

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN**

## 1. RESEÑA HISTÓRICA

**Gráfico 1.1 Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco”**



**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

El Dr. Milton Ubidia con el propósito de contribuir al mejoramiento y la superación de los niños, niñas y jóvenes del Cantón Rumiñahui mediante la educación, organiza un nuevo proyecto denominado Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco”.

El 9 de octubre de 1975, la Dirección Provincial de Educación de Pichincha autoriza la creación de la institución según el Acuerdo Ministerial No.09 TSP.

La Unidad Educativa nació con la siguiente oferta: Jardín de Infantes hasta Sexto Grado; en un principio funcionó en el horario vespertino.

El 18 de agosto de 1983, la Dirección Provincial de Educación de Pichincha autoriza el funcionamiento del colegio de derecho privado según Acuerdo Ministerial No.1391, con la oferta de Ciclo Básico en horario vespertino, a partir del año lectivo 1983-1984.

El 21 de agosto de 1986, la Dirección Provincial de Educación de Pichincha autoriza el funcionamiento del Ciclo Diversificado del Bachillerato en Ciencias, especializaciones Físico-Matemáticas y Químico-Biológicas en horario vespertino, partir del año lectivo 1986-1987, según Resolución Ministerial No.378.

El 23 de septiembre de 1988, la Dirección Provincial de Educación de Pichincha autoriza la incorporación del Bachillerato en Ciencias, especialización Sociales en horario vespertino, a partir del año lectivo 1988-1989, según Resolución Ministerial No.88.

El 4 de marzo de 1994, la Dirección Provincial de Educación de Pichincha autoriza la incorporación del Bachillerato en Ciencias, especialización Informática, jornada vespertina, a partir del año lectivo 1993-1994, según Resolución Ministerial No.216.

El 3 de febrero de 1994, la Superintendencia de Compañías del Ecuador otorga la escritura pública de la Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” Sociedad Anónima, con domicilio en Sangolquí, Cantón Rumiñahui, provincia de Pichincha; con un capital autorizado de catorce millones de sucres (\$14000000) y suscrito de siete millones de sucres (\$7000000), dividido en 7000 acciones ordinarias y normativas de un mil sucres (\$1000) cada una, de conformidad constantes en la referida escritura pública.

**Tabla 1.1 Integración del Capital de la Empresa**

<b>Nombre de los Accionistas</b>	<b>Capital Suscrito</b>	<b>Capital Pagado</b>	<b>Capital a Pagarse</b>	<b>Número de Acciones</b>
	<b>(En sucres)</b>	<b>Numerario</b>	<b>Numerario</b>	
Milton Ubidia	1000000	500000	500000	1000
Wilfrido Carrera	1000000	500000	500000	1000
Eduardo Haro	1000000	500000	500000	1000
Gerardo Alcocer	1000000	500000	500000	1000
María Eugenia Sosa	1000000	500000	500000	1000
Consuelo Sosa	1000000	500000	500000	1000
Rosa Black	1000000	500000	500000	1000
<b>Total</b>	<b>7000000</b>	<b>3500000</b>	<b>3500000</b>	<b>7000</b>

**Fuente: Superintendencia de Compañías, Resolución No.94.1.1.1, 1994**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

El 21 de abril de 1999, la Dirección Provincial de Educación de Pichincha autoriza la innovación curricular consistente en la división del Ciclo Diversificado de las especialidades Físico-Matemáticas, Químico-Biológicas y Sociales en los niveles: Propedéutico en Ciencias Básicas conformado por Cuarto y Quinto Curso, y el nivel de especialización que corresponde al Sexto Curso, a partir del año lectivo 1999-2000, en jornada matutina, según Resolución Ministerial No.604.

El 9 de junio de 1999, la Dirección Provincial de Educación de Pichincha reconoce que la institución es una unidad educativa integrada con los niveles educativos Pre-Primario, Primario y Medio, según Resolución Ministerial No.446.

El 11 de septiembre de 2001, la Dirección Provincial de Educación de Pichincha autoriza la reforma del Bachillerato en Ciencias, especialización Informática, en Bachillerato Técnico en Comercio y Administración, especialización Informática, a partir del año lectivo 2000-2001 en jornada matutina, según Resolución Ministerial No. 1104.

El 21 de febrero de 2006, la Dirección Provincial de Educación de Pichincha aprueba el Proyecto de Innovación Curricular al Pénsum de Estudios al Ciclo Básico, mismo que se denomina Proyecto Educativo para la Práctica de Valores y Desarrollo del Pensamiento, a partir del año lectivo 2005-2006, según Resolución Ministerial No.015.

La Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” actualiza su pensum de estudios, realiza reformas y mejora su oferta académica, razones por las cuales actualmente busca la aprobación del Bachillerato Técnico en Gestión Administrativa y Contable, especialización Contabilidad y Administración, y el Bachillerato Técnico en Turismo, especialización Información y Comercialización Turística, basados en el Acuerdo Ministerial No.3425, del 7 de agosto de 2004, en el cual el Ministerio de Educación y Cultura pone a disposición de los establecimientos de educación media la nueva estructura del Bachillerato Técnico con 26 especialidades profesionales.

## **2. GIRO DEL NEGOCIO**

### **2.1 NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN**

Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco”

### **2.2 TIPO DE EMPRESA**

Empresa de servicios, compañía anónima con fines de lucro.

## **2.3 ACTIVIDAD ECONÓMICA**

Educación Pre-Básica

Educación Básica

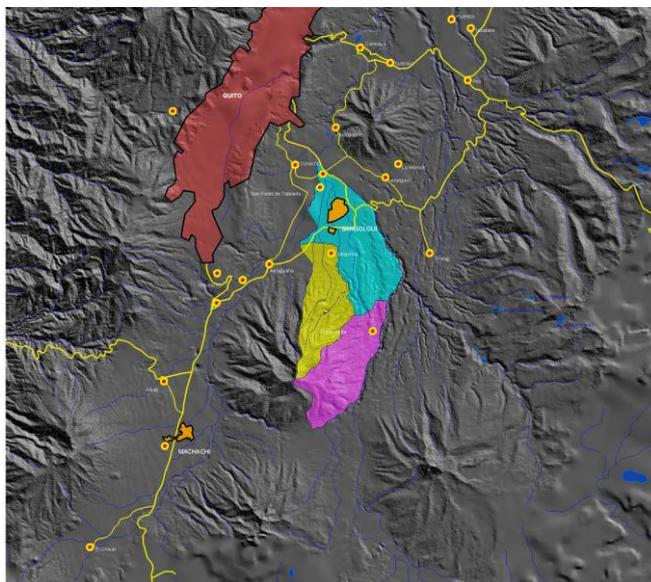
Educación Media

Educación Bachillerato

## **2.4 UBICACIÓN FÍSICA**

- PROVINCIA: Pichincha
- CANTÓN: Rumiñahui
- PARROQUIA: Sangolquí
- DIRECCIÓN: Av. Luis Cordero No.13-78
- TELÉFONO: 2337-682
- TELEFAX: 2330-976
- APARTADO POSTAL: 1723254
- CORREO ELECTRÓNICO: [dariofigueroalarco@yahoo.com](mailto:dariofigueroalarco@yahoo.com)

**Gráfico 1.2 Mapa Político del Cantón Rumiñahui**



**Fuente: Plan General de Desarrollo de Pichincha, 2002-2022**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 1.3 Croquis de Ubicación de la Institución**



**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

## 2.5 INFRAESTRUCTURA



**Infraestructura Pedagógica**



**Departamento Médico**



**Centro de Salud Mental Comunitario**



**Laboratorio de Química y Física**



**Laboratorio de Computación**



**Sala de Audiovisuales**



**Taller de Arte**



**Cancha de Uso Múltiple**



**Cancha de Indor Fútbol**



**Juegos Recreativos**

## **2.6 EDUCACIÓN Y FORMACIÓN INTEGRAL**

La institución educa en democracia y libertad a los niños, niñas y jóvenes estudiantes, logrando una disciplina consciente, la cual se basa en la ética, el respeto y la cortesía.

- Educación activa e integral.
- Educación basada en psicología del aprendizaje.
- Nivel académico de carácter pragmático-filosófico.
- Modelo del diálogo participativo.

- Enfoque constructivista del negocio.
- Mediación pedagógica.
- Incorporación de significados valiosos que permitan a los sujetos adaptarse a la realidad y transformarla.
- Evaluación diagnóstica, formativa y sumativa.
- Propuesta inclusiva que tiende a agotar todas las posibilidades académicas y administrativas.
- Relación teoría-práctica, que constituye la principal fuente de aprendizaje.

## **2.7 METODOLOGÍAS MODERNAS**

La institución cuenta con una propuesta curricular flexible, que permite incorporar nuevos temas y reformas en función a las necesidades de la demanda.

- Educación personalizada.
- Desarrollo de las inteligencias múltiples.
- Material didáctico idóneo.
- Talleres para Padres.
- Procesos de enseñanza-aprendizaje en desenvolvimiento de competencias.
- Inter-aprendizaje activo de Inglés y Francés.

## 2.8 PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

**Cuadro 1.1 Personal Administrativo**

<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	
<b>PUESTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Director General	1
Director Académico	1
Director de Logística y Gestión	1
Directora Actitudinal	1
Director Organizacional	1
Director de Arte y Talento	1
Director de Proyectos	1
Director de Recursos Humanos	1
Médico	1
Sicólogo	1
Secretario	1
Colectora	1
Contadora	1
Conserjes	2
<b>Total</b>	<b>15</b>

Fuente: UEDFL, 2009

Elaborado por: Ana Patricia Parra López

**Cuadro 1.2 Personal Docente**

<b>PERSONAL DOCENTE</b>			
<b>ASIGNATURA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>3ernivel</b>	<b>4tonivel</b>
Biología	2	1	1
Ciencias Naturales	2	1	1
Ciencias Sociales	4	4	
Computación	2	2	
Cultura Física	2	2	
Desarrollo del Pensamiento	1		1
Dibujo	1	1	
Física	1		1
Francés	2	2	
Inglés	5	5	
Química	1	1	
Lenguaje	3	3	
Matemática	4	2	2
Música	1	1	
Pre-Básica	1	1	
Profesores de Grado	2	2	
Trabajo Práctico	1	1	
Valores	1	1	
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>6</b>

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

### 3. MERCADO

**Cuadro 1.3 Segmentación de Mercado**

<b>VARIABLES</b>	<b>CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN</b>	<b>MEDICIÓN HABITANTES ESCOLARES</b>
<u>Geográfica:</u> Cantón Rumiñahui	Sangolquí Cotogchoa Rumipamba	27517 <sup>1</sup>
<u>Demográfica:</u> Edad	De 1 a 4 años De 5 a 9 años De 10 a 14 años De 15 a 19 años	5713 7187 7156 7461

**Fuente: Proyección de la Población, INEC, 2001-2010**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

---

<sup>1</sup> PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN, INEC, Período 2001-2010

**Tabla 1.2**

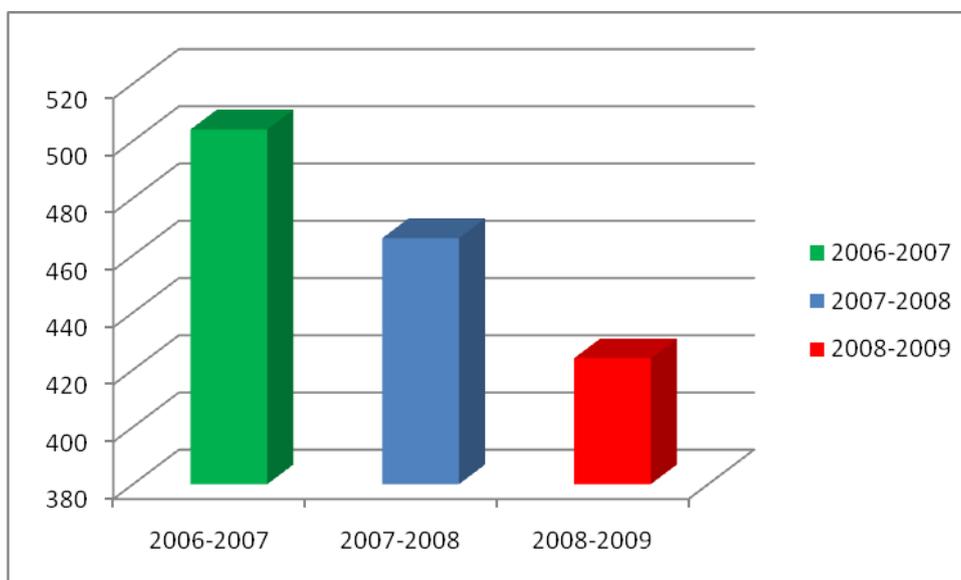
**Alumnos Matriculados 2006-2009**

<b>AÑO LECTIVO</b>	<b>ALUMNOS</b>
2006-2007	504
2007-2008	466
2008-2009	424

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 1.4 Alumnos Matriculados 2006-2009**



**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

La Institución cuenta con 420 alumnos matriculados.

#### 4. SERVICIOS

**Cuadro 1.4 Servicios que ofrece la Institución**

<b>SERVICIOS PRINCIPALES</b>	<b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>
Educación Pre-Básica	Laboratorio de Química
	Laboratorio de Física
	Laboratorio de Computación
	Sala de Audiovisuales
Educación Básica	Taller de Arte
	Departamento Médico
	Centro de Salud Mental Comunitario
Educación Media	Cancha de Uso Múltiple
	Cancha de Indor Fútbol
	Área de Juegos Recreativos
Educación Bachillerato	Almacén de Uniformes y Libros
	Bar
	Centro de Copiado

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro 1.5 Materias de Educación Pre Básica y Básica**

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>EDUCACIÓN BÁSICA</b>		
<b>PRE BÁSICA</b>	<i>1mo.</i>	<i>2do a 7mo.</i>	<i>8vo a 10mo.</i>
Computación	Francés	Ciencias Naturales	Ciencias Naturales
Música	Inglés	Ciencias Sociales	Ciencias Sociales
Trabajo Práctico	Cultura Física	Matemática	Matemática
Juegos	Computación	Lenguaje y Literatura	Lenguaje y Literatura
Cuentos	Dibujo	Francés	Sexología
Videos	Música	Inglés	Desarrollo del Pensamiento
Lúdico	Trabajo Práctico	Desarrollo del Pensamiento	Valores
Diferencia de letras	Matemática Básica	Cultura Física	Física
Diferencia de números	Lenguaje Básico	Computación	Geometría
Escribir su nombre		Dibujo	Biología
Inglés		Música	Trigonometría
		Trabajo Práctico	Química
			Francés
			Inglés
			Cultura Física
			Computación
			Dibujo
			Música

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro 1.6 Materias de Educación Media y Bachillerato**

<b>EDUCACIÓN MEDIA</b>	<b>EDUCACIÓN BACHILLERATO</b>		
<i>4to Curso</i>	<i>5to a 6to. Químico Biólogo</i>	<i>5to a 6to Físico Matemático</i>	<i>5to. A 6to. Ciencias Sociales</i>
Biología	Biología	Educación Ambiental	Educación Ambiental
Química	Educación Ambiental	Química	Sexología
Sexología	Química	Sexología	Ecología
Desarrollo del Pensamiento	Sexología	Cívica	Cívica
Geografía	Laboratorio de Química	Desarrollo del Pensamiento	Desarrollo del Pensamiento
Historia	Anatomía	Geografía	Geografía
Física	Ecología	Realidad Nacional	Realidad Nacional
Geometría	Cívica	Economía	Economía
Matemática	Desarrollo del Pensamiento	Elaboración de Monografías	Elaboración de Monografías
Lenguaje y Literatura	Geografía	Física	Historia del Ecuador
Francés	Realidad Nacional	Geometría	Geopolítica
Inglés	Elaboración de Monografías	Geometría Analítica	Sociología
Cultura Física	Física	Matemática	Sicología Social
Computación	Matemática	Trigonometría	Filosofía
Investigación	Lenguaje y Literatura	Laboratorio de Física	Matemática
	Inglés	Lenguaje y Literatura	Lenguaje y Literatura
	Cultura Física	Inglés	Inglés
	Computación	Cultura Física	Cultura Física
		Computación	Computación
		Dibujo Técnico	

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

## **CAPÍTULO II**

### **ANÁLISIS INTERNO DEL SERVICIO**

## **5. CAPACIDAD EDUCATIVA**

### **5.1 PROPUESTA ACADÉMICA**

#### **5.1.1 Modelo del Diálogo Participativo**

“En el modelo diálogo-participativo el estudiante deja de ser tan solo un receptor convirtiéndose en participante activo de su propio aprendizaje con su respectiva guía pedagógica.

Este modelo propone:

- El intercambio de experiencias y conocimientos entre los que enseñan y los que aprenden.
- Un espacio de inter aprendizaje entre educador-educando o emisor-receptor, el cual consiste en enseñar aprendiendo y aprender enseñando.
- La toma de decisiones a través de la crítica constructiva, el debate y la práctica.
- El aprendizaje significativo se convierte en el proceso de resolución de problemas de acuerdo a las necesidades individuales y colectivas creando sus propios intereses.
- El respeto a la participación individual, aceptando las propuestas.”<sup>2</sup>

#### **5.1.2 Enfoque Constructivista del Aprendizaje**

“La definición constructivista del aprendizaje se sustenta en la participación directa del estudiante como eje principal de la educación, cada estudiante construye sus ideas de aprendizaje, promueve el proceso de aprendizaje en un marco grupal al cual pertenece.

---

<sup>2</sup> **PROPUESTA ACADÉMICA**, Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco”, Junio 2007.

Los principios fundamentales de este enfoque son:

- El estudiante es el corresponsable de su propio proceso de aprendizaje, ya que reconstruye los saberes de su grupo cultural, siendo un sujeto activo, porque manipula, observa, expone, explora e inventa.
- La mentalidad constructiva del estudiante se aplican a competencias y logros, los mismos que poseen contenidos de aprendizaje, en el cual descubre constantemente, los conocimientos enmarcados en un proceso curricular flexible y definido a la vez.
- La función del docente o coordinador académico es acoplar los procesos de construcción del estudiante de una forma organizada, se limita a crear las condiciones de aprendizaje.
- A partir de los aportes constructivistas, se puede mencionar que el proceso de construcción del conocimiento es un proceso de elaboración constante que ayuda a los estudiantes a organizar y transformar la información que reciben y la relacionan con sus conocimientos y experiencias creativas, por lo tanto construir conocimientos nuevos implica cambios en los esquemas de los conocimientos previos que posee el interlocutor.”<sup>3</sup>

### **5.1.3 La Didáctica**

“La didáctica de las nuevas generaciones nos conduce a aprender para enseñar a aprender mejor y más fácil, para el docente es mucho más que un concepto tradicional en el que se persigue solamente ordenar, ajustar y regular la inteligencia.

El aprendizaje significativo se da en primer lugar cuando se parte de situaciones reales poniendo en los procesos de incremento de conocimientos, habilidades, destrezas, competencias, valores y hábitos que pueden ser utilizados en la acción educativa y en la vida diaria.”<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> **PROPUESTA ACADÉMICA**, Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco”, Junio 2007.

<sup>4</sup> **PROPUESTA ACADÉMICA**, Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco”, Junio 2007.

**ANÁLISIS:** De acuerdo a la investigación de campo realizada se determina que el 40% de los docentes se resisten en la aplicación de los modelos de diálogo participativo, enfoque constructivista y la didáctica, aplicando el método tradicional, lo cual impide una implementación adecuada del nuevo modelo académico diseñado a partir del 2007.

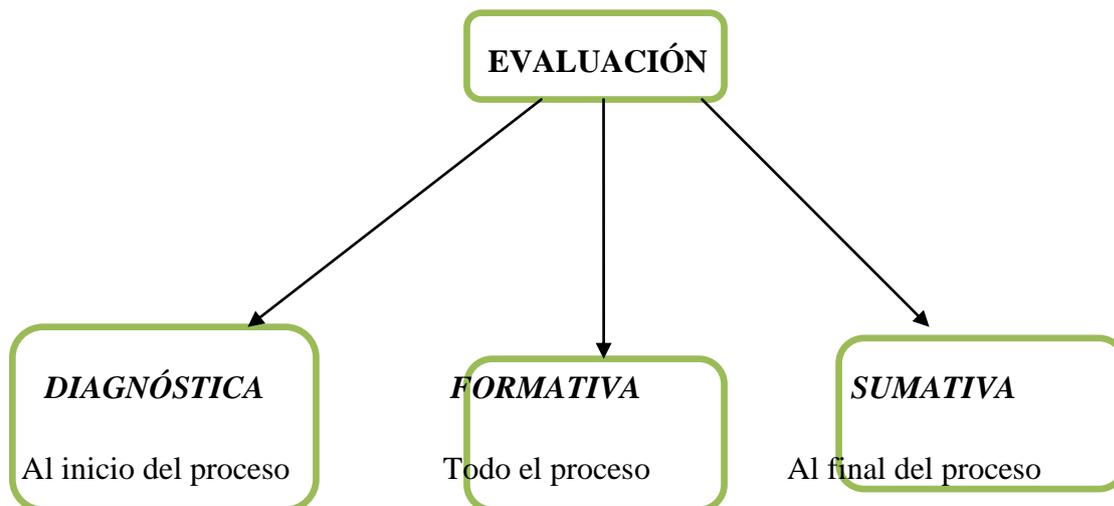
**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La resistencia de los docentes en la implementación del nuevo modelo académico es una debilidad en la institución, ya que impiden cumplir con los objetivos y perfiles propuestos en el modelo y el fortalecer la ventaja competitiva de la empresa.

