

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**ESTRATEGIAS DE MARKETING, PARA LA AMPLIACION DE 8VO
A 10MO DE BASICA Y BACHILLERATO DEL “CENTRO
EDUCATIVO TRILINGÜE PLANETA AZUL” PARA EL AÑO 2012**

**DISERTACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA COMERCIAL**

ADRIANA GABRIELA GIRALDO GARZÓN

DIRECTOR: ING. EDUARDO PORTERO

QUITO, ABRIL 2013

DIRECTOR DE DISERTACIÓN:

Ing. Eduardo Portero

INFORMANTES:

Ing. Nelson Reinoso

Ing. Paulina Mancheno

DEDICATORIA

A mi familia, mis padres Javier y Gloria y mis hermanos Juan y Camilo, quienes me han apoyado incondicionalmente en el desarrollo de cada uno de los proyectos que me he propuesto y quienes me han ayudado a cumplir con mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A toda mi familia, padres, hermanos, abuelitos, tíos y primos y amigos por estar siempre pendientes de mí y por brindarme su apoyo incondicional.

A los profes quienes me brindaron su apoyo para el desarrollo de este proyecto, Ing. Eduardo Portero, Ing. Nelson Reinoso e Ing. Paulina Mancheno, y a Dios por permitirme cumplir con una meta más.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 1

1 ANÁLISIS INSTITUCIONAL 2

1.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL 2

1.2 FILOSOFÍA EMPRESARIAL 8

1.2.1 Misión 8

1.2.2 Visión 8

1.2.3 Objetivos de Calidad 8

1.2.4 Política de Calidad 9

1.2.5 Valores 9

1.3 ANÁLISIS FODA 10

2 ANÁLISIS EXTERNO 18

2.1 ANÁLISIS PEST 18

2.1.1 Análisis Político 18

2.1.1.1 Análisis de la Ley de Educación 20

2.1.2 Análisis Económico 27

2.1.3 Análisis Social 31

2.1.4 Análisis Tecnológico 37

2.2 ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER 40

2.2.1 Análisis de Barreras de Entrada 40

2.2.2 Análisis de Sustitutos 43

2.2.3 Rivalidad Establecida 46

2.2.4 Poder de Proveedores 51

3 INVESTIGACION DE MERCADO 57

3.1 DESARROLLO DE HERRAMIENTAS 58

3.1.1 Focus Group 58

3.1.1.1 Guion de Focus Group a padres de familia de la Institución 59

3.1.1.2 Guion de Focus Group a padres de familia que sean posibles clientes 60

3.1.2 Entrevistas 62

3.1.2.1 Guion de entrevista a profesores del Centro Educativo Planeta Azul 62

3.1.2.2 Guion de entrevista a alumnos del Centro Educativo Planeta Azul 63

3.1.2.3 Guion entrevista a padres de familia del Centro Educativo Planeta Azul 65

3.1.2.4 Guion entrevista a la Directora del Centro Educativo Planeta Azul 65

3.1.3 Encuesta 66

3.2 APLICACION 67

3.3 TABULACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS 101

4 ESTRATEGIAS 132

4.1 MARKETING MIX 132

4.1.1 Producto 132

4.1.1.1 Estrategia de diferenciación 132

4.1.2 Precio 133

4.1.2.1 Estrategias de descuento 133

4.1.3 Plaza 134

4.1.3.1 Instalaciones 134

4.1.4 Promoción 136

4.1.4.1 Publicidad 136

4.1.4.2 Posicionamiento 138

4.1.4.3 Fidelización 139

5 ANÁLISIS FINANCIERO 141

5.1 SITUACIÓN ACTUAL VS SITUACIÓN PROPUESTA 141

5.2 CALCULO DEL VAN Y TIR 147

5.3 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD 148

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 150

6.1 CONCLUSIONES 150

6.2 RECOMENDACIONES 152

BIBLIOGRAFÍA 154

ANEXOS 155

ANEXO 1 156

ÍNDICE DE CUADROS

- Cuadro # 1: FODA, Aspecto Administrativo y de Gestión, 12
Cuadro # 2: FODA, Aspecto Pedagógico Curricular (Docentes), 13
Cuadro # 3: FODA, Aspecto Clima Institucional y desarrollo humano, 14
Cuadro # 4: FODA, Aspecto Planta Física, Recursos e Infraestructura, 15
Cuadro # 5: Estadísticas, Historia Centro Educativo Planeta Azul, 16
Cuadro # 6: Distribución de la vivienda en el Ecuador, 33
Cuadro # 7: Número de establecimientos de Educación Regular por Provincia, 34
Cuadro # 8: Estadísticas de niveles socioeconómicos, 38
Cuadro # 9: Análisis de barreras de entrada, 42
Cuadro # 10: Análisis de sustitutos, Bachillerato Rápido, 45
Cuadro # 11: Análisis de sustitutos, Bachillerato Virtual, 45
Cuadro # 12: Rivalidad establecida Matriz del Perfil Competitivo, 48
Cuadro # 13: Análisis de Poder de Clientes, 51
Cuadro # 14: Análisis de Proveedores, Mantenimiento de Computadoras, 53
Cuadro # 15: Análisis de Proveedores, Artículos de limpieza, 54
Cuadro # 16: Análisis de Proveedores, Uniformes Docentes, 55
Cuadro # 17: Análisis de Proveedores, Suministros de Oficina, 57
Cuadro # 18: Razones para recomendar, 121
Cuadro # 19: Razones para no recomendar, 121
Cuadro # 20: Centro Educativo Planeta Azul VS otras instituciones educativas, 122
Cuadro # 21: Áreas de mejora, 123
Cuadro # 22: Sugerencias y Felicitaciones, 123
Cuadro # 23: Costeo propuesta, 140
Cuadro # 24: Compra de activos, 141
Cuadro # 25: Proyección de Sueldos y Salarios más Beneficios de Ley, 142
Cuadro # 26: Proyección de Gastos, 143
Cuadro # 27: Proyección de la Demanda, 144
Cuadro # 28: Ingreso anual por alumno, 145
Cuadro # 29: Situación actual VS Situación propuesta, 145
Cuadro # 31: Resultado con y sin propuesta año 1, 146
Cuadro # 31: Flujo Proyectado, 146
Cuadro # 32: Proyección de la demanda con diferentes escenarios 148
Cuadro # 33: Análisis de sensibilidad, 148

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen # 1: Croquis Centro Educativo Planeta Azul, 123

Imagen # 2: Letrero actual, 124

Imagen # 3: Letrero propuesta, 124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico # 1: Organigrama Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul, 8
Gráfico # 2: Estadísticas, Historia Centro Educativo Planeta Azul, 16
Gráfico # 3: Índice de desempleo, 28
Gráfico # 4: Variación de la inflación anual, 29
Gráfico # 5: Gasto público, 30
Gráfico # 6: Deuda Bruta del Gobierno General, 30
Gráfico # 7: Establecimientos Educativos, 34
Gráfico # 8: Distribución de Docentes A Nivel Nacional, 35
Gráfico # 9: Industria que usa Internet, 39
Gráfico # 10: Importancia análisis de Barreras de Entrada, 42
Gráfico # 11: Análisis de Sustitutos, 45
Gráfico # 12: Rivalidad establecida Productos Valorados, 49
Gráfico # 13: Rivalidad establecida Posición Competitiva, 49
Gráfico # 14: Análisis de Poder de Clientes Importancia, 52
Gráfico # 15: Análisis de proveedores, Mantenimiento de Computadoras, 53
Gráfico # 16: Análisis de proveedores, Artículos de Limpieza, 55
Gráfico # 17: Análisis de proveedores Uniformes Docentes, 56
Gráfico # 18: Análisis de proveedores Suministros de Oficina, 57
Gráfico # 19: Trabajo de la Directora, 101
Gráfico # 20: Trabajo de la Coordinadora de Inicial a 3ro de Básica, 102
Gráfico # 21: Trabajo de la Coordinadora de 4to a 8vo de Básica, 102
Gráfico # 22: Trabajo de la Doctora Médica, 103
Gráfico # 23: Trabajo de la Doctora Psicóloga, 103
Gráfico # 24: Trabajo de la Secretaria, 104
Gráfico # 25: Actitud de la Directora, 104
Gráfico # 26: Actitud de la Coordinadora, 105
Gráfico # 27: Actitud de la Doctora Médica, 105
Gráfico # 28: Actitud de la Doctora Psicóloga, 106
Gráfico # 29: Actitud de la Secretaria, 106
Gráfico # 30: Actitud del Personal de Servicio, 107
Gráfico # 31: Actitud de los Guardias, 107
Gráfico # 32: Atención del Bar, 108
Gráfico # 33: Actitud de los Sres. del Transporte, 108
Gráfico # 34: Calificación del servicio ofrecido, 109
Gráfico # 35: Conformidad con el seguimiento del Depto. Psicológico, 109
Gráfico # 36: Actividades Extracurriculares, 110
Gráfico # 37: Actividades Extracurriculares de interés, 110
Gráfico # 38: Comunicación con los padres de familia, 111
Gráfico # 39: Comunicación con respecto a las actividades de su hijo en la institución, 112
Gráfico # 40: Accesibilidad, 113
Gráfico # 41: Modo de comunicación, 113
Gráfico # 42: Nivel de satisfacción, 114
Gráfico # 43: Aulas adecuadas, 114
Gráfico # 44: Apreciación de los espacios físicos, 115
Gráfico # 45: Apreciación de la seguridad de las instalaciones, 116
Gráfico # 46: Manejo de la disciplina, 117

- Gráfico # 47: Gusto del estudiante por permanecer en la Institución Educativa, 117
- Gráfico # 48: Calidad Educativa, 118
- Gráfico # 49: Grado de colaboración con la Institución, 118
- Gráfico # 50: Contenido Pagina Web, 119
- Gráfico # 51: Desarrollo de proyectos, 120
- Gráfico # 52: Recomendaría la Institución, 120

RESUMEN EJECUTIVO

Dado que la competitividad en cualquier sector empresarial de nuestro país aumenta día a día, es muy necesario aplicar conocimientos de Marketing en cada uno de ellos para obtener mejores resultados, por lo tanto, el presente proyecto tiene como objetivo desarrollar estrategias de marketing para aplicar en el Centro Educativo “Planeta Azul”, Institución con 20 años de trayectoria.

Para el desarrollo de este proyecto, fue fundamental el análisis interno de la Institución como el análisis del entorno, para poder determinar tanto la situación en la que el sector Educativo se encuentra actualmente, como la situación del Centro Educativo “Planeta Azul” y así poder desarrollar estrategias basadas en las 4 P’s con el objetivo de fidelizar a los clientes actuales, atraer nuevos clientes, diferenciar los servicios ofrecidos y posicionar a la Institución en el mercado Educativo.

Se elaboró un análisis financiero que determina los costos de aplicación de las estrategias propuestas, así como también los beneficios que se obtendrían después de su aplicación, se analiza detalladamente cada uno de los aspectos tanto en ingresos gastos y demanda para poder crecer e implementar satisfactoriamente la educación básica completa y el bachillerato.

INTRODUCCIÓN

No existe un requerimiento del sector educativo hacia el Marketing, esto debido a que se maneja de forma muy tradicional, pero día a día la aplicación del Marketing en el sector educativo se ha vuelto indispensable. El Marketing Educativo se ha empezado a desarrollar con mayor fuerza a nivel mundial.

Es por esto que se ha decidido realizar estrategias de Marketing para aplicar en el Centro Educativo “Planeta Azul” con el objetivo de poder obtener mejores resultados en la ampliación de la educación básica y el bachillerato. Es muy importante aplicar los conocimientos de Marketing, para poder crear estrategias sostenibles a mediano y largo plazo, que le permitan a la institución crecer, y en ese proceso lograr atraer nuevos clientes, fidelizar a los clientes actuales, reducir costos, canalizar mejor las inversiones y ofrecer mejores beneficios para los clientes, tanto internos como externos.

Mediante la investigación de mercados realizada, el Centro Educativo Planeta Azul es considerado por sus clientes actuales como una excelente institución totalmente digna de recomendación, donde se brinda una educación personalizada y de alta calidad, el objetivo es fortalecer estas cualidades y exteriorizarlas mediante la aplicación de cada una de las estrategias de Producto, Precio, Plaza y Promoción, para atraer nuevos clientes y mantener los clientes actuales durante toda la vida estudiantil.

Hay que tomar en cuenta que los cambios que se han experimentado en cuanto a la Ley de Educación son bastante exigentes ya que establecen estándares de calidad que nunca antes fueron aplicados ni controlados por el Ministerio de Educación, esto ha provocado una gran incertidumbre a nivel de las instituciones particulares ya que algunas instituciones no están preparadas para cumplir con las exigencias, lo que ha provocado el cierre de las mismas. Es muy importante saber aprovechar esta oportunidad para poder cubrir con la nueva demanda generada por estos cierres.

1 ANÁLISIS INSTITUCIONAL

1.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul, se fundó en 1993 en la zona norte, sector Granda Centeno de la ciudad de Quito, la razón fundamental es crear un centro que brinde a los niños y niñas una educación integral y un alto nivel académico, se presenta como una alternativa en nuestra sociedad, con una visión de excelencia. Durante su trayectoria, el Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul ha fomentado en sus estudiantes el amor a la naturaleza y el respeto al medio ambiente, e inculcando valores de respeto, solidaridad y justicia.

Actualmente la institución se encuentra en sus propias instalaciones ubicadas en la zona norte de la ciudad de Quito, sector Bellavista de Carretas, en la calle Gonzalo Correa y Calle Capri, en la actualidad cuenta con 200 alumnos en las secciones de Educación Inicial y Básica de 1ro a 8vo año de Educación Básica. El sector donde se encuentra ubicada la institución es de clase media- media alta, en el cual existen más

de doce conjuntos residenciales en los barrios de Carcelén, Ponceano, Bellavista de Carretas, entre otros.¹

Cuenta con los acuerdos de creación otorgados por la Dirección Provincial de Educación y Cultura de Pichincha:

- Acuerdo del nombre # 047. 3 Marzo 1993
- Jardín de Infantes #167. 9 Septiembre 1993.
- 2do de básica # 141. A partir del año lectivo 1994-1995.
- 3ro, 4to, 5to de básica # 169. A partir del año lectivo 1995-1996.
- 6to de básica # 087. 17 Julio 1996.
- 7mo de básica # 155. 27 Octubre 1998.
- Ministerio de Inclusión Económico y Social (MIES) Educación inicial, resolución administrativa #0142-INFA-AJ-DPP-2010. Año 2010.
- IEPI # 1260-12 Acuerdo del nombre y logotipo. 6 Junio 2012.²

Implementa la Metodología ABEKA BOOK originada en la Universidad de Pensacola, Florida, Estados Unidos. En 1994 el Centro Educativo inicia su aplicación, y en 1996 mediante el acuerdo #3896 el Ministerio de Educación autoriza su implementación.

¹ Historia del Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul.

² Carpeta de Acuerdos Ministeriales Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul.

El Centro Educativo trabaja con las secciones de Educación Inicial de niños de 3 y 4 años, y Educación Básica de 1ro a 8vo año, brindándoles educación y cuidado en un ambiente propicio, lleno de amor y comprensión de sus necesidades.

La institución cuenta con varios proyectos académicos desarrollados y articulados en el Plan Educativo Institucional (PEI), tales como:

- Proyecto Jornada de Lectura

- Proyecto Escribamos un Cuento

- Proyecto Ecológico de Reciclaje

- Proyecto de Comunicación en Radio

- Proyecto de Inglés

- Proyecto de Matemática

Debido a la importancia de los proyectos desarrollados, los alumnos del Centro Educativo han sido invitados a participar en diferentes programas de radio y televisión:

- 1999 participación en el programa Complicidades,

- 2009 participación en el programa de radio, Radio Sucesos

- Se publicó un artículo en la Revista Rocinante N° 32 Junio 2011.
“Vivir el libro como opción educativa” paginas 11-15.

- Revista Pandilla edición # 10 sábado 15 de Julio 2000. Cuento “Las Desapariciones Misteriosas”.

Cuenta con los siguientes convenios:

Convenio con la Universidad Andina Simón Bolívar Quito 8 de Septiembre 2000, que consiste en:

- Promover actividades académicas de forma conjunta, intercambiar información.
- Las dos instituciones se comprometen en intercambiar publicaciones en todas las áreas de su funcionamiento académico.
- La universidad asignará cupo y descuentos en matrícula y colegiatura para el personal docente del Centro Educativo, en los cursos que organice la misma, siempre y cuando los aspirantes reúnan los requisitos exigidos.

Convenio de cooperación educativa con la Alianza Francesa de Quito 11 Abril 2001.

- Brindar capacitación a los profesores de francés.
- Permitir la utilización de la Mediateca al personal docente del Centro Educativo.
- Facilitar la participación de los miembros del Centro Educativo en las actividades culturales.

Convenio de cooperación académica con Radio La Vida 8 Febrero 2012.

- Las dos instituciones conviene fortalecer la investigación y enseñanza de tecnología permitiendo a los estudiantes desarrollar sus destrezas en el área de lenguaje y comunicación a través de una radio en Internet “Radio Planeta Azul”

Convenio Southern Cross British Language Centre 12 Abril 2012.

- Promover y establecer los exámenes de Cambridge English dentro de los programas del Centro Educativo.

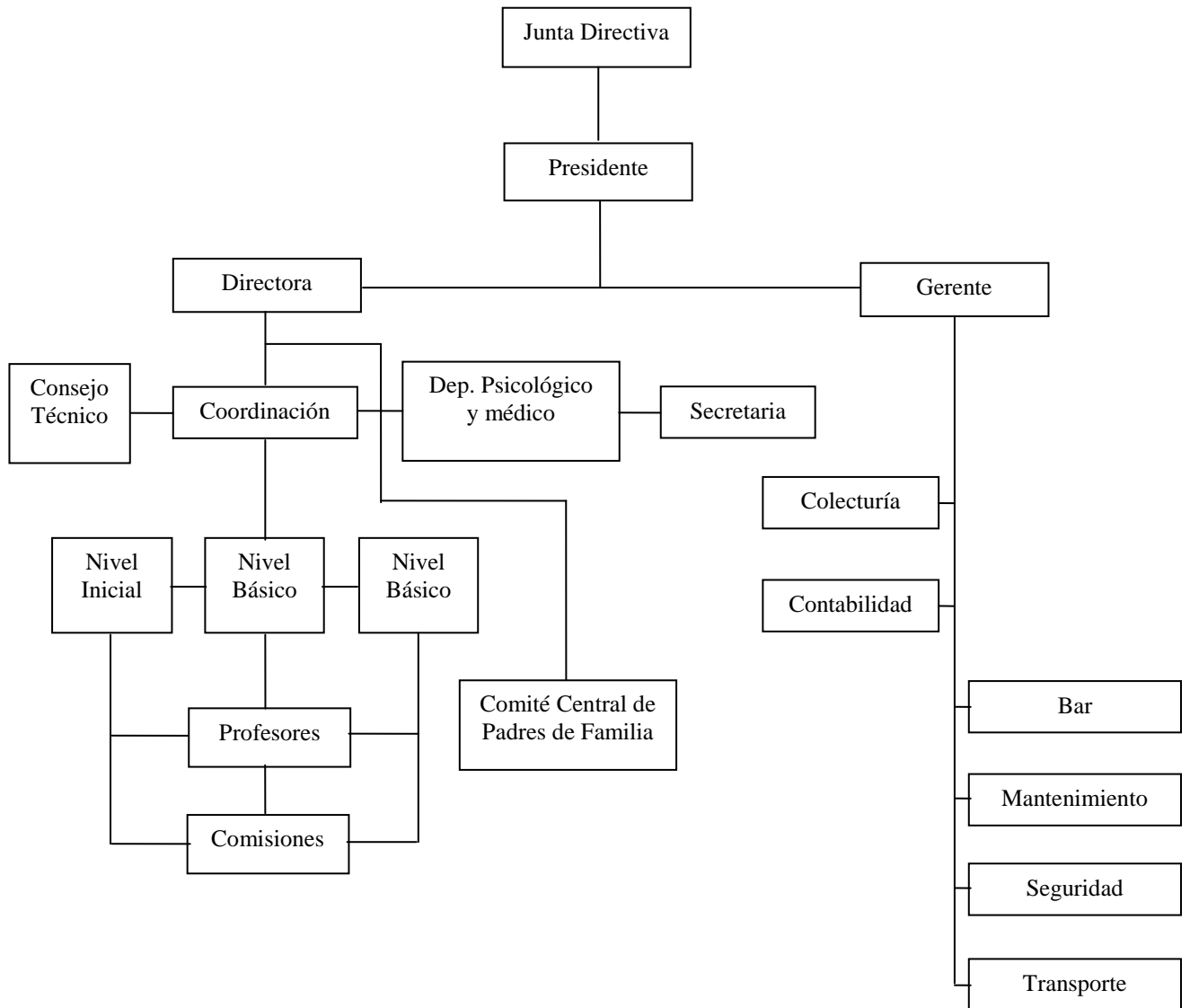
Southern Cross brindará al staff académico del área de inglés, sesiones pedagógicas generales y específicas sobre los exámenes de Cambridge English a introducirse y establecerse en el Centro de Enseñanza de Inglés.³

³ Carpeta de Convenios Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul.

Organigrama

Gráfico # 1

**ORGANIGRAMA CENTRO EDUCATIVO TRILINGÜE
“PLANETA AZUL”**



Fuente: Manual de Calidad Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul.

Elaborado Por: Representante de la dirección de Calidad. Lic. Mary Garzón.

1.2 FILOSOFÍA EMPRESARIAL

1.2.1 Misión

Educamos a seres humanos íntegros para ser líderes con un excelente nivel académico, comprometidos con el cuidado de medio ambiente.

1.2.2 Visión

El Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul será en el año 2018 una UNIDAD EDUCATIVA, manteniendo un Sistema de Calidad, formando personas con valores éticos y morales con un alto nivel académico.

1.2.3 Objetivos de Calidad

- Educar a seres humanos íntegros para ser líderes.
- Comprometer a la comunidad educativa al cuidado del medio ambiente.
- Fortalecer los valores de respeto, honestidad y justicia.
- Mantener un nivel académico con estándares nacionales e internacionales.

1.2.4 Política de Calidad

El Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul establece como política de calidad educar a seres humanos íntegros para ser líderes con un excelente nivel académico, comprometidos con el cuidado del medio ambiente manteniendo un sistema de gestión de calidad con una mejora continua, formando personas con valores éticos y morales inculcando el respeto, honestidad y justicia; con estándares nacionales e internacionales.

1.2.5 Valores

Respeto: Inculcar consideración hacia el prójimo y el medio ambiente.

Honestidad: Honradez, rectitud en el proceder y rechazo al fraude en todo sentido.

Justicia: dar a cada uno lo que es suyo, lo que le corresponde.

1.3 ANÁLISIS FODA

El Centro Educativo ha basado su análisis FODA en los siguientes aspectos; Administración y Gestión, Pedagógico Curricular, Clima Institucional y Desarrollo Humano, Planta Física, Recursos e Infraestructura.

Cuadro # 1**FODA ASPECTO ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN**

Fortalezas	Oportunidades
1. Instalaciones propias e infraestructura adecuada. 2. Mantener espacios seguros. 3. Crecimiento institucional con apertura nuevos años de básica. 4. Contar con todos los permisos pertinentes 5. Contar con un Reglamento Laboral de Trabajo aprobado 6. Contar con un Código de convivencia y Reglamento interno Educativo aprobados. 7. Implementar Normas de Calidad. 8. Contar con docentes calificados. 9. Buen ambiente de trabajo 10. Contar con materiales didácticos y tecnológicos. 11. Contar con página web y la primera radio escolar en línea como medios de difusión de la institución. 12. Trabajar conjuntamente con la Comunidad Educativa 13. Impartir una educación en principios de justicia, respeto y honestidad 14. Impartir 18 horas semanales en idiomas extranjeros. (inglés – francés) 15. Desarrollar proyectos de lengua y literatura, matemática, inglés y ecológicos. 16. Tener convenios con instituciones nacionales e internacionales relacionadas con la educación. 17. Contar con una ubicación institucional estratégica.	1. Existen ofertas de capacitaciones a docentes. 2. Existencia de convenios con instituciones educativas. 3. Ampliación de medios de difusión. 4. Trabajar con instituciones públicas como bomberos, policía, ministerio de salud y secretaría de gestión de riesgos.
Debilidades	Amenazas
1. No contar con planes de mejora continua. 2. Falta de control en la labor del personal de limpieza. 3. Falta de acompañamiento y seguimiento a los maestros. 4. Impuntualidad en el transporte. 5. No promover el intercambio de conocimientos.	1. Falta de capacidad económica de los padres de familia para cumplir con sus obligaciones.

Fuente: Manual de Calidad Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul.

Elaborado por: Representante de la dirección de Calidad. Lic. Mary Garzón.

Cuadro # 2**FODA ASPECTO PEDAGÓGICO CURRICULAR (DOCENTES)**

Fortalezas	Oportunidades
1. Alto nivel académico 2. Personal docente capacitado 3. Atención máxima de 30 niños por aula. 4. Enseñanza del Inglés con una carga horaria de 15 horas semanales. 5. Enseñanza de Francés con una carga horaria de 3 horas semanales. 6. Contar con programas informáticos actualizados y acorde a las diferentes edades. 7. Desarrollar proyectos de lectura, escritura, matemática e inglés 8. Contar con materiales didácticos apropiados para cada sección para el desarrollo pedagógico. 9. Contar con el Proceso Educativo en cuanto a la planificación, ejecución y evaluación. 10. La institución cuenta con internet para todo el establecimiento.	1. Oferta de cursos de capacitaciones constantes para los maestros. 2. Participar en el concurso Nacional de Matemática. 3. Participar en diferentes concursos y ferias inter-escolares a nivel pedagógico. 4. Rendir pruebas internacionales de inglés. 5. Autoevaluación impulsada por el Ministerio de Educación.
Debilidades	Amenazas
1. Falta de uso de los recursos tecnológicos y espacios físicos. 2. Omisión de técnicas de enseñanzas acorde a la metodología que caracteriza a la Institución. 3. No existe un proceso disciplinario adecuado. 4. Falta de socialización de la visión y misión. 5. Falta de una mejor estructuración del horario de clases.	1. Hogares disfuncionales. 2. Uso inadecuado de los recursos tecnológicos desde casa. 3. Falta de compromiso por parte de los padres o representantes en el cumplimiento de tareas de sus hijos.

Fuente: Manual de Calidad Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul.

Elaborado por: Representante de la dirección de Calidad. Lic. Mary Garzón.

Cuadro # 3**FODA ASPECTO CLIMA INSTITUCIONAL Y DESARROLLO****HUMANO**

Fortalezas	Oportunidades
1. Optimo ambiente de trabajo. 2. Contar con un Código de convivencia vigente para el clima institucional. 3. Buenas relaciones entre la comunidad educativa. 4. Docentes calificados y en constante actualización. 5. Personal con calidad humana.	1. Participación en cursos de capacitación. 2. Contar con el apoyo entidades públicas (Policía, Bomberos y Ministerio de Salud) para beneficio de la comunidad educativa.
Debilidad	Amenazas
1. Falta de optimización del tiempo en el departamento médico. 2. El proceso de evaluación del docente fue inconstante.	1. Alto índice de rotación de personal

Fuente: Manual de Calidad Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul.

Elaborado por: Representante de la dirección de Calidad. Lic. Mary Garzón.

Cuadro # 4

**FODA ASPECTO PLANTA FÍSICA, RECURSOS E
INFRAESTRUCTURA**

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones propias. 2. Tener suficientes áreas de trabajo. 3. Tener área de recreación amplia. 4. Laboratorio de computación equipado. 5. Seguir equipando nuestros laboratorios. 6. Contar con un Plan de Contingencia. 7. Contar con buen material, equipos y ayudas educativas. 8. Contar con servicios básicos. 9. Contar con servicios higiénicos adecuados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener buenas relaciones con proveedores. 2. Posibilidad de adquirir los terrenos junto a la institución para ampliar.
Debilidad	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de ventilación en las aulas. 2. Iluminación inapropiada en aulas. 3. Mejorar adecuaciones para personas con necesidades especiales. 4. Falta de implementos deportivos para educación física. 5. No contar con una actualización continua y codificación del material en biblioteca. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calle de tierra.

Fuente: Manual de Calidad Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul.

Elaborado por: Representante de la dirección de Calidad. Lic. Mary Garzón.

Cuadro # 5

**ESTADÍSTICAS HISTORIA CENTRO EDUCATIVO TRILINGÜE
“PLANETA AZUL”**

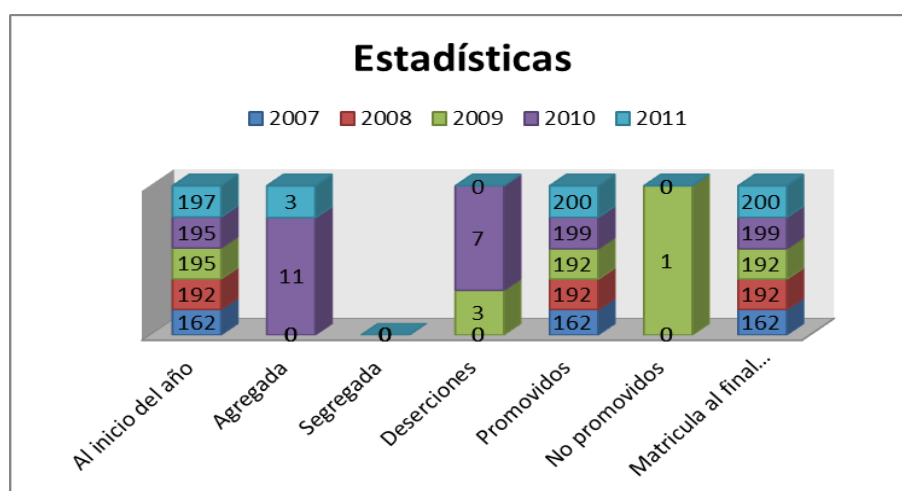
Matriculas/Años	2007	2008	2009	2010	2011
Al inicio del año	162	192	195	195	197
Agregada	0	0	0	11	3
Segregada	0	0	0	0	0
Deserciones	0	0	3	7	0
Promovidos	162	192	192	199	200
No promovidos	0	0	1	0	0
Matricula al final del año	162	192	192	199	200

Fuente: Datos estadísticos Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul 2012.

