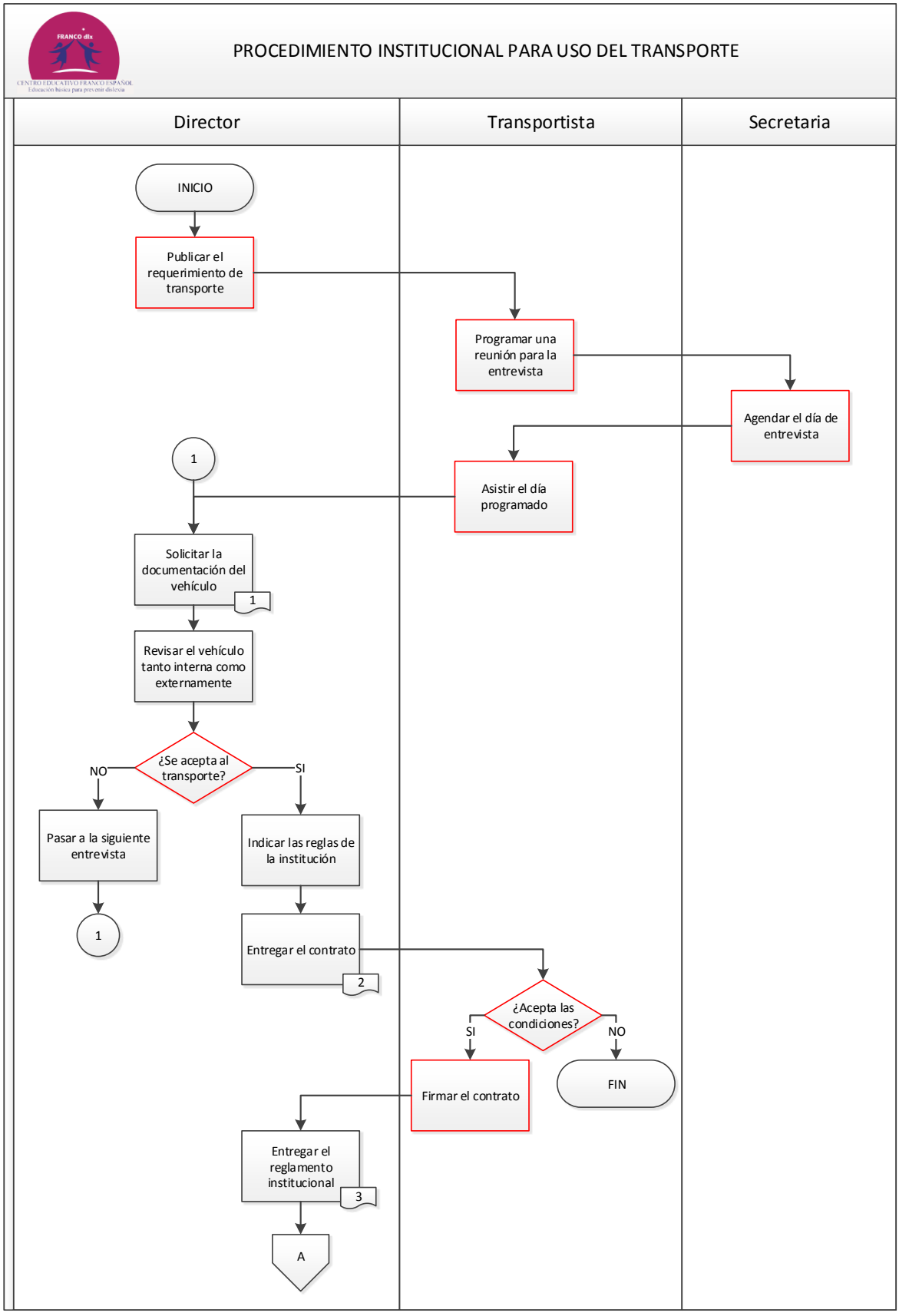
¡¡AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!!

FLUJOGRAMAS

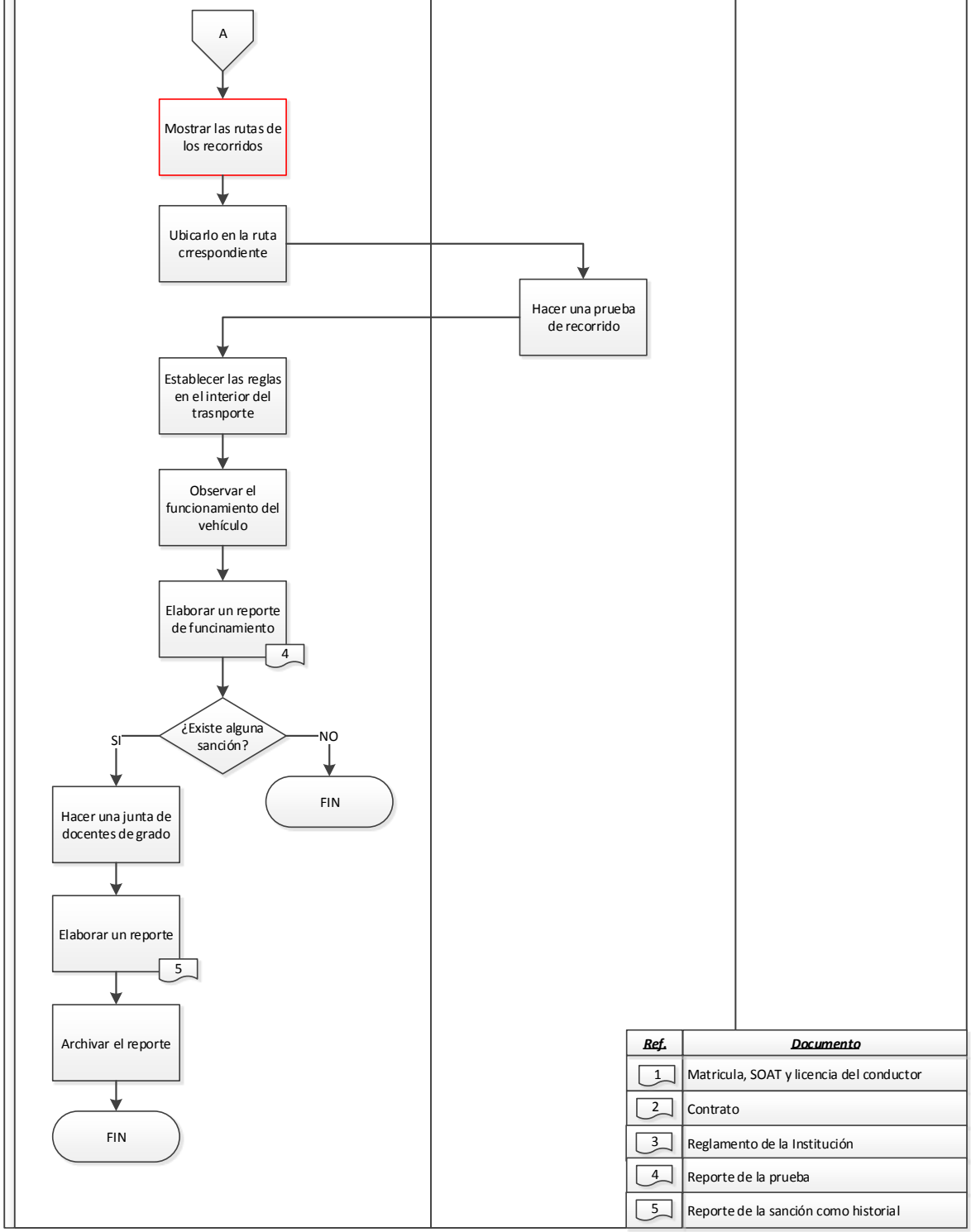
Flujograma 1 “atención a padres”



Flujograma 2 “uso de transporte”