#### **5.1.4 Mediación Pedagógica**

“La mediación pedagógica es realizada por el docente a través de EVALUACIONES CONSTANTES, para lo cual se necesita de los siguientes materiales de tratamiento:

- Una planificación que parta de los intereses y necesidades de los beneficiarios.
- Las experiencias servirán como fuente de conocimientos para la ciencia que se imparte a los estudiantes.
- Elaborar una propuesta que permita la comprensión de los sujetos en acción, es decir manifestar a través de ejemplos lo que se quiere realizar.
- Posibilitará el debate como confrontación crítica.
- Desarrollará el contenido con estrategias de comunicación.

**Gráfico 2.1 Tipos de Evaluación**



**Fuente: UEDFL, 2007-2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA:** Actividades para identificar el conocimiento previo de los estudiantes.

**EVALUACIÓN FORMATIVA:** Actividades prácticas, grupales e individuales, como: investigaciones. Es un seguimiento sistemático de todo el proceso de la propuesta pedagógica. Esta evaluación es la más importante, ya que se encamina a dar soluciones a problemas, aplica trabajos, innova capacidades de desarrollo y cambios de comportamiento del estudiante.

**EVALUACIÓN SUMATIVA:** Es la verificación de conocimientos y desarrollo de competencias, para realizar la promoción al año siguiente.

Como forma de evaluación y requisito de graduación en sexto curso, los estudiantes realizan proyectos individuales o grupales de acuerdo a la especialidad escogida, dando alternativas de temas para su aplicación por parte de la administración y docentes encargados.”<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> **PROPUESTA ACADÉMICA**, Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco”, Junio 2007.

## LA AUTOEVALUACIÓN

Cada estudiante es capaz de valorar los avances que ha podido alcanzar, como también las dificultades, servirá para una reorganización de ideas y prácticas personales y grupales, dando criterios de solución a las dificultades que encuentre en el aprendizaje.

**Cuadro 2.1 Explicativo de Calificaciones**

<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>PROMEDIO TRES TRIMETRES</b>	<b>EXAMEN SUPLETORIO</b>	<b>PROMEDIO FINAL NECESARIO</b>
44	15		
43	14	10	12
42	14	10	12
41	14	10	12
40	13	10	12
39	13	10	12
38	13	10	12
37	12	12	12
36	12	12	12
35	12	12	12
34	11	12	12
33	11	12	12
32	11	12	12
31	10	14	12
30	10	14	12
24	8	15	12

**Fuente: UEDFL, 2007-2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**ANÁLISIS:** De acuerdo a la investigación de campo se establece que las evaluaciones a los estudiantes son: diagnósticas, formativas, sumativas y constantes, lo que permite que el docente conozca si es necesario repetir los temas, reforzar los conocimientos, continuar con el contenido de las unidades o si es necesario cambiar con el método de enseñanza e incluso utilizar materiales y técnicas que faciliten el entendimiento de los conocimientos en los estudiantes.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** Las evaluaciones que aplican los docentes a los estudiantes son una fortaleza de la institución, ya que parten del diagnóstico de los

conocimientos, las formativas evalúan al ser humano en cada estudiante, y las constantes tienen como objetivo reforzar los conocimientos a tiempo, permitiendo que el estudiante sea promovido al siguiente año de estudio.

## 1.2 PERFIL INSTITUCIONAL<sup>6</sup>

La educación activa y personalizada ha influido en el cambio de comportamiento estudiantil, que se basa en el mejoramiento del servicio a la sociedad, como un progreso continuo y dinámico de los conocimientos adquiridos por los educandos, en el cual reflejará el profesionalismo del personal docente y administrativo de la institución como parte integral de la educación, impulsará el crecimiento intelectual de la comunidad.

### 1.2.1 Perfil de los Estudiantes

El modelo académico estableció que los estudiantes deben tener los siguientes perfiles:

**Cuadro 2.2 Análisis del Cumplimiento del Perfil de los Estudiantes**

PERFIL DE LOS ESTUDIANTES	ANÁLISIS
Poseedores de calidad humana, valores morales y cívicos que ayuden a formar y desarrollar una nueva sociedad.	Los estudiantes apoyan programas sociales, cívicos y día a día son evaluados sus valores morales en su interacción con compañeros, docentes, padres de familia y personal administrativo.
Capaces de asimilar y aplicar hábitos de estudio y trabajo. Que sean críticos constructivos y con un alto espíritu de responsabilidad. Investigadores y constructores de su propio conocimiento. Competentes y participativos.	La resistencia de los docentes al nuevo modelo académico impide que se desarrollen los hábitos de estudio y trabajo, la crítica constructivista, investigación y participación de los estudiantes que pretenden desarrollar la didáctica, el diálogo participativo y el enfoque constructivista.
Capaces de tomar decisiones y aceptar consecuencias de las	Los docentes y las unidades de salud brindan charlas acerca de los temas que afectan a los niños/as y

<sup>6</sup> PROPUESTA ACADÉMICA, Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco”, Junio 2007.

mismas.	adolescentes, lo que permite que los estudiantes tomen una decisión acertada para sus vidas.
Poseedores de autoestima, sabiendo valorarse y aceptarse tal y cual son.  Que sus actitudes sean basadas en el respeto y consideración.	El personal administrativo en ocasiones no mantiene buenas relaciones interpersonales con los estudiantes, lo cual disminuye su autoestima y no crean actitudes de respeto y consideración.
Capaces de relacionarse e involucrarse en su entorno natural y social.  Respetuosos de la naturaleza y comprometidos con su cuidado.  Solidarios con sus semejantes.	Los estudiantes se involucran con su entorno natural y social, mediante las elecciones estudiantiles, talleres de integración, participación en programas de reforestación y ayuda social.
Que tengan objetivos y metas claras y las estrategias de cómo lograrlas.  Líderes positivos paladines de la libertad.	Los estudiantes al graduarse por medio de proyectos, permiten que desarrollen su capacidad de plantearse objetivos, metas y estrategias para ser líderes positivos paladines de la libertad.

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**ANÁLISIS:** Los proyectos de grado en los estudiantes para que obtengan su bachillerato permiten que se cumpla con el perfil de líderes positivos paladines de la libertad, ya que aplican sus conocimientos en la sociedad y crean proyectos en beneficio a la comunidad.

La falta de un perfil de estudiantes por niveles de estudio impide que la institución personalice el proceso de formación académica.

El desconocimiento de la demanda de nuevas especialidades del mercado no ha permitido que la empresa realice proyectos de nuevas especialidades que atraigan la demanda insatisfecha del mercado.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** Los proyectos de grado en los estudiantes de bachillerato es una fortaleza de la institución, debido a que existen otras unidades educativas en las que se continúan utilizando los medios tradicionales para graduar a los bachilleres, por lo que aumentan los factores diferenciadores con la competencia.

La falta de un perfil de estudiantes por niveles de estudio es una debilidad, ya que impide el mejoramiento del servicio educativo para el estudiante de cada nivel.

El desconocimiento de la demanda de nuevas especialidades que requiere el mercado meta es una debilidad, ya que la institución genera proyectos de nuevas especialidades que no atraen la demanda insatisfecha.

### 1.2.2 Perfil de los Docentes

**Cuadro 2.3 Análisis del Cumplimiento del Perfil de los Docentes**

PERFIL DE LOS ESTUDIANTES	ANÁLISIS
Docente académicamente formado de acuerdo al cargo a desempeñar.	Los docentes son profesionales que cuentan con títulos de acuerdo a los cargos que desempeñan.
<p>Dispuesto al trabajo en equipo.</p> <p>Orientador, facilitador y guía del aprendizaje.</p> <p>Crítico constructivo.</p> <p>Que considere a los niños, niñas y jóvenes seres útiles, capaces, creativos e inteligentes.</p> <p>Dispuesto a aceptar cambios e innovaciones.</p> <p>Identificación con la misión, visión y políticas establecidas en la institución.</p>	El 40% de los docentes se resisten a trabajar en equipo, ser facilitadores del aprendizaje y dar críticas constructivas para la implementación del nuevo modelo, lo cual evidencia que no creen en las capacidades intelectuales de los niños/as y adolescentes, además que no apoyan la misión, visión y políticas establecidas en la institución.
<p>Un ser organizado en todos sus aspectos y capaz de organizar el trabajo en grupo.</p> <p>Responsable con todas las actividades y deberes a él encomendados.</p> <p>Comprometido con la educación por vocación.</p> <p>Experiencia en el campo educativo.</p>	Los docentes son profesionales de la educación por vocación con experiencia de más de 5 años en el ejercicio de la docencia.
<p>Investigador en busca de continuas innovaciones, de tal forma que este actualizado en sus contenidos, metodología, recursos, destrezas, capacidades, competencias, evaluación, etc.</p> <p>Que busque en forma continua su auto-desarrollo.</p>	El 40% de docentes no actualizan sus conocimientos, no se auto desarrollan, solo esperan las capacitaciones de la institución, además el desconocimiento de la tecnología educativa impide que aprovechan estos recursos para dictar sus cátedras y la falta de actualización no optimiza

Conocer y aplicar la tecnología educativa a su alcance. Optimizar los recursos existentes.	los recursos existentes en la empresa.
Profesionales con valores morales y éticos que lo demuestren y los pongan en práctica. Respetuoso y solidario. Prudencia y paciencia. Amar y respetar a sus semejantes. Comunicativo, participativo, abierto y sensible.	Los docentes son profesionales que aplican sus valores morales y éticos de acuerdo a la evaluación realizada por los estudiantes.

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

“Las fortalezas que reconoce la dirección académica en los docentes son: puntualidad en un 80%, la experiencia en la docencia y el conocimiento de las innovaciones pedagógicas. Y sus debilidades que son: la falta de comprensión, la no aplicación de las innovaciones pedagógicas, el no conocer las nuevas metodologías.

De acuerdo a la última evaluación realizada en el período 2008-2009 a 21 docentes, secretaria y colecturía por parte de la dirección académica se obtuvieron los siguientes resultados:

- Las relaciones humanas de los docentes con los estudiantes son buenas 66%, con los padres de familia 85% y entre docentes 42%.
- Docentes son puntales y ordenados 80%, responsables y cumplidos 80%, dominan la materia 71%.
- Los docentes dominan técnicas de aprendizaje y evaluación 47%.
- Los docentes usan correctamente el material didáctico con los estudiantes 42%.
- Los docentes tienen representación de liderazgo y disciplina dentro y fuera del aula 66%.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> **EVALUACIÓN DIRECCIÓN ACADÉMICA**, Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco”, Junio 2009.

**ANÁLISIS:** Los docentes son profesionales de la educación por vocación capacitados de acuerdo a las materias que imparten en la institución, cuentan con más de 5 años de experiencia en el ejercicio de la docencia. De 36 docentes, 30 poseen título de tercer nivel y 6 docentes título de cuarto nivel.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** Los profesionales capacitados y con experiencia en el ejercicio de la docencia son la fortaleza de la institución, debido a que cumplen con sus obligaciones de manera adecuada y tienen la capacidad de trabajar con niños/as y adolescentes.

## 1.3 INNOVACIONES PEDAGÓGICAS

### 1.3.1 Educación por Competencias

**Cuadro 2.4 Educación por Competencias**

ÁMBITO	COMPETENCIAS
<b>GENERAL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Actuar en forma comprometida con la vida estudiantil, familiar y comunitaria.</li><li>2. Desarrollar los logros adquiridos basados en las necesidades.</li><li>3. Manejar actitudes de comportamiento ejemplar.</li><li>4. Practicar los estudios en la vida diaria.</li><li>5. Actuar con desenvolvimiento al desarrollo familiar y social.</li></ol>
<b>ESPECÍFICO</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Conocer información técnica y social.</li><li>7. Respaldar la gestión institucional y técnica con un sustento legal y de promoción.</li><li>8. Elaborar proyectos de respaldo a la comunidad.</li><li>9. Comprender conceptos técnicos y aspectos sociales en una dirección de control y autocontrol.</li></ol>
<b>TÉCNICO</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Conocer técnicas básicas de apoyo y servicio a la sociedad.</li></ol>

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

## **ANÁLISIS:**

- La educación por competencias fue implementada en el 2007, la primera evaluación determina que el 60% de docentes que aplican el diálogo participativo, enfoque constructivista y la didáctica, ha logrado que el estudiante sea participante activo de su educación.
- Cada año lectivo se fortalece las competencias de los estudiantes, es así como se ha introducido la materia de Francés, se han incrementado las horas de Inglés y para enero del 2010 se empezará con la materia de Quichua.
- Los docentes al inicio de cada año lectivo participan en la elaboración del PCI (Proyecto Curricular Institucional) presentando a la dirección académica las unidades didácticas y contenidos de las materias.
- Se establece 9 unidades didácticas por año lectivo, una unidad didáctica por mes.
- En el nivel básico se trabaja con una sola editorial, Santillana, lo que permite unificar los contenidos y competencias.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La aplicación de la educación por competencias organiza los contenidos y unidades didácticas de acuerdo a las competencias que se fortalecerán en los estudiantes a lo largo del año lectivo, cumpliendo con el PCI planteado, siendo una fortaleza.

### **1.3.2 Las Inteligencias Múltiples<sup>8</sup>**

La inteligencia es el conjunto de habilidades, talentos y capacidades mentales que posibilitan el aprendizaje.

La teoría de las inteligencias múltiples introduce las ideas de categorías mentales amplias y diferenciadas, al tiempo que desestima la vieja idea de la inteligencia única y monolítica.

---

<sup>8</sup> **PROPUESTA ACADÉMICA**, Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco”, Junio 2007.

Gardner proveyó un medio para determinar la amplia variedad de habilidades que poseen los seres humanos, agrupándolas en siete categorías o "inteligencias":

**Cuadro 2.5 Inteligencias Múltiples**

<b>Inteligencia</b>	<b>Componentes centrales</b>	<b>Sistemas simbólicos</b>	<b>Estados finales altos</b>
Lingüística	Sensibilidad a los sonidos, la estructura, los significados y las funciones de las palabras y el lenguaje	Lenguaje fonético (por ejemplo, inglés)	Escritor, orador
Lógico-matemática	Sensibilidad y capacidad para discernir los esquemas numéricos o lógicos; la habilidad para manejar cadenas de razonamientos largas.	Un lenguaje de computación (por ejemplo Pascal)	Científico, matemático
Espacial	Capacidad para percibir con precisión el mundo visual y espacial, y la habilidad para efectuar transformaciones en las percepciones iniciales que se hayan tenido	Lenguaje ideográficos, (por ejemplo chino)	Artista ,arquitecto
Corporal-Cinestética	Habilidad para controlar los movimientos del cuerpo y manejar objetos con destreza	Lenguaje de signos, Braille	Atleta, bailarín, escultor
Interpersonal	Capacidad para discernir y responder de manera adecuada a los estados de ánimo, los	Señales sociales (por ejemplo los gestos y las expresiones)	Consejero, líder político

	temperamentos, las motivaciones y los deseos de otras personas	sociales)	
Intrapersonal	Acceso a los sentimientos propios y habilidad para discernir las emociones íntimas, conocimiento de las fortalezas y debilidades propias.	Símbolos del yo (por ejemplo en los sueños o las creaciones artísticas)	Psicoterapeuta, líder religioso
Musical	Habilidad para producir y apreciar ritmo, tono y timbre; apreciación de las formas de expresión musical	Sistemas de notaciones musicales, código Morse	Compositor, personas que tocan instrumentos.
Naturista	Capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, <u>animales</u> o <u>plantas</u> . Tanto del ambiente urbano como suburbano o rural	Incluye las habilidades de <u>observación</u> , experimentación, reflexión y cuestionamiento de nuestro entorno.	Poseen en alto nivel la gente de campo, botánicos, cazadores, ecologistas y paisajistas, entre otros.

Fuente: UEDFL, 2009

Elaborado por: Ana Patricia Parra López

**Cuadro 2.6 Estilos de Aprendizaje**

	<b>DESTACA EN</b>	<b>LE GUSTA</b>	<b>APRENDE MEJOR</b>
AREA LINGÜÍSTICO-VERBAL	Lectura, escritura, narración de historias, memorización de fechas, piensa en palabras	Leer, escribir, contar cuentos, hablar, memorizar, hacer puzzles	Leyendo, escuchando y viendo palabras, hablando, escribiendo, discutiendo y debatiendo
LÓGICA – MATEMÁTICA	Matemáticas, razonamiento, lógica, resolución de problemas, pautas.	Resolver problemas, cuestionar, trabajar con números, experimentar	Usando pautas y relaciones, clasificando, trabajando con lo abstracto
ESPACIAL	Lectura de mapas, gráficos, dibujando, laberintos, puzzles, imaginando cosas, visualizando	Diseñar, dibujar, construir, crear, soñar despierto, mirar dibujos	Trabajando con dibujos y colores, visualizando, usando su ojo mental, dibujando
CORPORAL – KINESTÉSICA	Atletismo, danza, arte dramático, trabajos manuales, utilización de herramientas	Moverse, tocar y hablar, lenguaje corporal	Tocando, moviéndose, procesando información a través de sensaciones corporales.
MUSICAL	Cantar, reconocer sonidos, recordar melodías, ritmos	Cantar, tararear, tocar un instrumento, escuchar música	Ritmo, melodía, cantar, escuchando música y melodías
INTERPERSONAL	Entendiendo a la gente, liderando, organizando, comunicando, resolviendo conflictos, vendiendo	Tener amigos, hablar con la gente, juntarse con gente	Compartiendo, comparando, relacionando, entrevistando, cooperando
INTRAPERSONAL	Entendiéndose a sí mismo, reconociendo sus puntos fuertes y sus debilidades, estableciendo objetivos	Trabajar solo, reflexionar, seguir sus intereses	Trabajando solo, haciendo proyectos a su propio ritmo, teniendo espacio, reflexionando.

NATURALISTA	Entendiendo la naturaleza, haciendo distinciones, identificando la flora y la fauna	Participar en la naturaleza, hacer distinciones.	Trabajar medio natural, explorar seres vivientes, aprender de plantas y temas de la naturaleza
-------------	---	--	--

Fuente: UEDFL, 2009

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

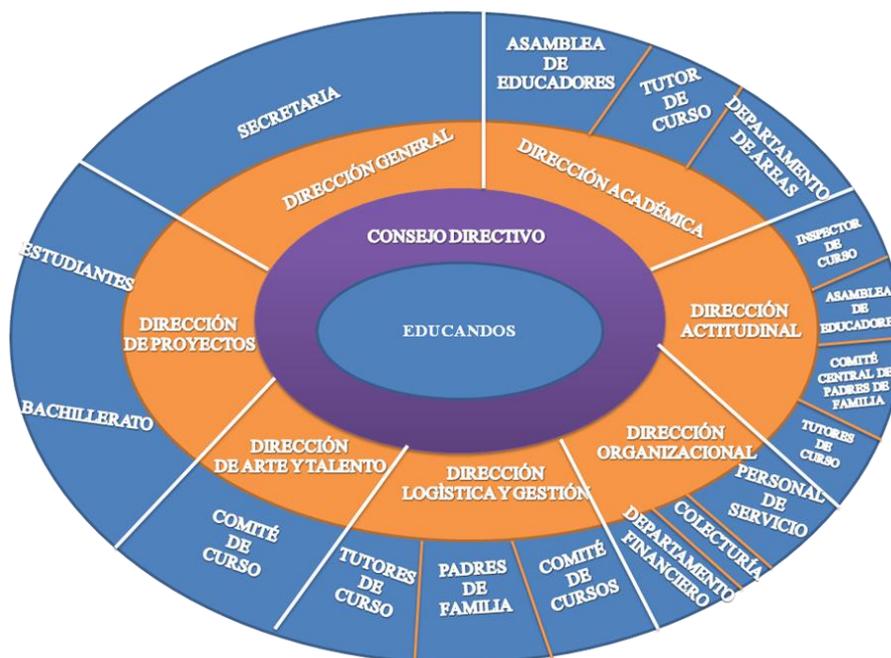
**ANÁLISIS:** La innovación de las inteligencias múltiples se implementa en el 2008. La institución tiene como objetivo al implementar esta innovación el potencializar los talentos de los niños/as y adolescentes, de tal forma que se eliminan las pérdidas de año, sin embargo los docentes se resisten en un 40% en la aplicación de esta innovación, debido a que continúan existiendo pérdidas de año y supletorios en materias que no son de especialización.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** El 40% de los docentes se resisten a implementar la innovación de las inteligencias múltiples, lo cual perjudica a la institución debido a que esta innovación es la ventaja competitiva de la empresa, además que impiden desarrollar el talento de los niños/as y adolescentes, siendo una debilidad.