Elaborado por: Representante de la dirección de Calidad. Lic. Mary Garzón.

Gráfico # 2

**ESTADÍSTICAS HISTORIA CENTRO EDUCATIVO TRILINGÜE
“PLANETA AZUL”**



Fuente: Datos estadísticos Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul 2012.

Elaborado por: Representante de la dirección de Calidad. Lic. Mary Garzón.

- Matriculas al inicio de clases
 - En los años lectivos 2007/2008; 2008/2009 hubo un incremento considerado.
 - En los años lectivos 2009/2010; 2010/2011 se mantuvo.
 - En el año lectivo 2011/2012 hubo un mínimo incremento
- Matrícula agregada
 - En los años lectivos 2010/2011; 2011/2012 existe una diferencia considerada.
- Matrícula segregada
 - No existen matrículas segregadas.
- Deserciones
 - En los años lectivos 2009/2010; 2010/2011 hubo un incremento considerado.
- Promovidos
 - Para los primeros 3 años los números promovidos fueron equitativos según la cantidad de matriculados.
 - En los años lectivos 2010/2011; 2011/2012 hubo un incremento en relación al número de matrículas.
- No promovidos
 - En el año lectivo 2009/2010 existió uno.

- Matrícula final
 - En los años lectivos 2010/2011; 2011/2012 hubo un incremento de uno.

2 ANÁLISIS EXTERNO

2.1 ANÁLISIS PEST

2.1.1 Análisis Político

A partir de 1996 la inestabilidad de la Política Ecuatoriana fue muy marcada;

- Abdalá Bucaram – 10 de agosto de 1996 – 7 de febrero de 1997 – Duración del Mandato, seis meses, fue cesado por el congreso el 6 de febrero de 1997.⁴
- Fabián Alarcón – 1997 – Finaliza el mandato,⁵ en mayo de 1997 convoca a una consulta popular para redactar una nueva Carta Magna.⁶
- Jamil Mahuad – 1998 - 2000 – Firma el acuerdo definitivo sobre el problema territorial con Perú. Después de decretar la Dolarización, y el congelamiento de las cuentas bancarias, mediante el conocido Feriado

⁴ Aprobación de presidentes del Ecuador http://www.cedatos.com.ec/detalles_noticia.php?Id=27.

⁵ Ibidem

⁶ DIARIO HOY Termina sin gloria el Gobierno del Presidente Fabian Alarcón, 6 Agosto 1998
<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/termina-sin-gloria-el-gobierno-del-presidente-fabian-alarcon-307.html>

Bancario⁷, es destituido. El 21 de enero del 2000 es destituido por un levantamiento popular.⁸

- Gustavo Noboa – 2000 – 2003 – El Congreso Nacional nombra al Vicepresidente Gustavo Noboa como nuevo jefe de estado.⁹
- Lucio Gutiérrez – 2003 – 2005 – Es posesionado como presidente electo en enero del 2003. El 20 de abril de 2005, como consecuencia de la llamada "Rebelión de los forajidos" el Congreso del Ecuador destituyó a Lucio Gutiérrez del cargo y procedió a nombrar a Alfredo Palacio (Vicepresidente) como nuevo Presidente.¹⁰
- Alfredo Palacio – 2005 – 2007 - Quien termino su mandato cuando Rafael Correa gano las elecciones, y se posesionó como presidente electo en enero del 2007.¹¹
- Rafael Correa 2007 – Actualidad – Ganó en segunda vuelta, desde la presidencia promovió un cambio constitucional, que incluía la posibilidad de la reelección presidencial inmediata y que fue aprobado en un referendo en septiembre de 2008, tras lo cual se convocaron elecciones para el 26 de abril de 2009, en las cuales obtuvo la victoria en primera vuelta.¹²

El Gobierno de Correa realizará un análisis decisivo sobre el sector Educativo en el país, tanto en la Educación Superior, la cual según correa

⁷ DIARIO HOY Gobierno débil y sin control fue decisivo, 8 de Enero 2010 <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/gobierno-debil-y-sin-control-fue-decisivo-386172.html>

⁸ DIARIO EL TELEGRAFO Hace 13 años el plan neoliberal recibe su primer golpe popular, 21 enero 2013 <http://www.telegrafo.com.ec/actualidad/item/hace-13-anos-el-plan-neoliberal-recibe-su-primer-golpe-popular.html>

⁹ Aprobación de presidentes del Ecuador http://www.cedatos.com.ec/detalles_noticia.php?Id=27.

¹⁰ Caída y fuga de Lucio Gutiérrez, EL Abril de los Forajidos <http://www.hoy.com.ec/especial/caidalucio/cronologia.htm>

¹¹ Aprobación de presidentes del Ecuador http://www.cedatos.com.ec/detalles_noticia.php?Id=27.

¹² DIARIO HOY, Correa inicia su segundo mandato con 66% de aceptación, 11 de agosto 2009, <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/correa-inicia-segundo-mandato-con-66-de-aceptacion-362493.html>

requiere una profunda reforma,¹³ en cuanto a la educación en colegios y escuelas, la Asamblea Nacional tomó las decisiones definitivas en cuanto a los cambios concernientes al sistema educativo actual, uno de los temas a aprobar será que los colegios particulares también entrarán en el sistema de evaluación anual, igual que los colegios fiscales¹⁴, la reforma en este sector se realiza luego de 28 años, entre algunos de los temas que se plantean son la interculturalidad, el Bachillerato General Unificado, el cambio de la jornada laboral a 8 horas diarias, se crearán niveles de gestión de educativa, se establecerán indicadores de calidad de la educación con lo que se evaluará todo el sistema.¹⁵

2.1.1.1 Análisis de la Ley de Educación

- Educación Superior

El Estado busca tomar las riendas de la educación superior en el país.

Para ello, en enero, el Consejo de Evaluación, Acreditación y

Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Ceaaces) inició

¹³ DIARIO HOY, Rafael Correa reitera la necesidad de “profunda” reforma universitaria, 14 de Noviembre de 2009, <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/rafael-correa-reitera-necesidad-de-profunda-reforma-universitaria-377863.html>

¹⁴ DIARIO HOY, Reformas a la educación en debate, 01 de enero 2010, <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/reformas-a-la-educacion-en-debate-385052.html>

¹⁵ DIARIO EL COMERCIO, El Ecuador tiene una nueva Ley de Educación luego de 28 años, 20 de febrero de 2011, http://www.elcomercio.ec/sociedad/Ecuador-nueva-Ley-Educacion-luego_0_430756957.html

un proceso de evaluación en 27 universidades categorizadas como E por el Conea en el 2008. El rendimiento de los estudiantes y la situación laboral de los docentes se midieron. El 4 de marzo, 8.368 alumnos de las universidades definidas como categoría E por el ex Conea dieron un examen de conocimientos generales. De estos, solo 139 estudiantes obtuvieron un buen puntaje. El 12 de abril se suspendió y se intervino a 14 instituciones por falta de calidad académica y 8 fueron aceptadas con la restricción de matricular en ciertas carreras. Las instituciones fueron:

1. U. Tecnológica América
2. U. San Antonio de Machala
3. Universitas Equatorialis
4. U. Panamericana de Cuenca
5. Escuela Politécnica Javeriana
6. U. de Ciencias Ambientales José Peralta
7. Universidad Cristiana Latinoamericana
8. U. Intercontinental
9. U. Interamericana
10. U. Og Mandino
11. Escuela Politécnica Ecológica Amazónica
12. Escuela Profesor Servio Tulio Montero
13. U. Alfredo Pérez Guerrero
14. U. Autónoma de Quito.¹⁶

¹⁶ DIARIO EL COMERCOI, Artículo: Al universitario “E” le hace falta leer. Sociedad-Educación. Martes 24 de abril del 2012

Un total de 38.180 alumnos cursaban sus estudios en estos centros, de estos 10.015 jóvenes de último año podrán terminar sus estudios en las mismas entidades, otros 3.968 estudiantes podrán acogerse al plan de contingencia elaborado por el Consejo de Educación Superior (CES) e ingresar a las universidades de categoría A y B. 15.013 alumnos no se encuentran en carreras de interés público, por lo que pueden inscribirse en 18 carreras de titulación especial creadas por el CES, y 9.112 alumnos que fueron matriculados en estas universidades de manera ilegal, después de octubre del 2010 deberán rendir el examen de admisión como cualquier bachiller en el Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA)¹⁷

- Ley Orgánica de Educación Intercultural

A partir del mes de enero del 2012 se puso en marcha la nueva Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), en el Litoral, y a partir de septiembre se implementó en la Sierra. La última normativa estuvo vigente desde mayo de 1983, en la presidencia de Osvaldo Hurtado.

Según la ministra de Educación, Gloria Vidal, se busca que los servicios educativos estén más cerca de las personas, para que estas no tengan que viajar hasta la administración central.

¹⁷ DIARIO EL COMERCIO, Artículo: La angustia universitaria continua. Noticias de Alto Relieve. Viernes 13 de abril del 2012.

En el plazo de cinco años, los jardines se convertirán en centros de educación inicial para recibir a niños desde 3 a 5 años. Las escuelas formarán de primero a décimo de básica, actualmente solo lo hacen hasta séptimo. Los colegios deberán cerrar el octavo, noveno y décimo y solo ofrecer el nuevo bachillerato general y unificado, que empezará en septiembre.¹⁸

En la nueva propuesta se realizará una evaluación permanente al sistema, donde se amplía el concepto de acceso y calidad de educación para todos, se asegura la igualdad de género, se crea un currículo nacional entre los niveles, inicial, básico y bachillerato.

El nuevo Bachillerato General Unificado (BGU) establece un currículo nacional unificado. Desaparecieron las especializaciones con la idea de facilitar la elección de una carrera universitaria.¹⁹

Según el nuevo reglamento general a la Ley Orgánica de Educación Intercultural emitida a través del decreto ejecutivo 1241, plantea la existencia del Sistema de Evaluación Educativa el cual se basa en:

¹⁸ Diario El Comercio, Artículo: La evaluación a los colegios comenzará en la Sierra. Redacción Sociedad. Viernes 20 de abril del 2012.

¹⁹ DIARIO EL COMERCIO, El Ecuador tiene una nueva Ley de Educación luego de 28 años, 20 de febrero de 2011, http://www.elcomercio.ec/sociedad/Ecuador-nueva-Ley-Educacion-luego_0_430756957.html

- Estándares de calidad educativa los cuales son la descripción de los logros esperados correspondientes a los estudiantes, los profesionales del sistema y a los establecimientos educativos.
- Indicadores de calidad educativa, definidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional señalan qué evidencias se consideran aceptables para determinar que se hayan cumplido los estándares de calidad educativa.
- Los indicadores de calidad de la educación, definidos por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, se derivan de los indicadores de calidad educativa, detallan lo establecido en ellos y hacen operativo su contenido para el proceso de evaluación²⁰

Los componentes a ser evaluados por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa según el artículo 68 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural son:

- Aprendizaje, que consiste en el rendimiento académico de los estudiantes, y en la aplicación del currículo.
- Desempeño de profesionales de la Educación, lo que comprende a docentes, autoridades educativas y directivos.
- Gestión de Establecimientos Educativos, que implica la evaluación de la gestión escolar.

²⁰ MINISTERIO DE EDUCACIÓN, Reglamento a Ley Organica de Educación Intercultural.

El instituto Nacional de Evaluación Educativa deberá también evaluar el desempeño institucional de los establecimientos educativos, basándose en el índice de calidad global, resultados que deberán ser difundidos junto con un análisis de los resultados.²¹

Es importante tomar en cuenta que este Reglamento de la Ley Orgánica de Educación incluye en la educación a personas con necesidades educativas especiales.

Además de todos los cambios antes mencionados, en cuanto a evaluación de conocimientos y desempeño de toda la institución, por parte de docentes, autoridades y alumnos, el Ministerio de Educación también realizará una regulación de costos e incremento de matrículas y pensiones la cual consiste en clasificar a las instituciones educativas en categorías en función de estándares de calidad educativa y otros indicadores que consten en la normativa de aplicación obligatoria expedida para el efecto, en las cuales se determinará los costos a cobrar por parte de las instituciones.

Para esta clasificación las instituciones deben cumplir ciertos parámetros en diferentes ámbitos como infraestructura, estándares de calidad educativa determinados por el mismo Ministerio de Educación,

²¹ Ibidem

desempeño profesional, cumplimiento del currículo nacional, así como también la oferta educativa.

Por lo tanto los rubros a cobrar en pensiones y matrículas depende totalmente de la categoría en la que la Institución sea clasificada.

- Coeducación y zonificación

A partir de abril del 2012 se eliminó la educación femenina y masculina en Guayas, la inversión para realizar las adecuaciones de infraestructura de las escuelas fue de \$ 900.000 Otra medida que se tomó fue distribuir los cupos para los octavos años según la zona donde viven los estudiantes.²²

Desde septiembre se aplicará la coeducación o educación mixta en la Sierra y el Oriente. En el país, según el Ministerio de Educación, hay 21.408 colegios públicos. 20.752 son mixtos y 656 de hombres o mujeres. Los docentes y directivos idean estrategias para integrar al nuevo alumnado. El reto es hacer un seguimiento especial a los planteles que aplicarán la coeducación. Integrar a todos los actores del sistema

²² DIARIO EL COMERCIO, Artículo: La enseñanza en Ecuador está en transición Redacción Sociedad. Viernes 6 de julio del 2012.

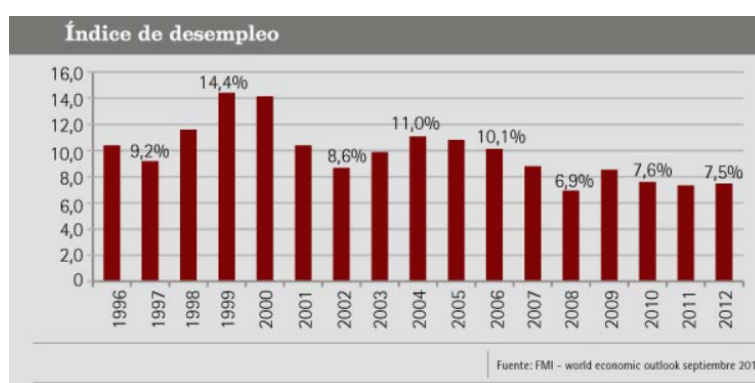
educativo es importante. Se organizarán talleres con temas como autoestima, valores, educación sexual y equidad de género.²³

2.1.2 Análisis Económico

La economía ecuatoriana se ha caracterizado por implementar una política expansiva del gasto público desde el 2007, esta política si bien ha generado crecimiento económico (salvo en el 2009) y recuperación del ingreso per cápita, no ha sido efectiva para disminuir los niveles de desempleo que se han mantenido entre el 7% y el 8%, más bien empujó a la demanda interna de tal forma, que se incrementó el consumo de productos importados, lo que afecta a la balanza comercial y a la cuenta corriente que cada año son más negativas.²⁴

Gráfico # 3

INDICE DE DESEMPLEO



Fuente: FMI World Economic Outlook September 2011

Elaborado por: Revista Ekos

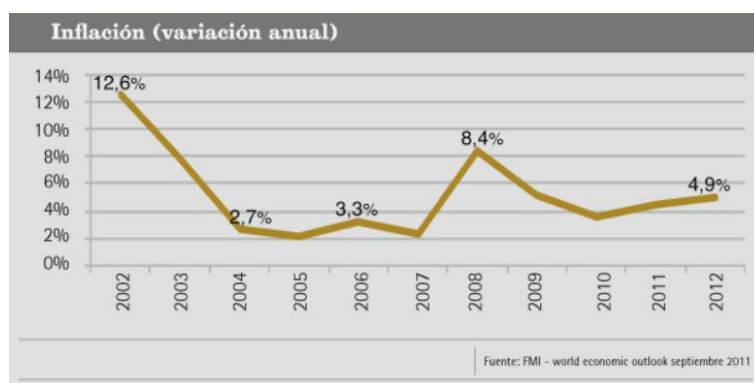
²³ Ibidem

²⁴ REVISTA EKOS, <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=279>. Unidad de Análisis Económico Ekos: Ecuador y el mundo en el 2012: Lo que se viene

El aumento de la demanda interna por encima de la producción interna, junto al alto valor de los productos agrícolas y materias primas en el mundo, también inciden en que el nivel de precios observado en la economía ecuatoriana sea ligeramente alto al ubicarse en 4,9% hasta noviembre 2011, y que para 2012 se espera alcance 5,14%.²⁵

Gráfico # 4

VARIACIÓN DE LA INFLACIÓN ANUAL



Fuente: FMI World Economic Outlook September 2011

Elaborado por: Revista Ekos

Para 2012 se espera que el gasto público se ubique alrededor de USD 27 mil millones, tres veces más que los USD 9 mil millones observados en 2006, lo que supone un déficit fiscal de alrededor de USD 4 mil millones (7% del PIB). Este déficit deberá financiarse principalmente con deuda externa, si bien el nivel de deuda de la economía ecuatoriana (20% del PIB) no es demasiado alto frente al de otras naciones, el reto en el 2012 consistirá en encontrar prestamistas dada la volatilidad de los mercados y la situación económica mundial.²⁶

²⁵ Ibidem

²⁶ Ibidem

Gráfico # 5

GASTO PÚBLICO



Fuente: FMI World Economic Outlook September 2011

Elaborado por: Revista Ekos

La balanza de pagos mide la entrada y salida de divisas del país, se compone de la cuenta corriente más la cuenta de capital, con una cuenta corriente cada vez más negativa, la deuda externa es necesaria también para equilibrar la balanza de pagos. Si no se logra cubrir el déficit de cuenta corriente, la salida de divisas generará una pérdida de reservas que pueden debilitar la solidez de la dolarización en la economía.²⁷

Gráfico # 6

DEUDA BRUTA DEL GOBIERNO GENERAL



Fuente: FMI World Economic Outlook September 2011

Elaborado por: Revista Ekos

²⁷ REVISTA EKOS, <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=279>. Unidad de Análisis Económico Ekos: Ecuador y el mundo en el 2012: Lo que se viene

Es por esta razón que el gobierno ecuatoriano, está tomando medidas para evitar la salida de divisas y proteger la balanza de pagos, de esta forma se incrementó el impuesto a la salida de capitales y se han planteado impuestos y aranceles para productos importados. Bajo este contexto se desarrollará la actividad económica durante 2012. Donde adicionalmente a la deuda externa, se necesitará mantener la inversión extranjera que entró durante el 2011 y que permitió la recuperación de la economía ecuatoriana que se espera reporte un crecimiento para el 2011 del 5,8% de acuerdo al FMI y de 6,50% de acuerdo al BCE.

El PIB es resultado del nivel de consumo, gasto público, inversión, exportaciones e importaciones que mantiene la economía en un periodo determinado de tiempo. En base a información anual sobre la evolución del PIB, se observa que el consumo es la variable que mayor importancia tiene dentro del PIB al mantener una participación del 65% (promedio anual, periodo 1965-2011), por tanto es una variable de gran relevancia para el análisis y estimación de la actividad económica. De acuerdo a las previsiones macroeconómicas del BCE se estima que el consumo final de los hogares alcanzará los USD 47,2 mil millones en el 2012, mientras que el consumo del gobierno superará los USD 8 mil millones. Sin embargo, es importante considerar la situación del sector externo, tanto el BCE como el MEF en su programación cuatrienal estiman que se mantendrá un déficit de balanza comercial, dado por un mayor crecimiento de las importaciones (3,96% con

respecto a 2011) sobre las exportaciones (2,95%). De acuerdo al BCE la balanza comercial se ubicará en –USD 3351 millones de dólares del 2000.²⁸

2.1.3 Análisis Social

La población ecuatoriana se auto identifica en un 71,9% como mestiza siguiendo los montubios 7,4%, los afroamericanos o afro descendientes 7,2%, indígenas 7%, blancos 6.1% y otras etnias no contempladas en las categorías establecidas 0,4%. Vale recalcar que el Censo de Población y Vivienda realizado por el INEC en el año 2010 establece que la auto identificación es según cultura y costumbres.

Ecuador es uno de los países con mayor densidad poblacional de Sudamérica, existen 56.4 habitantes por kilómetro cuadrado. Existe una tendencia decreciente del promedio de hijos en las mujeres ecuatorianas. La edad promedio de los ecuatorianos es de 28 años, según los resultados del censo del 2011. El total de los hogares en el ecuador llega a 3,8 millones, los cuales 2' 439.362 están en el área urbana, y 1'371.186 en el área rural. En cada hogar ecuatoriano hay un promedio de 3,8 personas. Existen 1,02 hogares formados dentro de las viviendas, es decir más de una familia viviendo en una casa. La

²⁸ Ibidem

estructura de los hogares por jefatura declarada: 71,3% el jefe del hogar es el hombre y el 28,7% mujeres.

Total de viviendas del Ecuador 4'654.054 distribuidos de la siguiente manera:²⁹

Cuadro # 6

DISTRIBUCION DE LA VIVIENDA EN EL ECUADOR



Fuente: Ecuador Overview 2012. IPSA GROUP LATIN AMERICA. Indicadores Socioeconómicos Ecuador. INEC-Censo de Población y vivienda 2010

Elaborado por: Gabriela Giraldo

Los resultados de la primera encuesta de la estratificación del Nivel Socioeconómico realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC, en Diciembre del 2010, segmenta a los hogares de acuerdo con sus características económicas y de consumo.

²⁹ Ecuador Overview 2012. IPSA GROUP LATIN AMERICA. Indicadores Socioeconómicos Ecuador. INEC-Censo de Población y vivienda 2010.

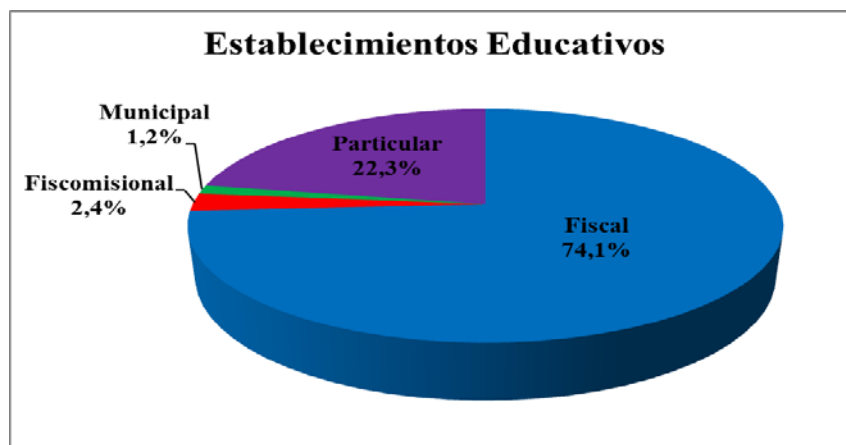
Educación**Cuadro # 7**

**NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS DE EDUCACIÓN REGULAR
POR PROVINCIA**

Provincia	#	Provincia	#
Azuay	1.035	Los Ríos	1.395
Bolívar	658	Manabí	3.747
Cañar	462	Morona Santiago	742
Carchi	347	Napo	368
Chimborazo	1.111	Orellana	491
Cotopaxi	796	Pastaza	408
El Oro	770	Pichincha	2.463
Esmeraldas	1.394	Santa Elena	301
Galápagos	26	Santo Domingo de los Tsáchilas	562
Guayas	4.345	Sucumbíos	636
Imbabura	591	Tungurahua	569
Loja	1.408	Zamora Chinchipe	413
		Zonas no delimitadas	91
Total			25.129

Fuente: Ecuador Overview 2012. IPSA GROUP LATIN AMERICA. Indicadores Socioeconómicos Ecuador. Ministerio de Educación.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

Gráfico # 7**ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS**

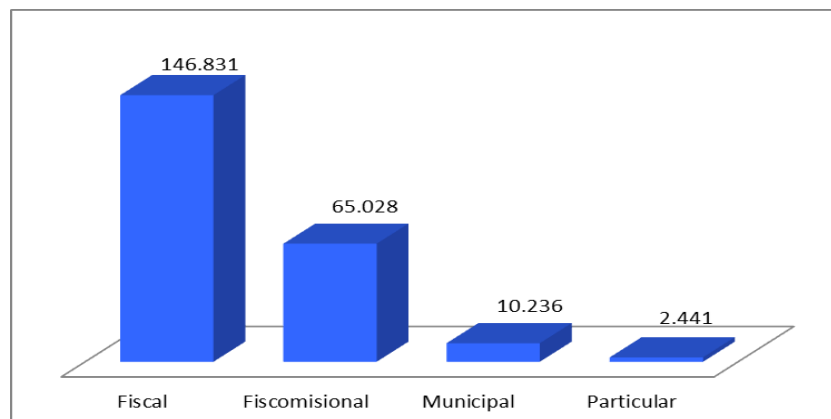
Fuente: Ecuador Overview 2012. IPSA GROUP LATIN AMERICA. Indicadores Socioeconómicos Ecuador. Ministerio de Educación.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

Número de docentes a nivel nacional: 224.536 distribuidos de la siguiente manera:

Gráfico # 8

DISTRIBUCION DE DOCENTES A NIVEL NACIONAL



Fuente: Ecuador Overview 2012. IPSA GROUP LATIN AMERICA. Indicadores Socioeconómicos Ecuador. Ministerio de Educación.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

El Ministerio de Educación reitera que existe un significativo incremento de las tasas netas de escolarización de la Educación General Básica, pues en el año 2006 la tasa era de 91,2% y llegó, en el año 2011, al 95,4%. En Bachillerato, por su parte pasó de 47,9% en el año 2006 al 62,1% en el año 2011.

Este considerable aumento se ha dado gracias a la política de eliminación de barreras de acceso que este Gobierno ha impulsado fuertemente para poder permitir que más niños, niñas y adolescentes ingresen al sistema educativo público.

Otro de los logros del Ministerio de Educación es la estructuración de sistemas que contribuyen a mejorar la calidad de la educación, entre los que cabe mencionar: la evaluación de docentes en ejercicio, el programa de desarrollo

profesional docente, la actualización curricular, el establecimiento de estándares de calidad educativa, entre otros.³⁰

Desempleo

Después del aumento de la tasa de desempleo en el 2009, la tasa ha disminuido sucesivamente, el desempleo femenino se redujo significativamente desde marzo del 2010 alcanzando un 6% en diciembre del 2012 y el masculino llegó a un valor menor al 5% en la misma fecha. La tasa de desempleo femenina siempre es mayor a la masculina demostrando discriminación en el mercado de trabajo.

La tasa de desempleo también se diferencia por grupos de edad, las tasas más altas a quienes afecta son a los jóvenes de 18 a 24 años de edad, con más de un 10% en diciembre 2011.³¹ Según un artículo publicado el 17 de abril del 2012, en el Diario Hoy. El desempleo en Ecuador descendió ligeramente en el primer

³⁰ IBIDEM

³¹ Revista Gestión Economía y Sociedad Ranking 2012 principales empresas e instituciones financieras del país. # 216 Junio 2012 P 86-88

trimestre de 2012 cuando se situó al 4,9 % de la población activa, frente los últimos meses del año pasado cuando fue de 5,1 %, informó hoy el Gobierno.

Respecto al primer trimestre de 2011 bajó más de dos puntos porcentuales, pues en ese entonces el desempleo fue de un 7 %, informó el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), quien publicó un estudio en su web, para el que se han encuestado 6 876 viviendas de 127 ciudades del país. Asimismo, ascendió la Población Económicamente Activa (PEA), pues mientras a inicios de año fue de más de 4,6 millones de personas, a finales de 2011 se situó en 4,5 millones. La PEA en Ecuador se considera aquellas "personas de 10 años y más que trabajaron al menos 1 hora en la semana de referencia o aunque no trabajaron, tuvieron trabajo (ocupados); o bien aquellas personas que no tenían empleo pero estaban disponibles para trabajar y buscan empleo (desocupados)", según destaca el INEC en su informe.

La investigación realizada por el INEC aplicada a 9744 viviendas de las principales ciudades del país; Quito, Cuenca, Guayaquil, Machala y Ambato arroja la siguiente estratificación de niveles socioeconómicos.

Cuadro # 8**ESTRATIFICACIÓN DE NIVELES SOCIOECONÓMICOS**

Alto	Estrato con mas alto nivel de vida. Representa el 1,9% de la población investigada.
Medio Alto	Segundo estrato con el mas alto nivel de vida, representa el 11,2% de la población investigada.
Medio Típico	Estrato que abarca el 22% de la población. Segundo estrato con el mayor porcentaje.
Medio Bajo	Estrato con el porcentaje mas alto de la población, representa el 49,3%.
Bajo	Estrato más bajo, tiene el 14,9% de la población investigada.

Fuente: Ecuador Overview 2012. IPSA GROUP LATIN AMERICA. Indicadores Socioeconómicos Ecuador. INEC-Encuesta de Estratificación NSE 2010.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

2.1.4 Análisis Tecnológico

La población ecuatoriana esta interconectada, haciendo uso de la tecnología y de los canales de comunicación. El 85% de la población tiene televisor y un 76% teléfono celular, estas dos son las presentaciones con mayor participación, sin embargo, si observamos el acceso a internet y la tendencia a la computadora nos muestra que el 87% y el 74% respectivamente no tienen acceso. Así también el 83% de la población declara no tener disponibilidad de televisión por cable. En el acceso a la tecnología y a las telecomunicaciones se

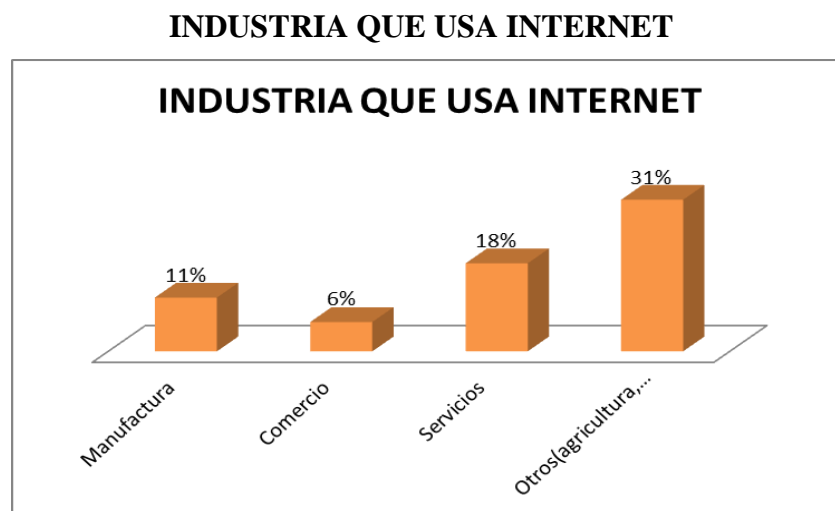
marcan notables diferencias entre las zonas urbanas y rurales. En el 2010 la zona rural tenía una penetración del 58%, actualmente es de 68%.³²

El porcentaje de uso de internet y telefonía celular con respecto a grupos de edades en el 2010 se concentraba en la población de 16 a 34 años de edad para uso de internet, y de 25 a 44 años de edad para uso de celular.