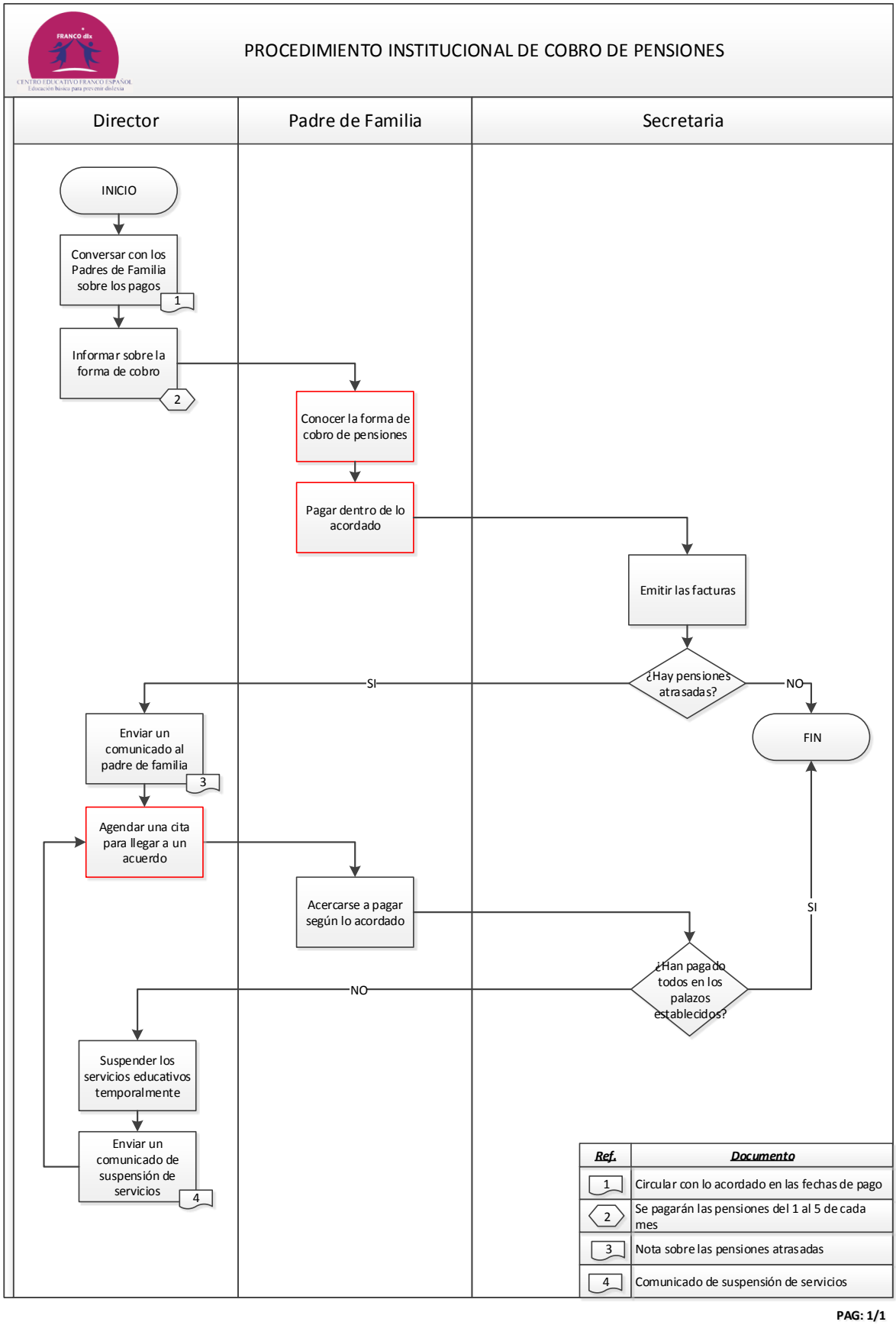


PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA USO DEL TRANSPORTE

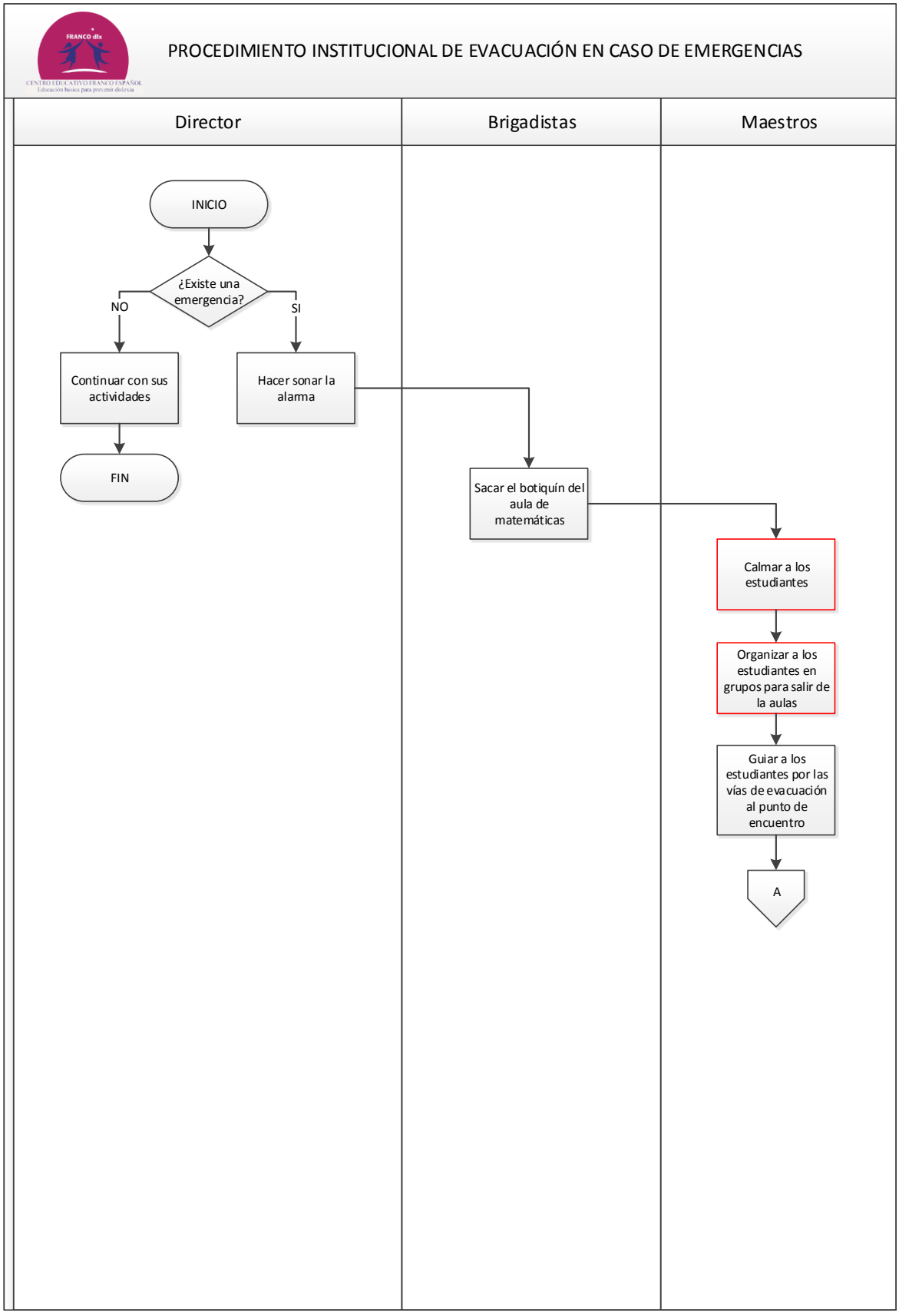


Ref.	Documento
1	Matricula, SOAT y licencia del conductor
2	Contrato
3	Reglamento de la Institución
4	Reporte de la prueba
5	Reporte de la sanción como historial