## 2. CAPACIDAD ADMINISTRATIVA

### 2.1 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Gráfico 2.2 Organigrama Estructural



Fuente: UEDFL, 2009

Elaborado por: Ana Patricia Parra López

**ANÁLISIS:** Este tipo de organigrama permite fortalecer el trabajo en equipo, mejorar los sistemas de comunicación entre todas las unidades administrativas de la organización, permite una remuneración por objetivos y crea una cadena de valor adecuada para el cliente.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** El organigrama que ha diseñado la institución es el adecuado, ya que permite crear una cadena de valor adecuada para el cliente, debido a que fomenta el trabajo el equipo, mejora la comunicación y se basa en una remuneración por objetivos, lo cual es una fortaleza institucional.

## **2.2 RECURSOS HUMANOS**

La institución cuenta con 13 trabajadores en el área administrativa y 36 trabajadores en el área académica.

### **2.2.1 Asignación de Funciones**

#### **ANÁLISIS:**

- De acuerdo a la entrevista realizada al director académico se puede concluir que falta recursos económicos para: la contratación de más docentes, para realizar actualización de conocimientos, la contratación de una trabajadora social, ya que son necesarios para la implementación eficaz de la propuesta académica.
- De acuerdo a la entrevista al gerente general de la institución se puede establecer que según un estudio realizado al distributivo de trabajo, la empresa desde hace 10 años mantiene una sobrepoblación de docentes, debido a que el número de estudiantes es correlativo al número de docentes, por lo que ajustando la carga de trabajo se debería prescindir de entre 8 a 10 docentes, pero la organización no desea tener problemas laborales, ya que se incurriría en despidos intempestivos, de tal forma que se busca una estrategia para incrementar la productividad de los docentes.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** Los limitados recursos económicos impiden contratar una trabajadora social y un guardia de seguridad que son necesarios para lograr la satisfacción del cliente, además falta un sistema de evaluación de la productividad, considerando a estas variables debilidades.

## **2.2.2 Capacitación**

### **ANÁLISIS:**

- El personal administrativo está preparado profesionalmente para desempeñar el cargo que ejerce, sin embargo no recibe actualización en conocimientos ni capacitación en tecnología por parte de la institución o independientemente, a excepción de la contadora.
- La dirección académica planifica las capacitaciones y actualizaciones a los docentes al inicio de cada año lectivo, por lo tanto los docentes se mantienen en constante actualización.
- En agosto 2009, los docentes han recibido capacitaciones en: relaciones humanas, introducción de nuevos estudiantes, estudiantes con dificultades de aprendizaje y el paradigma de los emprendedores.
- En agosto 2009, el personal administrativo recibió capacitación en relaciones humanas.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La limitada capacitación en actualización de conocimientos y uso de la tecnología, relaciones humanas y servicio al cliente al personal administrativo es una barrera para brindar un servicio de calidad al cliente, lo cual es una debilidad para la organización.

## **2.2.3 Motivación**

### **ANÁLISIS:**

- Las motivaciones de trabajo del personal administrativo son: afán de servicio, adquirir nuevo conocimientos, buen ambiente laboral, seguridad laboral, salarios legales y ciertos beneficios, como: vacaciones y descansos.
- La motivación de trabajo del personal docentes es la vocación profesional.

- La estabilidad laboral es atractiva para el personal, sin embargo en el retraso en días de pago del sueldo ocasiona malestar en el personal.
- El gerente general reconoce que no existe una planificación de motivación, no existe una carrera de puestos, ni incentivos económicos y no existe estímulos por los estudios realizados en el personal administrativo.
- A pesar de ello, los directivos han diseñado un plan estratégico de todas las áreas en las que se plantean objetivos, determinando una misión y visión, que buscan motivar al personal de la organización.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La estabilidad laboral que brinda la institución al personal docente y administrativo es una fortaleza de la empresa, a la cual se puede añadir un plan de motivación al personal lo que logrará un servicio de calidad al cliente.

#### **2.2.4 Evaluación de Rendimiento**

##### **ANÁLISIS:**

- No ha existido evaluaciones al personal administrativo, simplemente un control de responsabilidades empíricamente, sin embargo la planificación por objetivos que realiza la gerencia general busca controlar el cumplimiento de objetivos fácilmente, lo cual daría resultados en dos años.
- Los docentes son evaluados mediante: una autoevaluación, una evaluación por parte del director académico y la evaluación actitudinal por parte de los padres de familia.
- De acuerdo a la evaluación realizada por el director académico en este período 2008-2009 se receptaron 56 quejas de atención inadecuada a los clientes, estudiantes y personal docente por parte de la secretaria y colecturía, si multiplicamos por \$75 que es una pensión mensual por 10 meses tenemos una pérdida de \$42000, siendo una posible causa de deserción de estudiantes.

- La gerencia busca que el personal administrativo logre trabajar en equipo con el personal académico, consiguiendo mayor efectividad para el cliente y usuario.
- El personal administrativo admite que sus fortalezas personales son: la puntualidad, la excelencia en su trabajo, la honestidad, la honradez, paciencia, responsabilidad, sin embargo admiten también sus debilidades personales: el mal humor o mal genio y el desorden.
- Son estas debilidades los motivos por los que el director académico es quien atiende a los nuevos clientes.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La falta de evaluación del desempeño al personal administrativo da como resultado el mal servicio al cliente evidenciado por las quejas recibidas en la dirección académica por parte de los clientes de la institución, lo cual representa una debilidad para la empresa.

### **2.3 CAPACIDAD DIRECTIVA**

**ANÁLISIS:** El Consejo Directivo de la institución está compuesto por el rector, vicerrector y los directores de cada área. Además en las reuniones del Consejo participan ocasionalmente el Gobierno Estudiantil, el Comité de Padres de Familia y la Asamblea de Educadores. Actualmente, se está diseñando el plan estratégico institucional con el fin de que cada área maneje sus planes operativos.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** Se ha iniciado el plan estratégico institucional el cual tiene como fin que las direcciones de cada unidad administrativa manejen planes operativos que permitan una cultura de planificación adecuada en la organización, logrando una fortaleza.

## **2.3.1 Área Administrativa**

### **2.3.1.1 Dirección General**

Sus principales funciones son:

- Controlar el desarrollo educativo
- Controlar las actividades de los directores-as.
- Participar en la ejecución del plan institucional.
- Presidir las reuniones del Consejo Directivo.
- Representar en los eventos culturales, sociales, deportivos dentro y fuera del plantel.

### **2.3.1.2 Dirección Organizacional**

Sus principales funciones son:

- Aprobar actividades internas y externas del establecimiento.
- Coordinar actividades referentes a lo jurídico social- institucional.
- Autorizar matrículas ordinarias y extraordinarias.
- Estimular y sancionar al personal docente, administrativo y de servicio de acuerdo a las normas legales e informe de recursos humanos.
- Aprobar la distribución de trabajo.
- Certificar las políticas institucionales.
- Elegir al personal y celebrar contratos con los mismos.
- Autorizar gastos e inversiones.

- Participar en la ejecución del plan institucional.

### **2.3.1.3 Dirección de Logística y Gestión**

Sus principales funciones son:

- Legalizar documentación institucional.
- Planificar actividades externas: excursiones, paseos, observaciones.
- Ejecutar otras labores delegadas por el director general.
- Coordinar trabajos con secretaría.
- Participar en la ejecución del plan institucional.
- Elegir y coordinar el plan de acción de gobierno estudiantil.
- Organizar y coordinar todo tipo de actos culturales, deportivos, sociales, políticos, etc.

**ANÁLISIS:** El área administrativa tiene tres direcciones importantes para su gestión:

1. La dirección general que controla las funciones de las direcciones de cada área y el desarrollo educativo de acuerdo al plan institucional.
2. La dirección organizacional que aprueba las actividades de la institución y aprueba las decisiones de cada área.
3. La dirección logística y gestión que coordina el trabajo legal, documental y con el gobierno estudiantil, además que organiza las actividades de la institución.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** El área administrativa de la empresa se encuentra bien organizada, ya que las direcciones general, organizacional y logística, cumplen con el control de las funciones de cada dirección, la aprobación de las decisiones y la coordinación del trabajo legal, documental y con el gobierno estudiantil, respectivamente, lo cual es una fortaleza institucional.

## **2.3.2 Área de Recursos Humanos**

### **2.3.2.1 Dirección de Recursos Humanos**

Sus principales funciones son:

- Justificar las inasistencias del personal docente, administrativo y de servicio.
- Incentivar en la preparación profesional a través de cursos de innovación pedagógica, relaciones humanas, otros.
- Participar en la selección del personal docente.
- Notificar a gerencia situaciones de estímulo y sanciones del personal docente y administrativo.

**ANÁLISIS:** La empresa no contaba con una dirección de recursos humanos, lo cual sobrecargaba de trabajo a otras direcciones y no se controlaba adecuadamente el desempeño del personal, lo que generaba un clima laboral inadecuado, falta de capacitación y motivación en el personal, es por ello que se crea la dirección de recursos humanos, lo cual resolverá un mejor manejo del personal de la institución.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La institución a partir de septiembre de 2009 cuenta con la dirección de recursos humanos, lo cual es una fortaleza, ya que anteriormente se evidenciaba problemas con el personal por falta de esta área en la empresa.

### **2.3.3 Área de Servicio Educativo**

#### **2.3.3.1 Dirección Académica**

Sus principales funciones son:

- Controlar el desempeño académico del personal docente.
- Coordinar actividades pedagógicas.
- Coordinar actividades de las comisiones.
- Coordinar el trabajo académico de las diferentes áreas.
- Revisar y aprobar planes y programas del PCI y unidades didácticas.
- Participar en la elaboración del plan institucional.

#### **2.3.3.2 Dirección Actitudinal**

Sus principales funciones son:

- Controlar la disciplina de los estudiantes.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes generales y reglamentos internos.
- Controlar la asistencia del personal docente, administrativo, de servicio y estudiantes.
- Asegurar el bienestar social y moral de toda la comunidad educativa.
- Comunicar disposiciones de autoridades a todo el personal docente.
- Controlar la labor de tutores e inspectores de cursos y años de básica.
- Justificar la inasistencia de estudiantes.

- Participar en la ejecución del plan institucional.

### **2.3.3.3 Dirección de Arte y Talento**

Sus principales funciones son:

- Organizar actividades culturales, sociales y deportivas.
- Coordinar actividades relacionadas con la defensa del Medio Ambiente.
- Elaborar y ejecutar proyectos de acción comunitaria.
- Organizar cursos compensatorios para padres y estudiantes.
- Crear talleres de destrezas y talento estudiantil de acuerdo al pensum.
- Participar en la ejecución del plan institucional.

### **2.3.3.4 Dirección de Proyectos**

Sus principales funciones son:

- Planificar y ejecutar proyectos estudiantiles de graduación.
- Dirigir el proceso de proyectos estudiantiles.
- Exponer los proyectos en casa abierta.
- Organizar exposiciones con universidades para orientar en la elección de profesiones de los estudiantes.

**ANÁLISIS:** El área de servicio educativo o productiva tiene cuatro direcciones que permiten su gestión:

1. La dirección académica controla el desempeño del personal docente, coordina actividades pedagógicas, y aprueba el PCI y las unidades didácticas, por lo tanto

supervisa la planificación y ejecución del servicio educativo que se imparte al estudiante, lo que genera una fortaleza en la empresa.

2. La dirección actitudinal controla la disciplina y asistencia de los estudiantes, asegurando el bienestar social y moral de la comunidad educativa.
3. La dirección de arte y talento busca fortalecer los talentos de los estudiantes e involucrar a la comunidad educativa en proyectos de medio ambiente, acción comunitaria, entre otros.
4. La dirección de proyectos planifica y ejecuta proyectos junto con los estudiantes para su graduación, exposición en casa abierta y en beneficio para los estudiantes.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** El área de servicio educativo cuenta con direcciones que cubren todas las gestiones para una educación de calidad para los estudiantes, desde la planificación y ejecución de unidades didácticas, por parte de la dirección académica, el aseguramiento del bienestar social y moral de toda la comunidad educativa, por parte de la dirección actitudinal, el fortalecimiento de los talentos de los estudiantes y el involucramiento a la comunidad educativa en proyectos sociales, ambientales y otros, por parte de la dirección de arte y talento, y la planificación y ejecución de proyectos de graduación con los estudiantes y en beneficio para ellos, por parte de la dirección de proyectos, constituyendo una fortaleza.

#### **2.3.4 Área Comercial**

**ANÁLISIS:** La institución no cuenta con un área comercial, lo que genera sobrecarga de trabajo en el director académico, que es el personero que se hace cargo del área comercial y de marketing dentro de la institución, junto con el director general, al no tratar esta área independientemente de otras es una de las razones por las que se han disminuido las ventas dentro de la organización, ya que es necesario un trabajador que planifique las acciones de marketing efectivas para aumentar el nivel de ventas y la satisfacción del cliente.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La falta de una dirección de marketing es una debilidad de la empresa, ya que no existe una unidad que planifique acciones efectivas de marketing que permitan atraer nuevos clientes y la satisfacción del cliente actual.

### **3. CAPACIDAD FINANCIERA**

#### **3.1 MATRÍCULAS Y PENSIONES**

Los ingresos que percibe la institución son \$75 mensuales de pensión en el nivel pre-básico, básico, medio y bachillerato, más un rubro de matrícula de \$80 que es cancelado al inicio del año lectivo.

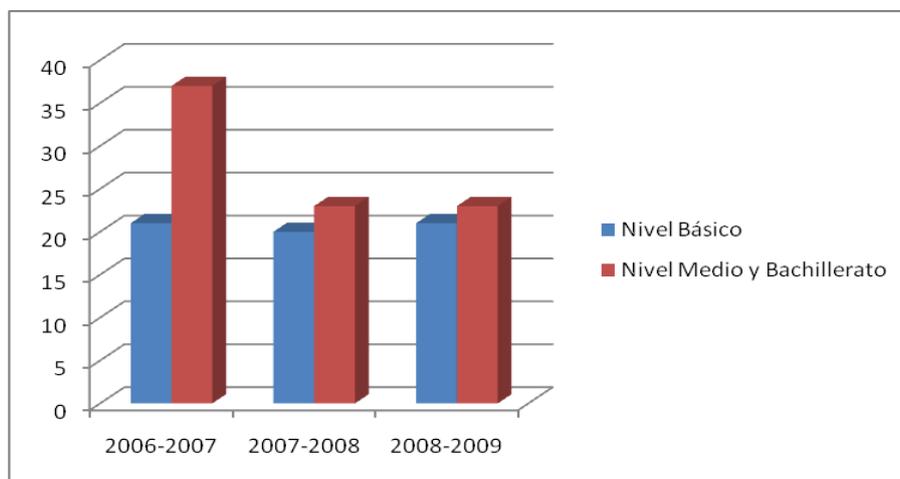
**Tabla 2.1 Alumnos Becados 2006-2009**

<b>Año Lectivo</b>	<b>Nivel Básico</b>	<b>Nivel Medio y Bachillerato</b>
2006-2007	21	37
2007-2008	20	23
2008-2009	21	23

**Fuente: UEDFL, 2006-2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 2.3 Alumnos Becados 2006-2009**



**Fuente: UEDFL, 2006-2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

Además cuenta con ingresos por concepto de venta de uniformes y libros, servicio de copiadora, arrendamiento del bar y comisiones.

La institución beca a los estudiantes con descuentos de entre el 50% al 100% por concepto de becas académicas, deportivas y de parentesco.

**ANÁLISIS:** Los rubros de matrículas y pensiones mensuales están en el margen establecido legalmente y es competitivo en el mercado objetivo, dichos ingresos le permiten cubrir sus costos operativos y utilidades atractivas para los accionistas, siempre que mantenga un nivel alto de ventas, además la institución otorga becas a los estudiantes.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La empresa establece rubros de matrículas y pensiones mensuales son establecidos de acuerdo a la ley y son valores competitivos en el mercado objetivo, lo cual es una fortaleza para la organización, hay que destacar que un nivel alto de ventas genera utilidades atractivas.

## **3.2 ESTADOS FINANCIEROS**

### **3.2.1 Balance General**

**ANÁLISIS:** La Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” empezó desde el año 2007 procesos de mejoramiento tanto en la propuesta académica como en el área administrativa y financiera; es así como en los Activos del año 2008 se puede visualizar un incremento en 86.12% en relación al 2007, por lo tanto un aumento en derechos a favor de la empresa, especialmente por las cuentas de Pagos Anticipados, Deudores Varios y Otros Activos, y existe una rebaja en los Activos Fijos del 70.28%.

En los Pasivos existe un incremento del 50.33%, por lo tanto un aumento en obligaciones de la empresa a favor de terceros, principalmente por la cuenta Acreedores Varios, la disminución en 60.61% de Préstamos a Accionistas y 77.68% de Sueldos y Aportes al IESS.

El Patrimonio de la institución se ha visto afectado por varias pérdidas en los períodos anteriores al 2008, por lo que el saldo del mismo es negativo, se puede visualizar un aumento del 8.16%, debido a la disminución en la Reserva Legal del 80.40%, la cuenta Utilidad o Pérdida se ve afectada por una reducción en la pérdida, ya que en el 2008 la empresa obtuvo utilidades por \$3664.43

**Cuadro 2.7 Balance General Comparativo 2007-2008**

<b>ACTIVOS</b>		<b>2007</b>	<b>%</b>		<b>2008</b>	<b>%</b>	<b>%INCREMENTO</b>	<b>% REBAJA</b>
Activo Corriente		2616,02	2,16%		4173,07	2,24%	59,52%	
Activo Exigible		55806,25	55,83%		151311,4	81,33%	171,14%	
Cuentas por Cobrar	26384,26		26,40%	32494,87		17,47%	23,16%	
Documentos por Cobrar	6341,32		6,34%	7285,33		3,92%	14,89%	
Préstamos Socios y Empleados	1169,11		1,17%	1189,11		0,64%	1,71%	
Pagos Anticipados	3044,41		3,05%	51514,49		27,69%	1592,11%	
Anticipos Sueldos	420		0,42%	710		0,38%	69,05%	
Deudores Varios	682,69		0,68%	33823,5		18,18%	4854,44%	
Inventario Almacén	5811,94		5,81%	8693,86		4,67%	49,59%	
Impuestos Anticipados	379,31		0,38%	0		0,00%		100%
IVA Crédito Tributario	11573,27		11,58%	15620,24		8,40%	34,97%	
Otros Activos					18214,66	9,79%	100%	
Activo Fijo		41536,9	41,55%		12345,58	6,64%		70,28%
<b>Total Activos</b>		<b>99959,17</b>	<b>100%</b>		<b>186044,71</b>	<b>100%</b>	<b>86,12%</b>	
<b>PASIVOS</b>								
Pasivo Corriente								
Pasivo a Corto Plazo		184808,8	100%		277818,22	100%	50,33%	
Préstamos de Accionistas	33000		17,86%	13000		4,68%		60,61%
Sobregiros	26458,56		14,32%	56000		20,16%	111,65%	
Préstamos Bancarios	7508,12		4,06%	10278		3,70%	36,89%	
Sueldos y Aportes del IESS	16741,79		9,06%	3736,22		1,34%		77,68%
Acreedores Varios	53265,49		28,82%	164155,12		59,09%	208,18%	
Impuestos por Pagar	1118,73		0,61%	1948,02		0,70%	74,13%	
Provisiones Beneficios Sociales	45945,4		24,86%	27823,1		10,01%		39,44%
Proveedores	104,05		0,06%	209,1		0,08%	100,96%	
Provisión Cuentas Incobrables	668,66		0,36%	668,66		0,24%		
<b>PATRIMONIO</b>		<b>-84849,63</b>	<b>100%</b>		<b>-91773,51</b>	<b>100%</b>	<b>8,16%</b>	
Capital Social	2279,2		2,69%	2279,2		2,48%		
Aporte Futuras Capitalizaciones	784,77		0,92%	784,77		0,86%		
Reserva Legal	13168,99		15,52%	2580,68		2,81%		80,40%
Utilidad o Pérdida	101082,59		119,13%	-97418,16		106,15%		3,63%
<b>TOTAL PASIVOS MAS PATRIMONIO</b>		<b>99959,17</b>	<b>100%</b>		<b>186044,71</b>	<b>100%</b>	<b>86,12%</b>	

Fuente: UEDFL, 2007-2008

Elaborado por: Ana Patricia Parra López

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** En el 2008 se puede visualizar un mejor manejo de los recursos financieros de la empresa, ya que aumentaron los activos, la cuenta préstamos

accionistas presenta una disminución importante, y es en este período que se aprecia utilidades, que es el resultado de una mejor gestión financiera, siendo una fortaleza.