Con respecto al sector empresarial, es la primera vez que en el Ecuador se puede identificar el uso de tecnología.

Dentro del uso de internet el 11% de la industria utiliza internet en sus actividades económicas, aquí se diferencian las empresas que hacen uso de los medios tecnológicos para comunicación y/o promoción de sus productos.

Gráfico # 9



Fuente: Ecuador Overview 2012. IPSA GROUP LATIN AMERICA. Indicadores Socioeconómicos Ecuador. INEC.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

³² Ecuador Overview 2012. IPSA GROUP LATIN AMERICA. Indicadores Socioeconómicos Ecuador. INEC-Censo de Población y vivienda 2010.

Los teléfonos inteligentes representan el 8% del total de telefonía celular en el país, estos teléfonos son utilizados sobre todo para acceder a redes sociales, internet, correo electrónico y entretenimiento, solo el 3,4% de la población utiliza estos artefactos con objetivos laborales.

El 32,6% de la población utiliza la telefonía celular para comunicarse, el porcentaje que utiliza este medio para obtener información y para educarse es un poco menor.

Un estudio oficial arrojó que en el Ecuador hay cerca de 16 millones de líneas móviles, el Gobierno ha emprendido una política de proteccionismo al usuario tanto en tarifas como en seguridad. Desde el pasado 2 de febrero, las recargas de saldo no tienen vencimiento. El 5 de abril venció el plazo para empadronar las líneas celulares con el fin de disminuir robos, pero todavía las estadísticas no alcanzan niveles óptimos de reducción.

2.2 ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

2.2.1 Análisis de Barreras de Entrada

Al contar con 20 años de trayectoria, el Centro Educativo Planeta Azul, cuenta con una amplia experiencia en el ámbito educativo, lo cual les brinda una ventaja frente a las nuevas instituciones, y a las ya existentes.

Cuadro # 9

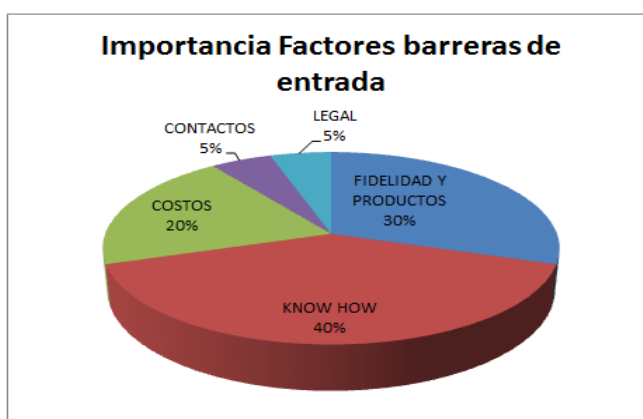
ANÁLISIS DE BARRERAS DE ENTRADA

ANÁLISIS DE BARRERAS DE ENTRADA											
100%	40.0%				30.0%	20.0%			5.0%		5.0%
	FIDELIDAD Y PRODUCTOS				KNOW HOW	COSTOS			CONTACTOS		LEGAL
	5,8				10	4,4			7,75		7
	100%				100%	100%			100%		100%
BARRERAS	MERCADO CAUTIVO	VALORES AGREGADOS	RENDIMIENTO ACADEMICO DE EXALUMNOS	POSICIONAMIENTO	KNOW HOW	ECONOMIAS DE ESCALA	COSTOS DE PROMOCION	COSTOS DE MONTAJE E INFRAESTRUCTURA	ACCESIBILIDAD A CLIENTES	ACCESO A PROVEEDORES	FACILIDADES DE TRÁMITES Y LEGALIZACION
	8.0%	49.0%	26.0%	17.0%	100%	10.0%	56.0%	34.0%	75%	25%	100%
6,9	7	7	5	3	10	3	3	7	7	10	7

Fuente: Sproket Consulting Group.
Elaborado por: Gabriela Giraldo

Gráfico # 10

IMPORTANCIA ANÁLISIS DE BARRERAS DE ENTRADA



Fuente: Sproket Consulting Group.
Elaborado por: Gabriela Giraldo

Como podemos observar en la tabla el know how tiene una calificación de 10, lo que quiere decir que posee un elevado conocimiento del mercado y del producto, dominio de know how; este conocimiento ha sido obtenido gracias a la trayectoria de la institución, así como la constante capacitación tanto de sus directivos y de su personal docente, como del resto de empleados que trabajan en la institución, este atributo es representado en el gráfico con un peso del 40%. La fidelidad y productos tiene una calificación de 6,1, y un peso del 30%, este atributo está conformado por:

- Mercado cautivo, con un puntaje de 7, considerando clientes fijos a los alumnos que permanecen en la institución durante varios años.
- Valores agregados, con un puntaje de 7, ya que cuenta con la enseñanza del idioma francés, se da un alto enfoque a la lectura, al desarrollo de la creatividad, al cálculo mental, así como el interés por la naturaleza.
- Rendimiento académico de ex alumnos, con un puntaje de 5, se cuenta con información del buen rendimiento de los ex alumnos en las nuevas instituciones donde se dirigen, así como la facilidad de ingreso a la secundaria.
- Posicionamiento, con un puntaje de 5, lo que representa un posicionamiento medio en el mercado.

Costos tiene una calificación de 4,4, y un peso de 20% en el gráfico, este atributo está confirmado por:

- Economías de escala, con una calificación de 3 lo que representa economías de escala limitadas.
- Costos de promoción, con una calificación de 3 ya que los costos de publicidad y promoción son elevados.
- Costos de montaje e infraestructura, con una calificación de 7 por el alto costo de construcción y terreno que una institución necesita.

Contactos tiene una calificación de 7,75, y un peso de 5% en el gráfico, este atributo está conformado por:

- Accesibilidad de clientes, con un puntaje de 7 ya que las instalaciones se encuentran al norte de la ciudad de Quito, donde es posible llegar por cualquier tipo de transporte, sea este público o privado, también se ha tomado en cuenta para la calificación, la accesibilidad que tienen las personas discapacitadas a la institución.
- Acceso a proveedores, con un puntaje de 10, ya que hay un alto número de proveedores que pueden satisfacer las necesidades que se presenten en la institución.

Legal tiene una calificación de 7, ya que los trámites legales para las instituciones educativas en las entidades públicas toman mucho tiempo, y es necesario cumplir con un alto número de requisitos para cualquiera de ellos. Este atributo tiene un peso del 5% en el gráfico.

Como resultado el análisis de barreras de entrada nos da un puntaje de 7,5 lo que representa una elevada cantidad de barreras de entrada, lo cual representa dificultad para el ingreso de nueva competencia que pueda estar al mismo nivel que el Centro Educativo Planeta Azul.

2.2.2 Análisis de Sustitutos

Cuadro # 10

ANÁLISIS DE SUSTITUTOS

Bachillerato Rápido

ANÁLISIS DE SUSTITUTOS							BACHILLERATO RAPIDO	
100%	40.0%		15.0%		15.0%		20.0%	10.0%
PODER	PRODUCTO		PLAZA		PROMOCIÓN		PRECIO	SERVICIO
	4		4,4		1,6		10	1
	100%		100%		100%		100%	100%
4,6	INNOVACION	TRADICION	ACCESIBILIDAD	COBERTURA	POSICIONAMIENTO	PUBLICIDAD	PRECIO	SERVICIO
	50,0%	50,0%	70%	30%	30%	70%	100%	100%
	7	1	5	3	3	1	10	1

Fuente: Sproket Consulting Group

Elaborado por: Gabriela Giraldo

Cuadro # 11

ANÁLISIS DE SUSTITUTOS

Bachillerato Virtual

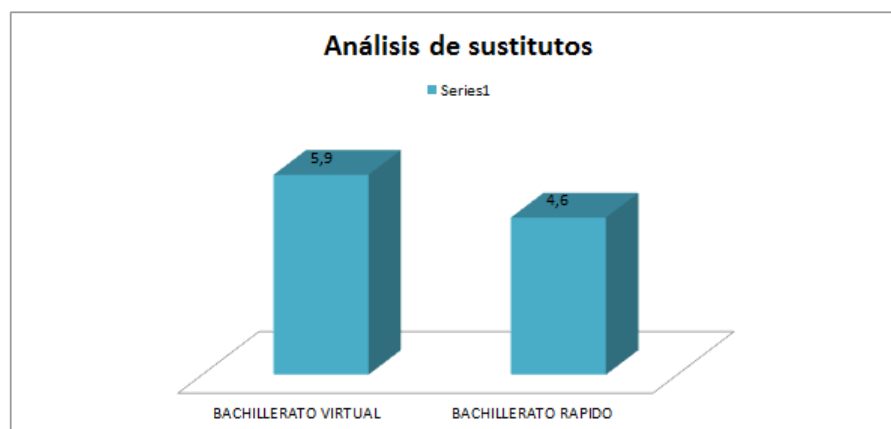
ANÁLISIS DE SUSTITUTOS							BACHILLERATO VIRTUAL	
100%	40.0%		20.0%		20.0%		10.0%	10.0%
PODER	PRODUCTO		PLAZA		PROMOCIÓN		PRECIO	SERVICIO
	3		10		1,6		7	7
	100%		100%		100%		100%	100%
4,9	INNOVACION	TRADICION	ACCESIBILIDAD	COBERTURA	POSICIONAMIENTO	PUBLICIDAD	PRECIO	SERVICIO
	50,0%	50,0%	70,0%	30,0%	30,0%	70,0%	100,0%	100,0%
	5	1	10	10	3	1	7	7

Fuente: Sproket Consulting Group

Elaborado por: Gabriela Giraldo

Gráfico # 11

ANÁLISIS DE SUSTITUTOS



Fuente: Sproket Consulting Group

Elaborado por: Gabriela Giraldo

Se han identificado dos productos sustitutos, el Bachillerato Rápido, y el Bachillerato Virtual, que como podemos observar en las tablas tienen como resultado un poder de negociación del 4,6 y 4,9 respectivamente, lo que representa un poder de negociación intermedio. Estas propuestas de educación son diferentes, pero al ser estas muy poco tradicionales, todavía no han tenido un impacto importante en el mercado.

El Bachillerato Rápido es considerado innovador, ya que es una propuesta que permite a las personas acabar el bachillerato en menor tiempo, esta opción es muy utilizada actualmente por personas que por alguna razón dejaron de estudiar en su juventud y quieren terminar los estudios, es muy poco tradicional ya que la mayoría de personas que en algún momento dejaron de estudiar es muy difícil que retomen al pasar de los años. Este tipo de estudio es medianamente accesible y tiene una cobertura local limitada, ya que al igual

que la enseñanza tradicional, este servicio se lo ofrece también en las instalaciones de la institución y las personas deben dirigirse a las instalaciones para poder estudiar.

El posicionamiento de este tipo de instituciones es bajo, ya que solo es conocido por las personas que están buscando realizar sus estudios en corto tiempo, y la promoción es realizada de manera muy informal, con afiches pegados en paredes o publicaciones en los clasificados de los diarios, donde se promociona completar los estudios de bachillerato en el menor tiempo posible. En cuanto al precio, este es bajo a comparación de la educación tradicional, los precios oscilan entre \$ 15 a \$ 170 en especialidad educación.

El servicio tiene un bajo valor agregado, ya que no se tiene una educación personalizada, y las instalaciones muchas veces son casas adaptadas para brindar este servicio.³³

El Bachillerato Virtual, es considerado medianamente innovador ya que la educación virtual es un modelo de educación que ya es utilizado por muchas universidades, tanto a nivel nacional como a nivel mundial, esta adaptación al bachillerato no es utilizada tradicionalmente, ya que los padres de familia prefieren que sus hijos asistan a clases y tengan una vida estudiantil tradicional. Al ser una educación virtual es completamente accesible y tiene una amplia cobertura nacional para toda persona que tenga acceso un computador e

³³ Diario El Comercio. El título a distancia se obtiene fácilmente. Redacción Sociedad. 24/04/2006

internet, en cualquier parte del país. Este modelo educativo tiene un posicionamiento deficiente, ya que no se tiene acceso a la información de que instituciones ofrecen este servicio, gracias al proyecto educativo “Súbete al tren y retoma tus estudios” de las fundaciones Crisfe del Banco del Pichincha, Unidad Virtual Iberoamericana (Fuvia), y el Instituto Radiofónico Fe y Alegría (Irfeyal)³⁴ se ha dado a conocer esta nueva manera de estudio. El costo para acceder a esta forma de educación no es elevado en relación al valor agregado que el usuario recibe, el bachillerato virtual ofrece un servicio personalizado, ya que cada uno de os estudiantes tiene acceso a la información y puede avanzar a su ritmo sin presiones.

2.2.3 Rivalidad Establecida

Tomando en cuenta las características del Centro Educativo Planeta Azul se han identificado como competidores principales las siguientes Instituciones Educativas:

1. Colegio Brasil.
2. Colegio William Caxton.
3. Saint Patrick School.

³⁴ Diario El Comercio. Plan para ayudar a terminar el bachillerato en marcha. Redaccion Sociedad. 26/02/2010.

Por medio de la realización de cliente fantasma se visitó a cada una de las instituciones arriba mencionadas para poder evaluar cada uno de los aspectos mencionados en la tabla de perfil competitivo.

Cuadro # 12

RIVALIDAD ESTABLECIDA

Matriz del perfil competitivo

MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO B2C

cluster		grupo estrategico	Competidor 1		Competidor 2		Competidor 3		Competidor 4	
nro	INDUSTRIA:	Ponderación	PLANETA AZUL		Saint Patrick School		William Caxton		Colegio Brasil	
	ESCUALEAS		Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total
1	NIVEL ACADEMICO	25%	4	1,00	4	1,00	4	1,00	3	0,75
2	INFRAESTRUCTURA	23%	3	0,69	4	0,92	4	0,92	3	0,69
3	PRECIO	20%	4	0,80	2	0,40	2	0,40	4	0,80
4	DOCENTES	16%	3	0,49	3	0,49	4	0,65	3	0,49
5	EXTRACURRICULARES	16%	1	0,16	4	0,64	3	0,48	1	0,16
TOTAL		100%	3,1		3,4		3,5		2,9	

PLANETA AZUL	3,1
Saint Patrick School	3,4
William Caxton	3,5
Colegio Brasil	2,9

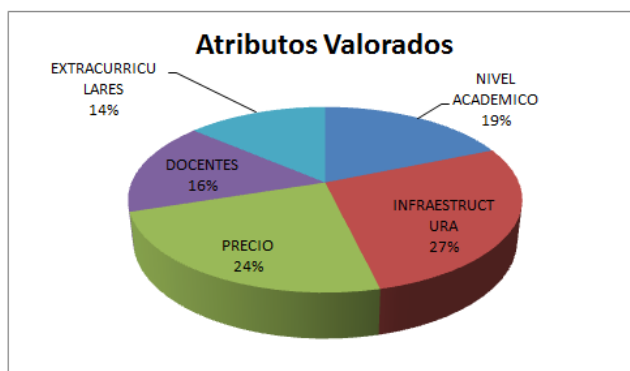
CALIFICACIÓN	
1	DEBILIDAD IMPORTANTE
2	DEBILIDAD MENOR
3	FORTALEZA MENOR
4	FORTALEZA IMPORTANTE

Fuente: Sproket Consulting Group
Elaborado por: Gabriela Giraldo

Gráfico # 12

RIVALIDAD ESTABLECIDA

Atributos valorados



Fuente: Sproket Consulting Group
Elaborado por: Gabriela Giraldo

Gráfico # 13

RIVALIDAD ESTABLECIDA

Fuente: Sproket Consulting Group

Elaborado por: Gabriela Giraldo

Se han tomado en cuenta cinco variables que se han considerado como principales basado en las características que se fija un padre de familia al momento de buscar una institución.

Podemos observar que en nivel académico, Planeta Azul, Saint Patrick y William Caxton tienen una calificación de 4, ya que cada uno de ellos tiene una oferta educativa que les diferencia de las demás instituciones. Planeta Azul maneja el método de enseñanza ABEKA BOOK, Saint Patrick y William Caxton ofrecen una educación bilingüe. Por otro lado el colegio Brasil tiene la oferta educativa estándar, por lo tanto se le ha otorgado una calificación de 3.

En cuanto a infraestructura Planeta Azul tiene una calificación de 3, ya que a pesar de que actualmente la infraestructura es adecuada para el número de niños

que estudian en la institución en un futuro ésta ya no será suficiente, el colegio Brasil, tiene la misma calificación, ya que a pesar de tener mayor extensión las instalaciones no cuentan con baldosas ni pintura adecuada, William Caxton y Saint Patrick tienen una calificación de 4 ya que tienen una extensión e instalaciones mucho más grandes y adecuadas para un mayor número de alumnos.

La variable precio tanto Planeta Azul como el colegio Brasil tienen una calificación de 4 ya que la pensión que tienen aprobada por el Ministerio de Educación es más cómoda que las pensiones de Saint Patrick y William Caxton.

En cuanto a docentes solamente William Caxton tiene una calificación de 4 ya que cuentan con algunos profesores de inglés que son nativos, las demás instituciones cuentan con una muy buena plantilla de profesores por lo cual tienen una calificación de 3.

El último factor evaluado fue extracurriculares, en el cual Planeta Azul tiene una calificación de 1 porque no ofrece este servicio, el colegio Brasil tiene servicio de clubes pero no es en horarios fuera del horario normal de clases, William Caxton y Saint Patrick si ofrecen este servicio por lo cual tienen una calificación de 4.

Como resultado tenemos que Planeta Azul tiene una posición competitiva elevada con un puntaje de 3.1, hay que tomar en cuenta que hay que mejorar algunos aspectos para poder estar al nivel que las otras dos instituciones y sobrepasarlas.

En cuanto a los extracurriculares actualmente Planeta Azul no los ofrece, pero está planificado empezar con este servicio desde el próximo año lectivo. Con este servicio la calificación de Planeta Azul aumentaría a 3.6 lo que otorga una posición competitiva frente a la competencia.

2.2.4 Poder de Clientes

Cuadro # 13

ANÁLISIS DE PODER DE CLIENTES

ANÁLISIS DE CLIENTES CONSUMIDOR FINAL B2C				
100%	30%	25%	25%	20%
PODER	NÚMERO	VOLUMEN DE COMPRA	PAGO	BUZZ
	3	7	7	2
	100%	100%	100%	100%
	NÚMERO	VOLUMEN	PAGO	NRO CONTACTOS
	100%	100%	100%	40%
4,8	3	7	7	5

Fuente: Sproket Consulting Group
Elaborado por: Gabriela Giraldo

Gráfico # 14

ANÁLISIS DE PODER DE CLIENTES

Importancia



Fuente: Sproket Consulting Group
Elaborado por: Gabriela Giraldo

El Centro Educativo Planeta Azul cuenta con una cantidad de clientes considerable, tomando en cuenta la capacidad de las instalaciones, ya que se procura que las aulas no sobrepasen los 25 alumnos para poder mantener la enseñanza personalizada que lo caracteriza. El volumen de compra es elevado ya que se ha considerado los años lectivos que los estudiantes cursan en la institución, existen alumnos que han cursado todos los años de 1ro a 7mo de básica en la institución. El nivel de pago de los clientes es relativamente puntual, se maneja un plazo de pago de los primeros 10 días del mes, donde casi la totalidad de los clientes cancelan el valor de la pensión.

2.2.4 Poder de Proveedores

El Centro Educativo Planeta Azul cuenta con cuatro proveedores principales, los cuales después de hacer el análisis sabemos que tienen un poder de negociación intermedio.

1. Mantenimiento de Computadoras

Cuadro # 14

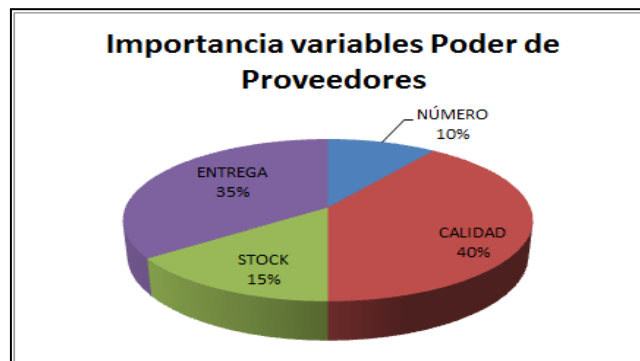
ANÁLISIS DE PROVEEDORES**Mantenimiento de Computadoras**

ANÁLISIS DE PROVEEDORES MANTENIMIENTO COMPUTADORAS				
100%	10%	40%	15%	35%
PODER	NÚMERO	CALIDAD	STOCK	ENTREGA
	3	5	5	7
	100%	100%	100%	100%
	NÚMERO	CALIDAD	STOCK	ENTREGA
	100%	100%	100%	100%
5,5	3	5	5	7

Fuente: Sproket Consulting Group

Elaborado por: Gabriela Giraldo

Gráfico # 15

ANÁLISIS DE PROVEEDORES**Mantenimiento de Computadoras**

Fuente: Sproket Consulting Group

Elaborado por: Gabriela Giraldo

El atributo más importante es la calidad, con un peso del 40%, este proveedor ofrece un servicio de calidad promedio, con un tiempo de entrega relativamente puntual, atributo que representa un 35%, el stock que maneja para el cumplimiento de sus trabajos es promedio, ofreciendo un buen servicio de mantenimiento a todos los equipos de la institución, este atributo representa un

15%. Finalmente sabemos que tenemos un número considerable de proveedores que pueden ofrecer este servicio, por lo tanto el poder de negociación que este posee no es muy elevado.

2. Artículos de Limpieza

Cuadro # 15

ANÁLISIS DE PROVEEDORES

Artículos de Limpieza

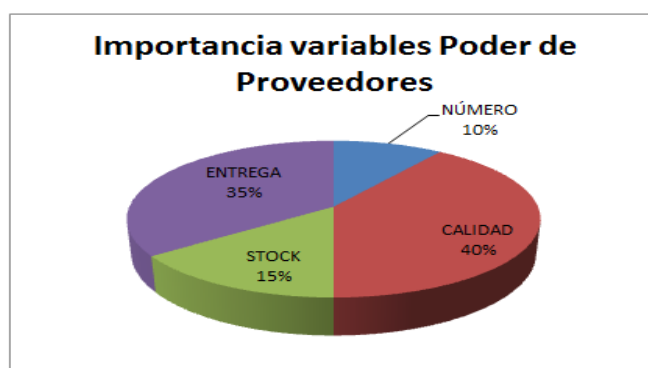
ANÁLISIS DE PROVEEDORES ARTICULOS DE LIMPIEZA				
100%	10%	40%	15%	35%
PODER	NÚMERO	CALIDAD	STOCK	ENTREGA
	1	5	5	5
	100%	100%	100%	100%
	NÚMERO	CALIDAD	STOCK	ENTREGA
	100%	100%	100%	100%
	1	5	5	5

Fuente: Sproket Consulting Group
Elaborado por: Gabriela Giraldo

Gráfico # 16

ANÁLISIS DE PROVEEDORES

Artículos de Limpieza



Fuente: Sproket Consulting Group
Elaborado por: Gabriela Giraldo

El proveedor de artículos de limpieza los dos atributos más valorados son calidad con un 40% y entrega con un 35%, cualidades que tienen una calificación de 5 lo cual significa que tienen un nivel de calidad y puntualidad promedio, hay un número alto de proveedores de artículos de limpieza.

3. Proveedor de uniformes para los docentes

Cuadro # 16

ANÁLISIS DE PROVEEDORES

Uniformes Docentes

ANÁLISIS DE PROVEEDORES UNIFORMES DOCENTES				
100%	5%	40%	20%	35%
PODER	NÚMERO	CALIDAD	STOCK	ENTREGA
	3	5	3	5
	100%	100%	100%	100%
	NÚMERO	CALIDAD	STOCK	ENTREGA
	100%	100%	100%	100%
4,5	3	5	3	5

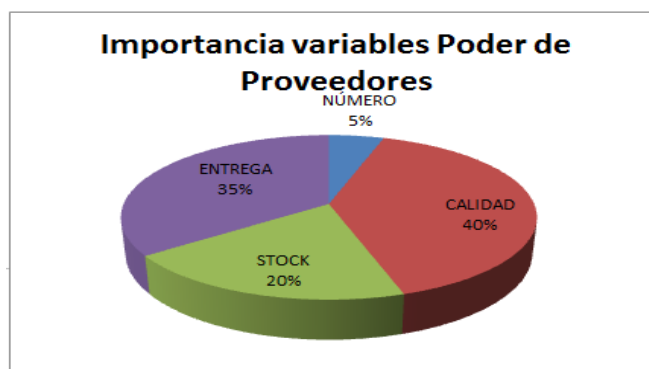
Fuente: Sproket Consulting Group

Elaborado por: Gabriela Giraldo

Gráfico # 17

ANÁLISIS DE PROVEEDORES

Uniformes Docentes



Fuente: Sproket Consulting Group

Elaborado por: Gabriela Giraldo

El atributo más valorado es la calidad con un 40%, el tiempo de entrega con un peso del 35% este atributo es decisivo al momento de elegir un proveedor, ya que es muy importante que todo el personal docente tenga sus uniformes disponibles al iniciar el año lectivo, y que estos sean de una excelente calidad. El inventario que este proveedor posea debe estar disponible, con las telas y colores necesarios para la institución. El número de proveedores que puede cumplir con este servicio y todas sus exigencias es un poco limitado, ya que es necesario mantener los colores y diseños de la institución.

4. Suministros de oficina

Cuadro # 17

ANÁLISIS DE PROVEEDORES

Suministros de Oficina

ANÁLISIS DE PROVEEDORES DE SUMINISTROS DE OFICINA				
100%	10%	40%	25%	25%
PODER 4,6	NÚMERO	CALIDAD	STOCK	ENTREGA
	1	5	5	5
	100%	100%	100%	100%
	NÚMERO	CALIDAD	STOCK	ENTREGA
	100%	100%	100%	100%
1	5	5	5	

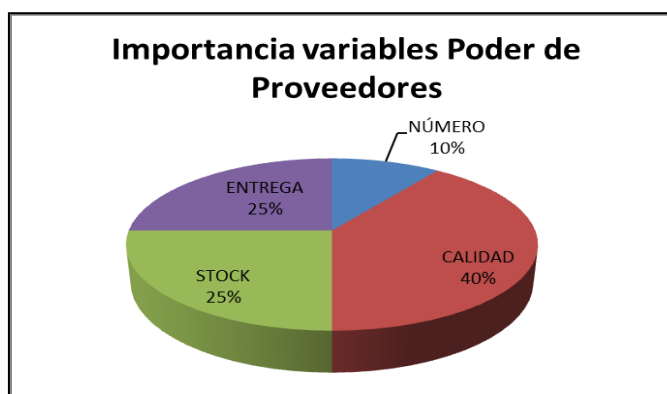
Fuente: Sproket Consulting Group

Elaborado por: Gabriela Giraldo

Gráfico # 18

ANÁLISIS DE PROVEEDORES

Suministros de Oficina



Fuente: Sproket Consulting Group

Elaborado por: Gabriela Giraldo

El atributo más valorado es la calidad con un 40%, seguido por el stock y tiempo de entrega con un peso del 25% estos tres atributos con una calificación de 5, lo que representa que la entrega es medianamente puntual, con un stock y calidad promedio. En el mercado existe una gran cantidad de proveedores de estos productos lo cual les da un bajo nivel de negociación.

3 INVESTIGACION DE MERCADO

Un estudio de mercado es una herramienta que debe permitir a la empresa obtener la información necesaria para establecer diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses.

- La American Marketing Association (AMA) la define como: «la recopilación sistemática, el registro y el análisis de los datos acerca de los problemas relacionados con el mercado de bienes y servicios»³⁵
- Según Naresh Malhotra, la investigación de mercados es "la identificación, recopilación, análisis y difusión de la información de manera sistemática y objetiva, con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de mercadotecnia"³⁶
- Philip Kotler, define la investigación de mercados como "el diseño, la obtención, el análisis y la presentación sistemáticos de datos y descubrimientos pertinentes para una situación de marketing específica que enfrenta la empresa"³⁷

³⁵ CEF MARKETING XXI <http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-investigacion-de-mercados-23.htm>

³⁶ "Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico", Segunda Edición, de Malhotra Naresh, Prentice Hall, 1997, Págs. 21 y 22.

³⁷ "Dirección de Marketing Conceptos Esenciales", Primera Edición, de Kotler Philip, Prentice Hall, 2002, Pág. 65.

3.1 DESARROLLO DE HERRAMIENTAS

3.1.1 Focus Group

Se realizarán dos Focus Group. El primero estará conformado por un grupo de 6 padres de familia que son clientes actuales de la institución, con esto se desea saber el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios prestados, instalaciones y beneficios adicionales ofrecidos en la institución, también se desea identificar las áreas en las que se debe mejorar, que cambiarían y cuales consideran los padres de familia son los factores de éxito de la institución.

El segundo Focus Group se lo realizará a 6 padres de familia que puedan ser posibles usuarios del Centro Educativo Planeta Azul, con esto se desea conocer que es lo que buscan los padres de familia al momento de elegir una institución educativa para sus hijos y cuáles son los factores que más se evalúan al momento de tomar esta decisión.