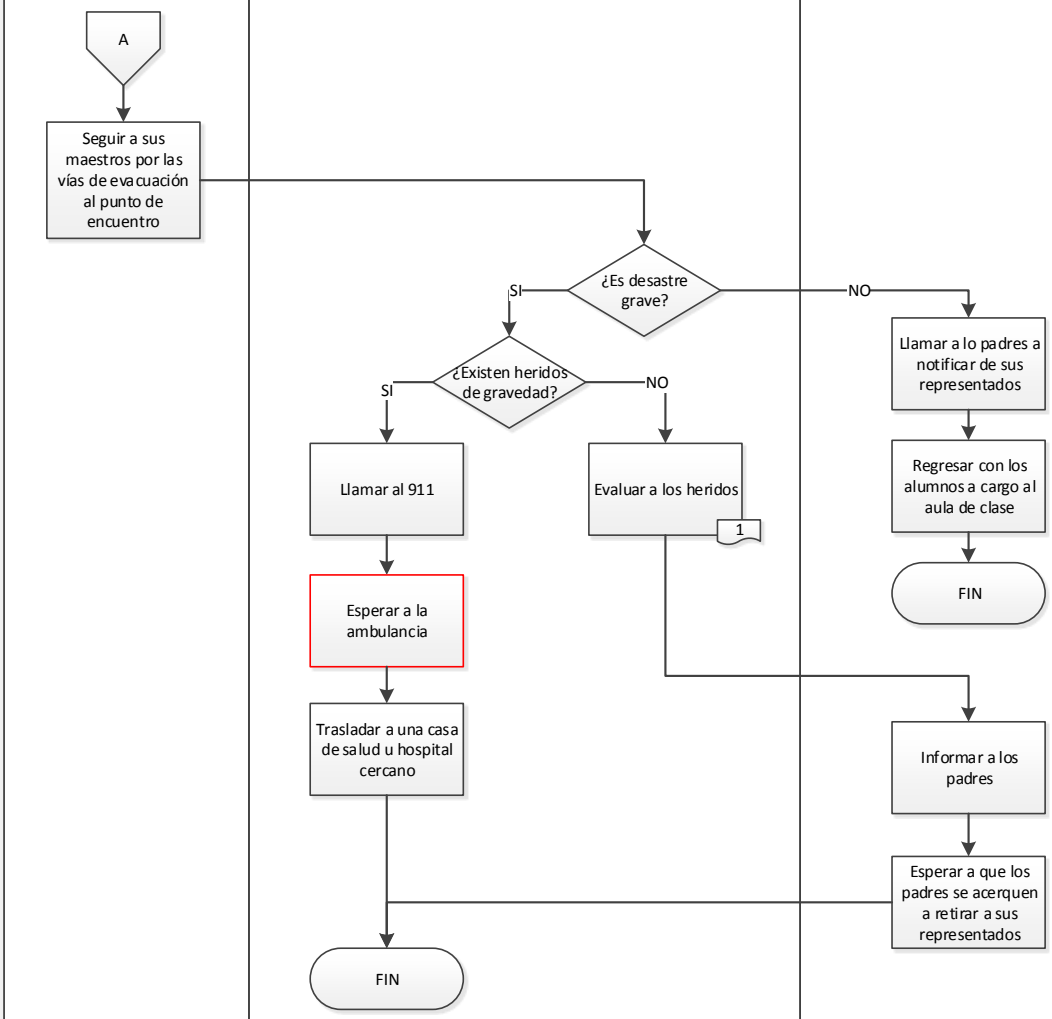
Flujograma 3 “cobro de pensiones”



Flujograma 4 “evacuación en caso de emergencias”



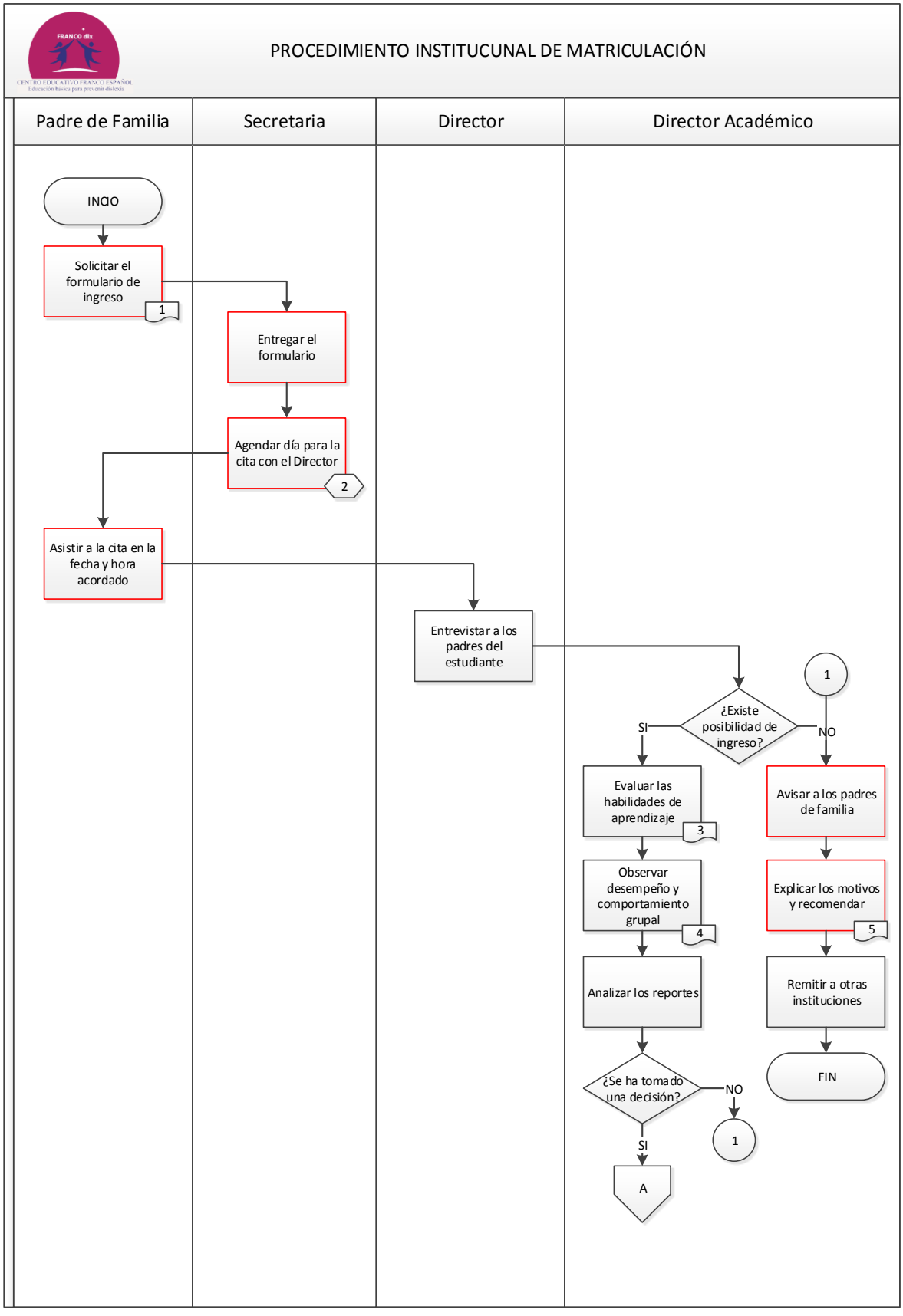
PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL DE EVACUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS



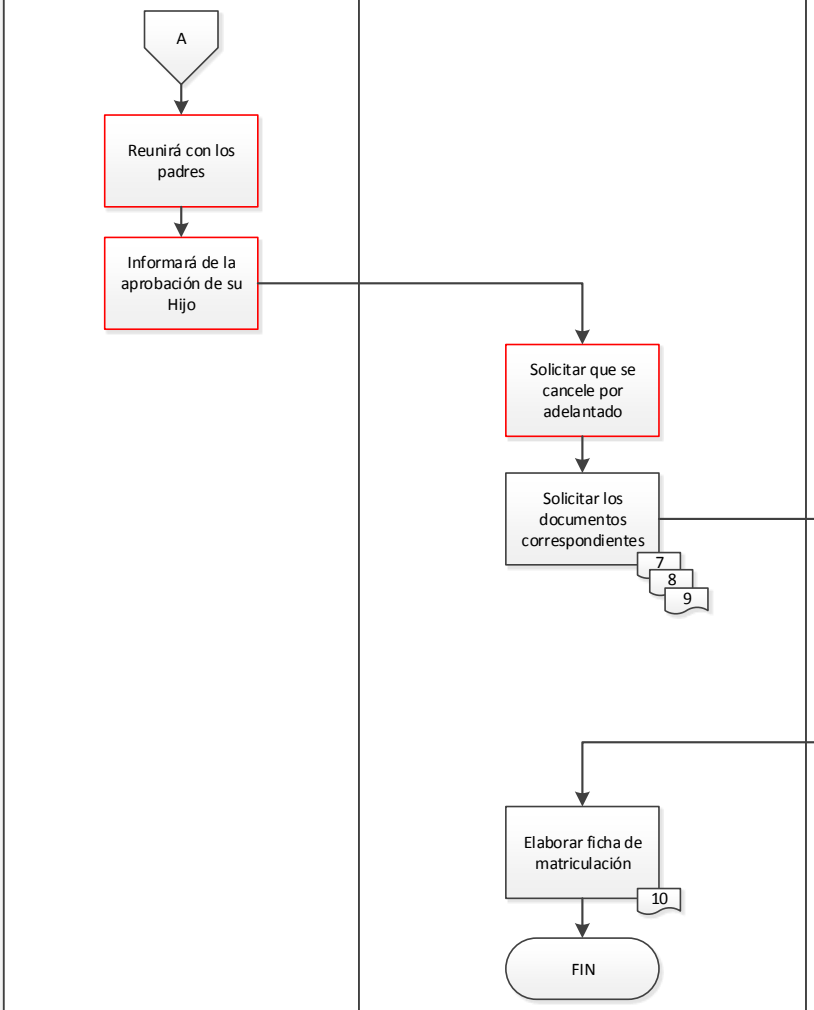
Ref.	Documento
1	Listado de alumnos evaluados