### **3.2.2 Balance de Resultados**

**ANÁLISIS:** De acuerdo al Balance de Resultados comparativo entre el 2007-2008, podemos determinar que en las Ventas existe un incremento del 3.10%, por las cuentas: Venta Libros 4326.39%, Matrículas 3.08% y Derechos 2.52%. Los Costos y Gastos tuvieron un 9.53% de reducción en Gastos de Operación en la cuenta Personal Docente Secundaria 37%, en Gastos Generales de Educación una reducción del 44.26%. En Gastos Financieros existe un incremento del 57.37% en las cuentas: Intereses Bancarios y Privados 40.91% y Servicios Bancarios 261.90%. En Otros Ingresos existe una reducción del 15.72% en las cuentas: Intereses Ganados 100% y Comisiones Ganadas 253.40% y en Otros Egresos en la cuenta de Gastos No Deducibles 168.85%. En el 2007 existió una pérdida de 42565.54 y en el 2008 una utilidad de 3664.43.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La institución ha tenido un período de pérdidas consecutivas, en el 2008 aparecen utilidades debido a un incremento en las ventas y la reducción en costos y gastos, debido a que se despidió a miembros del personal docente secundario y se priorizó las cuentas de los gastos generales de educación, lo cual es una fortaleza en la institución.

**Cuadro 2.8 Balance de Resultados Comparativo 2007-2008**

			<b>2007</b>	<b>PORCENTAJE</b>			<b>2008</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>%INCREMENTO</b>	<b>% REBAJA</b>
<b>VENTAS</b>			358499,49	<b>100%</b>			369599,2	<b>100%</b>	<b>3.10%</b>	
Matrículas		20650		5.76%		21285		5.76%	3.08%	
Pensiones		294349		82.11%		275358,4		74.50%		6.90%
Derechos		12014		3.35%		12316,19		3.33%	2.52%	
Ventas Almacén Escolar		11775,27		3.28%		11039,62		2.99%		6.66%
Ventas Libros		722,37		0.20%		31974,91		8.65%	4326.39%	
Papel y Suministros		2174,1		0.61%		1417,8		0.38%		53.34%
Capacitación Extra Curricular		352		0.10%		0		0.00%		100%
Mantenimiento Colegio		16270,25		4.54%		16064		4.35%		1.28%
Copiadora		192,5		0.05%		143,3		0.04%		34.33%
<b>COSTOS Y GASTOS</b>			-404403,1	<b>100%</b>			-369214,8	<b>100%</b>		<b>9.53%</b>
<b>COSTOS</b>										
Costo de Venta de Almacén		6872,85		1.7%		30135,8		8.16%	338.48%	
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>										
Personal Docente Primaria		97601,58		24.13%		97715,43		26.47%	0.12%	
Personal Docente Secundaria		103395,2		25.57%		75473,59		20.44%		37%
<b>GASTOS GENERALES DE EDUCACIÓN</b>		6690,71		1.65%		4637,85		1.26%		44.26%
Suministros y Material Didáctico	1004,41			0.25%	1030,5			0.28%	2.60%	
Láminas	1116,93			0.28%	1293,1			0.35%	15.77%	
Suministros y Materiales	373			0.09%	113,13			0.03%		229.71%
Gastos Centro de Cómputo	1546,4			0.38%	65,48			0.02%		2261.64%
Diplomas y Medallas	144			0.04%	190			0.05%	31.94%	
Bibliografías	65			0.02%	0			0.00%		100%

Capacitación Personal Docente y Administrativo	20		0.001%	183,6		0.05%	818%	
Gastos Médicos, Medicinas	243,09		0.06%	313,46		0.09%	28.95%	
Gastos Deportivos	1702,68		0.42%	1283,6		0.35%		32.65%
Gastos Estudiantina Eventos	302,2		0.07%	65		0.02%		364.92%
Reparación Mantenimiento Equipo Escolar	30		0.001%	0		0.00%		100%
Reparación Mantenimiento Mobiliario Escolar	75		0.02%	100		0.02%	33.33%	
Banderas y Astas	68		0.02%	0		0.00%		100%
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>								
Nómina Administración		140590,2	34.76%		107638	29.15%		30.61%
<b>GASTOS GENERALES</b>		37495,5	9.27%		35112,14	9.51%		6.79%
Movilización y Viáticos	853,45		0.22%	490,12		0.13%		74.13%
Suministros de Oficina	799,09		0.20%	930,77		0.25%	16.48%	
Trabajos de Imprenta	580,25		0.14%	1124		0.30%	93.71%	
Suministros y Materiales de Limpieza	382,02		0.09%	437,74		0.12%	14.59%	
Reparación y Mantenimiento Activo Fijo	1963		0.49%	2071,4		0.56%	5.52%	
Herramientas y Materiales	1924,66		0.48%	1948,8		0.53%	1.26%	
Servicios Básicos	5251,89		1.30%	3830,7		1.04%		37.10%
Lunch y Refrigerios	1596,39		0.39%	739,99		0.20%		115.73%
Agasajos y Festejos	4289,91		1.06%	9,47		0.00%		45200%
Publicidad y Propaganda	1308,5		0.32%	1631,3		0.44%	24.67%	
Uniformes y Ropa de Trabajo	557,12		0.14%	0		0.00%		100%
Ayuda Calamidad Doméstica	630		0.16%	400		0.11%		57.50%
Atención Social	146		0.04%	244,17		0.07%	67.24%	
Honorarios a Profesionales	6495,36		1.61%	15533		4.21%	139.14%	
Ornamentación y Floristería	49		0.01%	0		0.00%		100%
Impuestos, Tasas y Contribuciones	4652,47		1.15%	2611,2		0.71%		78.18%

Trámites Legales	156,68			0.04%	352,9			0.10%	125.24%	
Alquiler Varios	464,9			0.11%	325			0.09%		43.05%
Contribuciones y Donaciones	158,5			0.04%	1,2			0.00%		13108.33%
Depreciación Normal	4239,78			1.05%	2388,4			0.65%		77.52%
Reparación y Mantenimiento Colegio	0			0.00%	2			0.00%	100%	
Trabajos Ocasionales	878,5			0.22%	40			0.01%		2096.25%
Gasto Provisión	112,83			0.03%	0			0.00%		100%
Suscripción Revista	6			0.00%	0			0.00%		100%
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		11757,15		<b>2.91%</b>		18501,97		<b>5.01%</b>	<b>57.37%</b>	
Intereses Bancarios y Privados	9101,68			2.21%	12825			3.47%	40.91%	
Intereses por Mora	1427,06			0.4%	1231,1			0.33%		15.92%
Servicios Bancarios	1228,41			0.3%	4445,6			1.20%	261.90%	
<b>OTROS INGRESOS</b>			4150,53	<b>100%</b>			3586,78	<b>100%</b>		<b>15.72%</b>
Intereses Ganados		0		0.00%		-27,13		<b>1.05%</b>		100%
Comisiones Ganadas		722,91		17.42%		204,56		5.70%		253.40%
Arriendos Ganados		3060		73.73%		3065		85.45%	0.16%	
Otros Ingresos		367,62		8.86%		344,35		9.60%		6.76%
<b>OTROS EGRESOS</b>			-812,42	<b>100%</b>			-306,75	<b>100%</b>		<b>164.85%</b>
Gastos No Deducibles		812,42		100%		306,75		100%		
<b>PÉRDIDA AÑO 2007</b>			<b>-42565,54</b>							
<b>UTILIDAD AÑO 2008</b>							<b>3664,43</b>			

Fuente: UEDFL, 2007-2008

Elaborado por: Ana Patricia Parra López

### 3.3 IMPUESTO A LA RENTA

**Cuadro 2.9 Impuesto a la Renta Causado 2001-2008**

<b>Año Fiscal</b>	<b>RUC</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Impuesto a la Renta Causado</b>
2008	1791265165001	UNIDAD EDUCATIVA DARIO FIGUEROA LARCO S.A.	\$607,18
2007	1791265165001	UNIDAD EDUCATIVA DARIO FIGUEROA LARCO S.A.	\$0,00
2006	1791265165001	UNIDAD EDUCATIVA DARIO FIGUEROA LARCO S.A.	\$0,00
2005	1791265165001	UNIDAD EDUCATIVA DARIO FIGUEROA LARCO S.A.	\$938,98
2004	1791265165001	UNIDAD EDUCATIVA DARIO FIGUEROA LARCO S.A.	\$748,15
2003	1791265165001	UNIDAD EDUCATIVA DARIO FIGUEROA LARCO S.A.	\$0,00
2002	1791265165001	UNIDAD EDUCATIVA DARIO FIGUEROA LARCO S.A.	\$223,71
2001	1791265165001	UNIDAD EDUCATIVA DARIO FIGUEROA LARCO S.A.	\$232,1

**Fuente: UEDFL, 2007-2008**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**ANÁLISIS:** La institución cumple con sus obligaciones tributarias a tiempo. Además presenta pérdidas consecutivas en el 2006 y 2007, por lo que no presenta impuesto a la renta, sin embargo las acciones efectivas de la gestión financiera en el 2008 permite que la empresa obtenga utilidades, de tal manera que cumple con sus obligaciones tributarias oportunamente.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La empresa cumple con sus obligaciones tributarias a tiempo, lo cual es una fortaleza institucional.

### 3.4 ANÁLISIS FINANCIERO

- a) Razón corriente: Activos Corrientes/ Pasivos Corrientes. La razón corriente nos permite conocer la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones en el corto plazo, es decir la capacidad que tiene el Activo Corriente para solventar requerimientos de sus acreedores.

$$\text{Año 2007} = 58422.27 / 184808.80 = 0.32$$

$$\text{Año 2008} = 155484.47 / 277818.22 = 0.56$$

- b) Capital de Trabajo: Total Activo Corriente – Total Pasivo Corriente. Al conocer el capital de trabajo podemos determinar la disponibilidad de dinero para solventar las operaciones del negocio en los siguientes meses y la capacidad para enfrentar los pasivos corrientes.

$$\text{Año 2007} = 58422.27 - 184808.80 = -126386.53$$

$$\text{Año 2008} = 155484.47 - 277818.22 = -122333.75$$

**ANÁLISIS:** Una razón corriente ideal es de 1.5 a 2, es decir que de cada dólar que se debe a corto plazo se tiene 1.5 a 2 dólares como respaldo, en la empresa en el 2007 fue de 0.32 y en el 2008 de 0.56, con lo que podemos concluir que la capacidad del Activo Corriente que tiene la empresa no es suficiente para cubrir los Pasivos Corrientes, a pesar de que en el 2008 hay un incremento de la razón corriente, por lo que falta liquidez. El capital de trabajo de la empresa es negativo en los dos períodos lo cual confirma la falta de liquidez, ya que existen más obligaciones con los acreedores y menor cantidad de dinero disponible para solventar las operaciones de la organización y enfrentar los pasivos corrientes.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** El activo corriente no es suficiente para cubrir el pasivo corriente, por lo que se evidencia falta de liquidez en la empresa, lo cual representa una debilidad.

- c) Razón de Endeudamiento: Pasivo Total/ Activo Total. La razón de endeudamiento nos permite conocer la participación de los acreedores en la financiación de los activos de la empresa.

$$\text{Año 2007} = 184808.80 / 99959.17 = 1.85$$

$$\text{Año 2008} = 277818.22 / 186044.71 = 1.49$$

**ANÁLISIS:** La razón de endeudamiento de la empresa es de 1.85 en el 2007 y de 1.49 en el 2008, a pesar de que existe una reducción en el 2008 no es suficiente, ya que lo recomendable es un 60%, por lo que la organización tiene un mayor endeudamiento a corto plazo lo cual ocasiona dificultad al conseguir más fondos en épocas de falta de liquidez, está es la razón de la demora en los pagos al personal.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** El alto índice de endeudamiento de la empresa es una debilidad, ya que al no existir liquidez, genera problemas como la demora en los pagos al personal, lo cual ocasiona un mal servicio al cliente.

- d) Rentabilidad sobre Ventas: (Utilidad Neta/ Ventas Netas) x 100.

$$\text{Año 2008} = (3664.43 / 369599.2) \times 100 = 0.99$$

- e) Rentabilidad sobre Activos: (Utilidad Neta/ Total Activos) x 100.

$$\text{Año 2008} = (3664.43 / 184044.71) \times 100 = 1.99$$

- f) Rentabilidad sobre Patrimonio: (Utilidad Neta/ Total Patrimonio) x 100.

$$\text{Año 2008} = (3664.43 / -91773.51) \times 100 = -3.99$$

**ANÁLISIS:** La rentabilidad sobre las ventas es bajo, por lo que se debería incrementar las ventas y reducir los gastos para obtener una utilidad mejor. La rentabilidad sobre activos es baja, es decir que la utilidad que se ha obtenido de acuerdo a la inversión del negocio es baja, no se están aprovechando los recursos de la empresa, por lo tanto se debe incrementar las ventas para obtener mayor rentabilidad sobre los activos. La rentabilidad sobre el

patrimonio es baja, esto se debe a la acumulación de las pérdidas obtenidas en dos períodos anteriores.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La rentabilidad de la empresa es baja, lo cual representa una debilidad, ya que de no incrementarse las ventas y disminuir el gasto, los accionistas dejarían de invertir en la institución.

## **4. CAPACIDAD TECNOLÓGICA**

### **4.1 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

#### **4.1.1 Informática para la Gestión Administrativa**

**ANÁLISIS:** El área administrativa y los directivos cuentan con equipos de computación en buen estado y con software de acuerdo a sus funciones, especialmente el área de contabilidad y secretaría académica, lo cual permite que las unidades de la organización desempeñen sus cargos de manera rápida y efectiva.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** El área administrativa y los directivos cuentan con hardware en buen estado y software de acuerdo a sus funciones, permitiendo agilidad en los procesos de la organización, por lo tanto es una fortaleza para la empresa.

#### **4.1.2 Comunicación**

##### **ANÁLISIS:**

- La institución está realizando las acciones necesarias para mejorar el clima organizacional, con lo cual se busca mejorar la comunicación directa en el personal administrativo y docente.
- La comunicación se realiza mediante un micrófono central, existen tres teléfonos: dos en las oficinas y uno en la dirección actitudinal, además existe el e-mail y fax.
- La empresa contaba con un sistema de redes inalámbricas entre las oficinas administrativas y académicas, pero por el momento se encuentran fuera de funcionamiento.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** No existe tecnología en la comunicación en cuanto a redes o página web, que permita una comunicación efectiva que solucione los problemas de manera rápida y eficaz, por lo tanto es una debilidad.

#### **4.1.3 Bases de Datos**

##### **ANÁLISIS:**

- La secretaria mantiene una base de datos de estudiantes actualizada.
- La dirección académica mantiene una base de datos docentes actualizada.
- La gerencia cuenta con una base de datos actualizada del personal administrativo.
- En dichas bases de datos falta añadir las actualizaciones y evaluaciones realizadas al personal docente y administrativo.
- La institución no utiliza las bases de datos de estudiantes graduados para evaluar el nivel del servicio educativo.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La institución cuenta con bases de datos tanto de miembros del personal como estudiantes, sin embargo las bases de datos de clientes deben ser aprovechadas para evaluar el servicio educativo, lo cual es una debilidad de la empresa.

#### **4.2 TECNOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN**

**ANÁLISIS:** La institución continuamente se encuentra realizando reformas académicas a la enseñanza y complementando la enseñanza primaria y secundaria con tecnología actualizada y equipos que permitan al estudiante emplear la teoría en la práctica, es así como cuenta con laboratorios de: Química y Biología, Física, Computación. Además de la Sala de Audiovisuales. Los docentes conocen y aplican la tecnología educativa, pero falta mayor inversión tecnológica para el aprendizaje en la institución, sin embargo optimizan los recursos existentes. La dirección académica considera que faltan materiales lúdicos. Para el siguiente año lectivo se comprará pizarras virtuales para cada aula de clases con el fin de modernizar la educación con tecnología actual. Se ha planificado comprar un laboratorio de inglés.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La falta de inversión en la tecnología de la educación, como: pizarras virtuales, laboratorio de inglés, materiales lúdicos, etc., impiden que se brinde al estudiante una educación de calidad, por lo tanto es una debilidad de la empresa.

#### 4.2.1 TECNOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN PARA COMPUTACIÓN

**Cuadro 2.10 Inventario Laboratorio de Computación**

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL BIEN
15	Computadoras
1	Probador de cables
2	Interruptores
1	Televisión
1	Scanner
1	Caja de herramientas
2	Cámaras digitales de video
1	Impresora
1	Flash memory

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**ANÁLISIS:** Los equipos de computación del laboratorio fueron adquiridos hace dos años, por lo que en el mes de agosto se realizará la renovación de estos equipos y se comprarán más equipos. Se actualizará el software de cada computador. El mantenimiento de los equipos se realiza cada 5 meses. El laboratorio de computación no cuenta con el sistema de redes.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** Los equipos de computación en el laboratorio no son suficientes en relación al número de estudiantes por aula y no existe redes de comunicación, lo cual es una debilidad de la empresa.

## 4.2.2 TECNOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN PARA FÍSICA

**Cuadro 2.11 Inventario Laboratorio de Física**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL BIEN</b>
1	Telescopio alargado negro
1	Vaso de precipitación 250ml.
1	Vaso de precipitación 600ml.
1	Aparato de equilibrio
1	Péndulo eléctrico
1	Electroscopio
9	Videos educativos
2	Mesas con base metálica negra
1	Vitrina metálica de vidrio 6 divisiones
2	Muebles color verde
16	Sillas blancas de madera
1	Pizarrón tiza líquida
1	Cajón archivador con puertas color verde

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro 2.12 Inventario del Laboratorio de Física**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL BIEN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL BIEN</b>
1	Tubo de inmersión	1	Generador de Bandergraf
1	Mechero de Alcohol	1	Cubo de madera
2	Conexiones de bombillas de series paralelas	1	Pinza de trípode negra
1	Hornilla eléctrica	1	Centrífuga universal
1	Juego carretes cobre, platino, estaño, cáñamo	1	Regulador de Wall
2	Mini laboratorios/ materiales	1	Motor pequeño de madera
1	Caja de modelo de vasos comunicantes	1	Base aislante
1	Matraz Erlenmeyer 250ml.	1	Tablero de tiro parabólico
1	Probeta de 100ml.	1	Motor grande
1	Esferómetro metálico	7	Varillas soporte universal
1	Barra de ebonita	2	Soportes universal x 21 piezas
1	Agitador de vidrio	1	Soporte universal
1	Pipeta graduada 5ml.	1	Polea
1	Vaso metálico	1	Condensador
1	Vaso plástico graduado	2	Pinzas de extensión para sujeción
5	Unidades tapones de caucho	4	Soportes con agujero
2	Dinamómetros	3	Soportes con gancho
1	Bomba de Pascal	1	Soporte
1	Gotero	1	Tapón perforado
1	Brújula	1	Placa de vidrio esmerilado
1	Embudo	1	Tubo en U
1	Recipiente para agua con espejo	1	Aparato para la ley Boyle y Mriotte
1	Paño de seda	1	Tubo de desprendimiento lateral
2	Termómetros de 110°	1	Tubo corto de vidrio

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro 2.13 Inventario Laboratorio de Física**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL BIEN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL BIEN</b>
	MATERIAL DE SOPORTERIA	1	Pantalla de proyección
	E-005-007/E-005-022/E005-011/E-005-026	1	Aro con nuez
	E-005-029/E-005-030/E005-031/E-005-032	1	Juego de acrílicos
	E-005-009/E-005-008/E005-003/E-005-010	1	Regla de 30cm.
	E-005-016/E-005-028/E005-012/E-005-025	1	Clavija de caucho
1	Lámpara de proyección	1	Soporte porta pantalla
1	Portapesas	1	Barra antimagnética
1	Frasco de aserrín	1	Polea
2	Multímetros	1	Placa con 3 ranuras
1	Metro de alambre	30	Bananas macho
1	Disco de Maxwell	1	Fuente de poder
1	Nuez doble	1	Fuente de poder regulada
1	Aparato para tiro parabólica	1	Fuente de poder Master
1	Frasco de limaduras de hierro	1	Multímetro
1	Base para soporte universal	1	Amperímetro
1	Lente convergente +15	1	Pulsador cuadrado rojo
1	Placa acrílica roja	1	Switch de codillo
1	Pantalla con ranura horizontal	3	Porta pilas
1	Pantalla con cobertura circular 20mm.	4	Rectificadores
1	Pantalla acrílica azul	4	Condensadores
1	Pantalla con abertura cuadrada	4	Resistencias
1	Placa con acrílico	3	Montaje porta bombillas
1	Espejo plano con adaptador para el disco de Harl	2	600 espiras
1	1200 (E001-004)	1	140 espiras
1	Cubeta de hondas	1	24000 espiras
1	Balón redondo 250ml.		