3.1.1.1 Guion de Focus Group a padres de familia de la Institución

- ✓ ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los servicios brindados en el Centro Educativo Planeta Azul y por qué?
- ✓ ¿Qué aspectos considera que son una fortaleza en la institución?
- ✓ ¿Cómo es la atención que recibe de todo el personal que trabaja en el Centro Educativo Planeta Azul?
- ✓ ¿Cuenta el Centro Educativo Planeta Azul con las instalaciones adecuadas? ¿Baños, biblioteca, centro de cómputo?
- ✓ ¿Recomendaría a otros padres de familia esta institución para educar a sus hijos?
- ✓ ¿En qué se tiene que mejorar?
- ✓ ¿Qué tendría que hacer el Centro Educativo Planeta Azul para que usted retire a sus hijos de la institución?
- ✓ ¿Conoce la diferencia del nivel de educación ofrecido en el Centro Educativo Planeta Azul frente a la competencia?
- ✓ ¿Qué centro educativo considera que puede ser nuestra competencia directa?
- ✓ ¿Qué tiene nuestra competencia que no tengamos nosotros y viceversa?
- ✓ ¿Le interesaría a usted que el Centro Educativo Planeta Azul cuente con los niveles de educación básica de 8vo a 10mo?
- ✓ ¿Qué considera que se debería implementar para poder brindar un mejor servicio a los estudiantes de 8vo a 10mo de básica?

- ✓ ¿Considera que se debería implementar actividades extracurriculares?
- ✓ ¿Por qué nos eligieron?
- ✓ ¿Cómo ve usted el desempeño de su hijo en el Centro Educativo Planeta Azul?
- ✓ ¿Considera que la cantidad de deberes que llevan sus hijos a la casa es adecuada?
- ✓ ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al personal docente de la institución?
- ✓ ¿Considera que el valor que usted paga de pensión en el Centro Educativo Planeta Azul está acorde a la calidad de servicio recibido?
- ✓ ¿Servicio Médico y psicológico?

3.1.1.2 Guion de Focus Group a padres de familia que sean posibles clientes

- ✓ ¿Qué características toma en cuenta al momento de buscar una institución educativa para sus hijos?
- ✓ ¿De todas las características nombradas, cual considera usted que es un factor crítico al momento de tomar una decisión?
- ✓ ¿Al momento de seleccionar las alternativas toma en cuenta las recomendaciones de amigos/familiares, etc.?

- ✓ ¿La opinión de su hijo/a con respecto a la institución influye en la decisión final?
- ✓ ¿Cuáles son sus expectativas en cuanto a la institución que eligió para sus hijos?
- ✓ ¿Es importante para usted que el centro educativo que elija tenga los 10 niveles completos de educación básica?
- ✓ ¿Cuál sería un factor de gran influencia para que usted no elija una institución educativa?
- ✓ ¿Cree que la enseñanza de idiomas podrían influir en su decisión?
- ✓ ¿Es importante para usted que la institución cuente con laboratorios de computación, biblioteca, departamento médico y psicológico?
¿Cómo deberían estar equipadas estas áreas?
- ✓ ¿Cree que el servicio de extracurriculares le da un valor agregado a su toma de decisión?
- ✓ ¿Qué cualidades espera que tenga un profesor de un centro educativo?
- ✓ ¿La limpieza e infraestructura de los baños es importante al momento de elegir la institución educativa para sus hijos?
- ✓ ¿En el establecimiento en el que estudia su hijo o hija, que eso lo que más le gusta?

3.1.2 Entrevistas

Se realizarán 6 entrevistas internas, 3 a profesores, 2 a alumnos, 1 a la Directora. También se realizara una entrevista externa a un alumno o profesor de otro centro educativo.

3.1.2.1 Guion de entrevista a profesores del Centro Educativo Planeta Azul

- ✓ ¿Qué tan satisfechos cree usted que están los alumnos y padres de familia con los servicios prestados en la institución?
- ✓ ¿Qué recomendaría usted que se debe hacer para incrementar el nivel de satisfacción de los alumnos y padres de familia? ¿Qué cosas nuevas se deberían implementar?
- ✓ ¿Cuáles considera que son las oportunidades y amenazas que existen en el sector de la educación y que puedan afectar a la institución?
- ✓ ¿Cuál cree que es un buen diferenciador que podría agregar valor al servicio que se ofrece?
- ✓ ¿Qué tan importante considera que es tener atención de servicio al cliente siempre disponible para sugerencias, preguntas y reclamos?
- ✓ ¿Cree que se debe implementar todos los años de educación básica en la institución? ¿Por qué?

- ✓ ¿Qué centro educativo considera que puede ser nuestra competencia directa?
- ✓ ¿Qué tiene nuestra competencia que no tengamos nosotros y viceversa?
- ✓ ¿Considera que la infraestructura del Centro Educativo es la adecuada para el servicio que ofrece? ¿Baños, biblioteca, laboratorio de computación, departamento psicológico, medico?
- ✓ ¿Cree que sería bueno implementar actividades extracurriculares en la institución?
- ✓ ¿Cómo calificaría la calidad de docentes que tiene el Centro Educativo Planeta Azul?
- ✓ ¿Considera que la enseñanza de idiomas le da un valor agregado a la institución?
- ✓ ¿Tiene usted alguna sugerencia o comentario para mejorar?

3.1.2.2 Guion de entrevista a alumnos del Centro Educativo Planeta Azul

- ✓ ¿Cómo te sientes en el Centro Educativo Planeta Azul? ¿Qué es lo que más te gusta?
- ✓ ¿Cómo es el trato que recibes de los profesores? ¿Recibes su apoyo cuando lo necesitas?
- ✓ ¿Qué cambiarías para que tu escuela pueda mejorar?

- ✓ ¿Cómo te sientes respecto a las instalaciones de la escuela salones, baños, canchas? ¿Y en cuanto a los equipos, computadoras, pizarrones, pupitres?
- ✓ ¿Recomendarías que algún amigo tuyo venga a estudiar al Centro Educativo Planeta Azul? ¿Por qué?
- ✓ ¿Qué centro educativo consideras que puede ser nuestra competencia directa?
- ✓ ¿Qué tiene nuestra competencia que no tengamos nosotros y viceversa?
- ✓ ¿Consideras que la infraestructura del Centro Educativo es la adecuada para el servicio que ofrece? ¿Baños, biblioteca, laboratorio de computación etc.?
- ✓ ¿Crees que sería bueno implementar actividades extracurriculares en la institución?
- ✓ ¿Cómo calificarías la calidad de docentes que tiene el Centro Educativo Planeta Azul?
- ✓ ¿Consideras que la enseñanza de idiomas le da un valor agregado a la institución?
- ✓ ¿Tienes alguna sugerencia o comentario para mejorar?

3.1.2.3 Guion entrevista a padres de familia del Centro Educativo Planeta Azul

- ✓ ¿Qué tan satisfecho se siente con el Centro Educativo Planeta Azul? ¿Qué características influyeron para su respuesta?
- ✓ ¿Cuáles son las fortalezas que puede identificar y qué recomendaría usted que se debe implementar para mejorar?
- ✓ ¿Cómo considera usted que es la relación que mantienen las autoridades y personal docente de la institución con los padres de familia?
- ✓ ¿Al momento de visitar la institución, la atención que recibe es oportuno y adecuado? ¿Es tratado con respeto y amabilidad por la persona que le atiende?
- ✓ ¿Cree que es importante que el Centro Educativo Planeta Azul implemente los 10 niveles de educación básica?
- ✓ ¿Tiene usted alguna sugerencia o comentario para mejorar?

3.1.2.4 Guion entrevista a la Directora del Centro Educativo Planeta Azul

- ✓ ¿Cómo puede describir usted al Centro Educativo Planeta Azul?
- ✓ ¿Cree que usted cuenta con el personal docente idóneo para poder transmitir a los estudiantes una educación adecuada? ¿Por qué?
- ✓ ¿Qué factores cree que se puedan mejorar dentro de la institución?

- ✓ ¿Qué proyectos tiene planificado para este año y como los piensa cumplir?
- ✓ ¿Considera que la institución cuenta con las instalaciones adecuadas en aulas, baños, biblioteca, laboratorio de computación?
- ✓ ¿Ha considerado implementar extracurriculares en los servicios ofrecidos a los estudiantes?
- ✓ Recientemente el ministerio de educación ha emitido la Nueva Ley Orgánica de Educación, en la que se determina que se realizará una evaluación a los centros educativos. ¿Cree usted que el Centro Educativo Planeta Azul está preparado para ser evaluado?
- ✓ ¿Qué ventajas y desventajas puede usted identificar con esta iniciativa del ministerio?
- ✓ ¿Cree que es necesario que las instituciones educativas incorporen conocimientos relacionados con el marketing educativo?
- ✓ ¿Considera la opinión de sus empleados en cuanto a mejoras dentro de la empresa?

3.1.3 Encuesta

Se realizó la encuesta a la totalidad de padres de familia del Centro Educativo Planeta Azul, es por esto que no se realizó segmentación ni muestreo.

Para diseñar la encuesta se conversó con el Centro Educativo Planeta Azul quien para completar el proceso de Autoevaluación tenía planificado realizar

una encuesta a los padres de familia, se logró implementar las preguntas pertinentes para realizar esta investigación. Para los resultados se tomará en cuenta únicamente la información necesaria para el fin de la misma.

3.2 APLICACION

- A continuación se detallan los resultados de las entrevistas realizadas.

- Entrevistas realizadas a los alumnos del Centro Educativo Planeta Azul.

- Entrevista realizada a Camila Cardoso, alumna de 7mo de básica.

1. ¿Cómo te sientes en el Centro Educativo Planeta Azul? ¿Qué es lo que más te gusta?

El Centro Educativo Trilingüe Planeta Azul, es divertido, me agrada, tiene su apoyo a la naturaleza, y lo que más me gusta es que ayudan a la naturaleza y al reciclaje.

2. ¿Cómo es el trato que recibes de los profesores? ¿Recibes su apoyo cuando lo necesitas?

Si, la mayoría de los profesores ayudan y te apoyan cuando los necesitas y cuando los encuentras.

3. ¿Qué cambiarías para que tu escuela pueda mejorar?

Le haría un poquito más grande en el espacio físico, porque como van a hacer las aulas de 9no y 10mo se va a achicar el espacio.

4. ¿Cómo te sientes respecto a las instalaciones de la escuela salones, baños, bar, canchas? ¿Y en cuanto a los equipos, computadoras, pizarrones, pupitres?

Para mí está bien, el aseo es adecuado, el uso de las instalaciones es el adecuado, para mí todo está bien, si tenemos acceso a las computadoras, al bar, a todo.

5. ¿Recomendarías que algún amigo tuyo venga a estudiar al Centro Educativo Planeta Azul? ¿Por qué?

Si, aparte de lo que aprendería, son muy buenas clases, los idiomas que estudias, no en todos los colegios te dan la opción de estudiar los tres idiomas. Si lo recomendaría. Para los chiquitos me parece que es muy bonito.

6. ¿Qué centro educativo considera que puede ser nuestra competencia directa?

La Academia Pichincha, el Liceo Mediterráneo. Conozco la Academia Pichincha, la ventaja de ellos es que tienen más tecnología, tienen infocus en las aulas, les permiten a los alumnos que se ayuden con un poco de tecnología.

7. ¿Qué tiene nuestra competencia que no tengamos nosotros y viceversa?

Los 3 idiomas es la fortaleza que tiene Planeta Azul.

8. ¿Crees que sería bueno implementar actividades extracurriculares en la institución?

Si, baile, cocina, música, coros, futbol y básquet, vóley, hay muchas cosas que podrían hacer.

9. ¿Cómo calificarías la calidad de docentes que tiene el Centro Educativo Planeta Azul?

La mayoría de profesores considero que son buenos, hay algunos profesores que se quedan un poco, pero en general creo que el nivel de enseñanza que tenemos aquí es muy bueno.

10. ¿Considera que la enseñanza de idiomas le da un valor agregado a la institución?

Sí.

11. ¿Tiene usted alguna sugerencia o comentario para mejorar?

Que los profesores, que estén más atentos, en sus actitudes, a veces cuando no tienen un buen día y se desquitan con nosotros.

•Entrevista realizada a Agustín Loaiza, alumna de 8vo de básica.

1. ¿Cómo te sientes en el Centro Educativo Planeta Azul? ¿Qué es lo que más te gusta?

Me siento muy bien, son acogedores, te ayudan a seguir adelante, si te equivocas te explican como es.

2. ¿Cómo es el trato que recibes de los profesores? ¿Recibes su apoyo cuando lo necesitas?

Recibo un muy buen trato, me dan seguridad, si necesito algo siempre puedo acudir a ellos, si recibo apoyo.

3. ¿Qué cambiarías para que tu escuela pueda mejorar?

Le implementaría laboratorios, que hayan cursos al final del día, que hayan cursos de recuperación de alguna materia.

4. ¿Cómo te sientes respecto a las instalaciones de la escuela salones, baños, bar, canchas? ¿Y en cuanto a los equipos, computadoras, pizarrones, pupitres?

Todo está bien mantenido, hacen un muy buen trabajo para mantener limpio todo, si se rompe algo es reemplazado de manera inmediata, considero que todo en general está bien.

Si se van a haber más grados se tendrían que implementar más aulas, más computadoras, instalaciones más grandes.

5. ¿Recomendarías que algún amigo tuyo venga a estudiar al Centro Educativo Planeta Azul? ¿Por qué?

Claro que sí, porque hay programas como el de Cambridge que nos ayuda a sacar un diploma de suficiencia de inglés, la educación es muy buena, además recibimos francés.

6. ¿Qué centro educativo considera que puede ser nuestra competencia directa?

Puedo comparar con el Benalcazar.

7. ¿Qué tiene nuestra competencia que no tengamos nosotros y viceversa?

El Benalcazar tiene instalaciones mucho más grandes, tienen piscina.

Planeta Azul tiene más acogida, por ejemplo si te equivocas en el Benalcazar si te equivocas se burlan, en cambio aquí te apoyan y te ayudan a mejorar, los libros que se usan acá son muy buenos, las instalaciones tienen mejor mantenimiento.

8. ¿Crees que sería bueno implementar actividades extracurriculares en la institución?

Si, cursos de recuperación de alguna materia, fútbol, actuación, danza.

9. ¿Cómo calificarías la calidad de docentes que tiene el Centro Educativo Planeta Azul?

Todos muy bien capacitados, con su título en la especialidad en la que dan clases, saben transmitir sus conocimientos, hay profesores que no solamente se apoyan en los libros sino con su experiencia van contándonos sobre la materia. Siempre están pendientes de que todos entendamos, si hay alguien que no entiende no tienen problema en volver a explicar.

10. ¿Considera que la enseñanza de idiomas le da un valor agregado a la institución?

Sí. Muy importante, porque esto nos ayuda si queremos trabajar o estudiar en el exterior.

11. ¿Tiene usted alguna sugerencia o comentario para mejorar?

Que se implementen las actividades extracurriculares y laboratorios.

- Entrevista realizada al personal Docente del Centro Educativo Planeta Azul

- Yolanda Montalvo Coordinadora de Educación Inicial 1 y 2 preparatoria, 2do y 3ro de básica. Lleva 17 años en la institución.

1. ¿Qué tan satisfechos cree usted que están los alumnos y padres de familia con los servicios prestados en la institución?

Bueno lo que se ha conversado con los padres de familia, al menos en mi área bien, siempre ha habido buenos comentarios y ellos están satisfechos porque aquí siempre hemos tenido la puerta abierta, y es lo que más les gusta. Nosotros estamos

pendiente de absolutamente todo, tenemos un registro de todo siempre anotamos todo lo que pasa, se tiene un expediente de los niños ahí sabemos todo de cada uno. Eso es lo que les gusta a los padres de familia estamos pendientes de absolutamente todo, no solamente la parte pedagógica, y en el área de los más pequeñitos pienso que es lo más importante, porque la parte emocional depende de cómo le atiendas al niño, no de que solamente le enseñes, y al padre de familia le gusta mucho que se sepa lo que pasa con el niño, apenas sucede algo nosotros llamamos al padre a informarle lo sucedido, no esperamos que el padre de familia nos llame a preguntar lo que paso. Creo que eso es importante, no solamente la parte pedagógica que también es importante, pero deben ir a la par las dos cosas.

2. ¿Qué recomendaría usted que se debe hacer para incrementar el nivel de satisfacción de los alumnos y padres de familia? ¿Qué cosas nuevas se deberían implementar?

Con los chicos hacer más proyectos, por ejemplo a ellos les encanta el huerto, hemos hecho el huerto, pero si sería bueno hacerlo un poco más grande, y ser más constantes en eso. Para los chiquitos también les encantan los animalitos, hemos propuesto a ver si podemos tener un animalito para poder ver cuál es el proceso de crecimiento. Yo lo haría así, haría eso para los chicos.

Para los padres de familia yo pienso que por el momento están satisfechos, pero sería bueno hablar más, llamarles a reuniones para explicarles un poco como es la evolución de los niños, con esto del cerebro que ahora se conoce más lo del desarrollo del cerebro y el por qué nosotros hacemos, que ellos entiendan que nosotros sabemos lo que estamos haciendo. Eso es importante con reuniones donde no solamente compartimos la parte pedagógica sino también la parte científica del por qué nosotros estábamos trabajando.

Volver a hacer las reuniones que hacíamos para comentarles la pedagogía que estamos enseñando, el método, porque lo hacemos, que como y cuando, que es lo que nos hemos olvidado en estos últimos tiempos, para que ellos sepan que estamos haciendo y por qué, y que sepan que tenemos una base científica para lo que estamos haciendo.

3. ¿Cuáles considera que son las oportunidades y amenazas que existen en el sector de la educación y que puedan afectar a la institución?

Como esta en el país, a la final yo pienso que lo que quieren es desaparecernos.

La amenaza está en que somos pequeños todavía. Aunque tenemos fortalezas diferentes a otras instituciones, pero eso deberíamos dar a conocer más, sabemos nosotros que tenemos fortalezas pero no saben y a más de eso pienso que si le hemos relegado un poco, a la metodología que hemos utilizado no le hemos sacado el jugo como lo hacíamos antes, antes hablábamos con los padres de familia para que sepan de que se trata la metodología y la propuesta que tenemos, nos estamos olvidando de eso.

¿Y no piensas que ahora con las leyes que se han planteado está un poco restringido eso?

Lo que pasa es que tenemos que hacer lo que el ministerio dice, pero siempre nos están pidiendo en el currículo los agregados, que son los agregados, son la parte que el centro como identidad pone, e incluso en el plan anual exigen que haya agregados. Esa parte deberíamos estar haciendo. Claro lo que ahora por ejemplo lo que hemos hecho es la diferencia con otros centros, no con muchos porque ahora ya la mayoría tiene idiomas. El francés antes no había y para nosotros era bueno, entonces creo que en eso nos estamos quedando, pusimos francés y ahora muchos centros dan francés, entonces ya estamos a la par, las 15 horas de inglés, ya no solo

nosotros damos las 15 horas de inglés, ya dan otras instituciones e incluso más porque dan materias en inglés y nos han superado, entonces son cosas que sería bueno tomar en cuenta.

4. ¿Cuál cree que es un buen diferenciador que podría agregar valor al servicio que se ofrece?

Hacer las reuniones, explicarles más a los padres de familia, valernos de los agregados que nosotros mismos estamos planteando, que ponemos en el papel, y de pronto lo estamos haciendo pero nadie sabe.

5. ¿Qué tan importante considera que es tener atención de servicio al cliente siempre disponible para sugerencias, preguntas y reclamos?

Pienso que es muy importante, para mi importantísimo. Porque de esa manera sabes cómo nos ven los demás. Por eso te decía que aquí la puerta está abierta, los papas a veces llegan acá enojadísimos, pero tú les atiendes y les explicas el por qué, para que y ellos entienden, pero si no hubiera eso no sabrías como nos están viendo.

Para eso hay que ser muy maduros también en lo que te vengán a decir, y a veces hay que decir si tienen razón, pero... y dar la solución. Pero si no tuviéramos esa apertura no se crecería, o se crecería menos.

Crees que si se maneja bien ese sistema de comunicación aquí.

Creo que sí, y creo que nos ha dado resultado, muchos padres de familia vienen por eso, porque saben que aquí pueden ellos comentarnos las cosas. Si como te decía siempre estamos llamando por teléfono, no solamente vienen ellos y nos comentan sino que nosotros también estamos en constante comunicación.

6. ¿Cree que se debe implementar todos los años de educación básica en la institución? ¿Por qué?

No creo que se debería, creo que es necesario. Creo que es importantísimo terminar, y si es posible ir más allá, hay niños que siguen con nosotros desde chiquitos y terminarían con nosotros. Creo que si es importantísimo.

7. ¿Qué centro educativo considera que puede ser nuestra competencia directa?

En el sector no conozco mucho, en general los colegios grandes, porque los que son pequeños como nosotros no representan una competencia, porque siempre tenemos algo diferente.

8. ¿Qué tiene nuestra competencia que no tengamos nosotros y viceversa?

Acá yo creo que la cuestión de maestros, si sería bueno estimularles más para que estén más preparados, haciendo talleres para que se preparen más, incluso a veces el trato de los alumnos que creo que es lo más importante. La parte del trato a los alumnos creo que se debería trabajar más, no solo en este colegio sino en todos los colegios, incluso con los padres de familia. El hecho que venga un padre de familia que el maestro le atienda como se debe, este o no enojado, que venga y pida explicaciones, nosotros debemos tener las explicaciones siempre para lo que venga y de buena manera, y los estudiantes deben tener siempre un trato diferente, un trato súper especial, yo sé que estamos creciendo y hay más alumnos y es más difícil. Pero por más alumnos que sean siempre debemos conocer al alumno, individualizado.

9. ¿Considera que la infraestructura del Centro Educativo es la adecuada para el servicio que ofrece? ¿Baños, biblioteca, laboratorio de computación, departamento psicológico, medico?

Para el servicio que ofrecemos y hasta donde estamos yo creo que sí, la parte verde que tenemos es súper importante, los colegios grandes si tendrán sus extensiones increíbles pero nosotros siendo pequeños tenemos eso que en las casas no tienen, la

mayoría de niños ahora viven en departamento y apenas tienen el garaje que es su espacio fuera del departamento. Si se crece de pronto ya nos demanda más cosas, pero por el momento pienso que estamos bien.

La biblioteca todavía estamos en arreglos, se necesita implementar más cosas, laboratorios no tenemos, no estamos equipados para poder decir que tenemos laboratorios.

10. ¿Cree que sería bueno implementar actividades extracurriculares en la institución?

Sabes que extracurriculares con el horario que nosotros tenemos, yo pienso que en realidad el horario que tenemos es suficiente para lo que nosotros damos. Y en general los padres de familia si requieren de alguna actividad adicional para sus hijos creen que dependería de cada uno. Creo que no nos alcanzaría el tiempo.

11. ¿Cómo calificaría la calidad de docentes que tiene el Centro Educativo Planeta Azul?

Somos pocos los antiguos, con los maestros que yo trabajo en mi área si hay falencias, hay maestros con muy poca experiencia para trabajar con los niños, están en un proceso de capacitación, de adquirir experiencia, pero a veces no se tienen la actitud para aprender, no toman los consejos de buena manera. Si es buena la actitud ayudaría un poco más.

12. ¿Considera que la enseñanza de idiomas le da un valor agregado a la institución?

Creo que sí, de hecho ahora idiomas y tecnología es lo básico.

13. ¿Tiene usted alguna sugerencia o comentario para mejorar?

La mejora esta en tener maestros de calidad, porque de ahí la infraestructura se puede ir cambiando.

Y que crees que se debería mejorar en el proceso de selección en este caso.

Yo pienso que cuando se va a cambiar un maestro la capacitación del maestro si es posible debe ser antes, en el caso de que sea un remplazo.

Planificar mejor el inicio de un proceso de selección, para poder evitar que los niños se queden sin profesor, o que tengan cambio constante de profesores porque hay nuevos maestros que llegan se quedan dos o tres días y se van.

- Mary Garzón Coordinadora de 4to año de básica a 8vo año de básica. Lleva 10 años en la Institución.

1. ¿Qué tan satisfechos cree usted que están los alumnos y padres de familia con los servicios prestados en la institución?

Creo que en su mayoría están muy satisfechos porque se les da un servicio casi personalizado a cada uno de los chicos y también el nivel académico es muy bueno en la institución, entonces creo que por ese lado los chicos y padres de familia se sienten satisfechos.

2. ¿Qué recomendaría usted que se debe hacer para incrementar el nivel de satisfacción de los alumnos y padres de familia? ¿Qué cosas nuevas se deberían implementar?

La institución está creciendo y en esa medida que se está creciendo si debería implementarse extracurriculares y clubes y fomentar un poco más lo que es la radio virtual en la institución, para los padres de familia sería bueno involucrarlos un poco más en cuestión de escuela para padres, de concursos internos que realiza la

institución, que vengan los padres de familia que vean porque por lo general los concursos internos no tienen la visita de los padres de familia, eso pienso que se debería cambiar para que los padres de familia conozcan que se hace dentro de la institución, que sean testigos de cómo están sus hijos de que es lo que tienen que reforzar a sus hijos mediante estos concursos internos.

3. ¿Cuáles considera que son las oportunidades y amenazas que existen en el sector de la educación y que puedan afectar a la institución?

Amenazas podría ser las instituciones que están alrededor. Como institución particular poder cumplir con los estándares que ahora el gobierno nos está exigiendo, ya que esto requiere una inversión de capital y una capacitación de los docentes para que todos tengan título de acuerdo a los niveles y que todos estemos preparados para abarcar todas las exigencias, de hecho inclusive pienso yo que como oportunidad tenemos las capacitaciones donde podemos abarcar todos estos temas para nivelarnos dentro de los estándares educativos a nivel docente.

El espacio físico de la institución a medida como está creciendo ya se está quedando corto, también debemos pensar en ese aspecto, que va a pasar con el espacio físico.

Yo veo que hay mucha demanda de la sección de pre escolar, vienen muchos padres de familia, y acá solo tenemos un grado para cada sección, pienso que deberíamos abrir paralelos para que nos extendamos y tengamos más semillas.

4. ¿Cuál cree que es un buen diferenciador que podría agregar valor al servicio que se ofrece?

El aprendizaje temprano en pre escolar, y el nivel de inglés, el hábito lector que se les inculca a los chicos, el desarrollo del cálculo mental. También pienso que es

algo fundamental el hecho de que los chicos aprenden normas dentro del aura de clase, situaciones que no se ven en otras instituciones educativas.

5. ¿Qué tan importante considera que es tener atención de servicio al cliente siempre disponible para sugerencias, preguntas y reclamos?

Eso es muy importante, porque los clientes siempre deben estar con las puertas abiertas a sus requerimientos y si un padre viene y muestra su insatisfacción a algo, pues nosotros como institución tenemos que escucharle y trabajar en eso, analizarlo y ver si es una prioridad realmente para la institución y tratar de mejorar ese aspecto o deficiencia que podríamos presentar.

6. ¿Cree que se debe implementar todos los años de educación básica en la institución? ¿Por qué?

Si, primero porque es una orden de parte del gobierno, que ahora toda institución educativa debe tener hasta el 10mo año de básica, segundo porque realmente los chicos necesitan una continuidad dentro de nuestro sistema de enseñanza, lo que ha pasado hasta ahora es que han llegado hasta 7mo y ha habido un ruptura, han ido a otras instituciones y si les ha costado a los estudiantes a acoplarse a las nuevas reglas y lineamientos que tiene cualquier otra institución.

Si es importante abarcar todos los años de educación básica para que la institución sea más fuerte y más grande, que vaya creciendo.

7. ¿Qué centro educativo considera que puede ser nuestra competencia directa?

No sé realmente que Centro educativo sea una competencia directa. Comparando por sistema educativo podría ser el ISM, Alexander Wondemberg, no lo puedo comparar con el Liceo Mediterráneo que es acá alado porque ellos tienen todo el bachillerato completo y por el diferente sistema educativo que utilizan.

8. ¿Qué tiene nuestra competencia que no tengamos nosotros y viceversa?

En espacio físico son instituciones mucho más grandes que Planeta Azul y en número de alumnos también tienen más cantidad de alumnos que nosotros porque ellos manejan paralelos de acuerdo a la demanda, porque cuando van a pedir más cupos ellos abren el paralelo necesario para cubrir con la demanda. Aquí no lo podemos hacer por el espacio físico, son cupos limitados.

En el ISM tienen bien claro hacia dónde quieren llegar y eso lo transmiten muy bien a los maestros y padres de familia, creo que aquí en Planeta Azul falta eso, falta definir precisamente cual es la visión que tenemos y transmitir a los docentes y padres para que podamos trabajar conjuntamente hacia esa visión, y ver nuestra institución grande, fuerte, poderosa, posesionada en un lugar de reconocimiento, pienso que eso nos falta.

9. ¿Considera que la infraestructura del Centro Educativo es la adecuada para el servicio que ofrece? ¿Baños, biblioteca, laboratorio de computación, departamento psicológico, medico?

En aulas y baños sí creo que es adecuada, obviamente va creciendo la institución y se deben incrementar estos espacios. En biblioteca debe estar ya en funcionamiento para los estudiantes que la puedan utilizar, que no sea un aula donde estén libros y que nadie entre, sino que sea un aula de investigación tanto para estudiantes como para docentes. Eso se debería mejorar.

10. ¿Cree que sería bueno implementar actividades extracurriculares en la institución?

Sí, porque muchos niños hacen actividades extracurriculares fuera de la institución y que mejor sería que aquí mismo se brinde este servicio, podemos hacer una encuesta para ver qué actividad realizan en la tarde y poder implementar esa actividad aquí, inclusive deberes dirigidos.

11. ¿Cómo calificaría la calidad de docentes que tiene el Centro Educativo Planeta Azul?

Considero que tenemos un número de docentes que son muy capaces, preparados, que están dispuestos a aprender a capacitarse, a cambiar lo que antes habíamos aprendido y renovar esos conocimientos, como dicen a desaprender lo aprendido. Estamos dispuestos a esto.

Pienso que tenemos un personal comprometido que sabe que están trabajando con niños con personas, y obviamente se deben a su trabajo, tienen la vocación de ser maestros.

12. ¿Considera que la enseñanza de idiomas le da un valor agregado a la institución?