PAG: 2/2

Flujograma 5 “matriculación”

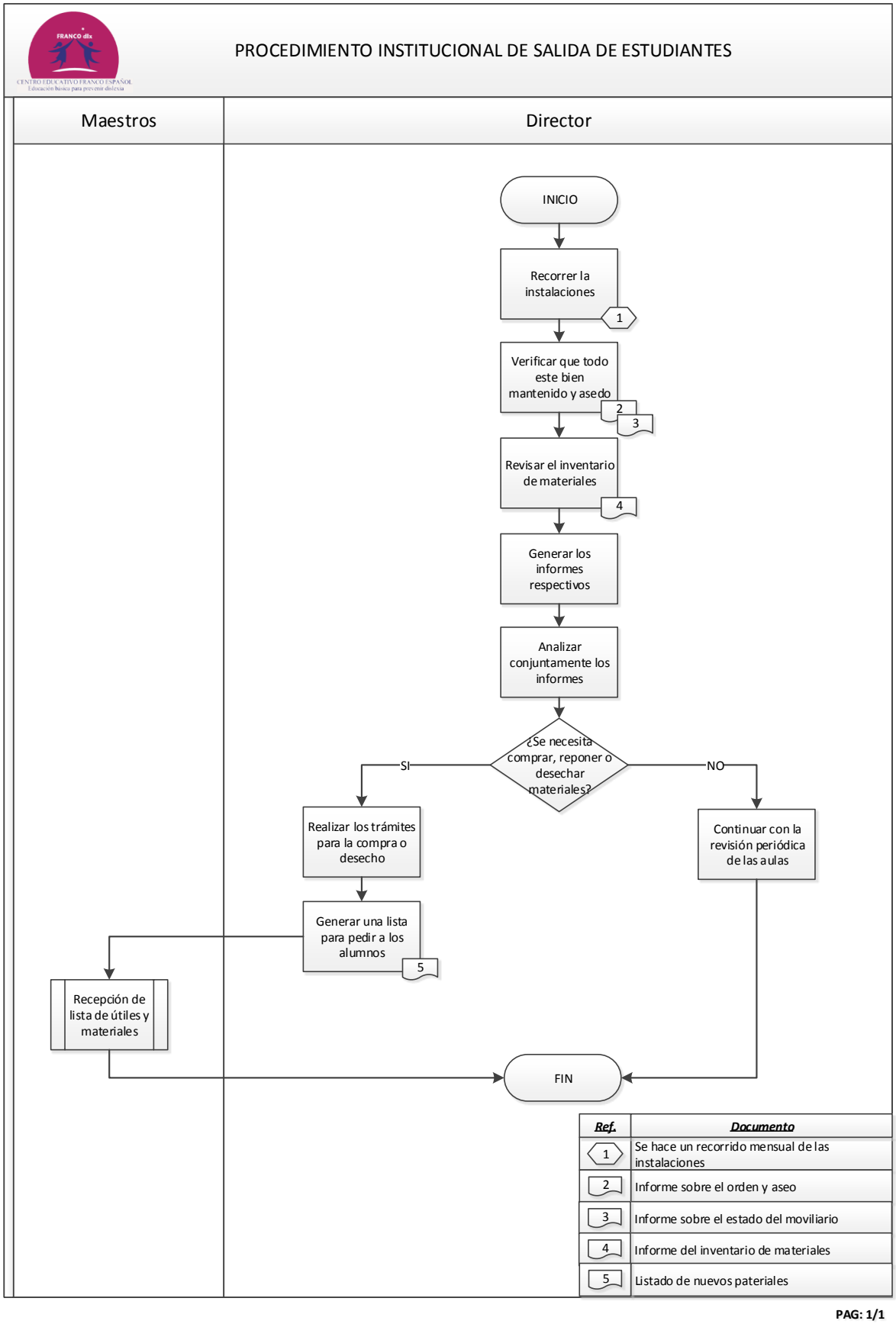


PROCEDIMIENTO INSTITUCUNAL DE MATRICULACIÓN

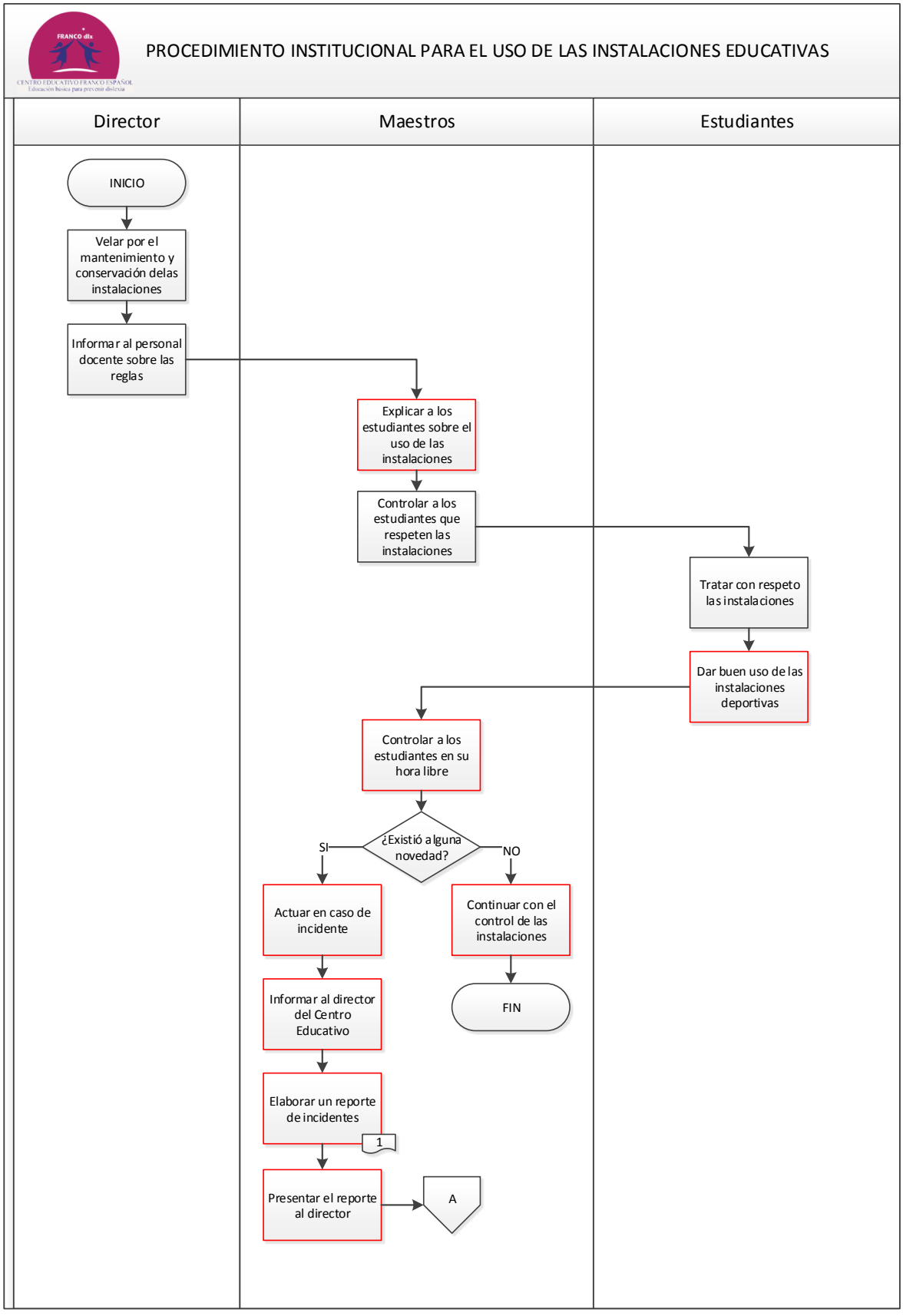


Ref.	Documento
1	Ficha de datos personales para la cita
2	Nombres, fecha, hora y día de cita
3	Reporte de evaluación de habilidades
4	Reporte de observación de desempaño
5	Informe del alumno que no ingreso
6	Factura del pago
7	Partida de nacimiento o cédula
8	Certificados de promoción de años anteriores (de poseer)
9	Copia de cédula papá, mamá o representante legal
10	Ficha de matriculación