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro 2.14 Inventario Laboratorio de Física**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL BIEN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL BIEN</b>
1	Super Armation	1	Tubo de ensayo de 16x150mm.
1	Cronómetro	1	Tubo de Thiele
1	Regla de momento	1	Tubo con dos bolas
1	Cabezote para centrífuga	1	Tubo de ensayo de 16x100mm.
1	Metro de cabezote	1	Base de vidrio
1	Manguera de látex 1m.	1	Aparato para flujo térmico
1	Tornillo micrométrico	30	Bananas hembra
1	Plano inclinado	1	Jeringa
1	Dinamómetro	1	Pila de volta
1	Pinza para Elenmeyer	1	Base metálica negra
1	Trípode mediano	1	Pesa de 100g.
1	Pinza de trípode	1	Pesa de 400g.
1	Juego de placas para equilibrio	1	Pesa de 200g.
1	Bola de madera con ganchos+ 2 bolas grandes	1	Timbre
1	Vaso	1	Barrilla de aluminio
1	Calorímetro	1	Imán
2	Polipastos de 3 poleas	1	Espiral de calentamiento
1	Disco colores de Newton	6	Caimanes forrados
1	Sierra de orificio	1	Tacómetro
1	Azul de metileno	1	Imán recto
1	Soporte	1	Placa en U
1	Juego de aros de aplanamiento	3	Electrodos de cobre
1	Piola	1	E004-029
1	Bola	1	Porta prisma
1	Bomba de agua	1	Carrete de cáñamo
1	Base 4 patas	2	Barrillas magnéticas
1	Regla 100cm. Gradual de madera	2	Puentes de núcleo

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**ANÁLISIS:** El laboratorio de física está equipado en un 60% de acuerdo a la planificación académica, sin embargo no son utilizados con frecuencia. En el mes de agosto se realizará

un mantenimiento de los equipos de cada laboratorio. Además se adquirirá material didáctico para el laboratorio de física.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** La institución no cuenta con equipos suficientes en el laboratorio de física, lo cual representa una debilidad.

#### 4.2.3 TECNOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN PARA QUÍMICA Y CC.NN.

**Cuadro 2.14 Inventario Laboratorio C.C.N.N. y Q.Q.B.B.**

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DEL BIEN
2	Mesas con base metálica negra
1	Vitrina metálica de vidrio 6 divisiones
2	Muebles color verde armados
16	Sillas blancas de madera
1	Pizarrón tiza líquida
1	Cajón archivador con puertas color verde

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**ANÁLISIS:** El laboratorio de química está equipado en un 60% de acuerdo a la planificación académica, recientemente se compraron nuevos microscopios y se comprarán más equipos tecnológicos para el nuevo año lectivo. En el mes de agosto se realizará un mantenimiento de los equipos de cada laboratorio.

**CONNOTACIÓN GERENCIAL:** Los laboratorios de física y química no son usados con frecuencia por los estudiantes, debido a que los docentes no incluyen dentro de su planificación académica la utilización de los mismos para realizar prácticas de dichas materias, lo que representa una debilidad.

**Cuadro 2.16 Inventario Laboratorio C.C.N.N.**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL BIEN</b>
1	Kit de electrónica
1	Gradilla para tubos de ensayo pequeña
1	Espátula
1	Fuente de poder pequeña 12v.
1	Balanza de metal pequeña
2	Pinzas de madera pequeñas para tubos de ensayo
1	Interruptor de cuchilla
1	Aro con nuez para soporte
1	Malla de asbesto
1	Tablero de conexiones
1	Base para soporte universal
1	Bola y orillo de gravesande
1	Prisma para desifracción de luz
2	Barras pequeñas antimagnéticas
1	Barra de Ebonita
1	Soporte universal pequeño
1	Paquete materiales experimento Pascal y Arquímedes
1	Lámpara 12voltios
1	Pinza para soporte universal
1	Manguera experimentos fluidos 50cm.
1	Soporte mechero
1	Rollo bobina de inducción
1	Vaso plástico
1	Nuez doble cromada
2	Pesas
1	Foco lámpara
2	Imanes
10	Reactivos didácticos
1	Placa esmerilada con espejo
1	Embudo de filtración
1	Probeta graduada de 100ml.
1	Agitador de vidrio
1	Termómetro
1	Pipeta de 0,02 centésimas
4	Tubos para doblar

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro 2.17 Inventario Laboratorio de Q.Q.B.B.**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION DEL BIEN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION DEL BIEN</b>
2	Gradillas de madera grande	4	Matraz aforado
1	Gradilla de madera pequeño	1	Retorta
3	Gradillas metálicas	6	Tubos de ensayo con desprendimiento
3	Mallas de abasto 15x15	1	Refrigerante en espiral
2	Mallas de abasto 12x12	1	Refrigerante redondo
3	Trípodes pequeños	1	Tubo en U con desprendimiento
4	Trípodes medianos	1	Tubo de conexión en p.
1	Trípode grande	1	Tubo de tiene
5	Pinzas para tubos de ensayo metálicas	2	Tubos acodados
2	Pinzas para tubos de ensayo madera	2	Pipetas
15	Pinzas multiuso	3	Varillas de agitación
5	Triángulos de arcilla	1	Cápsula de porcelana
2	Soportes metálicos	2	Mecheros
1	Soporte metálico	1	Tanque de gas
7	Brochas o lavadores de botellas	2	Microscopios
2	Cucharetas	3	Matraz Erlenmeyer 1000ml.
2	Limas	2	Matraz Erlenmeyer 500ml.
1	Balanza	4	Matraz Erlenmeyer 250ml.
1	Balanza con pesas	1	Matraz Erlenmeyer 200ml.
65	Tapones de caucho	1	Probeta 100ml.
69	Tubos de ensayo pequeños	3	Probetas 50ml.
1	Tubo de ensayo grande	1	Probeta 25ml.
6	Embudos de cristal	3	Balones 100ml.
1	Embudo plástico	4	Balones 250ml.
1	Vaso de precipitación 600ml.	1	Balón 500ml.
1	Vaso de precipitación 400ml.	2	Balones 50ml.
2	Vasos de precipitación 100ml.	2	Embudos de decantación 250ml.

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

*El análisis interno se sustenta en las entrevistas realizadas, las cuales se encuentran en el Anexo A.*

## 5. MATRIZ DE RESUMEN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

No.	FORTALEZAS
<b>F1</b>	Las evaluaciones a los estudiantes son diagnósticas, formativas y constantes que permiten reforzar conocimientos a tiempo.
<b>F2</b>	Los proyectos de grado en los estudiantes de bachillerato permiten cumplir con el perfil del estudiante y es un factor diferenciador con la competencia.
<b>F3</b>	Profesionales capacitados y con experiencia en el ejercicio de la docencia.
<b>F4</b>	La aplicación de la educación por competencias organiza los contenidos y unidades didácticas de acuerdo a las competencias a fortalecer en los estudiantes, cumpliendo con el PCI de la institución.
<b>F5</b>	El organigrama de la institución permite crear una adecuada cadena de valor para el cliente, genera trabajo en equipo, mejora la comunicación y establece la remuneración por objetivos.
<b>F6</b>	Estabilidad laboral.
<b>F7</b>	Plan estratégico institucional permite que cada dirección maneje su propio plan operativo.
<b>F8</b>	El área administrativa controla, aprueba y coordina acciones para el cumplimiento del plan institucional.
<b>F9</b>	El área de recursos humanos realiza un mejor manejo del personal de la institución.
<b>F10</b>	El área de servicio educativo cuenta con las direcciones que cubren todas las gestiones para brindar una educación de calidad a los estudiantes.
<b>F11</b>	Los rubros de matrículas y pensiones mensuales son establecidos de acuerdo a la ley y competitivos en el mercado objetivo.
<b>F12</b>	En el 2008 disminuye en 60.61% la cuenta Préstamos a Accionistas.
<b>F13</b>	En el 2008 la reducción de los gastos generales mejora la situación financiera.
<b>F14</b>	En el 2008 la empresa presenta utilidades luego de dos años de pérdidas consecutivas.
<b>F15</b>	La institución cumple con sus obligaciones tributarias a tiempo.
<b>F16</b>	El área administrativa cuenta con hardware en buen estado.
<b>F17</b>	El área administrativa cuenta con software de acuerdo a sus funciones.
<b>F18</b>	El área administrativa cuenta con software actualizado.

Elaborado por: Ana Patricia Parra López

No.	DEBILIDADES
<b>D1</b>	El 40% de los docentes se resiste a la implementación del nuevo modelo académico.
<b>D2</b>	La falta de un perfil de estudiantes por niveles de estudio impide que la institución personalice el proceso de formación académica.
<b>D3</b>	El desconocimiento de la demanda de nuevas especialidades del mercado no ha permitido que la empresa realice proyectos de nuevas especialidades que atraigan la demanda insatisfecha del mercado.
<b>D4</b>	El 40% de los docentes se resiste a la implementación de la innovación de las inteligencias múltiples, la cual es la ventaja competitiva.
<b>D5</b>	Falta de sistema de evaluación de productividad del personal contratado.
<b>D6</b>	Falta de personal de servicios de apoyo: trabajadora social y guardia de seguridad.
<b>D7</b>	Limitada capacitación al personal docente y administrativo.
<b>D8</b>	Falta de evaluación del desempeño del personal administrativo.
<b>D9</b>	En el 2008 se despide a personal de nivel secundario disminuyendo los gastos operacionales.
<b>D10</b>	Falta de dirección de marketing que permite atraer nuevos clientes y fidelizar a los ya existentes.
<b>D11</b>	Falta de liquidez.
<b>D12</b>	Alto índice de endeudamiento.
<b>D13</b>	Baja rentabilidad de la empresa.
<b>D14</b>	No existe tecnología de comunicación en el área administrativa, como redes o página web.
<b>D15</b>	Limitada inversión en la tecnología de la educación impide brindar una educación de calidad a los estudiantes.
<b>D16</b>	Limitada capacidad tecnológica como soporte al proceso de la formación académica en el laboratorio de computación.
<b>D17</b>	Falta de equipos en los laboratorios de física y química.
<b>D18</b>	Falta de redes de comunicación en el laboratorio de computación.

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

## **CAPÍTULO III**

### **INFORME DE LA INVESTIGACIÓN**

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

### 1.1 PROBLEMAS INSTITUCIONALES

- Disminución de número de alumnos matriculados de 504 a 424 en los años 2006-2009.

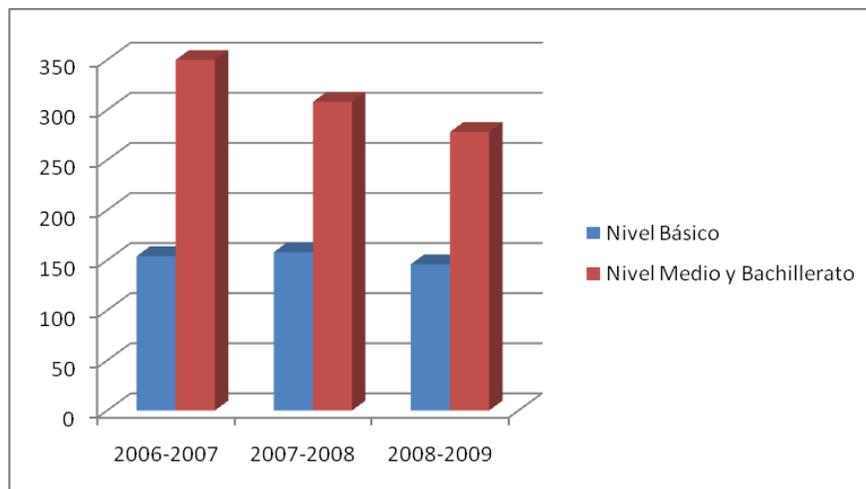
**Tabla 3.1 Alumnos Matriculados por Niveles**

Años Lectivos	Nivel Básico	Nivel Medio y Bachillerato
2006-2007	154	350
2007-2008	158	308
2008-2009	146	278

Fuente: UEDFL

Elaborado por: Ana Patricia Parra López

**Gráfico 3.1 Alumnos Matriculados por Niveles**



Fuente: UEDFL

Elaborado por: Ana Patricia Parra López

- La Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco” en los años 2007 y 2008 por el ejercicio de su actividad académica refleja un considerable déficit financiero: \$101.082,59 y \$97.418,16 respectivamente.

**Cuadro 3.1 Patrimonio Comparativo 2007 - 2008**

<b>PATRIMONIO</b>		<b>-84849,63</b>	<b>100%</b>		<b>-91773,51</b>	<b>100%</b>	<b>8,16%</b>	
Capital Social	2279,2		2,69%	2279,2		2,48%		
Aporte Futuras Capitalizaciones	784,77		0,92%	784,77		0,86%		
Reserva Legal	13168,99		15,52%	2580,68		2,81%		80,40%
Utilidad o Pérdida	-101082,59		119,13%	-97418,16		106,15%		3,63%

**Fuente: UEDFL**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

- Los alumnos bachilleres egresados del colegio que buscan el ingreso a las universidades del país, especialmente a las universidades en la provincia de Pichincha muestran el siguiente comportamiento: “de 20 alumnos inscritos en la ESPE 11 de ellos aprueban los exámenes de ingreso, además de 100 alumnos graduados 80 estudiantes ingresan a universidades pagadas, debido a que los estudiantes son de clase media y media alta”<sup>9</sup>
- De acuerdo a la investigación de campo, el 40% de los docentes se resisten a la implementación del nuevo modelo académico diseñado e implantado a partir 2007, a pesar de que la Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco” hasta el 2009 ha ejecutado los siguientes módulos de preparación: Modelo Pedagógico, Inteligencias Múltiples y Paradigma de los Emprendedores.
- Limitada capacidad tecnológica como soporte al proceso de formación académico, ya que en el laboratorio de computación existen 15 computadoras para 424 alumnos.

<sup>8</sup> ENTREVISTA DIRECTOR ACADÉMICO, Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco”, Septiembre 2009

- Limitada disponibilidad de equipos y materiales en los laboratorios de química y física.
- El colegio posee un laboratorio de física y química, sin embargo su uso en el proceso de formación académica por parte de los docentes es insuficiente, es así que en un año lectivo son utilizados dos veces.
- Insuficiente horario de atención de los servicios de salud.
- El trato de los profesionales de los servicios de salud no satisfacen las expectativas del cliente.
- Falta de amplitud de los espacios para cultura física, espacios para recreación, baños, oficinas, unidades de salud, aulas y laboratorios.
- Inadecuado funcionamiento de los sistemas de ventilación de los baños, oficinas y las unidades de salud.
- Falencias en las relaciones interpersonales del personal con el cliente.

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los objetivos de la investigación de mercado:

- Determinar el grado de satisfacción de los clientes de 8vo a 10mo de Básica, Educación Media y Bachillerato, con respecto al servicio que presta la Unidad Educativa “Darío Figuerola Larco”.
- Conocer los requerimientos de los estudiantes de la población objetivo de estudios de la Unidad Educativa “Darío Figuerola Larco”.

## 1.3 SÍNTESIS TRASCENDENTAL DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.3.1 Grado de Satisfacción del Cliente

#### a) Infraestructura:

- El 38.8% de las aulas, laboratorios y espacios de cultura física no son amplios y el 37.1% de los baños, oficinas y unidades de salud no son amplios.
- El sistema de ventilación de los baños, oficinas y unidades de salud no es adecuado en un 27.5%.
- La iluminación y el aseo de las aulas, laboratorios y espacios de cultura física es adecuada en un 39.3%.
- La iluminación de los baños, oficinas y unidades de salud es inadecuada en un 34.3%.
- El aseo de los baños, oficinas y unidades de salud es adecuado en un 33.7%.
- Las unidades disponibles del laboratorio de computación no son suficientes en un 24.7% de acuerdo al número de alumnos matriculados.
- El laboratorio de computación no cuenta con software actualizado, software especializado y hardware de última tecnología.
- El mantenimiento de redes y hardware del laboratorio de computación no es suficiente en un 34.5% para que los equipos se encuentren en buen estado y actualizados.
- Los laboratorios de física y química no son usados con frecuencia por parte de los estudiantes en un 46.1%.

- Los laboratorios de física y química no cuentan con equipos actualizados tecnológicamente en un 32%.
- Los laboratorios de física y química no cuentan con disponibilidad de equipos en un 24.4% y materiales en un 30.9%.

b) Formación Académica:

- El Proyecto Curricular Institucional (PCI) fue implementado desde el año 2007, basado en los modelos de diálogo participativo, enfoque constructivista, la didáctica, enmarcado en la educación por competencias y fortalecido con la innovación pedagógica de las inteligencias múltiples.
- La dirección académica y actitudinal determinan los distributivos por niveles, materias, paralelos y horas.
- La institución cuenta con un perfil general de estudiantes, no por niveles, ni por especialidades.
- El desarrollo de las clases son: el 41.6% participativas, el 36.5% teóricas-prácticas y el 28.1% teóricas.
- La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son mensuales en un 36% y trimestrales en un 42.1%.
- El 89.9% de las evaluaciones a los estudiantes se relacionan con los temas estudiados.
- Las evaluaciones a los estudiantes se realizan mediante: el 57.8% consultas, el 48.9% pruebas escritas, el 42.1% lecciones y el 33.7% trabajos de investigación documental y de campo.
- La institución no realiza la evaluación periódica de la implementación del PCI.

- La dirección académica realiza cada año lectivo una evaluación a los docentes.
- Los estudiantes no evalúan a los docentes.

c) Docentes:

- El personal docente presenta al inicio del año el plan analítico de las materias a impartir a los estudiantes.
- El 552.2% de los docentes no entregan el plan de materia al inicio del año lectivo y el 55.1% no entregan el plan de clases al inicio de cada clase a los alumnos.
- El 37.1% de los docentes rara vez entregan material didáctico a los estudiantes y el 31.5% de los docentes entregan frecuentemente, cuando lo realizan este material es útil para la formación del alumno, es actualizado, cubre toda la materia y es comprensible.
- El 60.1% de docentes cuenta con un nivel de conocimiento muy bueno, además según la investigación de campo los docentes tienen más de 5 años de experiencia en el ejercicio de la docencia.
- El 49.4% de los docentes son respetuosos y el 37.6% éticos.

d) Servicios Complementarios de la Formación Académica:

- El 27% del mobiliario para la actividad académica es cómodo y el 32% se encuentra en buen estado.
- Los servicios de salud médico y psicológico están provistos de medicinas en un 28.7%, pero los horarios de atención no son suficientes para la demanda de los estudiantes en un 30.3% y el trato de los profesionales debe mejorar en un 30.3%.
- El 28.1% del personal administrativo es respetuoso y el 32% comprensible con los estudiantes.

- El 34.3% del personal administrativo no es accesible, 31.5% no es tolerante y el 31.5% no es facilitador con los estudiantes.

### **1.3.2 Requerimientos del Cliente**

#### **a) Infraestructura**

- El 52.81% de los estudiantes consideran que la institución debe ampliar las áreas de educación física y ampliar las canchas de fútbol y básquet, aumentar los implementos deportivos y adecuar una piscina.
- Los estudiantes necesitan nuevos equipos tecnológicos para el aprendizaje.
- Los estudiantes requieren una sala de audiovisuales más amplia y más aulas de arte.
- Los estudiantes requieren un laboratorio de inglés.

#### **b) Formación Académica:**

- El 69.66% de estudiantes respalda la innovación pedagógica de las inteligencias múltiples y están de acuerdo con la eliminación de la pérdida del año, ya que lo que se busca con esta innovación es potencializar el talento del estudiante, lo cual da como resultado la eliminación de la pérdida del año y los supletorios.
- El 56.74% de estudiantes no están de acuerdo con la eliminación de los supletorios.

#### **b) Servicios Complementarios de la Formación Académica:**

- Los estudiantes requieren casilleros, una biblioteca, servicio de internet y teléfono público.
- La institución debe fortalecer los clubes estudiantiles.

- El gobierno estudiantil junto con el comité de padres de familia y la institución deben organizar actividades de integración y paseos recreativos que permitan mejorar el ambiente de la comunidad educativa.
- La institución requiere contratar guardias.
- Los estudiantes no participan en las decisiones de la institución.

*La planificación de la investigación se encuentra en el Anexo B. La información estadística de la investigación que se explica en inferencia estadística: cuadros de distribución de frecuencia y estadígrafos se encuentran en el Anexo C.*

## 2. INFORME DETALLADO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

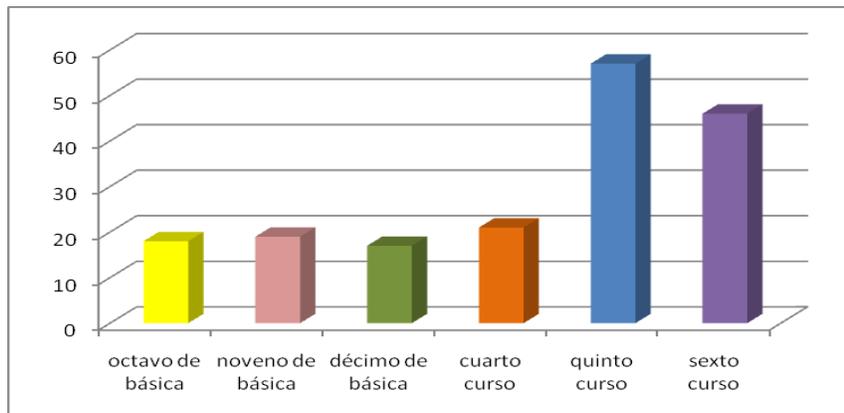
**Cuadro 3.2 Población Objetivo de Estudio**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	octavo de básica	18	10,1	10,1	10,1
	noveno de básica	19	10,7	10,7	20,8
	décimo de básica	17	9,6	9,6	30,3
	cuarto curso	21	11,8	11,8	42,1
	quinto curso	57	32,0	32,0	74,2
	sexto curso	46	25,8	25,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.2 Población Objetivo de Estudio**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

La investigación de mercado se realizó en los niveles: básico, medio y bachillerato, debido a que en estos niveles se centra el problema de la disminución de alumnos matriculados, es así que se realizaron 178 encuestas, de las cuales el 45.5% son estudiantes hombres y el 54.5% son estudiantes mujeres desde el 8vo año de básica a 6to curso de bachillerato.