Definitivamente, creo que es un pilar fundamental que tiene la institución y que debemos reforzarlo mucho más, considero que este pilar de idiomas obviamente da un prestigio muy bueno de la institución.

13. ¿Tiene usted alguna sugerencia o comentario para mejorar?

A medida como va creciendo la escuela hay que ir reforzando cosas, capacitando, eso se va dando a medida que va creciendo.

Considero que Planeta Azul hasta el año anterior estaba considerado como una escuela pequeña y hay que romper eso, Planeta Azul debe convertirse en un colegio grande, entonces hay que romper muchos paradigmas, limitaciones que no nos dejaban ver más allá, y hay que expandirnos, y este es un trabajo que hay que hacerlo conjuntamente con las autoridades, los maestros los padres de familia para que nuestra institución crezca más.

- Javier Viteri Profesor de Matemáticas. Trabaja en Planeta Azul 4 años y medio.

1. ¿Qué tan satisfechos cree usted que están los alumnos y padres de familia con los servicios prestados en la institución?

Están muy contentos, cuando la institución era un poco más pequeña los padres de familia se sentían más contentos porque había una forma de brindar un servicio más personalizado. Ahora somos más y los padres de familia también entienden que ahora es un grupo más grande, pero en general están contentos. Padres y estudiantes.

2. ¿Qué recomendaría usted que se debe hacer para incrementar el nivel de satisfacción de los alumnos y padres de familia? ¿Qué cosas nuevas se deberían implementar?

Proyectos en los que los padres vean a sus hijos que están aprendiendo, actividades que sean aplicadas según la nueva metodología crítica, la pedagogía crítica que les permita aplicar lo que están aprendiendo lo antes posible, entonces los estudiantes van a sentir que aprenden algo y su autoestima crece al poderlo aplicar y explicar.

3. ¿Cuáles considera que son las oportunidades y amenazas que existen en el sector de la educación y que puedan afectar a la institución?

Las oportunidades es que puedes crecer en nivel académico, puedes medirte, hay actividades en el sistema educativo en general que nos permite darnos cuenta por donde hay que ir, eso hay que aprovechar para subir el nivel, tanto académico como social. Una amenaza es que somos una institución particular, y el estado da más

beneficios a las instituciones públicas, y nosotros nos perdemos eso. Capacitación externa a que tienen mayor acceso los maestros de escuelas públicas.

4. ¿Cuál cree que es un buen diferenciador que podría agregar valor al servicio que se ofrece?

Podríamos hablar un desarrollo adecuado del idioma, nosotros vamos más allá que cualquier otra institución, entonces si nosotros encontramos maneras de desarrollar o aplicar este idioma, eso sería algo evidente, porque en otras instituciones si dan inglés y francés, pero en qué capacidad. Dar a conocer porque no marca la diferencia si nadie lo sabe.

5. ¿Qué tan importante considera que es tener atención de servicio al cliente siempre disponible para sugerencias, preguntas y reclamos?

Creo que es muy importante hay cosas que nosotros no las vemos, y los padres de familia tienen la capacidad de comparar muchos otros ambientes, por ejemplo hay padres que tienen a sus hijos en diferentes instituciones, entonces una sugerencia, un reclamo que tiene que ser atendido, eso es muy bueno, porque te sube el nivel educativo y no te lo destruye, si alguien no te da una sugerencia entonces no creces.

Tenemos este proceso de mejora continua o proceso de reclamos en la institución, pero si se requiere aplicarlo con prontitud, buzón de sugerencias, qué hacer con esas sugerencias, se las está tratando, no se las está haciendo, que opinan. Porque cuando esto te da una estadística hablada que puede ayudar a identificar problemas o a destacar situaciones positivas.

6. ¿Cree que se debe implementar todos los años de educación básica en la institución? ¿Por qué?

Sí, es muy necesario, aparte de que ahora es ley, es importante porque le da confianza al padre de familia porque su hijo podrá terminar al menos la educación básica en la misma institución.

7. ¿Qué centro educativo considera que puede ser nuestra competencia directa?

Hay algunos, pero siempre es bueno compararse con alguien que tiene buenas ideas que son grandes, pero en el sector no puedo identificar ninguna competencia directa.

8. ¿Qué tiene nuestra competencia que no tengamos nosotros y viceversa?

Pensemos en el Paul Valery, la infraestructura es mucho más grande, tienen hasta bachillerato. Ahora nosotros tenemos muchas ventajas, la forma de desarrollar nuestras clases internas nos cercioramos de que se alcancen logros académicos, nos cercioramos que el estudiante cumpla con estos objetivos, si vemos problemas lo ayudamos para que esto se cumpla. Ahora con el Terranova es compararse de una forma muy grande, sin embargo hay estudiantes que han ido de aquí a allá y no han tenido ningún inconveniente y eso me hace sentir que si podemos lograrlo. Quizás ellos tienen quizás el doble de infraestructura que acá, trabajan con un bachillerato internacional. La ventaja de tener una infraestructura pequeña con pocos estudiantes te ayuda a equilibrar entre el negocio y la profesión, no ver a estudiantes como pagos de pensión sino verlos como personas que harán la sociedad después.

9. ¿Considera que la infraestructura del Centro Educativo es la adecuada para el servicio que ofrece? ¿Baños, biblioteca, laboratorio de computación, departamento psicológico, medico?

Si es la adecuada, según la capacidad de estudiantes que tiene esta bien. La biblioteca es algo que se debe explotar de mejor manera, ahora los libros vienen con links para consultar en internet.

No tenemos baños para personas con habilidades especiales.

Tenemos maquinas avanzadas que están sub utilizadas, ya que no se las explotan al 100% se podrían hacer proyectos que se pueda sacar ventajas para este asunto.

10. ¿Cree que sería bueno implementar actividades extracurriculares en la institución?

Dependiendo de qué actividades, hay que pensar que hay actividades extracurriculares que podría convertirse un curso vacacional, pero si lo haces bien y lo implementas bien se pueden abrir oportunidades para otros tipos de cosas, ya que esas son educaciones no formales. Pero si se requiere una planificación directa, un área específica que se encargue de la planificación de estas actividades. Si se lo hace bien sería muy bueno, ya que sería de gran ayuda para los padres de familia que trabajan todo el día.

11. ¿Cómo calificaría la calidad de docentes que tiene el Centro Educativo Planeta Azul?

En términos generales el conjunto de personas que trabajan aquí es bueno, muy bueno. Estoy seguro que se puede mejorar en muchos aspectos, la forma de llevar las clases, ahora todo ha cambiado, la forma de dar las clases ya no es solamente que se sientan los niños en su escritorio, bueno si tomas prueba te toca, pero ahora va mucho más allá, los libros van más allá también, hay que cambiar innovar la manera de enseñar. Lo que a un joven de 11 años le atraía hace tres años ahora eso no le atrae ni a un niño de 8 años, entonces el profesor puede mejorar en estos aspectos, pero si necesita que estés ahí acompañándole dándole sugerencias

obviamente dándole su espacio como profesional y libertad de cómo lo pueda enseñar. Pero yo si veo que podemos crecer mucho más en este aspecto.

12. ¿Considera que la enseñanza de idiomas le da un valor agregado a la institución?

Ahora si, a diferencia de otras instituciones, ahora el idioma es evaluado de una forma cualitativa, el valor agregado se forma con el proyecto de Cambridge que no pierde el niño el inglés sino que sacas este certificado que respalda que el inglés en realidad es un valor agregado.

13. ¿Tiene usted alguna sugerencia o comentario para mejorar?

Si, nosotros tenemos muchos procesos, e instructivos que deberíamos aplicarlos, tratar de aplicarlos lo antes posible para darnos cuenta si eso en realidad está bien, si hay que hacer cambios, porque eso nos ayuda a ubicar problemas y también nos ayuda a crecer.

- M.Sc. Gloria Garzón Directora del Centro Educativo Planeta Azul.

1. ¿Cómo puede describir usted al Centro Educativo Planeta Azul?

El Centro Educativo Planeta Azul cumple este año 20 años de servicio institucional, se creó con la sección de pre-escolar y se fue ampliando para formar la básica, nosotros nos caracterizamos porque desde al año 1994 empezamos a trabajar una metodología que fue la metodología ABEKA BOOK que nos permitió que los chicos desde edad temprana iniciaran un trabajo de lector escritura y pre matemática, logrando que niños de primero básica empiecen con el proceso de

lectura y escritura, esto ya nos dio una identidad como centro educativo, entonces yo como Directora puedo decir que el Centro Educativo Planeta Azul ha sido realmente importante dentro del proceso educativo de la sociedad Ecuatoriana en este caso de la ciudad de Quito, en el sentido de que hemos marcado la pauta en el trabajo de una nueva propuesta metodológica dentro del país y en el cual nos hemos estado capacitando permanentemente.

2. ¿Cree que usted cuenta con el personal docente idóneo para poder transmitir a los estudiantes una educación adecuada? ¿Por qué?

Si, primero porque son personas profesionales cada una dentro de su rama, ya sea parvularia, docentes del área básica, o idiomas.

Segundo, porque son profesores que han permitido la capacitación, y están muy motivados con la propuesta metodológica y cumplen con todas las propuestas del establecimiento. En todo caso sabemos que tenemos mucho camino por recorrer, que nos falta trabajar más en la capacitación de los profesores, pero vamos logrando el cumplimiento de nuestras metas.

3. ¿Qué factores cree que se puedan mejorar dentro de la institución?

Tenemos que mejorar lo que es la organización de algunos procesos administrativos, también el aspecto de trabajar un poco más en el código de convivencia, de la disciplina en general, esto no es un problema alto, es muy bajo, pero sabemos que tenemos que mejorar en esa área. También en el asunto de la capacitación de los docentes para estar alineados con el currículo que nosotros proponemos así como también con las exigencias del Ministerio de Educación.

4. ¿Qué proyectos tiene planificado para este año y como los piensa cumplir?

En el área pedagógica tenemos algunos proyectos, de reciclaje, de escritura del cuento de la Jornada de lectura, de la Casa Abierta en Inglés, estos son los

proyectos más grandes que tenemos, también hay trabajos que van apoyando a estos grandes proyectos, por ejemplo concurso de deletreo y cálculo mental.

5. ¿Considera que la institución cuenta con las instalaciones adecuadas en aulas, baños, biblioteca, laboratorio de computación?

En cuanto a espacios considero que si son adecuados, las aulas son cómodas, hay baños para niños y niñas y para los niños de Inicial y de Básica, sabemos que tenemos que mejorar en el aula de computo ya que hay que implementar más computadoras, y en la biblioteca estamos en el proceso de fichaje con la colaboración de la comunidad educativa, y obviamente la idea es siempre estar mejorando.

6. ¿Ha considerado implementar extracurriculares en los servicios ofrecidos a los estudiantes?

Si, este momento lo vemos como una necesidad después de la respuesta de una encuesta aplicada a los padres de familia de la Institución, donde el mas del 80% solicita que se implementen extracurriculares, entonces ya lo estamos planteando como un proyecto para aplicarlo el próximo año lectivo.

7. Recientemente el ministerio de educación ha emitido la Nueva Ley Orgánica de Educación, en la que se determina que se realizará una evaluación a los centros educativos. ¿Cree usted que el Centro Educativo Planeta Azul está preparado para ser evaluado?

Estamos dentro del proceso, sabemos que hacen falta ajustar algunas cosas, pero nos sentimos bien, estamos dentro del proceso y cumpliendo con todas las normas a nivel de planificación, de clase, de cumplimiento de documentos, hay que seguir aprendiendo pero estamos dentro del proceso.

8. ¿Qué ventajas y desventajas puede usted identificar con esta iniciativa del ministerio?

Es muy bueno porque el hecho de evaluar Instituciones Educativas significa que todos entramos en un proceso de mejora, y eso realmente es un beneficio a nivel de educación de nuestro país y de nuestros alumnos, también ha sido un proceso muy corto en el tiempo y eso nos ha perjudicado ya que los lapsos han sido muy corto, pero a nivel individual podemos decir que Planeta Azul ya estaba incursionando en esto de procesos y cumplimientos y normativas y estamos un poco más avanzados.

9. ¿Cree que es necesario que las instituciones educativas incorporen conocimientos relacionados con el marketing educativo?

Sí, me parece bastante interesante, obviamente son propuestas innovadoras que personalmente no las conocía al no ser mi campo, pero que realmente son muy importantes dentro del crecimiento de un establecimiento educativo.

10. ¿Considera la opinión de sus empleados en cuanto a mejoras dentro de la Institución?

Sí, me parece importante, siempre estoy pendiente de los comentarios que ellos nos dan.

- A continuación se detallan los resultados de los Focus Group realizados.

- Padres de familia de la institución.

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los servicios brindados en el Centro Educativo Planeta Azul y por qué?

Si estamos satisfechos. Al momento me siento conforme y a gusto en el colegio, con la educación y el nivel que tienen. Pero hay cosas para mejorar

Acá el fuerte es el inglés, lenguaje, matemáticas y lectura, pero hay algunas falencias en el ámbito de ciencias Educación Física, Sociales y Naturales.

En primero de básica estoy contenta con los avances que ha tenido, porque ya lee y eso para uno como papa es emocionante, satisfactorio y orgulloso. Además vemos que le gusta venir a la escuela, y por eso estamos muy contentos, no tenemos ningún problema.

2. ¿Qué aspectos considera que son una fortaleza en la institución?

Matemáticas, lectura e inglés. No vemos que estamos fallando con nuestros hijos en la educación. Esa es nuestra satisfacción con Planeta Azul.

Vemos que hay un alto nivel de comprensión de lectura.

La enseñanza de valores, acá a los niños desde pequeños se les enseña valores, reglas, respeto, que no se ven en otras instituciones.

No se pierde nada, si los niños se olvidan algo, uniformes, o útiles escolares que llevan de la casa nunca se pierde nada.

Sentimos mucha seguridad y tranquilidad en el colegio.

Sabemos que los niños se sienten más seguros de sí mismos, confían en sus conocimientos y no tienen miedo a equivocarse, eso es muy importante.

Sentimos que siempre están pendientes de los niños y sabemos que el personal humano de la institución tiene la voluntad de mejorar, se ve el amor del personal por lo que hace.

3. ¿Cómo es la atención que recibe de todo el personal que trabaja en el Centro Educativo Planeta Azul?

Atención perfecta. Lo que nos gusta es que las autoridades están pendientes de las cosas, la Directora está muy pendiente de todos y tiene presente a cada uno de los niños sin necesidad de revisar en un cuaderno. Y eso también influye que la escuela este bien.

Y en general siempre hay una sonrisa, desde los guardias siempre son muy amables, atienden muy bien.

Antes siempre recibía a los niños en la puerta una profesora, y eso nos daba más tranquilidad, creemos que eso no se debería perder.

De igual manera hay algunos profesores nuevos que les falta esto, ser más atentos con los padres de familia y con los niños, contagiarles de esta amabilidad y sonrisa con la que todos los demás docentes tratan tanto a padres como alumnos.

Creemos que el trato de los señores del transporte también deben tener este mismo trato con los niños, deben estar las busetas limpias y bien mantenidas. Los Sres. Del transporte deben ser pacientes y tener en cuenta que están tratando con niños y deben ser un poco más pacientes y tratar con más delicadeza.

4. ¿Cuenta el Centro Educativo Planeta Azul con las instalaciones adecuadas?
¿Baños, biblioteca, centro de cómputo?

Está bien equipado, pero pensando en grande obviamente nos va a faltar. Los baños están bien, se mantienen limpios. La biblioteca hay que equiparla mejor, ya que ahora tenemos hasta 8vo de básica y deben hacer libros aptos para los niños de estos grados.

El centro de cómputo está muy bien, las maquinas son nuevas y buenas, pero lamentablemente no se están explotando.

5. ¿Recomendaría a otros padres de familia esta institución para educar a sus hijos?

Si totalmente.

6. ¿En qué se tiene que mejorar?

Vemos que hay un alto índice de rotación en los profesores ya que se nota el cambio de la manera de enseñar y cambio de metodología, esto afecta a los niños.

7. ¿Qué tendría que hacer el Centro Educativo Planeta Azul para que usted retire a sus hijos de la institución?

Que no nos den la seguridad que se va a implementar hasta 10mo de básica.

La insatisfacción que puede sentir el niño y lo comunica en casa, con algún profesor o alguna situación que no se haya podido solucionar.

Debemos tener en cuenta que todo es de parte y parte, hay que enfocarse en pedir la colaboración de los muchachos y profesores, porque aquí somos todos parte de Planeta Azul y tenemos que trabajar en conjunto para salir adelante.

Si no hay 9no esa sería la única razón por la cual yo sacaría a mi hija de la institución.

8. ¿Conoce la diferencia del nivel de educación ofrecido en el Centro Educativo Planeta Azul frente a la competencia?

A Planeta Azul le falta implementar más tecnología en las clases, clases de materias en inglés.

En matemáticas sabemos que tienen un muy buen nivel pero como el colegio no acostumbra a mandar muchos deberes, sentimos que al momento de salir ya sea a otra institución o a la Universidad si les va a costar acostumbrarse a la alta cantidad de deberes que envían.

9. ¿Qué centro educativo considera que puede ser nuestra competencia directa?

Hay como referencia el Julio Verne, es un colegio que tiene un muy buen nivel, reciben materias en inglés, otro colegio es Ortega y Gasset. Estas son instituciones grandes que tienen hasta bachillerato completo, la infraestructura es muy grande y hay paralelos.

10. ¿Qué tiene nuestra competencia que no tengamos nosotros y viceversa?

Acá nosotros sentimos exclusividad, sentimos calidad, no cantidad, sabemos que nuestros hijos reciben un trato personalizado.

La infraestructura de las otras instituciones es mucho más grande, con coliseos.

11. ¿Le interesaría a usted que el Centro Educativo Planeta Azul cuente con los niveles de educación básica de 8vo a 10mo?

No solo hasta 10mo de básica, sino el bachillerato completo.

12. ¿Qué considera que se debería implementar para poder brindar un mejor servicio a los estudiantes de 8vo a 10mo de básica?

Espacio físico, crear materias en inglés, Science, Geography, History, implementar laboratorios.

13. ¿Considera que se debería implementar actividades extracurriculares?

Sí. Por ejemplo natación, básquet, música. Formar clubes, podrían formar un club en inglés.

14. ¿Por qué nos eligieron?

Porque es familiar, me brindó confianza desde el principio, como parvularia me he podido dar cuenta del buen trato que reciben los niños.

Aquí siempre nos mostraron la realidad, como se dan las clases, nos muestran las instalaciones, siempre hemos tenido apertura. A diferencia de otras instituciones donde no se siente esto.

El área verde, porque hay muchas instituciones que no tienen área verde.

Después de visitar 20 colegios llegue a Planeta Azul, y desde el guardia sentí la amabilidad, y note una secuencia en la atención.

Lo que me gusto más fue la metodología, A Beka Book, esto fue lo esencial para tomar la decisión.

La infraestructura y las áreas verdes, hay otros colegios que son casas hechas aulas con patios en cementados.

Por recomendaciones.

La decoración en las aulas de los pequeños.

Los profesores influyen mucho en la decisión de dejar a los estudiantes en la institución.

15. ¿Cómo ve usted el desempeño de su hijo en el Centro Educativo Planeta Azul?

El desempeño ha mejorado, la exigencia ha subido.

Sentimos que nuestros hijos le cogen gusto a las materias, especialmente en inglés.

Vemos que aprenden con gusto.

16. ¿Considera que la cantidad de deberes que llevan sus hijos a la casa es adecuada?

En 1ro de básica está bien. Nos gusta que no envíen deberes fines de semana y feriados, todos los deberes son de lunes a jueves.

En 3ro los deberes están bien, en 7mo creemos que deberían enviar un poco más de deberes.

5to y 6to debería incrementarse un poco, paulatinamente en cada grado incrementar un poco la cantidad de deberes.

Notamos que los niños cambian de actitud, nosotros sabemos que cuando están en clases los hacen trabajar muy duro, y sabemos que es por eso que no envían deberes.

17. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al personal docente de la institución?

Estamos satisfechos en general, obviamente hay algunos profesores nuevos que todavía no se acoplan a la metodología que aplican otros profesores. Falta un poco de capacitación para que todos los profesores manejen la misma metodología.

Tenemos la confianza y la certeza de que esto se va a ir puliendo, sabemos que las autoridades están al tanto, y sabemos que se van a dar soluciones para este tema.

18. ¿Considera que el valor que usted paga de pensión en el Centro Educativo Planeta Azul está acorde a la calidad de servicio recibido?

Está bien. Obviamente si mejora estaríamos dispuestos a pagar un poco más.

Acá pagamos seguros de que nuestros hijos reciben una excelente educación.

- Padres de familia que sean posibles clientes

1. ¿Qué características toma en cuenta al momento de buscar una institución educativa para sus hijos?

Primero que las instalaciones sean adecuadas para que pase todo el día ahí, en términos de infraestructura, áreas de recreación, instalaciones, ubicación, que este cerca del área donde nos desenvolvemos, que sea cerca a la casa al trabajo. Segundo que sea bilingüe y trilingüe si es posible. Tercero la referencia de ex alumnos de padres que tienen a sus hijos ahí, entrando más a detalle la referencia de los profesores, su record académico.

Los valores que imparten en la institución, la seguridad, el tipo de educación que le vayan a dar, vería la malla curricular que ofrecen. Que tenga bachillerato internacional y profesores calificados, que tenga servicio de transporte.

2. ¿De todas las características nombradas, cual considera usted que es un factor crítico al momento de tomar una decisión?

Hay un factor crítico que no mencione antes, la integración de varias alternativas culturales, que hayan alumnos de otros países, que la institución tenga un círculo de relación con entidades que sean internacionales, como la alianza francesa, el centro cultural italiano, que puedan hacer un complemento a la educación formal y al pensum del día a día, esa relación de actividades y vínculos me parece importante porque le brindan al estudiante algo adicional de lo que pueda ofrecer cualquier colegio. Además de la referencia de los padres y ex alumnos, que este cerca de mi sector de influencia, que sea una institución reconocida, que tenga trayectoria, que sea una institución solvente, que los ex alumnos sean reconocidos, que tengan los

alumnos opción de aplicar a becas. La metodología que utilizan, que estén renovando constantemente.

3. ¿Al momento de seleccionar las alternativas toma en cuenta las recomendaciones de amigos/familiares?

Definitivamente

4. ¿La opinión de su hijo/a con respecto a la institución influye en la decisión final?

La mayoría de padres de familia dijo: Eventualmente sí, no sé si influiría definitivamente, pero si la consideraría y le daría bastante importancia, la persona que va a estudiar, debe sentirse bien donde va a estar, pero los chicos no tienen todas las referencias necesarias para tomar una decisión de ese tipo. Dependería mucho de cómo es el chico, si está interesado en su desarrollo, en que esta opción va a ser mejor, o si es solamente donde están sus amiguitos, o porque pasa mejor.

Una mamá respondió: Si, En mi caso mis hijas me han sugerido al colegio que quieren ir y he respetado su sugerencia pero a la final quien decide soy yo.

Otra mamá respondió: Totalmente, si mi hijo me dice que no le agrado algo o que no le gustó algo no lo dejaría en ese colegio.

5. ¿Cuáles son sus expectativas en cuanto a la institución que eligió para sus hijos?

Esperaría que mantengan la parte del vínculo con el mundo, no solamente que vayan a clases a recibir lo que dice el pensum. Eso aporta a darle una visión un poco más global y más amplia de lo que es el mundo, de que hay otras culturas y que hay algo más afuera. Y que no se cambien de local, porque está cerca de las áreas de influencia, pero si se va a algún valle, evaluaría la posibilidad o de cambiarle, o de cambiarme de casa, porque me parece que es un desgaste.

Que sea una institución donde inculquen valores, que haya un muy buen nivel de educación, que estén siempre innovando la manera de enseñar, que les inculquen la

parte cultural a los niños, como música, arte o deportes, a más del estudio que haya alguna disciplina deportiva o cultural, que se enfoquen en la lectura que se cree ese hábito en los chicos, sería muy bueno que guíen a los padres de familia con la nutrición de los niños, que les den comida saludable.

Que haya todas seguridades necesarias, que se pueda evidenciar que existe disciplina

6. ¿Es importante para usted que el centro educativo que elija tenga los 10 niveles completos de educación básica?

Sí. De preferencia, por el tema de estarles cambiando y buscando una nueva institución es un poco complicado, pero si no es así, y es una buena institución igual le pondría.

Un padre de familia respondió: considero importante es que donde empiece a estudiar, termine, me parece que eso te da una estabilidad, un sentido de pertenencia.

7. ¿Cuál sería un factor de gran influencia para que usted no elija una institución educativa?

Que no tenga algún convenio con alguna entidad internacional o externa que no sea del gobierno, es muy importante que los niños tengan una visión globalizada del mundo. Las malas referencias, que acepten a niños perdidos de año de otros colegios, que tengan malas instalaciones, que sean casas adaptadas para ser escuelas, que no tenga un buen nivel académico, que no sea segura, que no haya un control si salen de la institución los alumnos

Aparte de estas razones una madre de familia dijo: Si a mi hijo no le gusta.

8. ¿Cree que la enseñanza de idiomas podrían influir en su decisión?

Definitivamente, hay colegios que ahora tienen aparte del español 3 idiomas y me parece que es una tendencia que tendría que ampliarse, ahora el inglés es básico, es una necesidad más que nada, y ahora la gente está mucho más expuesta a cosas en inglés, entonces probablemente el aprendizaje se facilita, y ahora con otro idioma me parece que es muy importante.

9. ¿Es importante para usted que la institución cuente con laboratorios de computación, biblioteca, departamento médico y psicológico? ¿Cómo deberían estar equipadas estas áreas?

Si es importante, biblioteca, aunque ahora es más fácil el acceso a la información de manera virtual, es importante que exista y que este bien equipada con acceso a tecnología, laboratorios como el de física no me parece tan necesario, ya que si se hacen experimentos pero no sé si eso te aporte realmente, ahora vemos que los chicos no saben escribir, tienen mala gramática, no saben hablar, considero que eso es muy importante. No sería un tema crítico, si el colegio tiene mejor, pero sino no sería importante.

En cuanto a laboratorio de computación ahora con el acceso que todos tenemos a la tecnología una clase de Windows tal vez no sea la más adecuada, pero sí que los niños tengan acceso a las máquinas, que moneen las cosas y así aprenden. Que las sillas sean ergonómicas que el espacio y la iluminación sea la adecuada.

El dpto. Médico debe tener lo necesario para atender cualquier emergencia.

10. ¿Cree que el servicio de extracurriculares le da un valor agregado a su toma de decisión?

Si, para padres que trabajan, que mi hijo se quede en el colegio, que almuerce ahí, que tenga el extracurricular hasta las 4 de la tarde, es perfecto, porque ayuda a

manejar mejor los tiempos. Esta actividad debe estar muy bien planificada para que los niños puedan aprovecharla de la mejor manera.

11. ¿Qué cualidades espera que tenga un profesor de un centro educativo?

Obviamente una formación académica acorde a lo que dicta, que le permita solventar las dudas de los estudiantes, que tenga una formación adicional en temas pedagógicos, porque no es lo mismo ir a dictar una materia copiando de un libro que hacerlo de una manera que se pueda aprovechar por los estudiantes. Que tenga un perfil psicológico normal, y que este estable psicológicamente.

Debe ser Open Mind, comunicativo, estricto, pero dependiendo de los alumnos, es muy importante que los profesores tengan un número manejable de alumnos, que tengan la capacidad de identificar a cada persona para el trato, tal vez alguien no tiene la misma capacidad en una materia que en otra, pienso que el profesor tiene que identificar las debilidades y fortalezas de los alumnos para poder ayudarles.

Debe tener paciencia, mucho tino para los niños, dulzura, físicamente debe ser una persona que inspire confianza para que ellos se puedan acercar.

12. ¿En el establecimiento en el que estudia su hijo o hija, que es lo que más le gusta?

La ubicación, que tiene buenas referencias, el ambiente familiar, la atención amable y cordial del personal de la institución, las oportunidades que se les abren, los convenios internacionales, tienen un pensum diferente, el bachillerato internacional, les preparan como en la universidad, tienen una gran cantidad de herramientas, desde la manera de presentar informes, como hacer investigaciones, presentaciones en grupo.

La infraestructura, la decoración, las profesoras son muy dulces, y en mi caso que soy madre soltera me gusta porque los profesores tienen pendiente su situación y le ponen más cuidado, y recibo más retroalimentación.

3.3 TABULACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos después de realizar las encuestas a los padres de familia del Centro Educativo Planeta Azul.

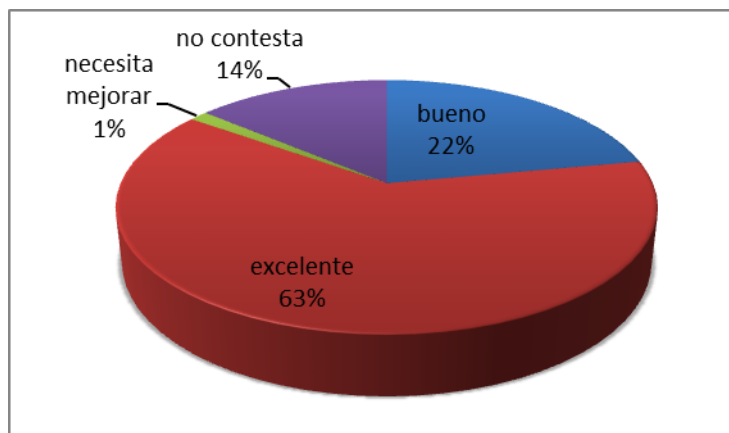
A. ADMINISTRATIVO

1. Cómo califica el trabajo de:

a. Directora

Gráfico # 19

TRABAJO DE LA DIRECTORA



Fuente: Investigación de mercados realizada.