Flujograma 6 “observación de las aulas”

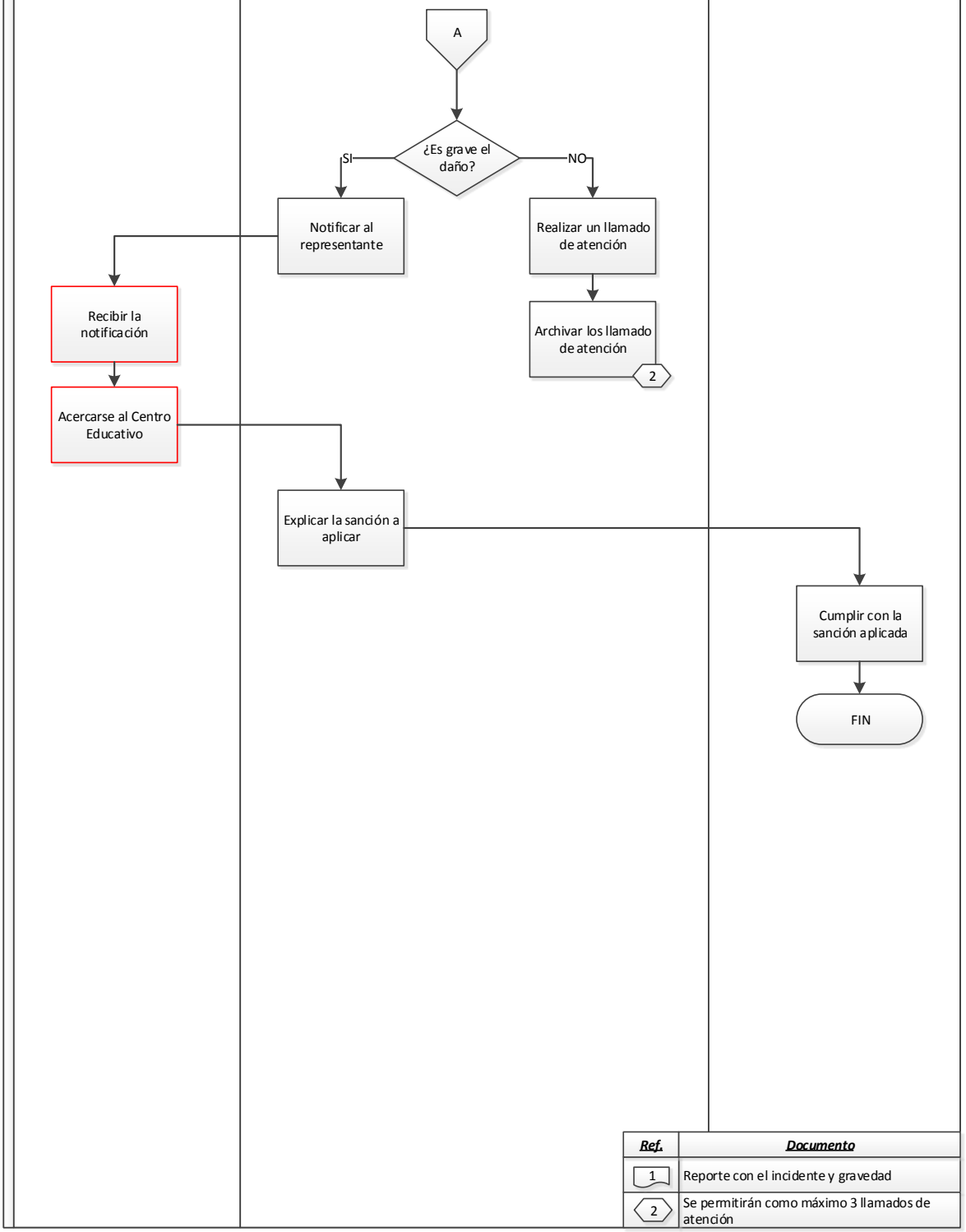


Flujograma 7 “uso de instalaciones”



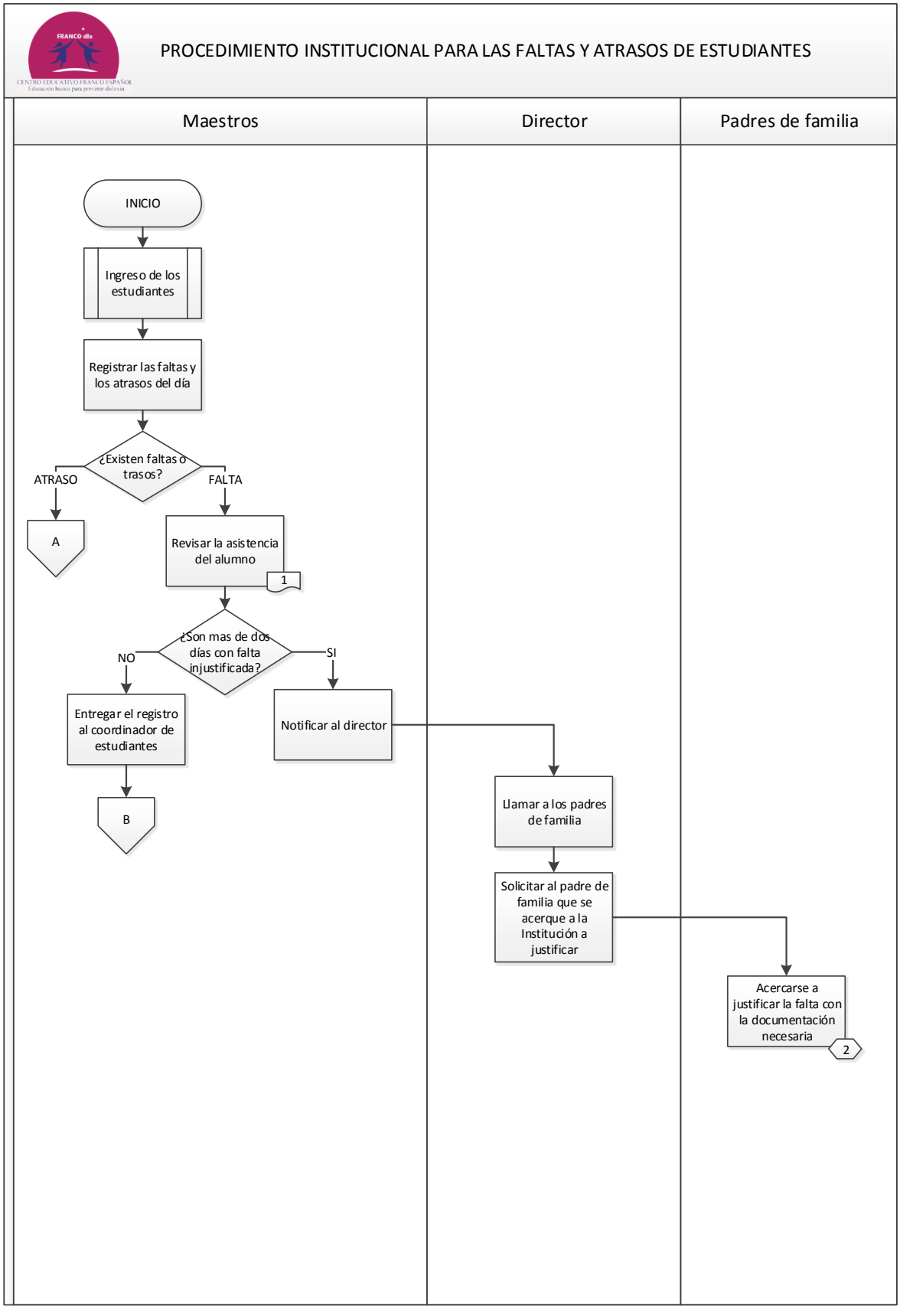
CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL
Educación básica para personas con dislexia

PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL USO DE LAS INSTALACIONES EDUCATIVAS