## **2.1 GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

a) Infraestructura:

- El 38.8% de las aulas, laboratorios y espacios de cultura física no son amplios y el 37.1% de los baños, oficinas y unidades de salud no son amplios.

**Cuadro 3.9 ¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura física para la actividad académica?**

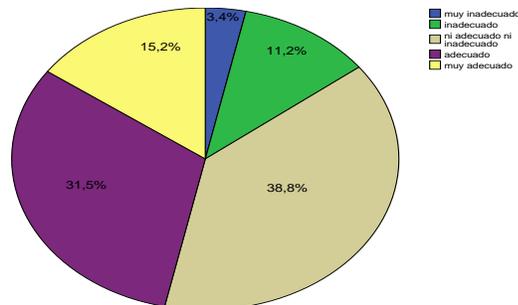
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	6	3,4	3,4	3,4
	inadecuado	20	11,2	11,2	14,6
	ni adecuado ni inadecuado	69	38,8	38,8	53,4
	adecuado	56	31,5	31,5	84,8
	muy adecuado	27	15,2	15,2	100,0
<b>Total</b>		<b>178</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.21**

¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura física para la actividad académica?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

- El sistema de ventilación de los baños, oficinas y unidades de salud no es adecuado en un 27.5%.

- La iluminación y el aseo de las aulas, laboratorios y espacios de cultura física es adecuada en un 39.3%.
- La iluminación de los baños, oficinas y unidades de salud es inadecuada en un 34.3%.
- El aseo de los baños, oficinas y unidades de salud es adecuado en un 33.7%.
- El 27% del mobiliario para la actividad académica es cómodo y el 32% se encuentra en buen estado.
- Las unidades disponibles del laboratorio de computación no son suficientes en un 24.7% de acuerdo al número de alumnos matriculados.

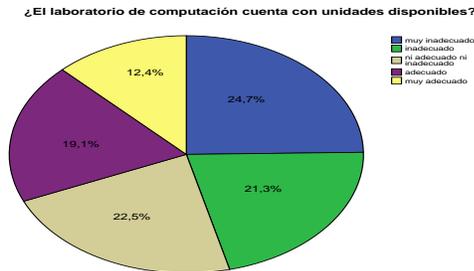
**Cuadro 3.10 ¿El laboratorio de computación cuenta con unidades disponibles?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	44	24,7	24,7	24,7
	inadecuado	38	21,3	21,3	46,1
	ni adecuado ni inadecuado	40	22,5	22,5	68,5
	adecuado	34	19,1	19,1	87,6
	muy adecuado	22	12,4	12,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.22**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

- El laboratorio de computación no cuenta con software actualizado, software especializado y hardware de última tecnología.
- El mantenimiento de redes y hardware del laboratorio de computación no es suficiente en un 34.5% para que los equipos se encuentren en buen estado y actualizados.
- Los laboratorios de física y química no son usados con frecuencia por parte de los estudiantes en un 46.1%.

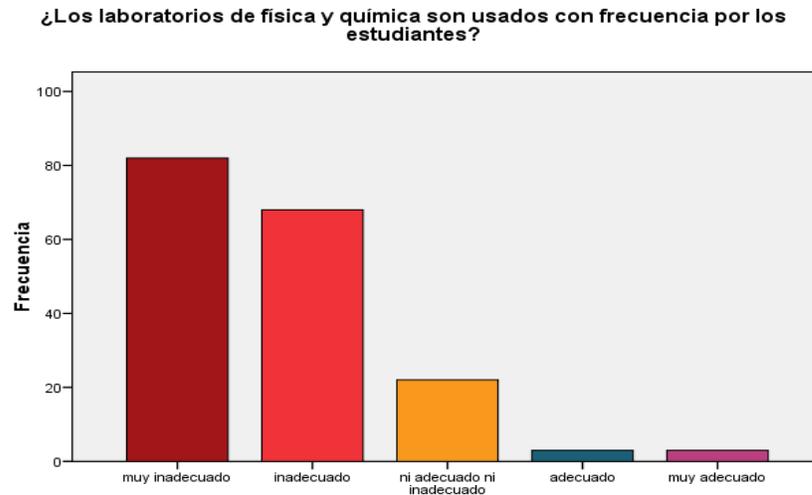
**Cuadro 3.11 ¿El laboratorio de física y química son usados con frecuencia por los estudiantes?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	82	46,1	46,1	46,1
	inadecuado	68	38,2	38,2	84,3
	ni adecuado ni inadecuado	22	12,4	12,4	96,6
	adecuado	3	1,7	1,7	98,3
	muy adecuado	3	1,7	1,7	100,0
<b>Total</b>		<b>178</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.23**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

- Los laboratorios de física y química no cuentan con equipos actualizados tecnológicamente en un 32%.
- Los laboratorios de física y química no cuentan con disponibilidad de equipos en un 24.4% y materiales en un 30.9%.

b) Formación Académica:

- Los docentes participan en la elaboración del PCI (Proyecto Curricular Institucional) presentando a la dirección académica las unidades didácticas y contenidos que se estudiarán en la materia, dicho proyecto está basado en los modelos de diálogo participativo, enfoque constructivista, la didáctica, enmarcado en la educación por competencias y fortalecido con la innovación pedagógica de las inteligencias múltiples.

- La dirección académica y actitudinal determinan los distributivos por niveles, materias, paralelos y horas.
- La institución cuenta con un perfil general de estudiantes, no por niveles, ni por especialidades.
- El 41.6% de las clases son participativas, el 36.5% son clases teóricas-prácticas y el 28.1% clases teóricas, lo cual evidencia la falta de implementación de los modelos de diálogo participativo y enfoque constructivista por parte de los docentes.

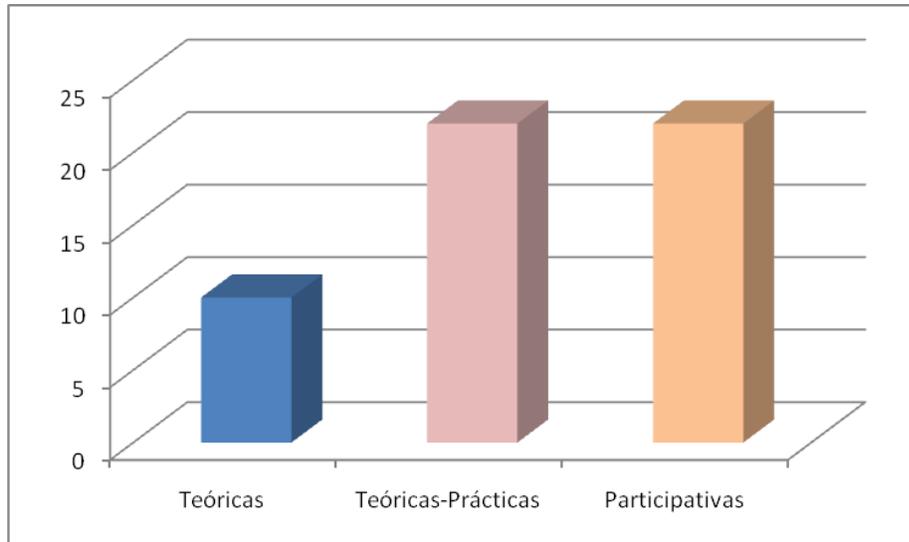
**Cuadro 3.5 ¿El desarrollo de las clases son?**

	<b>Nivel Básico</b>	<b>%</b>	<b>Nivel Medio</b>	<b>%</b>	<b>Nivel Bachillerato</b>	<b>%</b>
Teóricas	10	18,52%	6	28,57%	41	39,81%
Teóricas-Prácticas	22	40,74%	10	47,62%	21	20,39%
Participativas	22	40,74%	5	23,81%	41	39,81%
	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

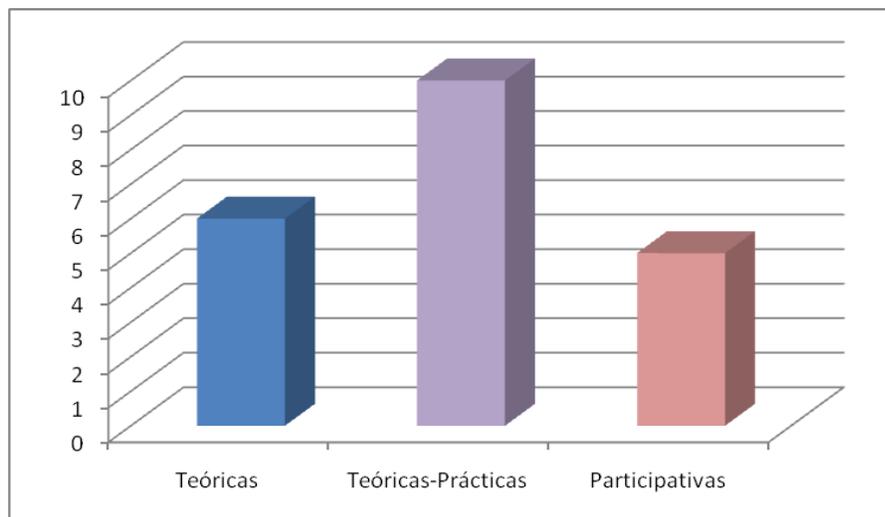
**Gráfico 3.9 Desarrollo de las Clases Nivel Básico**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

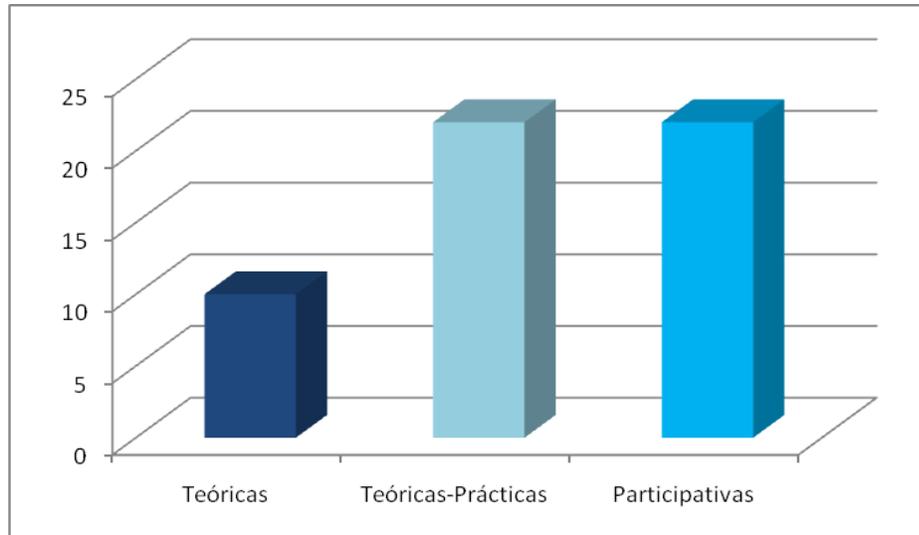
**Gráfico 3.10 Desarrollo de las Clases Nivel Medio**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.11 Desarrollo de las Clases Bachillerato**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

- El 36% de evaluaciones a los estudiantes son mensuales y el 42.1% son trimestrales.

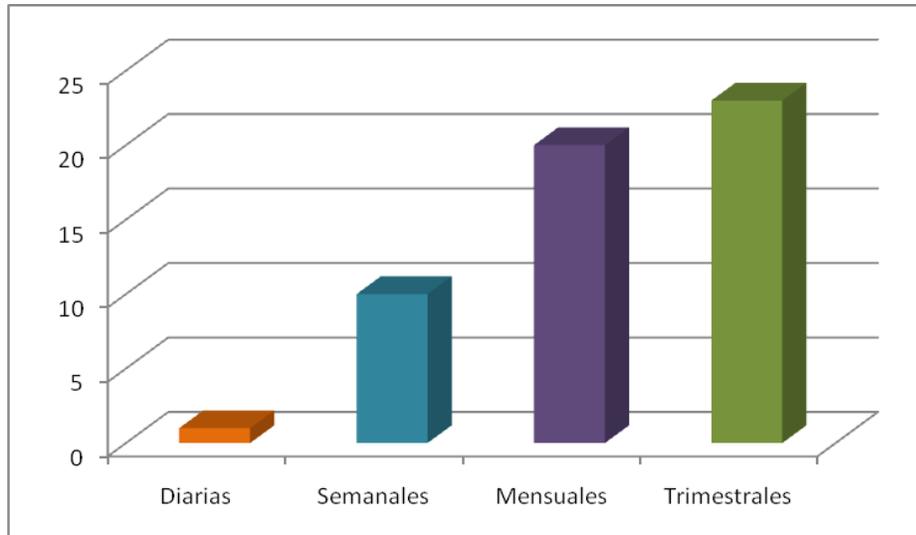
**Cuadro 3.8 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son?**

	<b>Nivel Básico</b>	<b>%</b>	<b>Nivel Medio</b>	<b>%</b>	<b>Nivel Bachillerato</b>	<b>%</b>
Diarias	1	1,85%	1	4,76%	3	2,91%
Semanales	10	18,52%	4	19,05%	30	29,13%
Mensuales	20	37,04%	6	28,57%	30	29,13%
Trimestrales	23	42,59%	10	47,62%	40	38,83%
	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

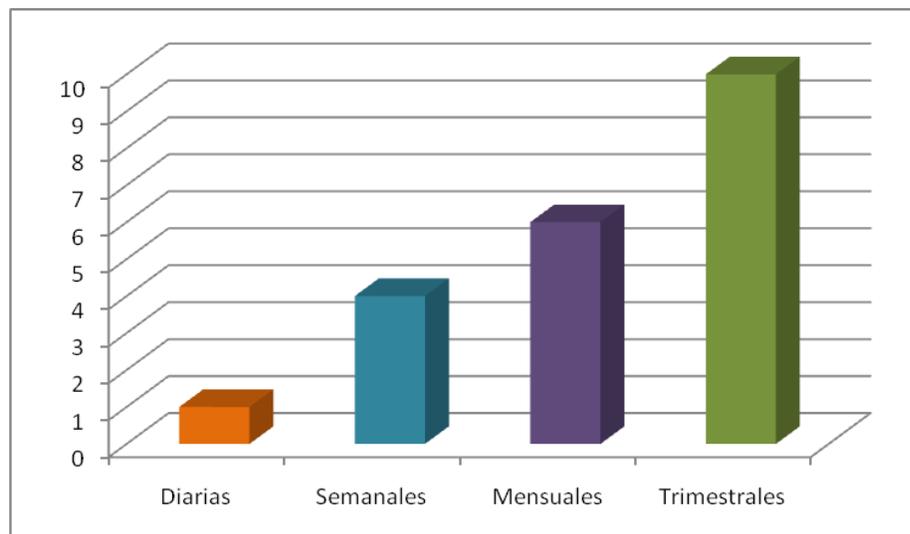
**Gráfico 3.18 Periodicidad de las Evaluaciones Nivel Básico**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

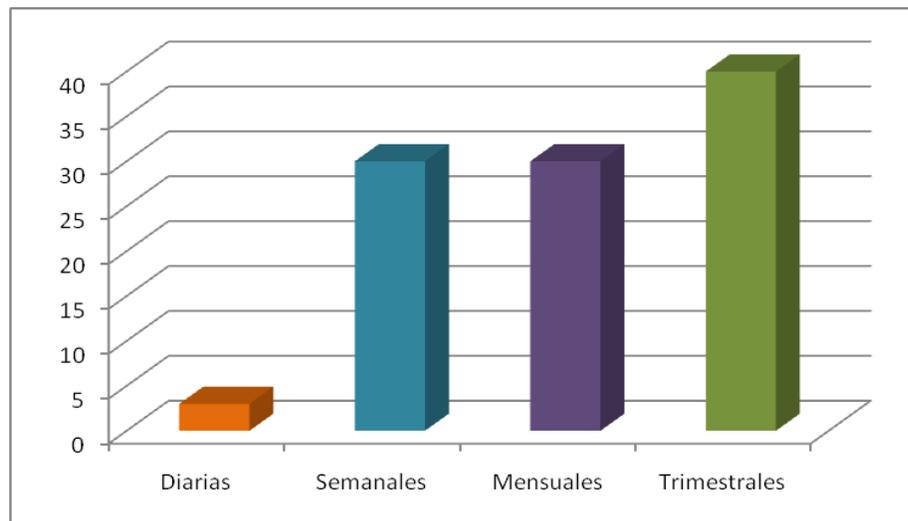
**Gráfico 3.19 Periodicidad de las Evaluaciones Nivel Medio**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.20 Periodicidad de las Evaluaciones Bachillerato**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

- El 89.9% de las evaluaciones a los estudiantes se relacionan con los temas estudiados y se las realiza mediante: consultas, pruebas orales y escritas, lecciones, trabajos de investigación documental y de campo, y trabajos de aplicación práctica, que busca cumplir el perfil del estudiante.
- La institución no realiza la evaluación periódica de la implementación del PCI.
- La dirección académica realiza cada año lectivo una evaluación a los docentes.
- Los estudiantes no evalúan a los docentes.

c) Docentes:

- El 52.2% de docentes no entregan el plan de materia al inicio del año lectivo.

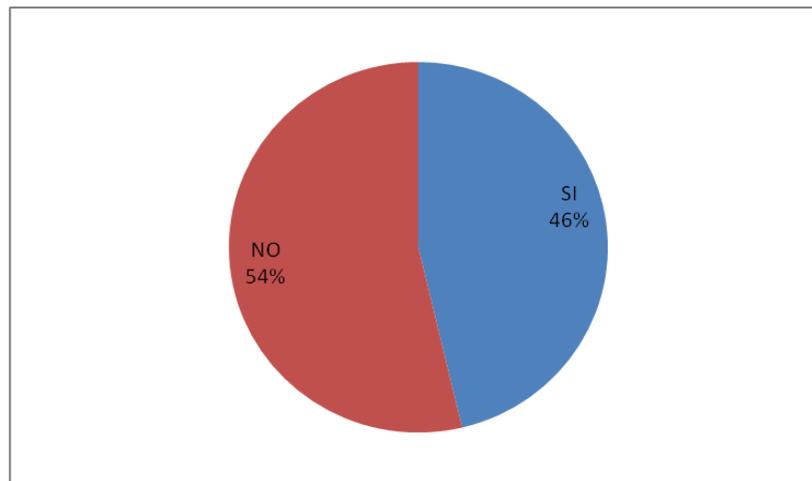
**Cuadro 3.3 ¿El docente entrega a los alumnos el plan de materia al inicio del año?**

	Nivel Básico	%	Nivel Medio	%	Nivel Bachillerato	%
<b>SI</b>	25	46,30%	3	14,29%	56	54,37%
<b>NO</b>	29	53,70%	18	85,71%	47	45,63%
	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

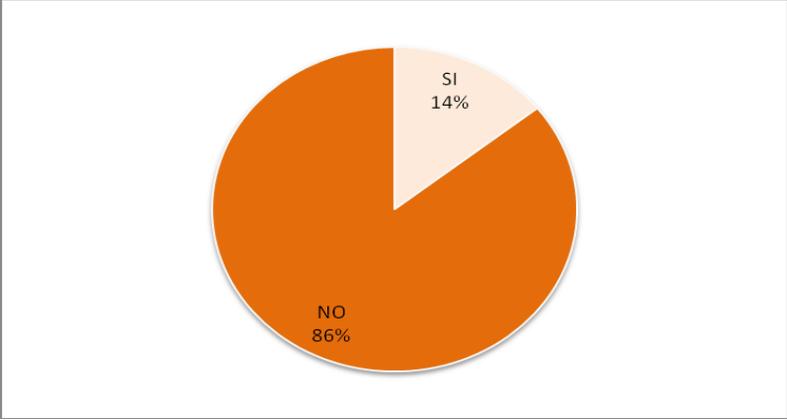
**Gráfico 3.3 ¿El docente entrega a los alumnos de nivel básico el plan de materia al inicio del año?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

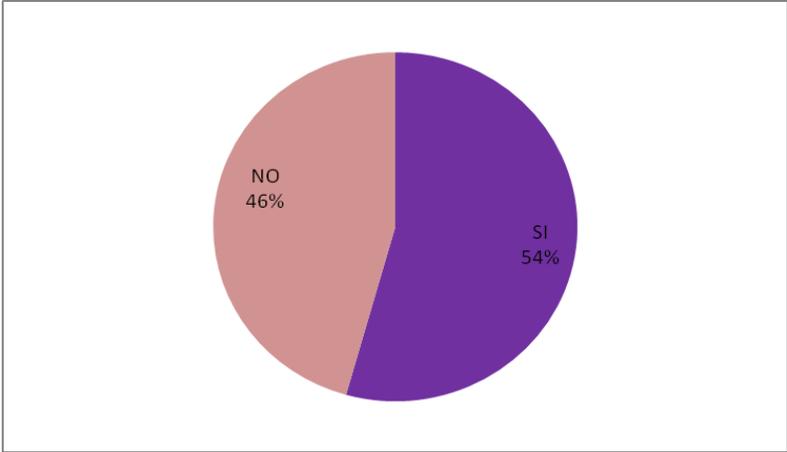
**Gráfico 3.4 ¿El docente entrega a los alumnos de nivel medio el plan de materia al inicio del año?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.5 ¿El docente entrega a los alumnos de bachillerato el plan de materia al inicio del año?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

- El 55.1% de docentes no entregan el plan de clases al inicio de cada clase a los alumnos.