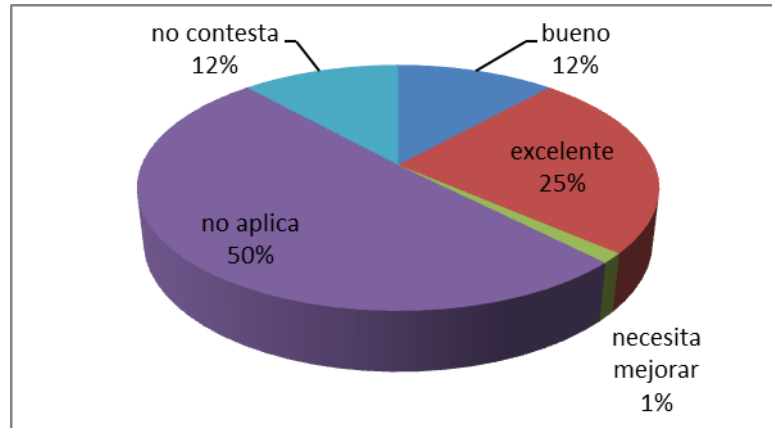
Elaborado por: Gabriela Giraldo

b. Coordinadora de Inicial a 3ro de Básica

Gráfico # 20

TRABAJO DE LA COORDINADORA DE INICIAL A 3RO DE

BÁSICA



Fuente: Investigación de mercados realizada.

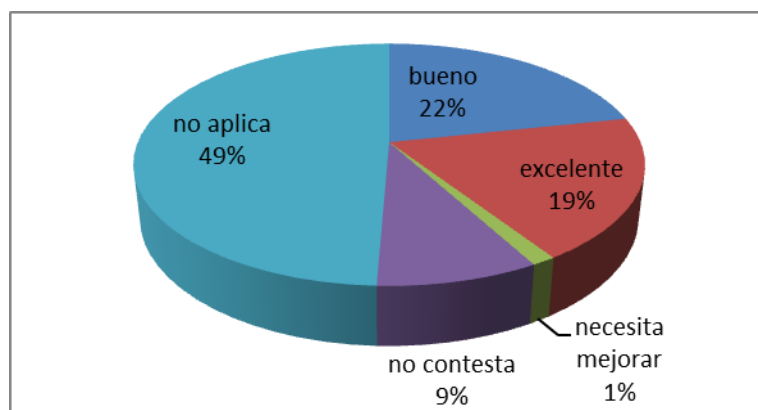
Elaborado por: Gabriela Giraldo

c. Coordinadora de 4to a 8vo de Básica

Gráfico # 21

TRABAJO DE LA COORDINADORA DE 4TO A 8VO DE

BÁSICA



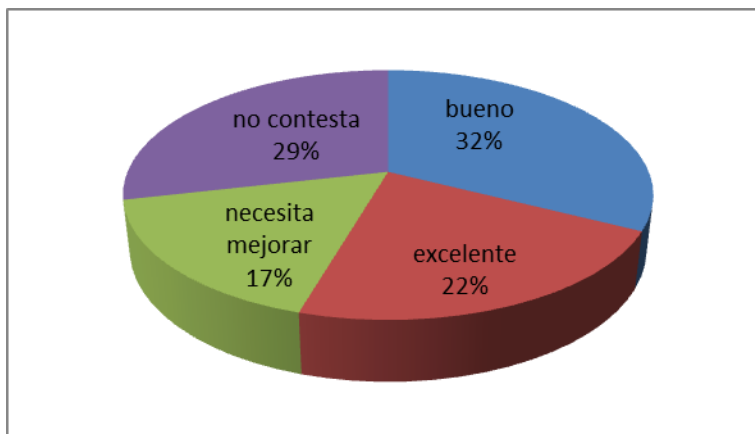
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

d. Doctora Médica

Gráfico # 22

TRABAJO DE DOCTORA MÉDICA



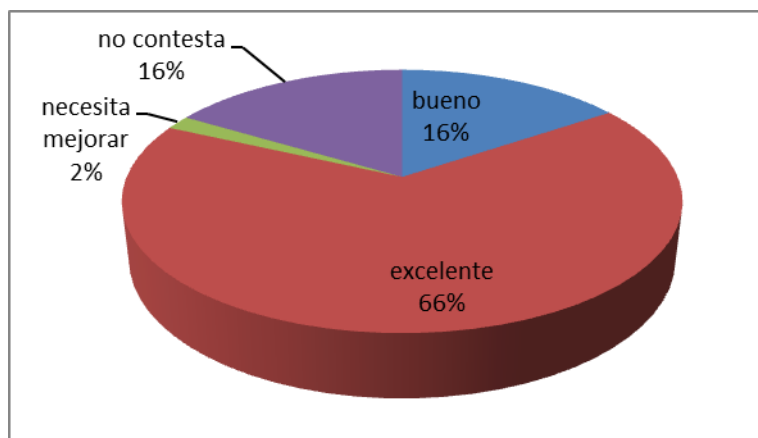
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

e. Doctora Psicóloga

Gráfico # 23

TRABAJO DE DOCTORA PSICÓLOGA



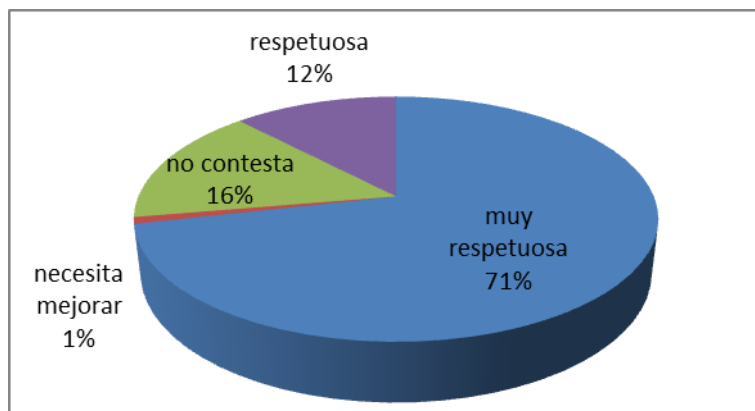
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

f. Secretaria

Gráfico # 24

TRABAJO DE SECRETARIA



Fuente: Investigación de mercados realizada.

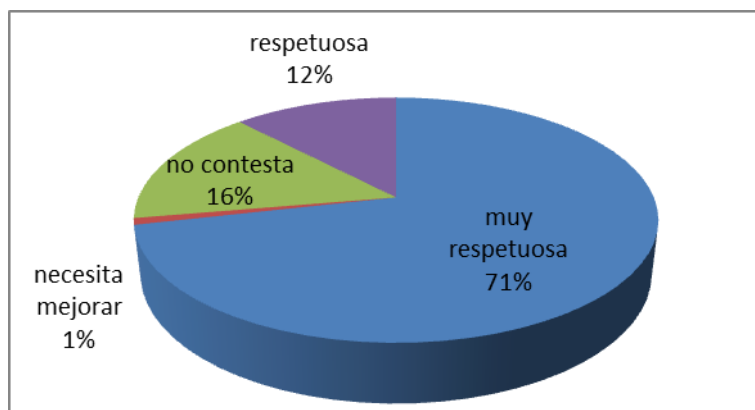
Elaborado por: Gabriela Giraldo

2. Cómo califica la actitud de:

a. Directora

Gráfico # 25

ACTITUD DE DIRECTORA



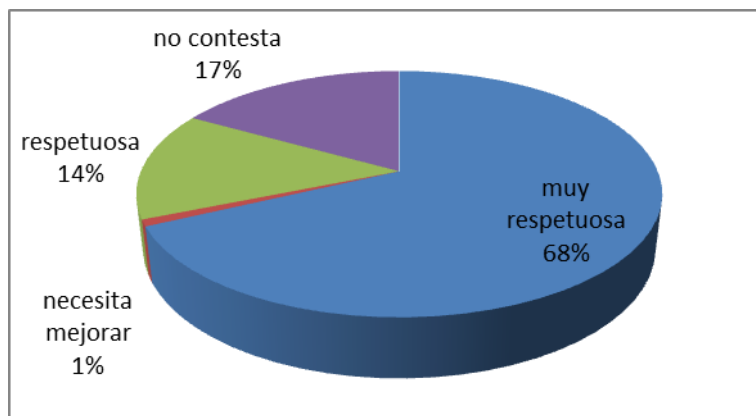
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

b. Coordinadoras

Gráfico # 26

ACTITUD DE COORDINADORAS



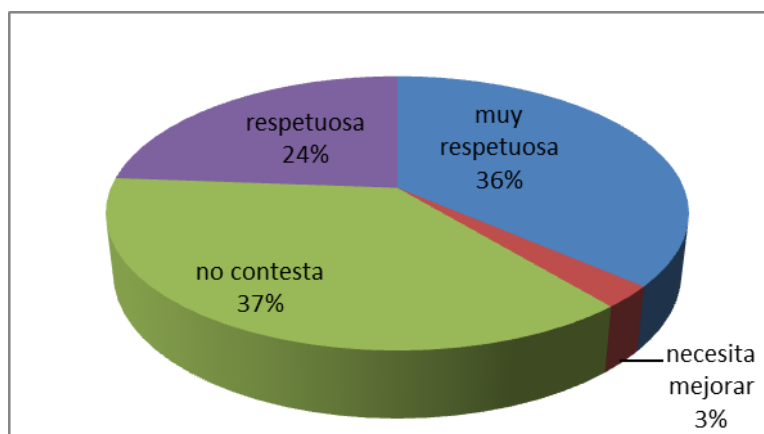
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

c. Doctora Médica

Gráfico # 27

ACTITUD DE DOCTORA MÉDICA



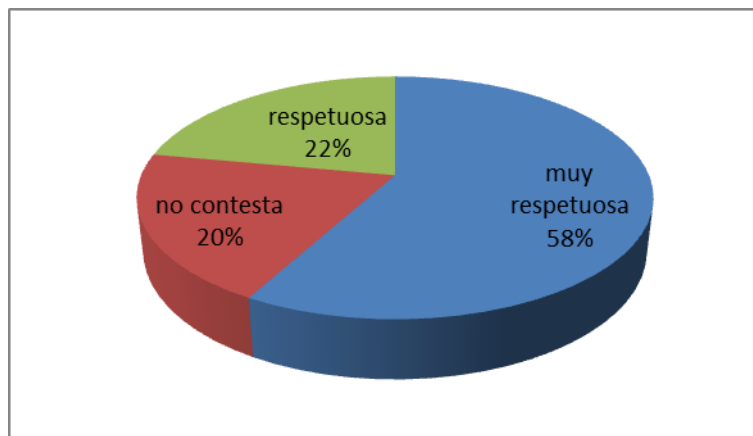
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

d. Doctora Psicóloga

Gráfico # 28

ACTITUD DOCTORA PSICÓLOGA



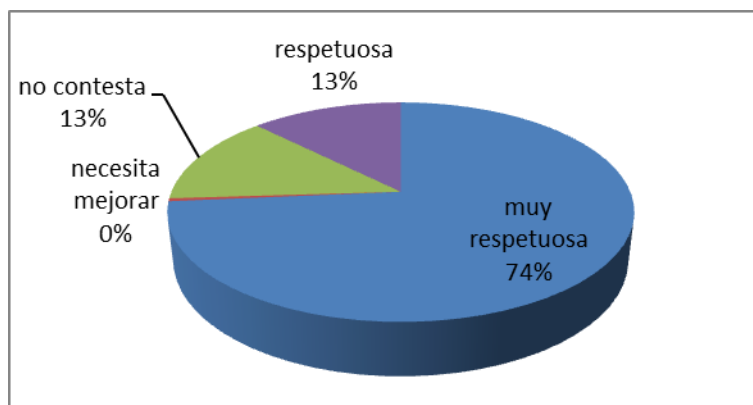
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

e. Secretaria

Gráfico # 29

ACTITUD SECRETARIA



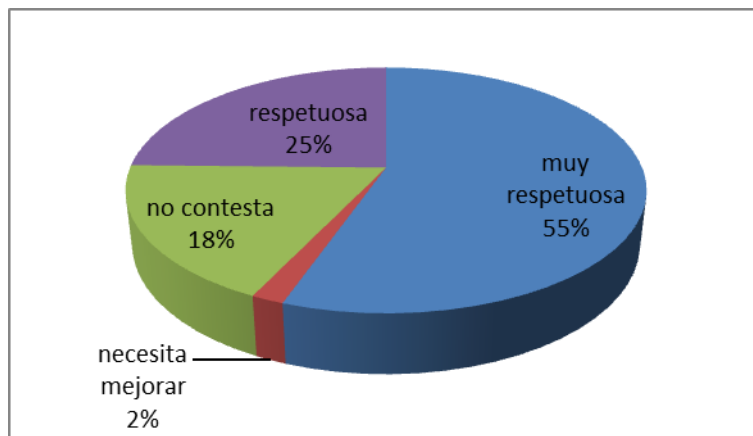
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

f. Personal de Servicio

Gráfico # 30

ACTITUD PERSONAL DE SERVICIO



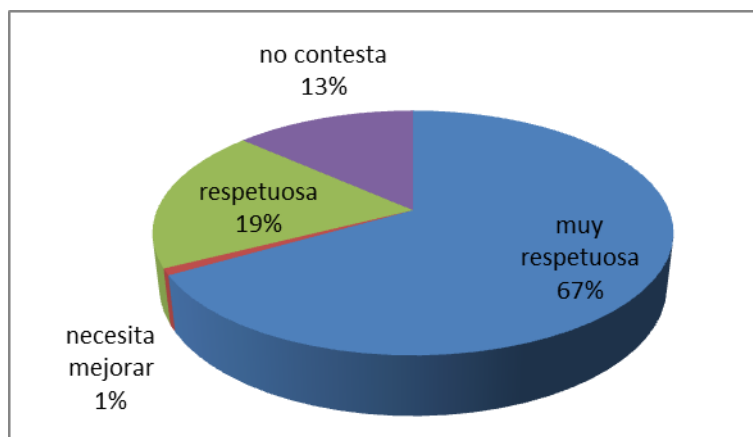
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

g. Guardias

Gráfico # 31

ACTITUD GUARDIAS



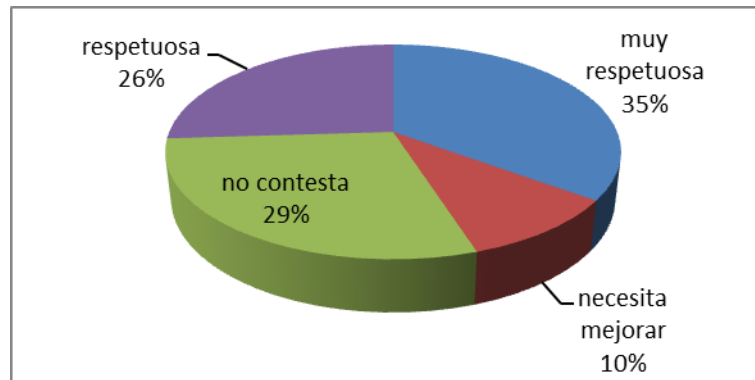
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

h. Atención del Bar

Gráfico # 32

ACTITUD ATENCIÓN DEL BAR



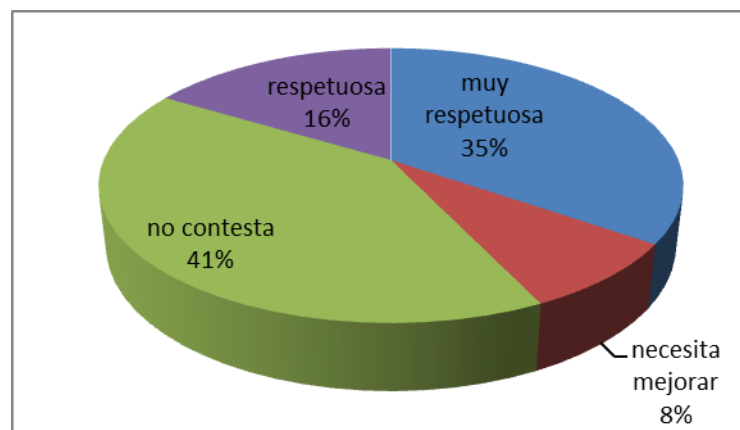
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

i. Sres. Del Transporte

Gráfico # 33

ACTITUD SRES. DEL TRANSPORTE



Fuente: Investigación de mercados realizada.

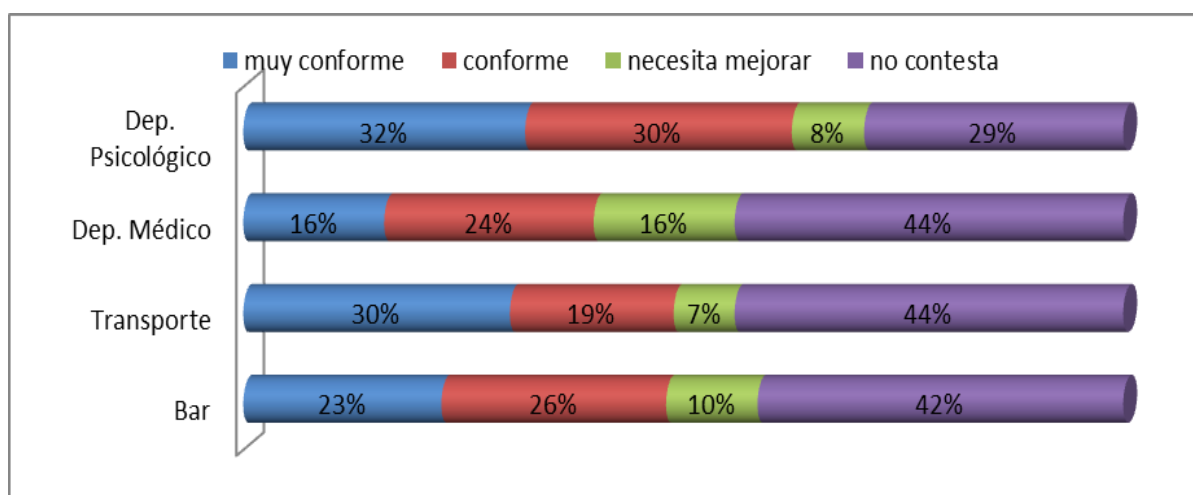
Elaborado por: Gabriela Giraldo

3. Cómo califica el servicio de:

- a. Bar
- b. Transporte
- c. Dep. Médico
- d. Dep. Psicológico

Gráfico # 34

CALIFICACION DEL SERVICIO OFRECIDO



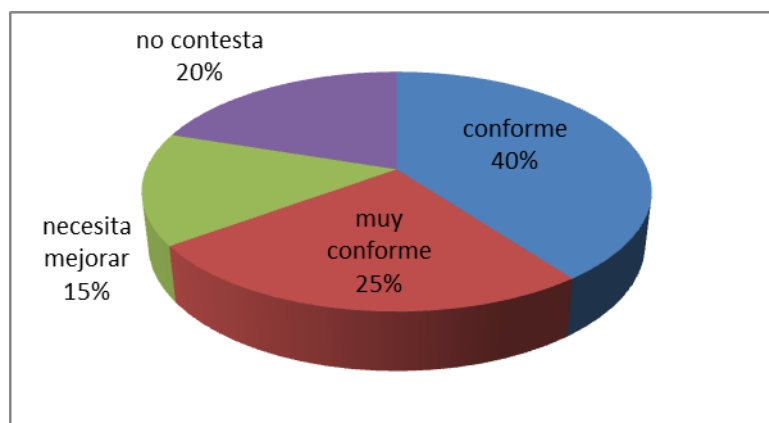
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

4. ¿Está conforme con el seguimiento realizado por el Dpto. Psicológico?

Gráfico # 35

**CONFORMIDAD CON EL SEGUIMIENTO DEL DEPARTAMENTO
PSICOLÓGICO**



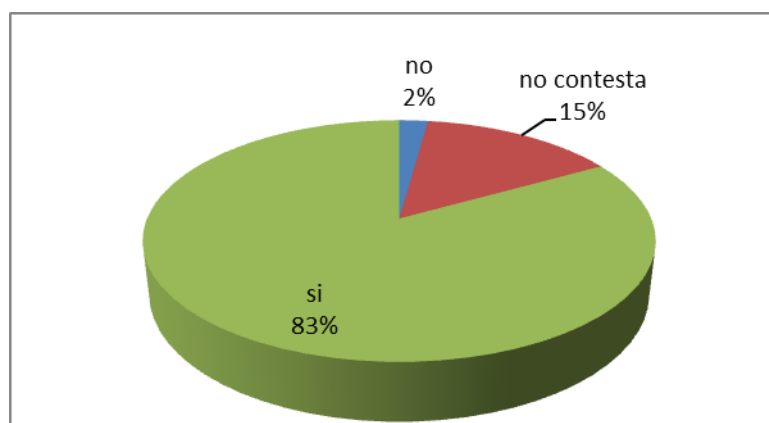
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

5. ¿Le interesaría que existan actividades extracurriculares?

Gráfico # 36

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES



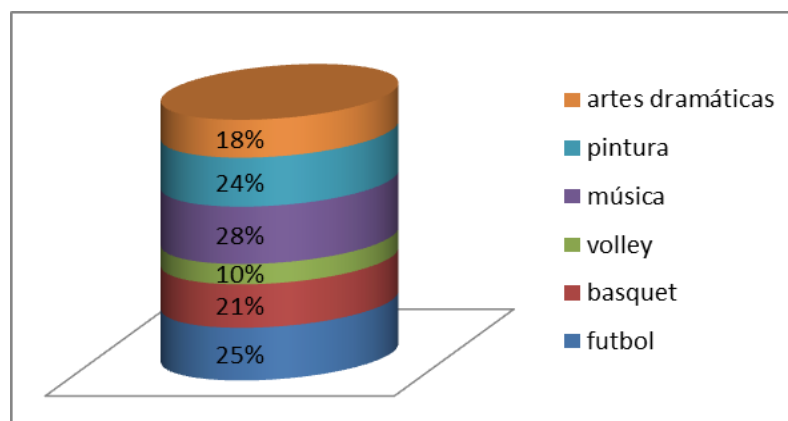
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

¿Qué actividad le gustaría que se ofreciera?

Gráfico # 37

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES DE INTERÉS



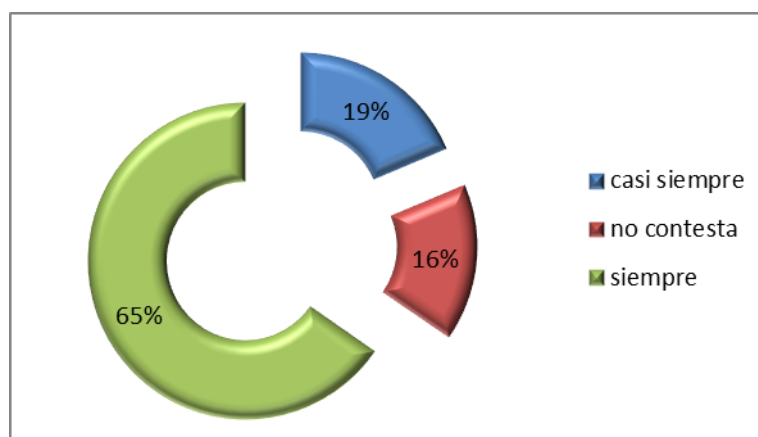
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

6. ¿La Institución envía comunicaciones y circulares oportunamente?

Gráfico # 38

COMUNICACIÓN CON LOS PADRES DE FAMILIA



Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

7. Recibe comunicaciones por parte de los profesores o autoridades con respecto a:

a. Actividades a desempeñar en el año lectivo

b. Rendimiento académico de sus hijos

c. Eventos realizados en la Institución

d. Actividades culturales

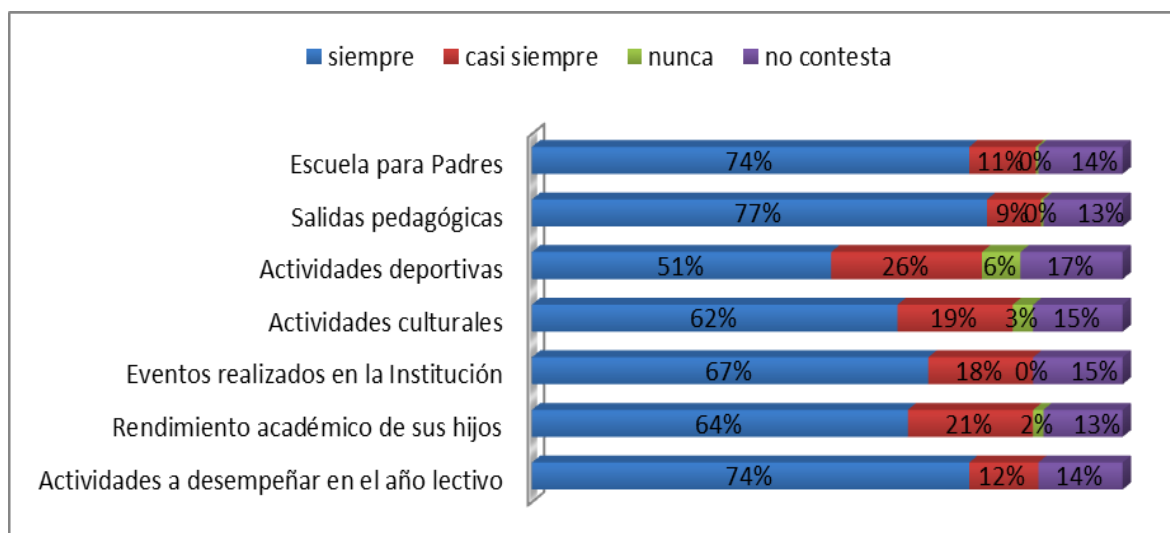
e. Actividades deportivas

f. Salidas pedagógicas

g. Escuela para padres

Gráfico # 39

**COMUNICACIONES CON RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE
SU HIJO EN LA INSTITUCIÓN**



Fuente: Investigación de mercados realizada.

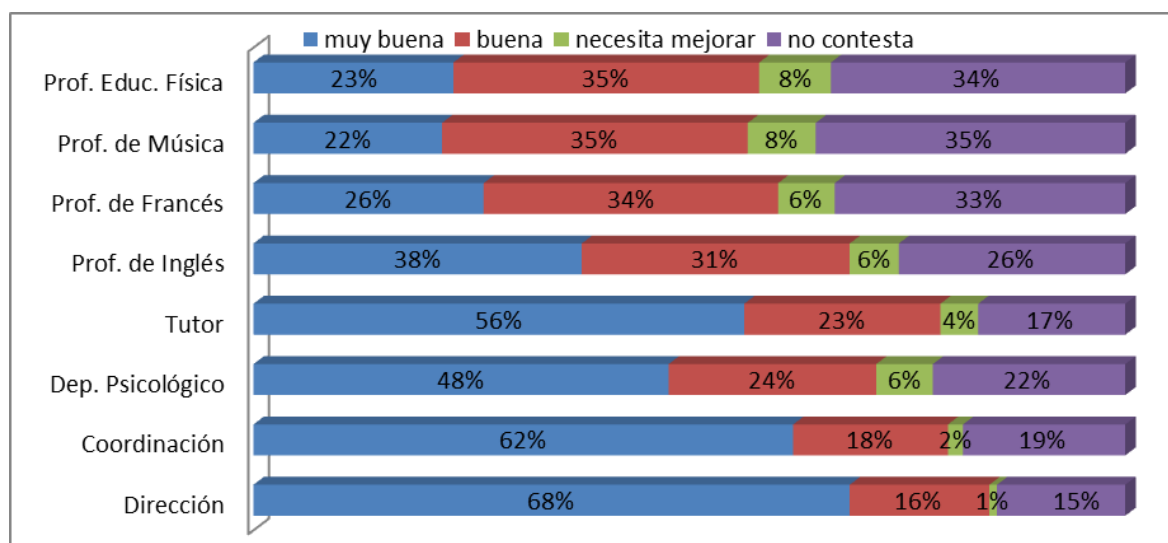
Elaborado por: Gabriela Giraldo

8. Cómo califica la accesibilidad con:

- a. Dirección
- b. Coordinación
- c. Departamento Psicológico
- d. Tutor
- e. Profesor de Inglés
- f. Profesor de Francés
- g. Profesor de Música
- h. Profesor de Educación Física

Gráfico # 40

ACCESIBILIDAD CON EL PERSONAL DOCENTE



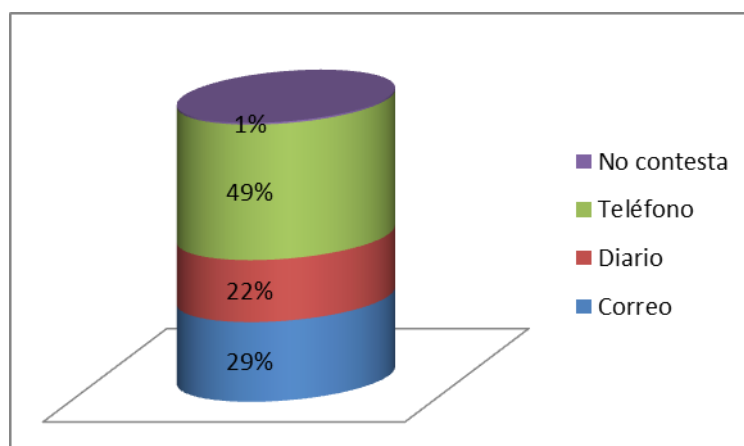
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

10. ¿Cómo prefiere que la Institución se comuniquen con usted?

Gráfico # 41

MODO DE COMUNICACIÓN



Fuente: Investigación de mercados realizada.

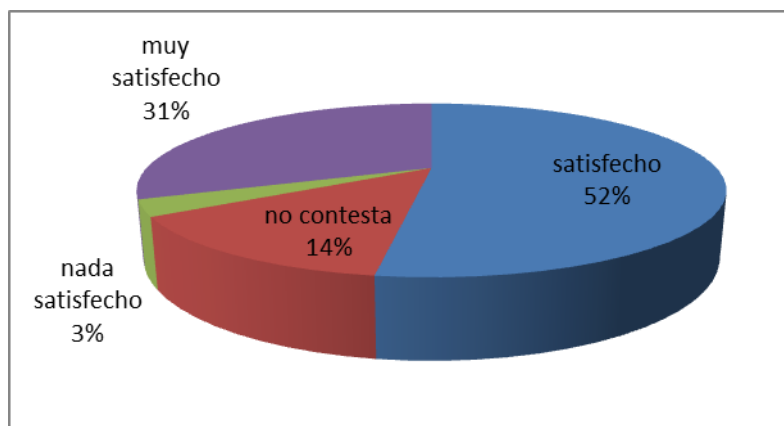
Elaborado por: Gabriela Giraldo

B. INFRAESTRUCTURA

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las instalaciones de la Institución?