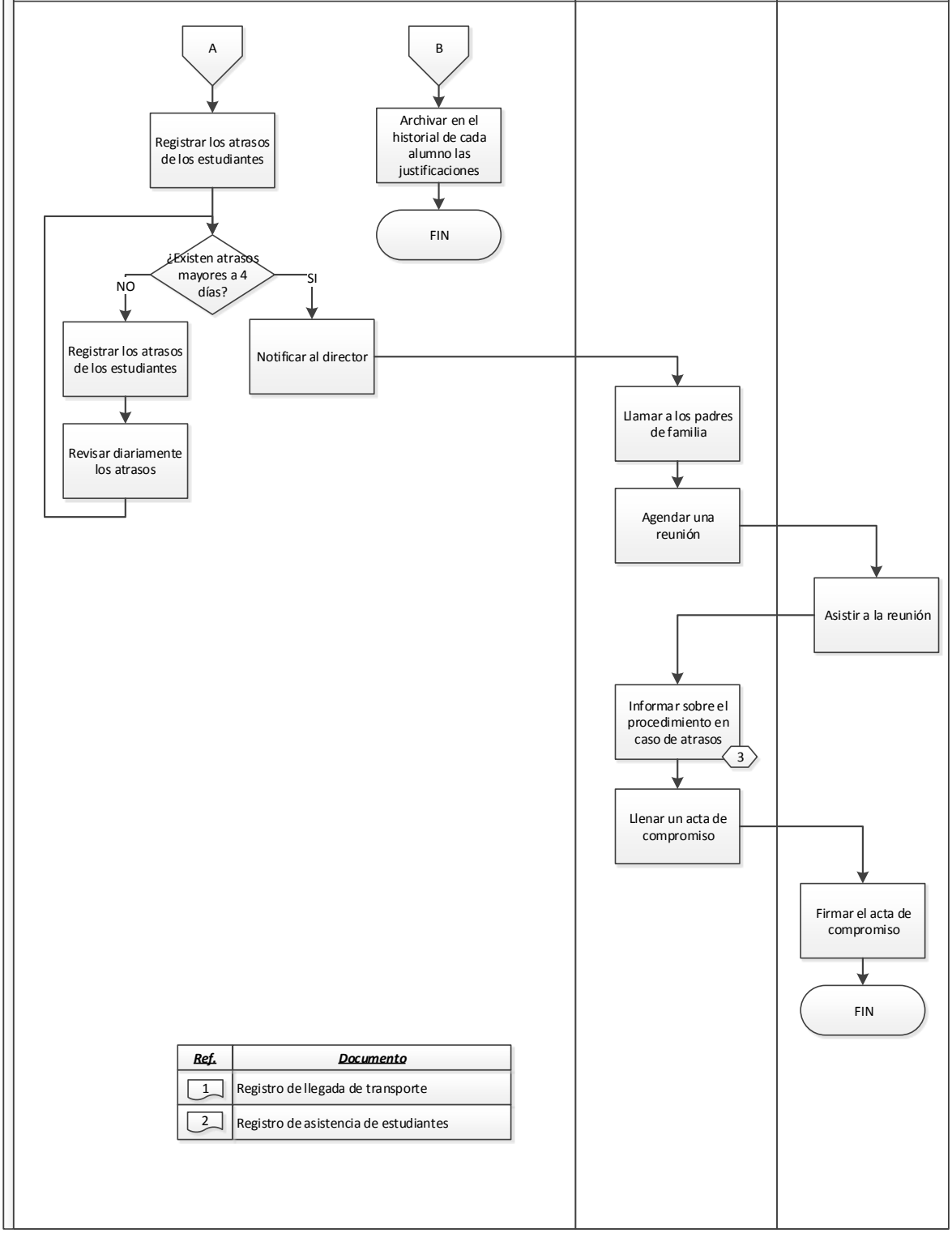
Ref.	Documento
1	Reporte con el incidente y gravedad
2	Se permitirán como máximo 3 llamados de atención

Flujograma 8 “faltas y atrasos de estudiantes”



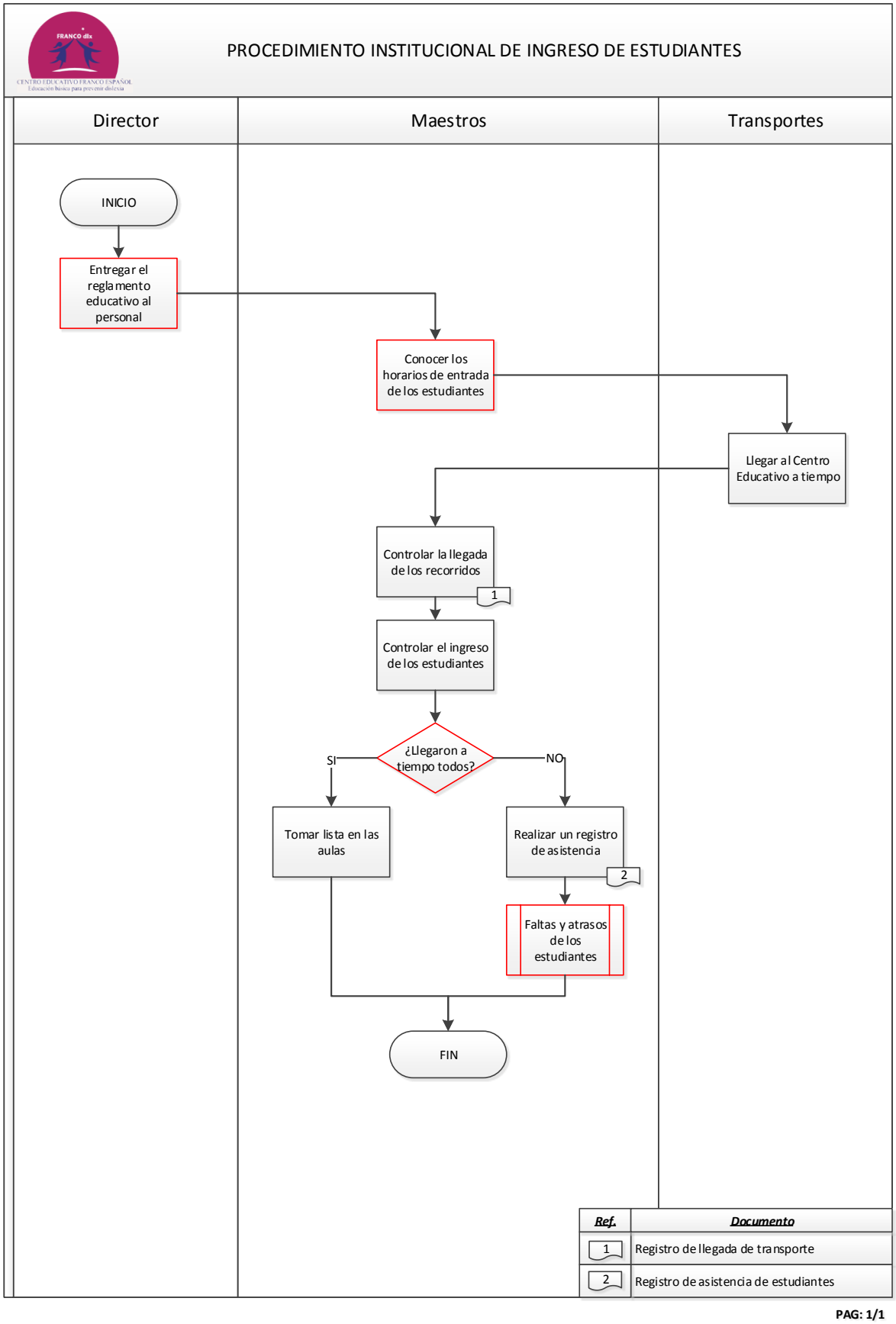
CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL
Educación básica para prevenir dislexia

PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LAS FALTAS Y ATRASOS DE ESTUDIANTES