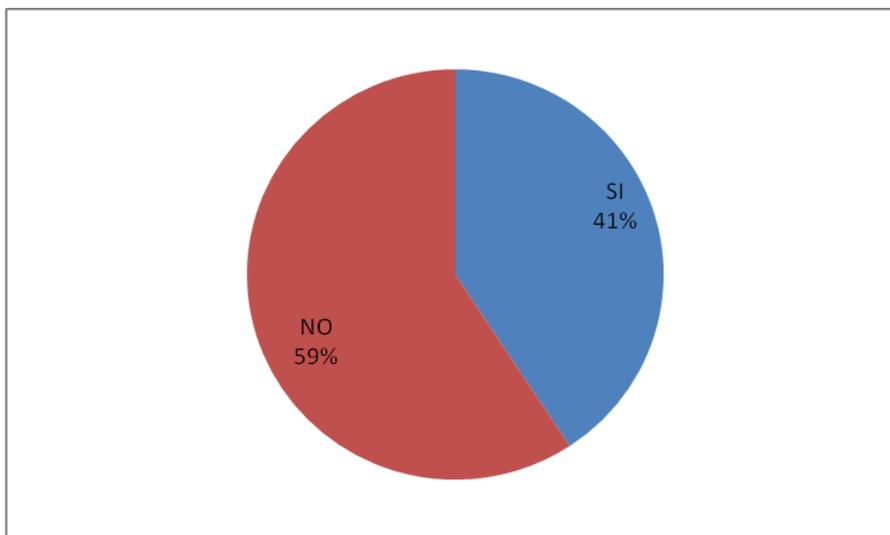
**Cuadro 3.4 ¿El docente entrega a sus alumnos el plan de clases al inicio de cada clase?**

	Nivel Básico	%	Nivel Medio	%	Nivel Bachillerato	%
<b>SI</b>	22	40,74%	12	57,14%	47	45,63%
<b>NO</b>	32	59,26%	9	42,82%	56	54,37%
	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

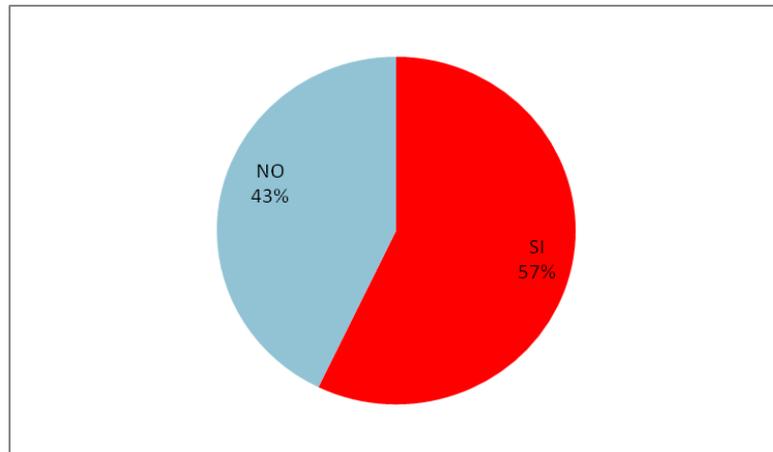
**Gráfico 3.6 ¿El docente entrega a sus alumnos de nivel básico el plan de clases al inicio de cada clase?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

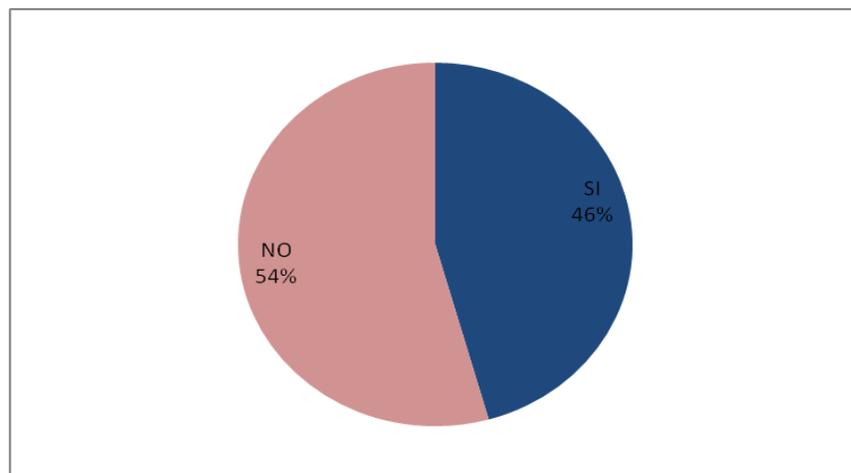
**Gráfico 3.7 ¿El docente entrega a sus alumnos de nivel medio el plan de clases al inicio de cada clase?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.8 ¿El docente entrega a sus alumnos de bachillerato el plan de clases al inicio de cada clase?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

- Los docentes en un 37.1% rara vez entregan material didáctico a los estudiantes y el 31.5% frecuentemente, cuando lo realizan este material es útil para la formación del alumno, es actualizado, cubre toda la materia y es comprensible, pero al utilizarlo en pocas ocasiones no se implementa totalmente el modelo de la didáctica, por lo que se concluye que falta la implementación adecuada del modelo de la didáctica por parte de los docentes.

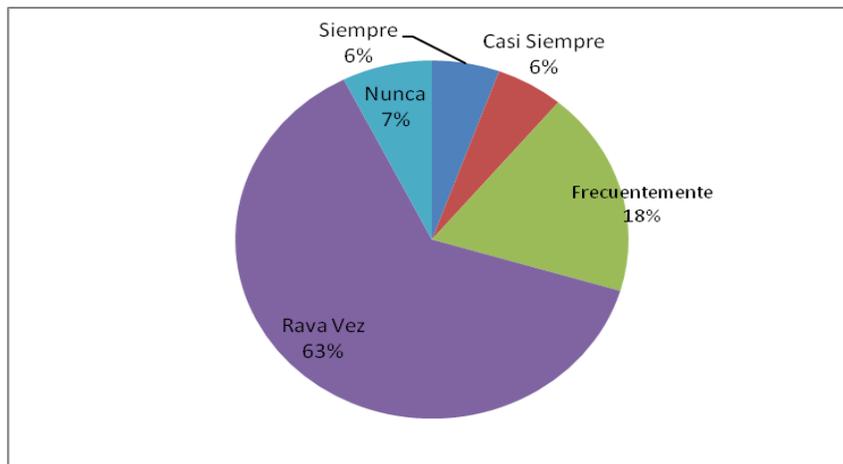
**Cuadro 3.6 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante material didáctico?**

	<b>Nivel Básico</b>	<b>%</b>	<b>Nivel Medio</b>	<b>%</b>	<b>Nivel Bachillerato</b>	<b>%</b>
Siempre	3	5,55%	1	4,76%	2	1,94%
Casi Siempre	3	5,55%	5	23,81%	9	8,74%
Frecuentemente	10	18,52%	7	33,33%	39	37,86%
Rara vez	34	62,93%	5	23,81%	27	26,21%
Nunca	4	7,41%	3	14,29%	26	25,24%
	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

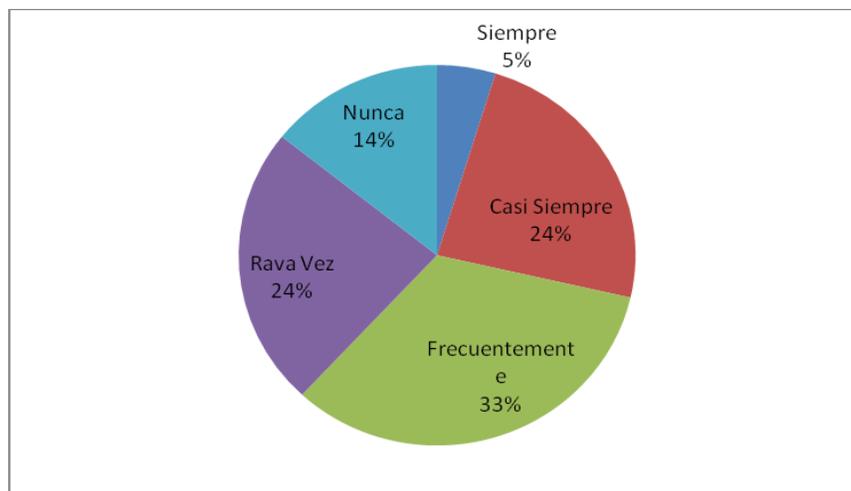
**Gráfico 3.12 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante de nivel básico material didáctico?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

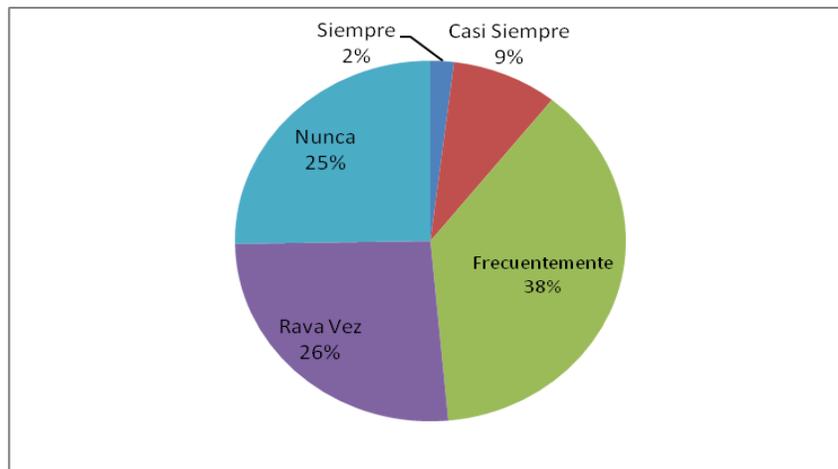
**Gráfico 3.13 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante de nivel medio material didáctico?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.14 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante de bachillerato material didáctico?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

- Los docentes son una de las fortalezas de la institución, debido a que es personal con muy buen nivel de conocimientos en un 60.1% y años de experiencia en el ejercicio de la docencia, complementándolo con ser respetuosos, éticos, accesibles, tolerantes, comprensibles y facilitadores con los estudiantes.

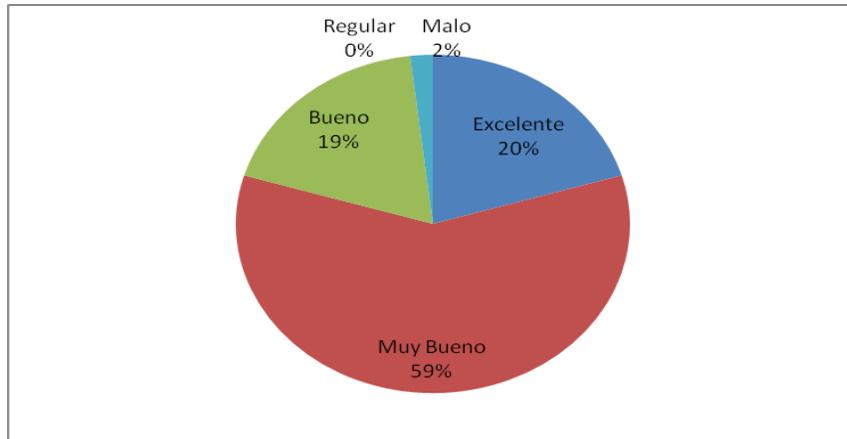
**Cuadro 3.7 ¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?**

	Nivel Básico	%	Nivel Medio	%	Nivel Bachillerato	%
Excelente	11	20,37%	5	23,81%	18	17,48%
Muy Bueno	32	59,26%	10	47,62%	64	62,14%
Bueno	10	18,52%	5	23,81%	18	17,48%
Regular	0	0	1	4,76%	1	0,97%
Malo	1	1,85%	0	0	2	1,94%
	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

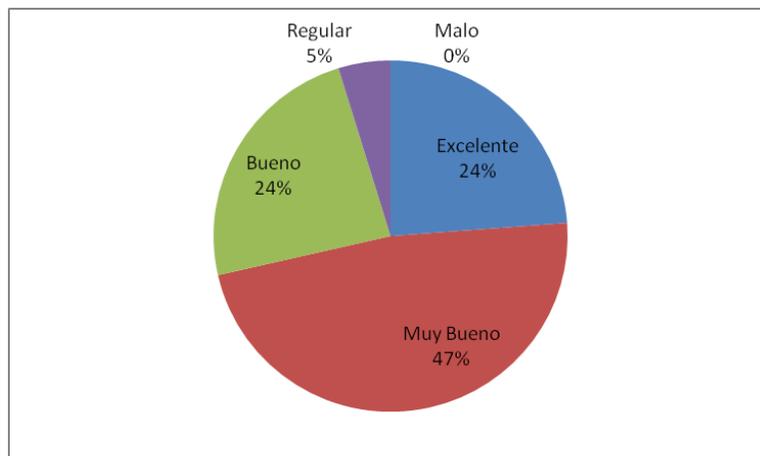
**Gráfico 3.15 ¿El nivel de conocimiento de los maestros de nivel básico es?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

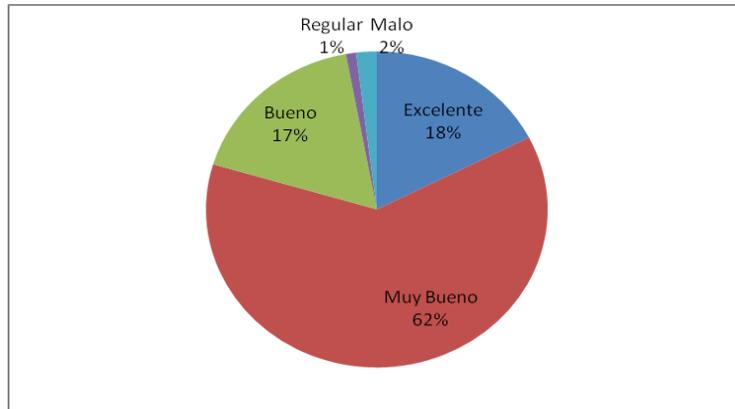
**Gráfico 3.16 ¿El nivel de conocimiento de los maestros de nivel medio es?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.17 ¿El nivel de conocimiento de los maestros de bachillerato es?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

d) Servicios Complementario de la Formación Académica:

- Los servicios de salud médico y psicológico están provistos de medicinas en un 28.7%, pero los horarios de atención no son suficientes para la demanda de los estudiantes en un 30.3% y el trato de los profesionales debe mejorar en un 30.3%.
- El personal administrativo es respetuoso y comprensible con los estudiantes, sin embargo no existen buenas relaciones interpersonales con los estudiantes, debido a que el personal no es accesible, tolerante, facilitador y ético.

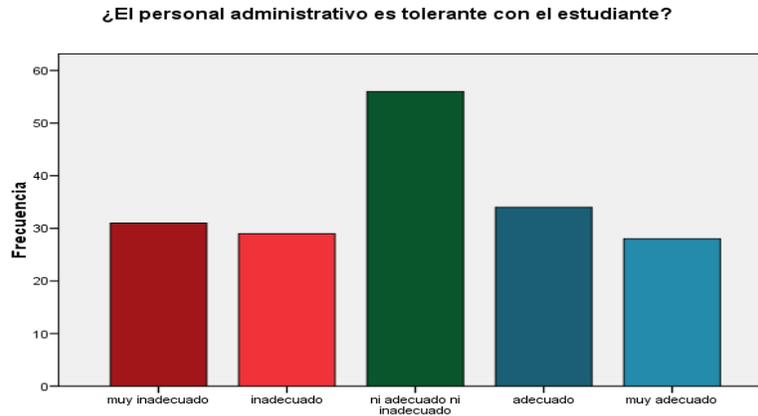
**Cuadro 3.12 ¿El personal administrativo es tolerante con el estudiante?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	31	17,4	17,4	17,4
	inadecuado	29	16,3	16,3	33,7
	ni adecuado ni inadecuado	56	31,5	31,5	65,2
	adecuado	34	19,1	19,1	84,3
	muy adecuado	28	15,7	15,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico 3.24**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

## 2.2 REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

### a) Infraestructura:

- El 52.81% de los estudiantes consideran que la institución debe ampliar las áreas de educación física y ampliar las canchas de fútbol y básquet, aumentar los implementos deportivos y adecuar una piscina.
- Los estudiantes necesitan nuevos equipos tecnológicos para el aprendizaje.
- Los estudiantes requieren una sala de audiovisuales más amplia y más aulas de arte.
- Los estudiantes requieren un laboratorio de inglés.
- La tecnología actual facilita el conocimiento de tal forma que las aulas requieren ser equipadas con tecnología para el aprendizaje, además de televisiones, DVD's y grabadoras.

b) Formación Académica:

- La institución cuenta con proyectos institucionales aprobados por el Ministerio de Educación de nuevas especialidades, como: Contabilidad y Turismo, sin embargo no han sido implementados.
- La innovación pedagógica de las inteligencias múltiples cuenta con el respaldo del 69.66% de los estudiantes en la eliminación de la pérdida del año y sugieren que se mantenga los supletorios en un 56.74% de los estudiantes, el objetivo de esta innovación es potencializar el talento del estudiante.

c) Servicios Complementarios de la Formación Académica:

- Los estudiantes requieren casilleros, una biblioteca, servicio de internet y teléfono público.
- Los clubes estudiantiles deben ser fortalecidos y crear nuevos.
- El gobierno estudiantil junto con el comité de padres de familia y la institución deben organizar actividades de integración y paseos recreativos que permitan mejorar el ambiente de la comunidad educativa.
- La institución requiere de guardias que brinden seguridad a los estudiantes.
- Los estudiantes deben participar en las decisiones de la institución a través del gobierno estudiantil.

### **3. CONCLUSIONES**

- El Proyecto Curricular Institucional (PCI) fue implementado desde el año 2007, basado en los modelos de diálogo participativo, enfoque constructivista, la didáctica, enmarcado en la educación por competencias y fortalecido con la innovación pedagógica de las inteligencias múltiples.

- La dirección académica y actitudinal determinan los distributivos por niveles, materias, paralelos y horas.
- La institución cuenta con un perfil general de estudiantes, no por niveles, ni por especialidades.
- El personal docente presenta al inicio del año el plan analítico de las materias a impartir a los estudiantes.
- Los docentes no entregan a los estudiantes el plan de materia al inicio del año lectivo y el plan de clases al inicio de cada clase.
- El desarrollo de las clases son participativas, teóricas-prácticas y teóricas.
- Los docentes entregan frecuentemente y rara vez entregan material didáctico a los estudiantes, cuando lo realizan este material es útil para la formación del alumno, es actualizado, cubre toda la materia y es comprensible.
- Los docentes cuentan con un nivel de conocimiento muy bueno, además según la investigación de campo los docentes tienen más de 5 años de experiencia en el ejercicio de la docencia, además de ser respetuosos y éticos.
- La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son mensuales y trimestrales.
- Las evaluaciones a los estudiantes se relacionan con los temas estudiados.
- Las evaluaciones a los estudiantes se realizan mediante: consultas, pruebas escritas, lecciones, trabajos de de aplicación práctica y trabajos de investigación documental y de campo.
- La institución no realiza la evaluación periódica de la implementación del PCI.
- La dirección académica realiza cada año lectivo una evaluación a los docentes.
- Los estudiantes no evalúan a los docentes.