Gráfico # 42

NIVEL DE SATISFACCIÓN



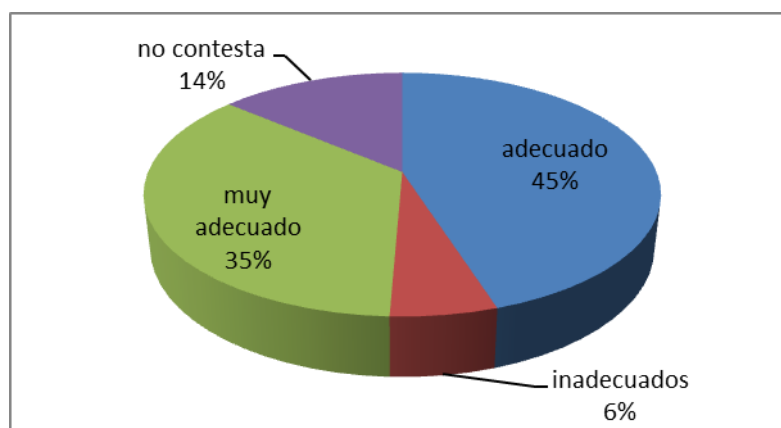
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

2. ¿Las aulas son adecuadas en función de los estudiantes?

Gráfico # 43

AULAS ADECUADAS



Fuente: Investigación de mercados realizada.

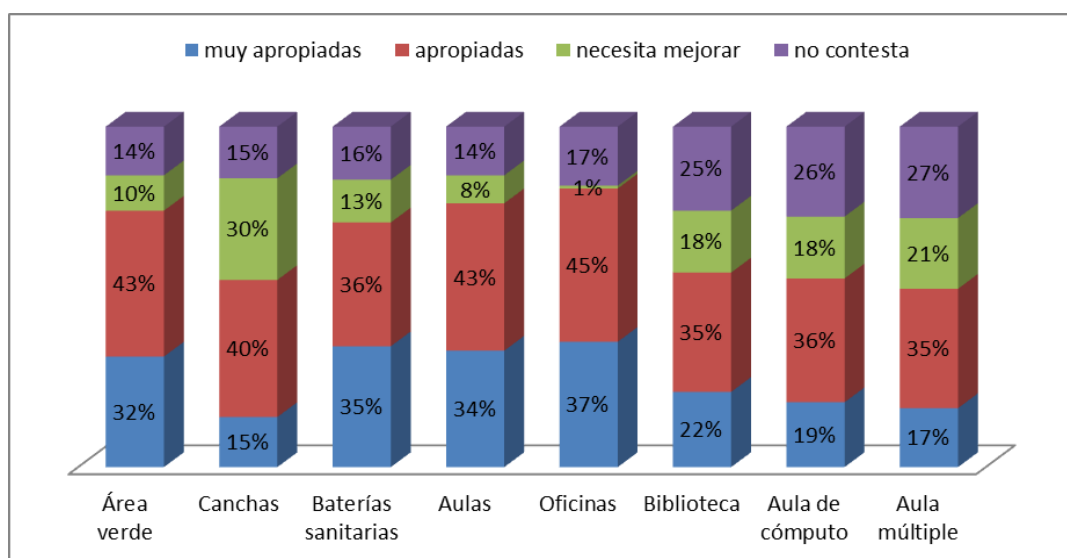
Elaborado por: Gabriela Giraldo

3. Cómo considera usted:

- a. Área verde
- b. Canchas
- c. Baterías sanitarias
- d. Aulas
- e. Oficinas
- f. Biblioteca
- g. Aula de cómputo
- h. Aula múltiple

Gráfico # 44

APRECIACIÓN DE LOS ESPACIOS FÍSICOS



Fuente: Investigación de mercados realizada.

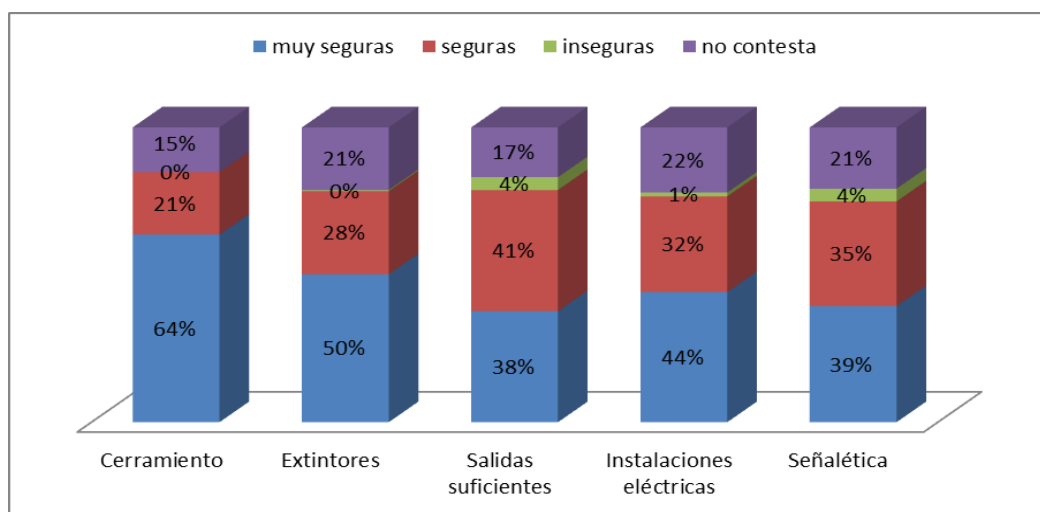
Elaborado por: Gabriela Giraldo

4. Considera que las instalaciones de la Institución son seguras, cuentan con:

- a. Área verde
- b. Canchas
- c. Baterías sanitarias
- d. Aulas
- e. Oficinas
- f. Biblioteca
- g. Aula de cómputo
- h. Aula múltiple

Gráfico # 45

APRECIACION DE LA SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES



Fuente: Investigación de mercados realizada.

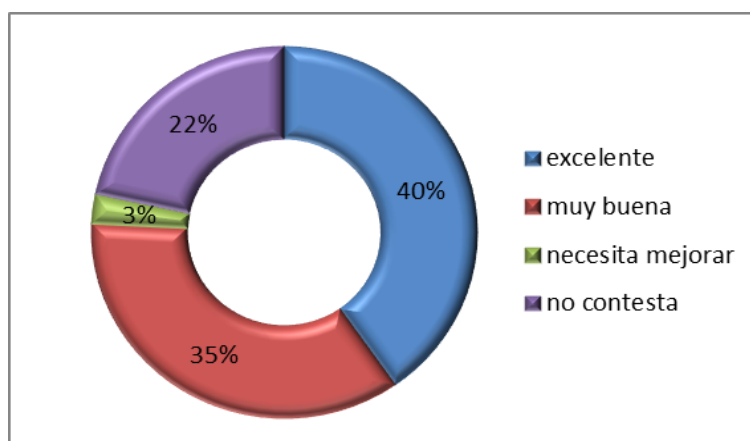
Elaborado por: Gabriela Giraldo

C. ASPECTO PEDAGÓGICO

1. ¿Cómo califica usted el manejo de la disciplina en la institución?

Gráfico # 46

MANEJO DE LA DISCIPLINA



Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

D. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

1. ¿A su representado le gusta permanecer en la Institución Educativa?

Gráfico # 47

**GUSTO DEL ESTUDIANTE POR PERMANECER EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA**



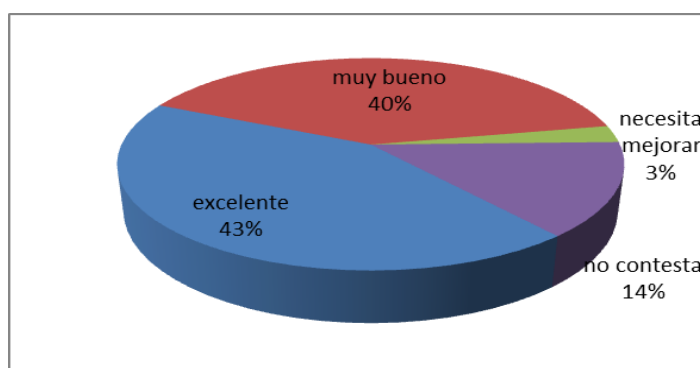
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

2. ¿Cómo califica en general la calidad educativa que brinda la institución?

Gráfico # 48

CALIDAD EDUCATIVA



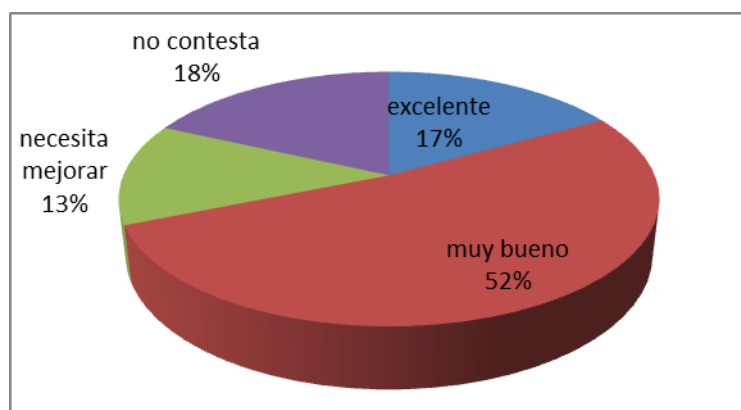
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

3. Como representante, ¿cómo califica su grado de colaboración hacia la institución?

Gráfico # 49

GRADO DE COLABORACIÓN CON LA INSTITUCIÓN



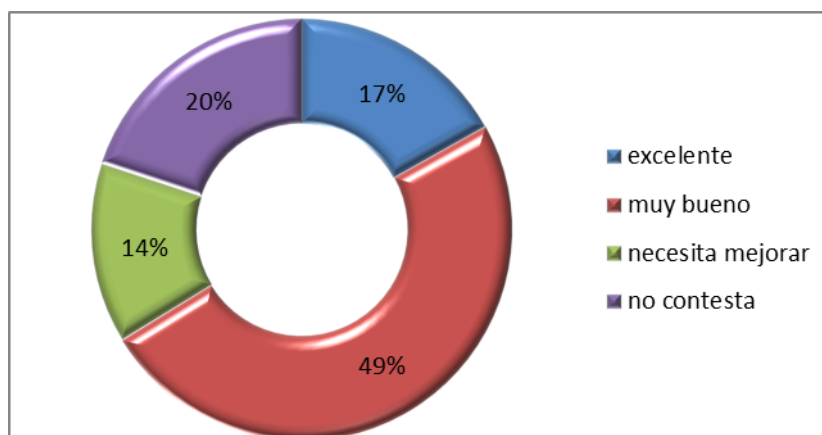
Fuente: Investigación de mercados realizada.
Elaborado por: Gabriela Giraldo

4. ¿Cómo califica la información publicada en la página web

www.planetaazul.edu.ec?

Gráfico # 50

CONTENIDO DE LA PAGINA WEB



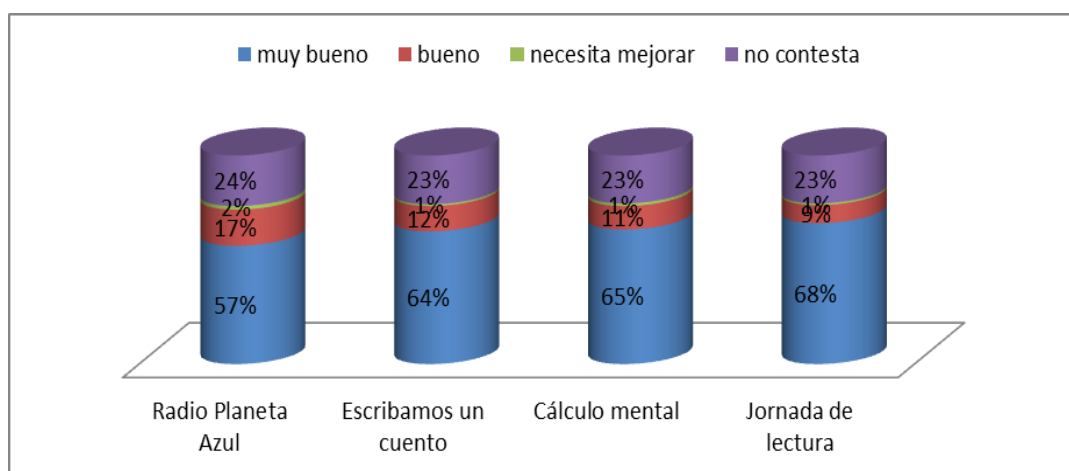
Fuente: Investigación de mercados realizada.
Elaborado por: Gabriela Giraldo

5. ¿Cómo califica los proyectos que se desarrollan en la Institución?

- a. Radio Planeta Azul, primera radio escolar en línea
- b. Proyecto Escribamos un Cuento
- c. Cálculo Mental
- d. Jornada de Lectura

Gráfico # 51

DESARROLLO DE PROYECTOS



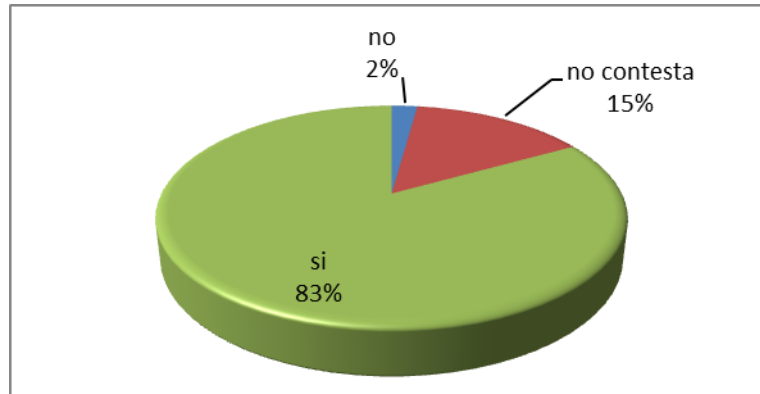
Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

6. ¿Recomendaría la Institución a otros padres de familia?

Gráfico # 52

RECOMENDARÍA LA INSTITUCIÓN



Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

¿Por qué si recomendaría?

Cuadro # 18

RAZONES PARA RECOMENDAR

-
- Vemos que a los niños les gusta mucho Institución y eso nos hace sentir muy bien.
 - Por el buen nivel de educación.
 - Por el cuidado con los niños.
-
- Por la educación y el trato personalizado que tanto los niños y los padres recibimos.
 - Por la metodología que utilizan.
 - Porque inculca valores morales y humanos a los niños.
-
- Es una institución organizada y muy bien estructurada.
 - Por el buen manejo de la disciplina.
 - Es una excelente Institución.

Fuente: Investigación de mercados realizada.

Elaborado por: Gabriela Giraldo

¿Por qué no recomendaría?

Cuadro # 19

RAZONES PARA NO RECOMENDAR

-
- Es una buena institución al igual que otras.
 - Es una responsabilidad muy grande recomendar y cumplir con las expectativas de otros padres hacia la institución.
 - Porque no se han cumplido mis expectativas
 - Porque somos nuevos en la ciudad y no conocemos a nadie
 - Creo que faltan objetivos claros

Fuente: Investigación de mercados realizada.
Elaborado por: Gabriela Giraldo

7. ¿Qué considera usted que tiene el Centro Educativo Planeta Azul que no tienen otras instituciones?

Cuadro # 20

CENTRO EDUCATIVO PLANETA AZUL vs OTRAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

-
- Trato y educación personalizada.
 - La metodología de enseñanza Abeka Book.
 - El ambiente Familiar.
 - El excelente nivel académico.
-
- El proyecto de cálculo mental.
 - Desarrollo del hábito de lectura.
 - Se da una educación basada en valores morales y humanos.
 - Se inculca una preocupación por el medio ambiente.
-
- Seguridad.
 - Es trilingüe.
 - Buen nivel de inglés.
 - Buen nivel de matemáticas.

Fuente: Investigación de mercados realizada.
Elaborado por: Gabriela Giraldo

8. ¿Qué considera que se debe mejorar inmediatamente?

Cuadro # 21**AREAS DE MEJORA**

-
- Implementar actividades extracurriculares.
 - Ampliar el área física.
 - Incluir computación en el pensum de estudio de los niños.
-
- Mas integración con la familia, hacernos partícipes de las actividades realizadas en la institución como el campeonato de deportes, etc.
 - Mejorar la limpieza en las baterías sanitarias.
 - Implementar materias en inglés.
-
- Incrementar el envío de tareas a casa, en ámbitos de investigación y creatividad.
 - Evitar la rotación del personal.
 - Mejorar la comunicación en cuanto a temas de salud y psicológicos de nuestros hijos

Fuente: Investigación de mercados realizada.
Elaborado por: Gabriela Giraldo

9. Sugerencias / Felicitaciones

Cuadro # 22**SUGERENCIAS/FELICITACIONES**

-
- Felicitaciones, sigan adelante.
 - Realizan un trabajo con los niños, estamos muy satisfechos.
 - Los niños están muy contentos con la Institución.
 - Felicito y agradezco la preocupación que tienen por cada uno de los estudiantes.
-
- El método de enseñanza es excelente, felicitaciones.
 - Espero que sigan creciendo y poder seguir confiando la educación de nuestros hijos a ustedes.
 - Felicitaciones por el empeño e interés en mejorar constantemente.
-
- Felicitaciones a los creadores y colaboradores por hacer cada día una mejor institución para el aprendizaje de nuestros hijos.
 - Felicitaciones por el crecimiento de la Institución y el compromiso por mejorar la educación de nuestros niños.
 - Felicitaciones! sugiero trabajar con los pre adolescentes en temas de prevención (sexualidad, drogas)

Fuente: Investigación de mercados realizada.
Elaborado por: Gabriela Giraldo

Acorde a los resultados obtenidos se evidencia que los padres de familia están contentos con el trabajo de sus autoridades, Directora, Coordinadoras, Psicóloga y Secretaria, en promedio el 61% de las personas que respondieron a estas preguntas califican el trabajo realizado como excelente y bueno, al igual que la calificación que se le dio a la actitud de cada uno de los integrantes que conforman personal docente, administrativo y de servicio del Centro Educativo Planeta Azul, el 75% de las personas que respondieron opinan que son muy respetuosos y respetuosos. En el caso de la Doctora Médica las respuestas de las dos preguntas tienen un alto porcentaje de personas que no contestaron, esto porque no todos los niños han visitado a la doctora en el tiempo que están en el colegio, o porque los padres no han recibido los respectivos reportes cuando sus hijos visitan a la doctora, para corregir esto se ha cambiado de doctora y a la nueva doctora se le ha entregado los procedimientos para el control médico y comunicación a los padres de familia, procesos que se han cumplido y hemos podido observar una mejoría en este servicio.

En cuanto al servicio de Bar y Transporte los porcentajes de personas que no respondieron las preguntas es alto, ya que al ser un servicio optativo no todos los niños tienen acceso al mismo, en cuanto a la Doctora Médica el porcentaje también es alto ya que solo asisten los niños que han necesitado en algún momento.

El Dpto. Psicológico el 62% de las respuestas se encuentran entre muy conforme y conforme, pero hay que tomar en cuenta que el 15% considera que el seguimiento realizado a sus hijos necesita mejorar.

El 83% de los encuestados respondió que si le interesa que existan actividades extracurriculares, entre las principales actividades tanto deportivas como culturales eligieron música, pintura, artes dramáticas, fútbol y básquet.

El 84% de los padres de familia cree que el envío de comunicaciones es oportuno, actividades a desempeñar en el año lectivo 74%, rendimiento académico de sus hijos 64%, eventos realizados en la Institución 67%, actividades culturales 62%, actividades deportivas 51%, salidas pedagógicas 77%, escuela para padres 74%.

En promedio el 70% de padres de familia considera que se tiene una apertura y accesibilidad con Dirección, Coordinación, Dpto. Psicológico, Tutor, Profesores de Inglés, Francés, Música y Educación Física

El medio de comunicación por el cual los padres de familia prefieren ser contactados para comunicar cualquier situación especialmente alguna emergencia es vía telefónica, 49%, para realizar comunicación informativas, recordatorios, invitaciones vía correo electrónico, 29% o por medio de las circulares pegadas en el diario de los niños, 22%.

En cuanto a infraestructura, el 31% responde estar muy satisfecho y el 52% se encuentra satisfecho en cuanto a las instalaciones de la Institución, con respecto a las aulas el 35% responde que son muy adecuadas, y el 45% dice que son adecuadas en

función de los estudiantes, esto quiere decir que tienen el espacio físico suficiente para que se sientan cómodos y puedan trabajar de manera efectiva.

Área verde el 32% considera que son muy apropiadas y el 43% que son apropiadas, canchas, hay un alto porcentaje del 30% que considera que necesitan mejorar, el 40% considera que son apropiadas y el 15% muy apropiadas. Baterías sanitarias, el 35% considera que son muy apropiadas y el 36% que son apropiadas, aulas, el 34% considera que son muy apropiadas y el 43% que son apropiadas, oficinas, el 37% considera que son muy apropiadas y el 45% que son apropiadas, biblioteca, el 22% considera que son muy apropiadas, el 35% que son apropiadas y el 18% considera que necesita mejorar, aula de cómputo, el 19% considera que son muy apropiadas, el 36% que son apropiadas y el 18% considera que necesita mejorar, aula múltiple el 17% considera que son muy apropiadas, el 35% que son apropiadas y el 21% considera que necesita mejorar.

En promedio, 73% de las respuestas recibidas coinciden que el mantenimiento y cuidado de canchas, jardines, baterías sanitarias, aulas, biblioteca, oficinas y bar esta entre muy bueno y bueno. El cerramiento, extintores, salidas suficientes, instalaciones eléctricas y señalética tienen una calificación de 47% como muy seguras y 32% como seguras.

Podemos observar que tenemos un 40% de calificación excelente, y un 35% de calificación de muy buena con respecto al manejo de la disciplina en la Institución, lo cual es muy bueno, resultado que también se ve reflejado en la influencia que se logra tener en los estudiantes con referencia a sus responsabilidades tanto dentro como fuera de la institución. En todos los aspectos, responsabilidad con sus tareas escolares, solidaridad y cooperación con sus compañeros y compañeras, interés en participar en actividades de la escuela, manifiesta respeto hacia los adultos y compañeros, cuidado del medio ambiente, hábito lector en casa, se puede evidenciar que en cada uno de los puntos los padres consideran que la institución ha influenciado mucho ente el 57% y el 68%. En cuanto a cooperación en las tareas del hogar hay un porcentaje de un 42% donde los padres consideran que se ha influenciado en algo.

Podemos observar que hay un 45% los cuales responden que a sus hijos les gusta mucho asistir a la institución, y a un 37% le gusta. La calidad educativa es muy bien valorada, el 43% responde que es excelente, y el 40% muy bueno, 14% de encuestados no respondieron la pregunta, y tan solo un 3% considera que necesita mejorar.

Los padres de familia calificaron su grado de colaboración hacia la institución, lo que no arrojó los siguientes resultados 17% excelente, 52% como muy bueno, 13% necesita mejorar.

49% de los padres de familia considera que la información publicada en la pag web www.planetaazul.edu.ec es muy buena, los proyectos desarrollados en la institución tienen en promedio una calificación de 63% de muy bueno y bueno. La satisfacción evidenciada en cada una de las preguntas permite a la Institución ser considerada como recomendable por sus usuarios en un 83% por las siguientes restos padres de familia, consideran las siguientes razones como válidas para recomendar al Centro Educativo Planeta Azul;

- Vemos que a los niños les gusta mucho Institución y eso nos hace sentir muy bien.
- Por el buen nivel de educación.
- Por el cuidado con los niños.
- Por la educación y el trato personalizado que tanto los niños y los padres recibimos.
- Por la metodología que utilizan.
- Porque inculca valores morales y humanos a los niños.
- Es una institución organizada y muy bien estructurada.
- Por el buen manejo de la disciplina.
- Es una excelente Institución.

Estos padres de familia también han podido identificar los principales diferenciadores que tiene Planeta Azul;

- Trato y educación personalizada.

- La metodología de enseñanza Abeka Book.
- El ambiente Familiar.
- El excelente nivel académico.
- El proyecto de cálculo mental.
- Desarrollo del hábito de lectura.
- Se da una educación basada en valores morales y humanos.
- Se inculca una preocupación por el medio ambiente.
- Seguridad.
- Es trilingüe.
- Buen nivel de inglés.
- Buen nivel de matemáticas.

Existen ámbitos en los cuales hay que mejorar, y se solicitó a los padres de familia que se ayude a identificarlos con el objetivo de brindar un mejor servicio;

- Implementar actividades extracurriculares.
- Ampliar el área física.
- Incluir computación en el pensum de estudio de los niños.
- Mas integración con la familia, hacernos partícipes de las actividades realizadas en la institución como el campeonato de deportes, etc.
- Mejorar la limpieza en las baterías sanitarias.
- Implementar materias en inglés.

- Incrementar el envío de tareas a casa, en ámbitos de investigación y creatividad.
- Evitar la rotación del personal.
- Mejorar la comunicación en cuanto a temas de salud y psicológicos de nuestros hijos.

4 ESTRATEGIAS

4.1 MARKETING MIX

4.1.1 Producto

4.1.1.1 Estrategia de diferenciación

El Centro Educativo Planeta Azul, ya cuenta con algunos aspectos diferenciadores como son la metodología de enseñanza utilizada “Abeka Book”, los convenios que tiene con diferentes entidades lo que le da un valor agregado a la educación y a los beneficios recibidos por el estudiante, conjunto de convenios y metodología que no tienen otras instituciones educativas.

Basándonos en los resultados de las encuestas pudimos observar que la calificación de la Doctora Médica no fue tan positiva en comparación con los otros empleados, por lo tanto se puede proponer mejorar este servicio,

y socializarlo, lo que también podrá brindar a la institución otro instrumento de diferenciación, brindando mayor satisfacción a los padres de familia.

La propuesta es ofrecer un asesoramiento nutricional a los padres de familia, y poder complementarlo con la comida que ofrece el servicio de bar que va acorde al plan nutricional propuesto.

El Centro Educativo Planeta Azul, tiene un convenio con el Centro de Salud para realizar campañas de vacunación, partiendo de esto se puede realizar una campaña de prevención, impulsada por el Departamento médico de la Institución incluyendo las vacunaciones así como también desparasitación. De esta manera la totalidad de niños de la Institución tendrán acceso a la Doctora, lo que también mejoraría la percepción de la misma por parte de los padres de familia, ya que estos servicios se complementan con la implementación de una vía de comunicación directa por parte del Dpto. Medico con los padres.

4.1.2 Precio

4.1.2.1 Estrategias de descuento

Como estrategia de descuento se ha planteado crear un descuento del 50% en la pensión mensual al tercer hermano que sea matriculado en la institución.

4.1.3 Plaza

4.1.3.1 Instalaciones

El Centro Educativo Planeta Azul está ubicado en el norte de la ciudad de Quito, a una cuadra de la Eloy Alfaro, una de las avenidas principales de la ciudad. Esta frente al terminal interprovincial de buses, existen varias vías de acceso por cualquier medio de transporte.

Se incluirá en la página web de la Institución www.planetaazul.edu.ec un croquis para llegar en la institución, ya que al momento solamente está la dirección escrita.

Imagen # 3

LETRETO PROPUESTA



Fuente: Propuesta letrado
Elaborado por: Gabriela Giraldo

4.1.4 Promoción

4.1.4.1 Publicidad

Además de seguir utilizando los folletos informativos de la institución en los cuales se detalle la información más importante, esto para entregar a las personas que se acerquen a pedir información a la institución, también se realizarán flyers con imágenes llamativas sobre las actividades

especiales a realizar, como el Día de la Familia, Casas Abiertas, Cursos Vacacionales para entregar tanto a los padres de familia como familiares y cuando sea pertinente a personas externas pertenecientes a los conjuntos habitacionales de alrededor.

Se buscará que se realicen reportajes en los medios de comunicación sobre los proyectos y actividades que se desarrollen dentro de la institución, esto sin generar algún costo para el establecimiento.

Por medio de video mails y boletines informativos digitales se enviará información del Colegio tanto a padres de familia como a posibles clientes, registrados en una base de datos que se posee de todas las personas que han ido a la Institución para solicitar información.

Por medio de la página web se continuará publicando toda la información acerca de las actividades realizadas y se la mantendrá actualizada constantemente.

Se realizarán publicaciones en medios de comunicación escrita y en la radio, sobre logros alcanzados por la institución, así como también publicidad informativa del plantel.

4.1.4.2 Posicionamiento

Actualmente el Centro Educativo Planeta Azul es considerado por sus clientes como una buena Institución con un excelente nivel académico, donde se brinda una enseñanza personalizada. Lo que se busca es que no solo los padres de familia actuales de la institución tengan eso presente, sino también los ex alumnos, sus familias, y los posibles clientes. Para poder lograr esto se propone que se realice una campaña de recordación donde se destaque las fortalezas del Centro Educativo y cada uno de sus puntos diferenciadores.

Basándonos en los resultados de los focus group sabemos que los nuevos clientes toman mucho en cuenta la opinión de familiares, amigos o conocidos sobre una institución, la mejor referencia que la Institución puede tener son sus ex alumnos, con los cuales hay que trabajar para no perder ese sentimiento de pertenencia y lograr que sean ellos quienes recomienden a la Institución, es por esto que al celebrarse este año el aniversario número 20 del Centro Educativo Planeta Azul se realizará la reunión de ex alumnos, evento que se realizará con el objetivo de que los ex alumnos se identifiquen mejor con la Institución y de esta manera puedan también promocionar su antiguo Colegio.

Se realizarán stickers para entregar toda la comunidad educativa para que los puedan colocar en los autos, situación que logrará identificar a la misma en la ciudad.

4.1.4.3 Fidelización

Se realizará una campaña de fidelización la cual consistirá en enviar por correo, vía la cual obtuvo el segundo mayor puntaje en la encuesta realizada sobre como prefieren los padres de familia que se comuniquen con ellos, videos personalizados en los cuales cada padre de familia pueda evidenciar el trabajo que realizan sus hijos en la institución, en cuanto a actividades en general, y también en actividades específicas como el desarrollo de los proyectos internos, se sabe que los padres de familia están siempre interesados en conocer el trabajo que realizan sus hijos, es por esto que se realizará el envío de videos personalizados así como también boletines informativos digitales realizados por la Institución en los cuales se comunique a los padres de familia cualquier tipo de información.