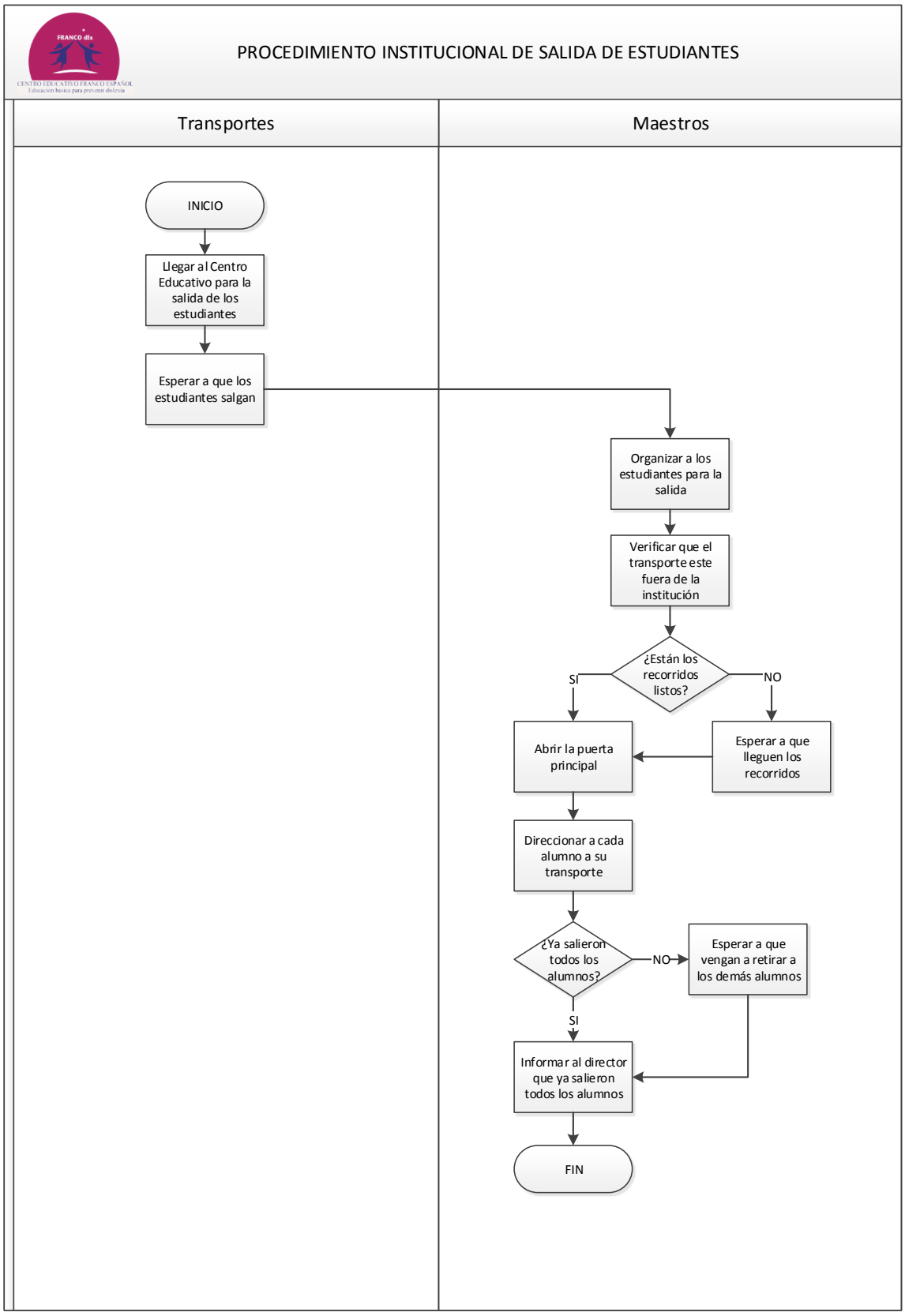


Ref.	Documento
1	Registro de llegada de transporte
2	Registro de asistencia de estudiantes

Flujograma 9 “ingreso de estudiantes”

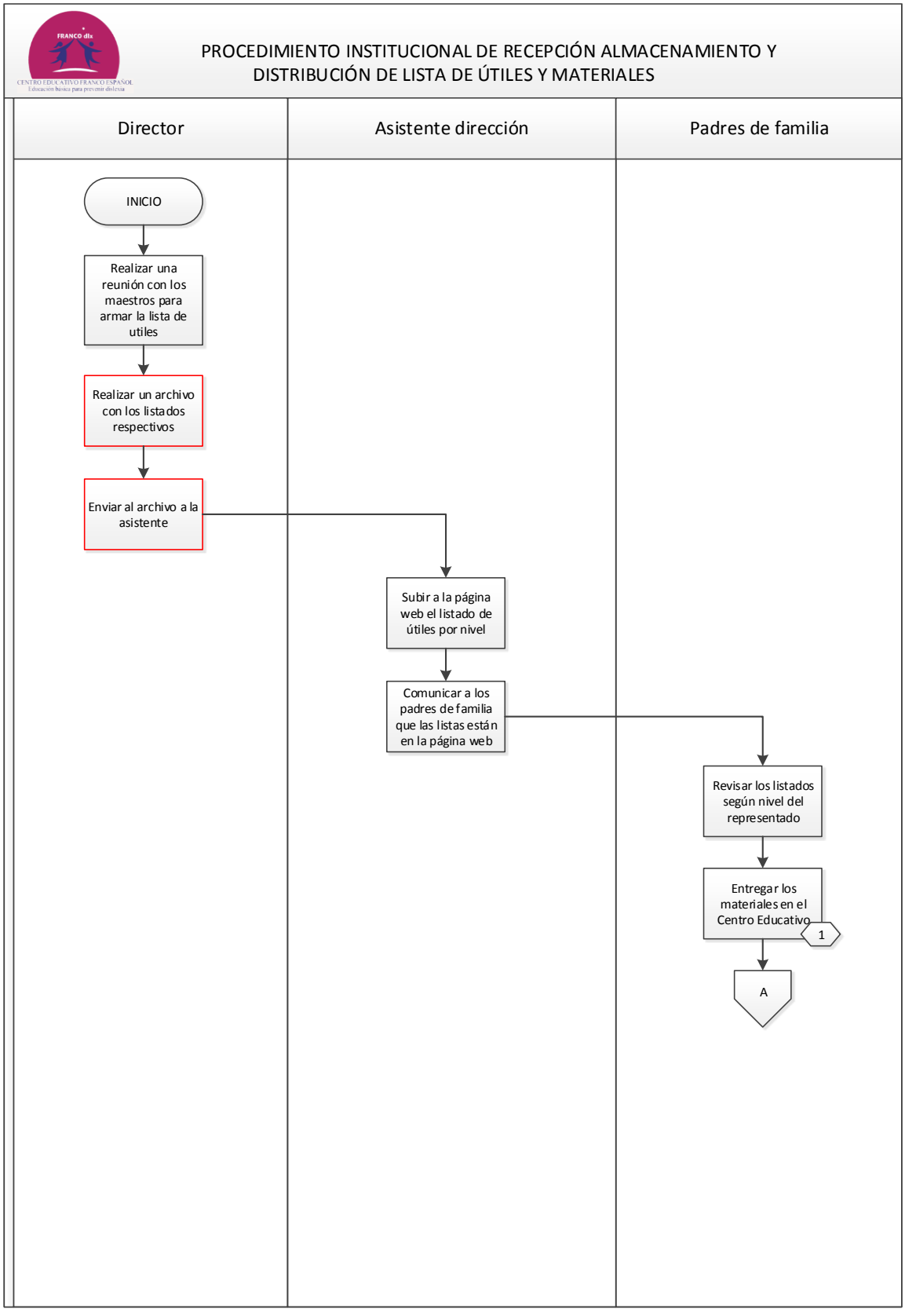


Flujograma 10 “salida de estudiantes”