El resultado que se espera obtener es que los padres de familia se sientan contentos de ver el trabajo y las actividades que sus hijos realizan en el día a día en la Institución, lo que les generará un alto sentido de

identificación, satisfacción y orgullo. Al ser utilizado el medio digital para enviar este tipo de información, los videos y boletines informativos pueden ser también compartidos por las personas que los reciben, los pueden reenviar a familiares o amigos dentro o fuera del país, apoyando también a la campaña de promoción del Centro Educativo Planeta Azul.

El uso de estos videos y boletines informativos no solo apoya a la estrategia de fidelización, sino también a cada una de las propuestas realizadas anteriormente, ya que es una manera de promocionar la institución y permite enviar información tanto a miembros de la comunidad educativa como a posibles clientes y ex alumnos.

5 ANÁLISIS FINANCIERO

5.1 SITUACIÓN ACTUAL VS SITUACIÓN PROPUESTA

Para poder realizar la comparación de la situación actual vs la situación propuesta se ha tomado en cuenta la siguiente información:

- Se ha determinado que para aplicar el Plan de Marketing propuesto en el primer año se necesitarán \$5000, y en los 5 años siguientes será necesario \$4220 anualmente. El costeo de la propuesta se lo realizó de la siguiente manera.

Cuadro # 23

COSTEO PROPUESTA

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
COSTEO PROPUESTA	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	TOTAL
TOTAL	5.000	4.220	4.220	4.220	4.220	4.220	26.100
Videos	730	420	420	420	420	420	
trípticos	250	250	250	250	250	250	
Volantes	300	300	300	300	300	300	
Papelería invitaciones, convocatorias, circulares	200	200	200	200	200	200	
Gastos reunion ex alumnos	450	450	450	450	450	450	
Letrero	470	-	-	-	-	-	
stikers	300	300	300	300	300	300	
Publicacion medio escrito	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	
Publicidad Radio	800	800	800	800	800	800	

Fuente: Investigación realizada..
Elaborado por: Gabriela Giraldo

- Se sabe que las instalaciones actuales de la Institución son adecuadas para recibir a 600 alumnos hasta 3ro de Bachillerato, es por esto que solo es necesario en los años 5 y 6 realizar la construcción de una pared para dividir un aula, que al momento es utilizada como un aula múltiple y la compra de 30 pupitres, pizarrón, muebles en cada año para adecuar las nuevas aulas.

Cuadro # 24

COMPRA DE ACTIVOS

Compra de Activos						
Construccion de 1 pared para division de aulas	-	-	-	-	3.500	-
Compra de 60 pupitres. 30 Por aula	-	-	-	-	1.110	1.110
Compra de 2 pizarrones Tiza Líquida	-	-	-	-	180	180
Compra de Muebles para 2 aulas	-	-	-	-	450	450
					5.240	1.740
DEPRECIACION					524	524
Construccion de 1 pared para division de aulas					3.500	3.500
Compra de 60 pupitres. 30 Por aula					1.110	1.110
Compra de 2 pizarrones Tiza Líquida					180	180
Compra de Muebles para 2 aulas					450	450
					5.240	5.240

Fuente: Investigación realizada..
Elaborado por: Gabriela Giraldo

- Actualmente el Centro Educativo Planeta Azul cuenta con 28 empleados entre personal docente y administrativo, la proyección de sueldos se ha realizado con un incremento de personal de un docente y una persona para el área administrativa en el primer año lo que da un total de 30 empleados, en el segundo año se incrementarían cuatro docentes, dando un total de 34, en el tercer año se contratará un Contador de planta, y una Colectora para el área administrativa y siete docentes lo que nos da un total de 43 empleados, en el cuarto año se incrementan siete empleados, uno para el área administrativa y seis docentes, terminando el año con 50 empleados, en el quinto año el

personal aumenta a 54 empleados con el incremento de cuatro docentes, y finalmente en el sexto año se incrementa un administrativo y cuatro docentes dándonos un total de 59 empleados. Los cuales pueden cubrir con las necesidades de los alumnos.

Se ha tomado como Sueldo Básico Unificado partiendo del valor actual un incremento anual equivalente a la inflación proyectada.

Cuadro # 25

PROYECCION SUELDOS Y SALARIOS MAS BENEFICIOS DE LEY

	Total año 2012	Total año 2013	Total año 2014	Total año 2015	Total año 2016	Total año 2017	Total año 2018
SBU		\$ 318,00	\$ 331,67	\$ 346,73	\$ 361,75	\$ 377,55	\$ 394,09
Numero de empleados	28	30	34	43	50	54	59
Sueldos y Salarios	158.299,76	188.954,04	215.559,06	267.876,28	331.832,53	371.545,64	399.819,33
Decimo Tercer Sueldo	10.675,47	15.076,17	17.963,26	22.323,02	27.652,71	30.962,14	33.318,28
Decimo Cuarto Sueldo	5.918,67	9.540,00	11.276,92	14.909,48	18.087,27	20.387,90	23.251,35
Aporte Patronal	19.233,42	21.981,05	26.190,43	32.546,97	40.317,65	45.142,79	48.578,05
Fondo de Reserva	9.427,06	4.709,42	6.337,44	7.265,05	9.398,16	12.036,01	14.112,27
TOTAL SUELDOS +BENEFICIOS	203.554,38	240.260,68	277.327,10	344.920,81	427.288,33	480.074,49	519.079,28

Fuente: Investigación realizada..
Elaborado por: Gabriela Giraldo

- Se ha realizado una proyección de gastos basada en la inflación anual proyectada en los que además de contener todos los gastos administrativos y de ventas en los que se incurren se incluyen la compra de activos fijos ya mencionada, los sueldos y salarios con todos los beneficios de ley y el valor del Plan de Marketing propuesto.

Cuadro # 26**PROYECCION DE GASTOS**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	221.940,44	231.092,92	241.352,86	253.182,27	264.984,26	283.021,87	292.772,00
Sueldos y Salarios + beneficios	203.554,38	240.260,68	277.327,10	344.920,81	427.288,33	480.074,49	519.079,28
Plan de Marketing	-	5.000,00	4.220,00	4.220,00	4.220,00	4.220,00	4.220,00
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	425.494,82	476.353,60	522.899,96	602.323,08	696.492,60	767.316,36	816.071,28

Fuente: Investigación realizada..

Elaborado por: Gabriela Giraldo

- Se ha planteado un incremento anual de alumnos equivalente al 13% en el primer año, 14% en el segundo año, 15% en el tercer año, 28% en el cuarto año, 20% en el quinto año y 24% en el sexto año, limitándonos a recibir 600 alumnos hasta 3ro de Bachillerato ya que la capacidad instalada de la Institución es para esa cantidad de alumnos, lo cual es un numero aceptable para los dueños de la institución. Este incremento se ha basado en que actualmente algunas instituciones educativas han cerrado entre ellas el Colegio Nuevo Mundo el cual contaba con 400 alumnos, este colegio está ubicado cerca al Centro Educativo Planeta Azul, y el objetivo es captar la mayor cantidad de alumnos que salieron de ese colegio, los cuales hasta el momento ya han ido a averiguar para matricular a sus hijos en Planeta Azul, así como también incrementar el número de alumnos provenientes de los conjuntos habitacionales cercanos a la institución.
- Se propone como estrategia de precios otorgar un 50% de beca en el pago de la pensión mensual al 3er hermano que ingrese a la institución, según los estudios realizados se ha identificado que apropiadamente el 1% de los alumnos es 3er hermano por lo tanto puede acceder a la media beca, esto también se ha tomado

en cuenta al momento de hacer la proyección de ingresos, ya que el número de alumnos que asisten a la institución sería diferente al número de alumnos que pagan los valores completos de pensión.

- Para la proyección de ingresos además de tomar en cuenta el incremento de alumnos también es imperativo considerar que el Ministerio de Educación ha planteado nuevas regulaciones en cuanto a los costos que las instituciones educativas están autorizadas a cobrar, en años anteriores se podía cobrar además de la pensión y matrícula autorizada, el servicio de Departamento médico y psicológico, pero para el nuevo año lectivo los únicos valores autorizados a cobrar son matrícula y pensión mensual, esto con un incremento de un 5% de a la pensión actual cada dos años³⁸, lo que limita de una manera muy importante a los ingresos de las instituciones educativas. El cobro de la matrícula se considera el 25% de la pensión autorizada, este es un valor que se lo cobra anualmente a cada niño, pero para el cálculo de los ingresos mensuales se lo ha repartido en los 10 meses de año escolar, teniendo como resultado el siguiente cuadro.

Cuadro # 27

PROYECCION DE LA DEMANDA

Proyeccion Demanda	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
Incremento %		13,0%	14%	15%	18%	20%	24%
		1,13	1,14	1,15	1,18	1,2	1,24
Incremento # de Alumnos		30	37	45	62	81	115
Descuentos por hermanos 3		1,0	1,5	1,5	2,0	2,5	3,0
# de Alumnos	231	261	298	342	404	485	600
Total alumnos que pagan considerando becas por hermanos	231	260	296	341	402	482	597
Ingreso x niño mensual	188,14	182,86	182,86	192,00	192,00	201,60	201,60
Ingreso x niño año lectivo	1.881,41	1.828,58	1.828,58	1.920,00	1.920,00	2.016,00	2.016,00
Ingreso Total Anual	434.605,77	475.484,36	541.393,88	654.165,11	771.473,23	971.854,67	1.203.347,60

Fuente: Investigación realizada..

Elaborado por: Gabriela Giraldo

³⁸ MINISTERIO DE EDUCACIÓN, Reglamento a Ley Orgánica de Educación Intercultural.

Cuadro # 28**INGRESO ANUAL POR ALUMNO**

Ingresos \$	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
Matricula	\$ 101,00	\$ 10,10	\$ 127,58	\$ 12,76	\$ 127,58	\$ 12,76	\$ 133,95	\$ 13,40	\$ 133,95	\$ 13,40	\$ 140,65	\$ 14,07	\$ 140,65	\$ 14,07
Gastos anuales	\$ 160,41	\$ 16,04	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pension		\$ 162,00		\$ 170,10		\$ 170,10		\$ 178,61		\$ 178,61		\$ 187,54		\$ 187,54
Total		\$ 188,14		\$ 182,86		\$ 182,86		\$ 192,00		\$ 192,00		\$ 201,60		\$ 201,60

Fuente: Investigación realizada..
Elaborado por: Gabriela Giraldo

Después de realizar cada uno de los análisis y proyecciones arriba mencionadas se ha logrado determinar la situación propuesta de todo el proyecto.

En el cuadro podemos observar que el resultado del primer año arroja una pérdida de -\$1152,67, esto debido a que es necesario incrementar personal, y los ingresos por alumno disminuyen (ver cuadro #28).

Cuadro # 29**SITUACIÓN ACTUAL VS SITUACIÓN PROPUESTA**

ESTADO DE RESULTADOS	Situación Actual	Situación Propuesta	2014		2015		2016		2017		2018	
	2012 Año 0	2013 Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6					
Ventas	434.605,77	475.484,36	541.393,88	654.165,11	771.473,23	971.854,67	1.203.347,60					
Gastos Operacionales	425.494,82	476.360,10	522.907,69	602.332,37	696.504,03	767.330,67	816.069,60					
Utilidad operacional	9.110,95	875,74	18.486,19	51.832,75	74.969,20	204.524,00	387.278,00					
Utilidad antes de Participacion Trabajadores	9.110,95	875,74	18.486,19	51.832,75	74.969,20	204.524,00	387.278,00					
15 % Participación Trabajadores	1.366,64		2.772,93	7.774,91	11.245,38	30.678,60	58.091,70					
Utilidad antes de impuestos	7.744,30	875,74	15.713,26	44.057,83	63.723,82	173.845,40	329.186,30					
Impuestos			3.456,92	9.692,72	14.019,24	38.245,99	72.420,99					
Utilidad Neta	7.744,30	875,74	12.256,35	34.365,11	49.704,58	135.599,41	256.765,31					

Fuente: Investigación realizada..
Elaborado por: Gabriela Giraldo

A pesar de que tenemos pérdida en el primer año después de aplicar las propuestas de Marketing, si estas no se aplicarían tendríamos los siguientes resultados.

Cuadro # 30**RESULTADO CON Y SIN PROPUESTA AÑO 1**

	Situación Con propuesta	Situación Sin estrategias
ESTADO DE RESULTADOS	2013 Año 1	2013 Año 1
Ventas	475.484,36	422.400,83
Gastos Operacionales	476.360,10	476.360,10
Utilidad operacional	- 875,74	- 53.959,27
Gastos No Deducibles		-
Utilidad antes de Participacion Trabajadores	- 875,74	- 53.959,27
15 % Participación Trabajadores		
Utilidad antes de impuestos	- 875,74	- 53.959,27
Impuestos		
Utilidad Neta	- 875,74	- 53.959,27

Fuente: Investigación realizada..
Elaborado por: Gabriela Giraldo

5.2 CALCULO DEL VAN Y TIR

Para realizar el cálculo del VAN se han tomado la siguiente información;

Cuadro # 31**FLUJO PROYECTADO**

	Situación Actual	Situación Propuesta					
ESTADO DE RESULTADOS	2012 Año 0	2013 Año 1	2014 Año 2	2015 Año 3	2016 Año 4	2017 Año 5	2018 Año 6
Ventas	434.605,77	475.484,36	541.393,88	654.165,11	771.473,23	971.854,67	1.203.347,60
Gastos Operacionales	425.494,82	476.360,10	522.907,69	602.332,37	696.504,03	767.330,67	816.069,60
Utilidad operacional	9.110,95	- 875,74	18.486,19	51.832,75	74.969,20	204.524,00	387.278,00
Utilidad antes de Participacion Trabajadores	9.110,95	- 875,74	18.486,19	51.832,75	74.969,20	204.524,00	387.278,00
15 % Participación Trabajadores	1.366,64		2.772,93	7.774,91	11.245,38	30.678,60	58.091,70
Utilidad antes de impuestos	7.744,30	- 875,74	15.713,26	44.057,83	63.723,82	173.845,40	329.186,30
Impuestos			3.456,92	9.692,72	14.019,24	38.245,99	72.420,99
Utilidad Neta	7.744,30	- 875,74	12.256,35	34.365,11	49.704,58	135.599,41	256.765,31
Flujo		-\$ 875,74	\$ 18.486,19	\$ 45.602,90	\$ 57.501,57	\$ 179.259,38	\$ 318.353,41

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Gabriela Giraldo

$$\text{VAN} = \$ 453.422,83$$

La tasa de descuento que se tomo es el 6,20% , este valor es el que se obtendría por intereses si en lugar de realizar las estrategias propuestas se invierte este dinero en una entidad bancaria a largo plazo, es decir el costo de oportunidad.

El resultado del VAN nos arroja el valor que actualmente tiene el negocio.

$$\text{TIR} = 96\%$$

La Tasa Interna de Retorno es de 96%, por lo tanto podemos decir que el proyecto es bastante rentable y supera totalmente a, interés que los accionistas podrían obtener en cualquier entidad bancaria. El periodo de recuperación de la inversión es de 2,96 años.

5.3 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Para realizar el análisis de sensibilidad se han tomado en cuenta tres escenarios, el escenario normal, incrementando el primer año el 13% y el segundo año el 14% lo que nos arroja -\$875,74 y \$ 12256,35 respectivamente, el escenario dos se realizó

con un incremento de alumnos del 8% en el año 1 y del 10% en el año 2, lo que nos da como resultado -\$21995,78 y -\$ 606,32 respectivamente y en el escenario tres se toma un incremento del 5% en el primer año y el 7% en el segundo año teniendo como resultado en cada uno -\$34667,81 y -\$14925,71 respectivamente. Por lo tanto todas las estrategias propuesta van enfocadas a atraer el porcentaje de alumnos establecidos en la proyección como un mínimo, y si es posible mucho más.

Cuadro # 32

PROYECCION DE LA DEMANDA CON DIFERENTES ESCENARIOS

Proyeccion Demanda	2012		Situación 1		Situación 2		Situación 3	
	Año 0	Año 1	Año 1	Año 2	Año 1	Año 2	Año 1	Año 2
	incremento %		13%	14%	8%	10%	5%	7%
Incremento # de Alumnos		1,13	1,14	1,08	1,10	1,05	1,07	
# de Alumnos	231	261	297,57	249	287	243	279	
Total alumnos que pagan considerando becas por hermanos	231	260	296,07	248,48	285,63	241,55	277,80	
Ingreso x niño mensual	188,14	182,86	182,86	182,86	182,86	182,86	182,86	
Ingreso x niño año lectivo	1.881,41	1.828,58	1.828,58	1.828,58	1.828,58	1.828,58	1.828,58	
Ingreso Total Anual	434.605,77	475.484,36	541.393,88	454.364,32	522.301,36	441.692,29	507.981,98	

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Gabriela Giraldo

Cuadro # 33

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

ESTADO DE RESULTADOS	Situación 1		Situación 2		Situación 3	
	2013	2014	2013	2014	2013	2013
	Año 1	Año 2	Año 1	Año 2	Año 1	Año 2
Ventas	475.484,36	541.393,88	454.364,32	522.301,36	454.364,32	507.981,98
Gastos Operacionales	476.360,10	522.907,69	476.360,10	522.907,69	476.360,10	522.907,69
Utilidad operacional	- 875,74	18.486,19	- 21.995,78	- 606,32	- 21.995,78	- 14.925,71
Gastos No Deducibles	-	-	-	-	-	-
Utilidad antes de Part Trabajadores	- 875,74	18.486,19	- 21.995,78	- 606,32	- 21.995,78	- 14.925,71
15 % Participación Trabajadores		2.772,93				
Utilidad antes de impuestos	- 875,74	15.713,26	- 21.995,78	- 606,32	- 21.995,78	- 14.925,71
Impuestos		3.456,92				
Utilidad Neta	- 875,74	12.256,35	- 21.995,78	- 606,32	- 21.995,78	- 14.925,71

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Gabriela Giraldo

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- El Centro Educativo Planeta Azul, es una institución con 20 años de trayectoria la cual ha ido creciendo paso a paso gracias al trabajo dedicado de sus dueños y autoridades, es una de las primeras instituciones que implemento la metodología de enseñanza ABEKA BOOK desde el año 1994, lo cual le ha brindado una de sus principales fortalezas, diferenciación y una ventaja competitiva frente a la competencia. Actualmente el Marketing ha incursionado en todos los ámbitos de negocio, incluyendo a la educación, por lo cual es muy importante aplicarlas de manera correcta para poder obtener los mejores resultados.
- El nuevo Reglamento a la Ley Organiza de Educación Intercultural (LOEI) que ha entrado en vigencia a nivel nacional, pone muchos retos a las instituciones educativas particulares, y son pocas las que lograran cumplir con todas las exigencias, pero esto es una oportunidad para Planeta Azul, ya que siempre ha trabajado basándose en estándares de calidad, lo cual facilita que ahora se alcancen los requerimientos propuestos por el Ministerio de Educación.

- La aplicación de las estrategias de marketing le permitirán al Centro Educativo Planeta Azul, incrementar el índice de fidelización de sus clientes actuales, atraer nuevos clientes y hacer conocer a Planeta Azul en el mercado educativo, exteriorizando los alcances y logros que se han obtenido y se siguen obteniendo al pasar del tiempo, de esta manera la Institución no solamente será reconocida por sus clientes sino también por la sociedad, es decir lograr un posicionamiento.

- La investigación de mercados realizada consistió principalmente en conocer el nivel de satisfacción del cliente actual, mediante encuestas, entrevistas y focus group, para poder identificar las fortalezas que son percibidas por parte de los padres de familia de la Institución, así como también de los docentes y alumnos. Partiendo de esto se pudo determinar cuáles serían las estrategias más apropiadas para llegar de manera asertiva a los padres de familia, también se realizó un focus group a padres de familia que podrían ser posibles clientes, y partiendo de estos resultados se planearon cada una de las estrategias para las cuatro P's, Producto, Precio, Plaza y Promoción.

- Después de aplicar las estrategias se presenta un escenario muy rentable, con una rápida recuperación de la inversión, por lo tanto se debe ejecutar lo

propuesto en el próximo año lectivo para poder obtener los resultados requeridos.

6.2 RECOMENDACIONES

- Basándonos en el análisis realizado se recomienda totalmente la implementación de cada una de las estrategias propuestas ya que a pesar de que en el primer año después de aplicar las estrategias hay una pérdida, esta es recuperada en el segundo año y se evidencia un crecimiento año a año el cual será sostenido a largo plazo.
- Se recomienda mantener la metodología utilizada ya que es el principal diferenciador y fortaleza identificada por los padres de familia, esto hay que alimentarlo con una buena comunicación interna y externa, aplicando las estrategias de fidelización, para que se logre mantener a los estudiantes a lo largo de toda su vida estudiantil y por medio de las estrategias de publicidad lograr atraer a nuevos alumnos quienes busquen a Planeta Azul por su calidad de enseñanza.

- Sugiero que se realicen anualmente encuestas de satisfacción para poder conocer cómo se sienten los niños y padres de familia en la institución y así poder identificar a tiempo cualquier inconveniente para poder tomar las acciones necesarias y corregirlos para mantener el nivel de calidad tanto en educación y en servicio que siempre se ha brindado.

- Se recomienda socializar la filosofía empresarial del Centro Educativo Planeta Azul con todos los miembros de la comunidad educativa, esto para que cada uno de sus integrantes conozca que todo el trabajo realizado tiene una misión, visión, objetivos y valores institucionales.

- Partiendo de esta socialización todos conocerán hacia donde apunta la institución y la importancia de la participación de cada uno de los integrantes de la comunidad educativa, alumnos, docentes, autoridades, padres de familia y ex alumnos.

BIBLIOGRAFÍA

1. JUAN MANUEL MANES (2005). *Marketing para Instituciones Educativas*, Ediciones Granica S.A.
2. PHILIP KOTLER. *Dirección de Mercadotecnia*, Pearson Educación, Octava Edición.
3. MICHAEL PORTER, GRAY AMSTRONG. *Fundamentos de Marketing*, Sexta Edición.
4. JEAN JACQUES LAMBIN, *Marketing Estratégico*, Editorial McGraw Hill, Cuarta Edición.
5. FERNANDO E MARTINEZ DIAS (2001). *Introducción al marketing Educativo*.
6. MANUERA ALEMAN JOSE L. (2007). *Estrategias de Marketing*. España: Esic.
7. ROSS WETERFIELD JORDAN. (2006). *Fundamentos de finanzas corporativas*. McGraw Hill, 7ma edición.
8. MINISTERIO DE EDUCACIÓN.
9. <http://www.marketing-xxi.com/la-cadena-de-valor-en-el-marketing-estrategico-2.htm>
10. <http://www.marketing-xxi.com/marketing-mix-9.htm>
11. <http://www.editum.org/Marketing-para-instituciones-educativas-p-1371.html>.
12. <http://www.slideshare.net/cmassuh/el-marketing-en-la-gestin-de-calidad-educativa-de-la-unidad-educativa-claretiana-y-propuesta-de-un-plan-estratgico-educativo>

ANEXOS



Encuesta a padres de familia o representantes legales de los estudiantes del
Centro Educativo "Planeta Azul"

En esta encuesta no necesita señalar su nombre, la información es confidencial y nos permitirá evaluar y mejorar nuestros servicios.

Por favor marque con una X en el casillero que mejor represente su apreciación en las áreas detalladas. Sus respuestas deben ser veraces y deberán ser entregadas al día siguiente de su envío.

Gracias por su participación

A AREA ADMINISTRATIVA

1 Cómo califica el trabajo de:

	Excelente	Bueno	Necesita Mejorar
Directora			
Coordinadora de Inicial a 3ro de Básica			
Coordinadora de 4to a 8vo de Básica			
Doctora Médica			
Doctora Psicóloga			
Secretaria			

2 Cómo califica la actitud del personal que trabaja en la Institución

	Muy Respetuosa	Respetuosa	Necesita Mejorar
Directora			
Coordinadora			
Doctora Médica			
Doctora Psicóloga			
Secretaria			
Personal de Servicio			
Guardias			
Atencion del Bar			
Transporte			

3 Cómo califica el servicio de: Califique unicamente los servicios que ha utilizado.

	Muy conforme	Conforme	Necesita Mejorar
Bar			
Transporte			
Dep. Médico			
Dep. Psicológico			

4 Está conforme con el seguimiento realizado por el Dep. Psicológico

Muy Conforme	
Conforme	
Necesita Mejora	

5 Le interesaría que existan actividades Extracurriculares

Seleccione una

Si		Deportivas	Fútbol
			Básquet
			Volley
		Artísticas	Música
			Pintura
			Artes dramáticas
No			

6 La Institución envía comunicaciones y circulares oportunamente

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

7 Recibe comunicaciones por parte de los profesores o autoridades con respecto a:

	Siempre	Casi siempre	Nunca
Actividades a desempeñar en el año lectivo			
Rendimiento académico de sus hijos			
Eventos realizados en la Institución			
Actividades culturales			
Actividades deportivas			
Salidas pedagógicas			
Escuela para Padres			

8 Cómo califica usted la accesibilidad que tiene con:

	Muy buena	Buena	Necesita Mejorar
Dirección			
Coordinación			
Dep. Psicológico			
Maestro Tutor			
Maestro de Inglés			
Maestro de Francés			
Maestro de Música			
Maestro Educ. Física			

9 En la Institución resuelven los conflictos basandose en el Código de Convivencia Institucional mediante diálogo y negociación

Siempre	
Aveces	
Nunca	

10 Cómo prefiere que la Institución se comunique con usted: Complete la opción / opciones seleccionadas:

		Detalle
Correo Electrónico		
Via Telefónica		
Forma escrita en el diario escolar/Circulares		

B INFRAESTRUCTURA

1 Qué tan satisfecho se encuentra con las instalaciones de la Institución

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Nada satisfecho	

2 Las aulas son adecuadas en función al número de estudiantes

Muy adecuados	
Adecuados	
Inadecuados	

3 Cómo considera usted

	Muy apropiadas	Apropiadas	Necesita Mejorar
Área verde			
Canchas deportivas			
Baterías sanitarias			
Aulas			
Oficinas			
Biblioteca			
Aula de cómputo			
Aula múltiple			

4 Cómo califica el estado de cuidado y mantenimiento de:

	Muy bueno	Bueno	Necesita Mejorar
Canchas			
Jardines			
Baterías sanitarias			
Aulas			
Biblioteca			
Oficinas			
Bar			

5 Considera que las instalaciones de la Institución son seguras, cuentan con:

	Muy seguras	Seguras	Inseguras
Cerramiento			
Extintores			
Salidas suficientes			
Buenas instalaciones eléctricas			
Señalética			

C ASPECTO PEDAGÓGICO

1 MAESTRO TUTOR:

a Cómo califica

	Excelente	Bueno	Necesita mejorar
La organización y orden dentro del aula			
El trato al estudiante			
El desempeño del profesor frente a los problemas que se presentan en el aula			
Cordialidad y relaciones humanas			
Imagen personal			
Puntualidad y asistencia			
Interrelacion Profesor-Alumno			
Paciencia			

b Considera que el maestro tutor tiene dominio en las areas en que enseña

Muy bueno	
Bueno	
Necesita Mejorar	

2 MAESTROS ESPECIALES

a Cómo calificaría usted el desempeño de:

	Excelente	Bueno	Necesita mejorar
Inglés			
Francés			
Música			
Educ. Física			
Matemática			
Lengua y Literatura			
Ciencias Sociales			
Ciencias Naturales			

b Cómo califica los aprendizajes alcanzados por su representado en las areas básicas:

Sólo responde Educación Inicial

	Excelente	Bueno	Necesita mejorar
Área Motriz			
Área Cognitiva			
Área Socio-afectiva			
Área Lenguaje			
Área de Inglés			

Sólo responde: Primer año de educación básica o preparatoria

	Excelente	Bueno	Necesita mejorar
Desarrollo personal y social			
Conocimiento del medio natural y cultural			
Comunicación verbal y no verbal			
Área de Inglés			

Sólo responde: 2do a 8vo año de Básica

	Excelente	Bueno	Necesita mejorar
Lengua y Literatura			
Matemática			
Estudios Sociales			
Ciencias Naturales			
Entorno Natural y Social (2do y 3ro)			
Inglés			
Francés			
Música			
Educ. Física			

3 Cómo califica usted el manejo de la disciplina en la institución

Excelente	
Muy buena	
Necesita Mejorar	

4 Cree usted que la Institución ha influido en su representante en:

	Mucho	Algo	Necesita mejorar
Responsabilidad con sus tareas escolares			
Solidaridad y cooperación con sus compañeros y compañeras			
Interés en participar en actividades de la escuela			
Manifiesta respeto hacia los adultos y compañeros			
Cooperación en las tareas del hogar			
Cuidado del medio ambiente			
Hábito Lector en casa			

C SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

1 A su representado le gusta permanecer en la Institución Educativa

Le gusta mucho	
Le gusta	
No le gusta	

2 Cómo califica en general la calidad educativa que brinda la Institución

Excelente	
Muy buena	
Necesita Mejorar	

3 Como representante, cómo califica su grado de colaboración hacia la institución

Excelente	
Muy bueno	
Necesita Mejorar	

4 Cómo califica la información publicada en la Página Web: www.planetaazul.edu.ec

Excelente	
Muy buena	
Necesita Mejorar	

5 Cómo califica los proyectos que se desarrollan en la Institución

	Muy bueno	Bueno	Necesita Mejorar
Radio Planeta Azul (Primera radio en línea) www.planetaazul.edu.ec			
Escribamos un cuento			
Cálculo mental			
Jornada de Lectura			

6 Recomendaría la Institución a otros padres de familia

SI	
NO	

Por qué _____

7 Qué considera usted que tiene el Centro Educativo "Planeta Azul" que no tienen las otras Instituciones Educativas?

8 Qué considera usted que se debe mejorar inmediatamente?

SUGERENCIAS Y / O FELICITACIONES

Le agradecemos y valoramos sus opiniones y / o sugerencias.

Por favor no olvide entregar en un sobre cerrado al tutor de su representado.
Muchas gracias