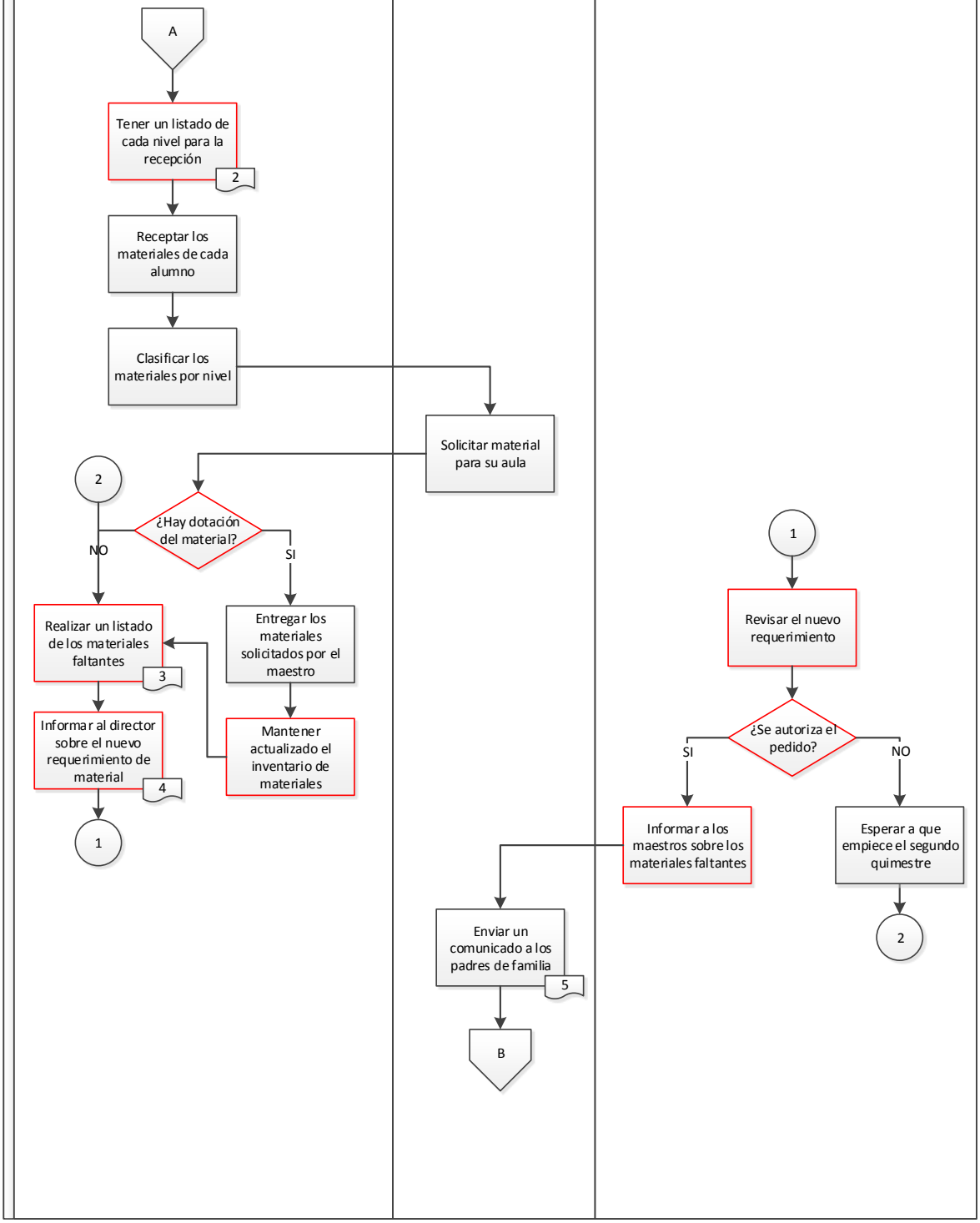
PAG: 1/1

Flujograma 11 “recepción, almacenamiento y distribución de útiles”



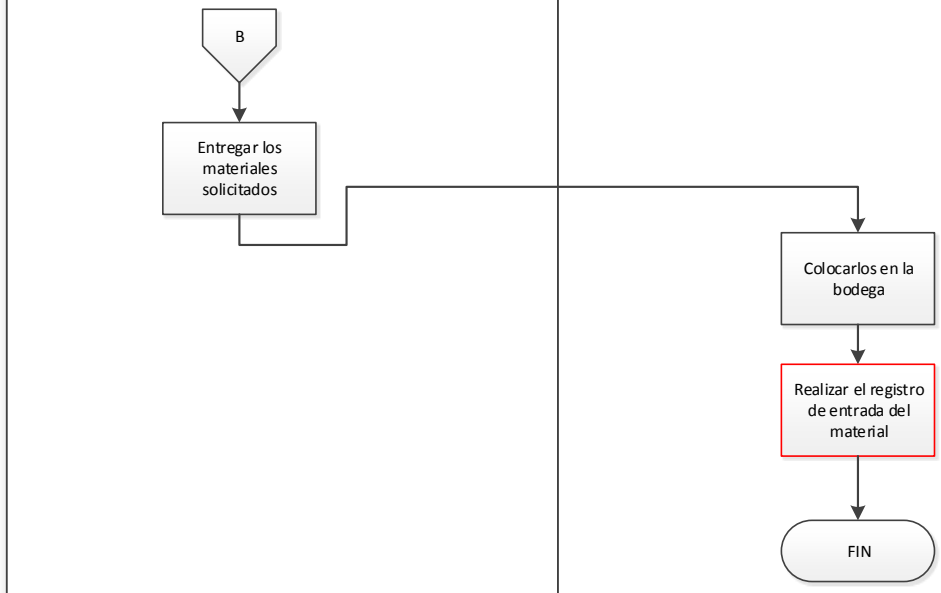
PAG: 1/3

PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL DE RECEPCIÓN ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LISTA DE ÚTILES Y MATERIALES



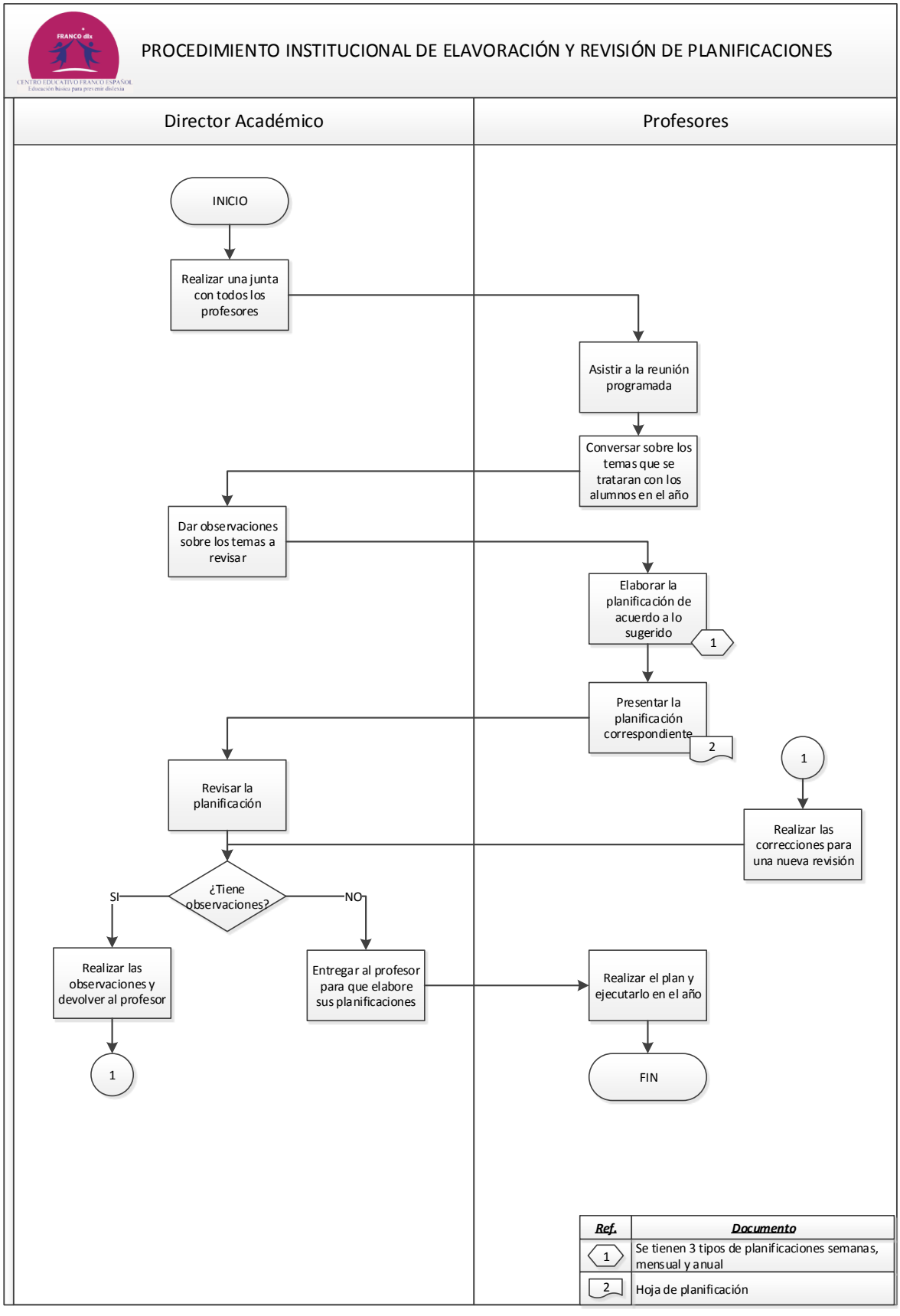
CENTRO EDUCATIVO FRANCO ESPAÑOL
Educación básica para prevenir diviesia

PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL DE RECEPCIÓN ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LISTA DE ÚTILES Y MATERIALES



Ref.	Documento
1	Los materiales deben ser entregados en las instalaciones dentro de un plazo de 15 días
2	Listados impresos de los útiles de cada nivel
3	Registro del inventario actualizado con lo faltante
4	Solicitud de nuevos materiales para el segundo quimestre
5	Registro de asistencia de estudiantes

Flujograma 12 “elaboración y revisión de planificaciones”



PAG: 1/1