- Las aulas, laboratorios, espacios de cultura física, baños, oficinas y unidades de salud no son amplios.
- El sistema de ventilación de los baños, oficinas y unidades de salud no es adecuado.
- La iluminación y el aseo de las aulas, laboratorios y espacios de cultura física es adecuada.
- La iluminación de los baños, oficinas y unidades de salud es inadecuada.
- El aseo de los baños, oficinas y unidades de salud es adecuado.
- El mobiliario para la actividad académica es cómodo y se encuentra en buen estado.
- Los servicios de salud médico y psicológico están provistos de medicinas, pero los horarios de atención no son suficientes para la demanda de los estudiantes y el trato de los profesionales debe mejorar.
- Las unidades disponibles del laboratorio de computación no son suficientes en un acuerdo al número de alumnos matriculados.
- El laboratorio de computación no cuenta con software actualizado, software especializado y hardware de última tecnología.
- El mantenimiento de redes y hardware del laboratorio de computación no es suficiente para que los equipos se encuentren en buen estado y actualizados.
- Los laboratorios de física y química no son usados con frecuencia por parte de los estudiantes.
- Los laboratorios de física y química no cuentan con equipos actualizados tecnológicamente.
- Los laboratorios de física y química no cuentan con disponibilidad de equipos y materiales

- El personal administrativo es respetuoso y comprensible con los estudiantes, pero no es accesible, ni tolerante, ni facilitador con los estudiantes.
- La institución no evalúa el trabajo del área administrativa.
- La institución no implementa los proyectos institucionales de nuevas especialidades aprobados.
- Los estudiantes respaldan la innovación pedagógica de las inteligencias múltiples y están de acuerdo con la eliminación de la pérdida del año, pero no están de acuerdo con la eliminación de los supletorios.
- Los estudiantes necesitan nuevos equipos tecnológicos para el aprendizaje.
- Los estudiantes requieren una sala de audiovisuales más amplia y más aulas de arte.
- Los estudiantes requieren un laboratorio de inglés.
- La institución debe ampliar las áreas de educación física y ampliar las canchas de fútbol y básquet, aumentar los implementos deportivos y adecuar una piscina.
- Los estudiantes requieren casilleros, una biblioteca, servicio de internet y teléfono público.
- La institución debe fortalecer los clubes estudiantiles.
- El gobierno estudiantil junto con el comité de padres de familia y la institución deben organizar actividades de integración y paseos recreativos que permitan mejorar el ambiente de la comunidad educativa.
- La institución requiere contratar guardias y una trabajadora social.
- Los estudiantes no participan en las decisiones de la institución.

## **CAPÍTULO IV**

### **ESTRUCTURA DEL SERVICIO**

## 1. DIRECCIONAMIENTO DEL SERVICIO

### 1.1 VISIÓN

- a) **Período:** 2010-2012
- b) **Posición en el mercado:** Institución de mayor reconocimiento.
- c) **Ámbito del mercado:** Provincia de Pichincha.
- d) **Servicios:** Educación pre-básica, básica, media y bachillerato
- e) **Principios y valores:** Optimizando el servicio a la sociedad y mejorando la calidad de vida con responsabilidad.

#### VISIÓN 2010-2012

La Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco” será la institución de mayor reconocimiento en educación pre-básica, básica, media y bachillerato, optimizando el servicio a la sociedad, mejorando la calidad de vida con responsabilidad, en la provincia de Pichincha.

### 1.2 MISIÓN

- a) **Naturaleza de la empresa:** Institución de servicio educativo.
- b) **Razón de existir:** Educación pre-básica, básica, media y bachillerato
- c) **Factores diferenciadores:** Potencializando las inteligencias múltiples de los talentos humanos alcanzando una formación integral, moral y ética.
- d) **Mercado al que sirve:** Niños/as y adolescentes.

- e) **Principios y valores:** Contexto de valores y emprendimientos competitivos al servicio de la sociedad.

### MISIÓN

La Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” es una institución de servicio educativo pre-básico, básico, medio y bachillerato para niños/as y adolescentes potencializando las inteligencias múltiples de los talentos humanos alcanzando una formación integral, moral y ética, en un contexto de valores y emprendimientos competitivos al servicio de la sociedad.

## 1.3 PRINCIPIOS

**TRABAJO EN EQUIPO:** El servicio óptimo al cliente es el fruto del consenso, la buena comunicación y las buenas relaciones humanas entre personal administrativo y docente, quienes junto con los estudiantes y padres de familia consiguen las metas institucionales.

**SERVICIO:** Es el direccionamiento de todas las acciones de todo el personal a la satisfacción de la necesidad de los estudiantes y padres de familia, logrando una actitud de servicio.

**CULTURA DEL BUEN TRATO:** Promover el respeto y reconocimiento a niños, niñas, adolescentes, educadores/as y sus familias como ciudadanos/as en sus individualidades y expresiones culturales.

**COMUNICACIÓN:** La institución educativa debe ser una fuente de comunicación permanente para mejorar el aprendizaje, la convivencia, la prevención, manejo y resolución de conflictos.

EQUIDAD: Considerar a los estudiantes, padres de familia, personal de la institución y directivos en iguales condiciones, sin discriminación alguna.

**Cuadro 4.1 Matriz Axiológica de Principios**

Principios	Grupo de Referencia			
	Padres de Familia	Estudiantes	Colaboradores	Accionistas
Trabajo en Equipo	X	X	X	X
Servicio			X	X
Cultura del Buen Trato			X	X
Comunicación	X	X	X	X
Equidad de Género			X	X

**Fuente: UEDFL**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

#### **1.4 VALORES**

RESPECTO: Generación de un ambiente de trabajo adecuado, fundamentado en el respeto tanto a los compañeros de trabajo como a los estudiantes y padres de familia.

TOLERANCIA: La interacción del personal entre sus compañeros, estudiantes y padres de familia, partiendo de la paciencia, en todo momento y en toda situación.

COMPROMISO: Basado en el manual de convivencia institucional, el mismo que se fundamenta en el aprovechamiento de las oportunidades, potencializando las debilidades y fortalezas, preparándose para enfrentar las amenazas, institucionalizando los procesos, capacitando y buscando la participación de todos los actores del servicio para el logro de una ventaja competitiva y un servicio óptimo al cliente.

**RESPONSABILIDAD:** Es el cumplimiento del trabajo eficiente y eficaz del personal docente como administrativo, creando un referente ejemplo para los estudiantes.

**PUNTUALIDAD:** Característico del personal de la institución y fomentado en los estudiantes, logrando los objetivos, metas y proyectos propuestos por la empresa.

**Cuadro 4.2 Matriz Axiológica de Valores**

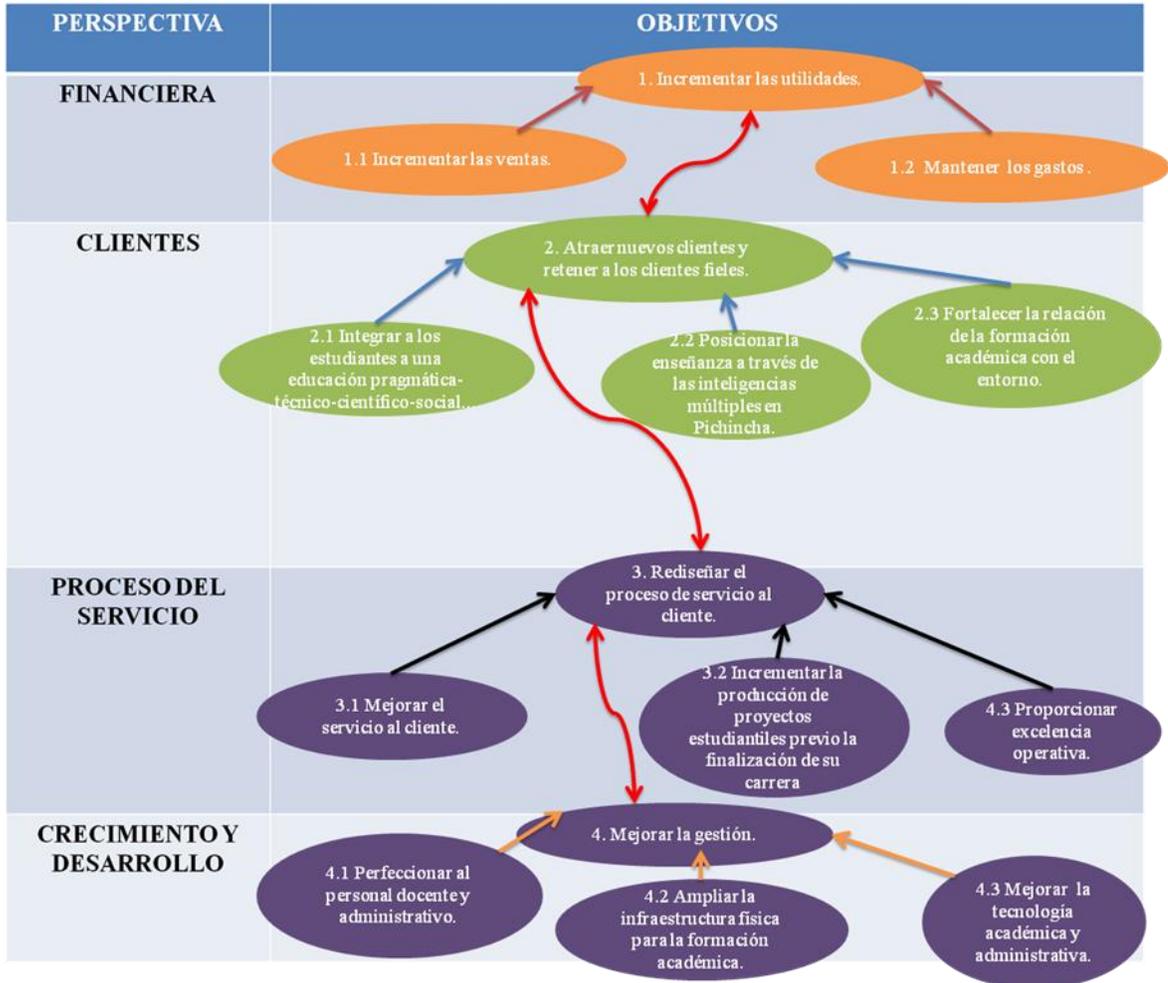
<b>Valores</b>	<b>Grupo de Referencia</b>			
	<b>Padres de Familia</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>Accionistas</b>
Respeto	X	X	X	X
Tolerancia	X	X	X	X
Compromiso			X	X
Responsabilidad	X	X	X	X
Puntualidad	X	X	X	X

**Fuente: UEDFL**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

## 1.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

MAPA ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “DARÍO FIGUEROA LARCO”



Elaborado por: Ana Patricia Parra López

## 2. REDISEÑO DEL SERVICIO

### 2.1 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

#### a) Servicios Principales

SERVICIO	NIVELES	ESPECIALIDADES
EDUCATIVO	a) Educación Pre-Básica	
	b) Educación Básica	
	c) Educación Media	
	d) Educación Bachillerato	- Físico Matemático - Químico Biólogo - Ciencias Sociales

#### b) Servicios Complementarios

LABORATORIOS	Laboratorio de Química Laboratorio de Física Laboratorio de Computación Laboratorio de Inglés
TALLERES	Taller de Música Taller de Artes Sala de Audiovisuales
ÁREAS DEPORTIVAS Y RECREATIVAS	Cancha de Uso Múltiple Cancha de Indor Fútbol Piscina Gimnasio Juegos Recreativos
UNIDADES DE SALUD	Departamento Médico Centro de Salud Mental Comunitario
CLUBES ESTUDIANTILES	Danza, Dibujo, Pintura, Música, Teatro, Ecológico, Oratoria, Ayuda Social, Periodismo, Ajedrez, Bastoneras, Indor Fútbol, Básquet, Natación, Volley Ball y Gimnasia
CHARLAS Y CURSOS	Curso de Nivelación Curso de Ambientación Estudiantil Talleres para Padres Catecismo
VARIOS	Casilleros Escolares Vigilancia Permanente Internet Teléfono Público Biblioteca Almacén de Uniformes y Libros Bar Centro de Copiado

## 2.2 MARCA DEL SERVICIO

### 2.2.1 Nombre del Servicio

La Unidad Educativa lleva el nombre de “Darío Figueroa Larco”, en homenaje a un reconocido maestro sangolquileño, debido a que realizó obras en beneficio de la educación del Cantón Rumiñahui, siendo una de ellas la construcción de una de las primeras escuelas de Sangolquí, la Escuela Juan Montalvo, para la cual además consiguió la donación de un terreno por parte del Consejo Provincial de Pichincha, en el que se construyó más aulas para la institución. Fue uno de los distinguidos sangolquileños que trabajó en la cantonización de Sangolquí. Fue presidente de la UNE Cantonal de Rumiñahui, concejal y vicepresidente del Concejo Municipal en el año 1950. Fue concejal fundador del Colegio Nacional “Juan de Salinas”, uno de los colegios fiscales más grandes del cantón.

La institución es reconocida por sus 35 años de servicio a la comunidad en Sangolquí y sus alrededores, además se realizará una campaña de posicionamiento a nivel del Valle de los Chillos.

### 2.2.2 Logo del Servicio

Gráfico 4.1 Logo de la Institución



Elaborado por: UEDFL

Las tres estrellas representan el talento, los valores y el emprendimiento de los estudiantes. Los colores verde y beige verdoso representan la naturaleza del Cantón Rumiñahui. El libro representa el conocimiento, la pluma representa la libertad y la hoja representa la naturaleza.

### **2.2.3 Slogan del Servicio**

“Fortaleciendo tu inteligencia”; este slogan tiene como objetivo posicionar la ventaja competitiva de la institución.

## **2.3 NORMAS DEL SERVICIO**

### **NORMAS DE SERVICIO AL CLIENTE:**

- a) Evaluar a los estudiantes constantemente con el fin de evitar las pérdidas de año y deserciones en la institución.
- b) Integrar al educando al desarrollo socio-cultural-económico de su comunidad educativa, para que se constituya en ente positivo y productivo de la misma.
- c) Fortalecer el rendimiento académico de los estudiantes a través de micro-proyectos por áreas.
- d) Impartir una educación pragmática-técnico-científico como base fundamental de la integración social-natural con valores a los estudiantes.
- e) Incrementar las actividades académicas de: ciencia, tecnología, cultura, deportes y extra curriculares mejorando el servicio al cliente.
- f) Evaluar periódica de la formación académica, infraestructura, personal docente y administrativo de la institución.

- g) Supervisar todos los servicios principales y complementarios de la institución, por parte del director de marketing.
- h) Realizar una evaluación de servicio al cliente cada año lectivo.
- i) Mantener los supletorios en la institución.
- j) Establecer como responsabilidad de los tutores de curso la solución de los problemas académicos, síquicos o disciplinarios del estudiante, conversando con los representantes y con el sicólogo de la institución.
- k) Realizar recuperación pedagógica en horas extracurriculares a los estudiantes que tengan dificultad en el proceso académico, solidificando la formación estudiantil y es responsabilidad de todos los docentes.
- l) Fortalecer la educación por competencias reforzando los conocimientos hasta que los estudiantes comprendan a cabalidad.

#### NORMAS DE RECURSOS HUMANOS:

- a) Realizar evaluaciones al personal docente y administrativo al finalizar el año lectivo, la primera que es una autoevaluación, la siguiente por parte del director de académico y general, respectivamente, además de las evaluación por parte de los estudiantes y padres de familia y el director de recursos humanos, la misma que es una evaluación de actitudes y relaciones personales de los trabajadores.
- b) Capacitar al personal docente y administrativo una vez cada año lectivo en sus respectivas áreas, relaciones humanas, servicio al cliente y en un tema a escoger de cada director de área.
- c) Fortalecer la estabilidad laboral y los salarios a tiempo, los cuales motivan al personal, por parte del director de recursos humanos.

- d) Cumplir con las funciones determinadas en el nuevo organigrama basado en el coliderazgo.
- e) Capacitar a los directores al final de cada año lectivo.
- f) Capacitar al personal docente y administrativo acerca de las nuevas tecnologías y softwares para sus áreas.
- g) Solucionar o recomendar soluciones a casos particulares en las juntas de áreas.
- h) Entregar el plan de materia al inicio del año lectivo y el plan de clase a los estudiantes por parte del docente de manera obligatoria.
- i) Presentar la planificación de las unidades didácticas al inicio del año lectivo por parte del personal docente de manera obligatoria.
- j) Sancionar al docente que utilice el método tradicional o teórico para la impartición de la materia mediante: llamado de atención verbal, por segunda vez será comunicado por escrito su falta y si existe una tercera ocasión será suspendido por tres días sin pago de sus clases.
- k) Presentar un informe explicando las razones por las que el docente no cumplió con las unidades didácticas al finalizar el año lectivo, de ser el caso, este informe será analizado por los directores y serán quienes tomen una decisión acerca de esta situación.
- l) Presentar quejas respecto a las malas relaciones interpersonales del personal docente o administrativo con los estudiantes ante el Consejo Directivo.

#### NORMAS DE GESTIÓN:

- a) Implementar nuevas tecnologías en laboratorios, aulas y áreas administrativas al final de cada año lectivo y cuando se requiera.

- b) Contar con una organización administrativa, solvente, integral, participativa, democrática y flexible.
- c) Realizar mantenimiento de equipos computacionales y actualización de softwares en las áreas administrativas cada año lectivo y cuando se requiera.
- d) Mantener base de datos actualizada de maestros, personal administrativo, padres de familia y estudiantes.
- e) Fortalecer la comunicación de las unidades administrativas con la implementación y mantenimiento de redes inalámbricas.

#### NORMAS FINANCIERAS:

- a) No existirán préstamos a accionistas mayores de \$1000.
- b) Se pagará una comisión del 10% de la venta total por cliente.
- c) Se realizarán descuentos del 10% por pensiones mensuales y matrícula al estudiante que inscriba nuevos clientes a la institución.
- d) Una venta total es la suma de la matrícula y las nueve pensiones.
- e) No están autorizados endeudamientos mayores a \$1000, de haber requerimientos especiales que lo necesitan deberán ser presentados en un informe a la junta de accionistas, en la que se resolverá.
- f) La inversión en mejoramiento de servicio al cliente, publicidad y marketing se realizará cada año lectivo, con el fin de incrementar las ventas.
- g) Los estudiantes que no cancelen la pensión los primeros 10 días del mes, serán retirados de clase hasta la cancelación.
- h) La inversión en tecnología y material didáctico se realizará cada año lectivo.

## 2.4 LA FLOR DEL SERVICIO



### INFORMACIÓN:

Ubicación: Av. Luis Cordero No.13-78, Sangolquí.

Jornada: Matutina. Horario: 7:15 a 13:00

Matrícula: \$80 por cada año lectivo. Junio a Septiembre de cada año.

Pensión: \$75 mensuales.

Requisitos:

- Partida de nacimiento.
- Certificado Médico
- 4 fotos tamaño carné
- Para 8vo año de Educación Básica: libreta de calificaciones de 6to y 7mo de año de Educación Básica.
- Certificado de primaria.
- Carpeta de documentos para aspirantes de 9no año de Educación Básica a 3ero de Bachillerato.
- Asistencia obligatoria de curso de nivelación y ambientación para estudiantes nuevos.

**PAGO:** Los pagos de la matrícula son cancelados una vez cada año lectivo. Las pensiones son canceladas del 1 al 10 de cada mes. Los estudiantes que no cancelen en este plazo serán retirados de las aulas y no podrán recibir clases normales hasta la cancelación. Los pagos de matrículas y pensiones son realizados en efectivo o cheque en Colecturía. La institución cobrará estos rubros desde noviembre a través de depósitos bancarios usando el sistema de códigos.

**FACTURACIÓN:** Una vez cancelados los rubros correspondientes a matrículas y pensiones se ingresan los datos de la persona que cancela en el sistema contable y se entregará la respectiva factura original para el cliente y la copia es para respaldo contable de la institución. Al realizar los pagos bajo el sistema de códigos en la cuenta bancaria de la empresa, las facturas serán entregadas en 48 horas luego de llevar la copia del depósito a Colecturía.

## EXCEPCIONES:

Pedidos Especiales: Los estudiantes nuevos y aquellos que lo soliciten tienen una entrevista con el sicólogo de la institución, en la cual se determina casos especiales, los cuales son comunicados a la dirección académica mediante un informe, por ejemplo: estudiantes con alguna discapacidad física, estudiantes atravesando problemas familiares, entre otros.

Resolución de Problemas y Manejo de Reclamos, Sugerencias y Elogios: El director académico está a cargo de problemas, reclamos, sugerencias y elogios del estudiante en su desempeño académico. El sicólogo de la institución está a cargo de problemas, reclamos, sugerencias y elogios familiares, culturales, físicos, religiosos y otros del estudiante. El director general está a cargo de problemas, reclamos, sugerencias y elogios de asuntos de pago con padres de familia, asuntos con autoridades, proveedores y otros proyectos.

Becas: El Consejo Académico determinan las becas por ser hermanos, académicos, deportivos y calamidades domésticas e informan a los directores académico y general para el cumplimiento de los descuentos aprobados.

## CUIDADO:

- Empresas de transporte referidas por la institución.
- Las puertas de la institución se mantienen cerradas hasta las 12 del día, existe un encargado de verificar el ingreso de personas ajenas a la institución.
- Los estudiantes de Pre-Básica y los primeros años de Básica son cuidados por una persona encargada hasta que lleguen sus padres o tomen su recorrido.
- Se implementará cancelas en la institución para cada estudiante y vigilancia.

## HOSPITALIDAD:

- Mejor relación de tolerancia, accesibilidad, respeto y facilidad personal administrativo- cliente.
- Relación de comprensión, tolerancia, accesibilidad, respeto, facilidad y ética maestro- alumno.
- Rapidez en la solución de problemas.
- Mejor trato del sicólogo y médico.
- Amplios baños con todos los suministros, buena ventilación e iluminación.
- Mejor atención del bar, mejores productos y a mejores precios.
- Cómodo mobiliario.
- Entrega de material didáctico por parte del docente al estudiante en cada clase.
- Laboratorios de computación, física y química mejores equipados y con más frecuencia de uso por parte de los estudiantes.
- Amplios espacios de recreación y de cultura física.
- Clubes.
- Actividades de integración estudiantes- padres de familia- personal administrativo y docente.

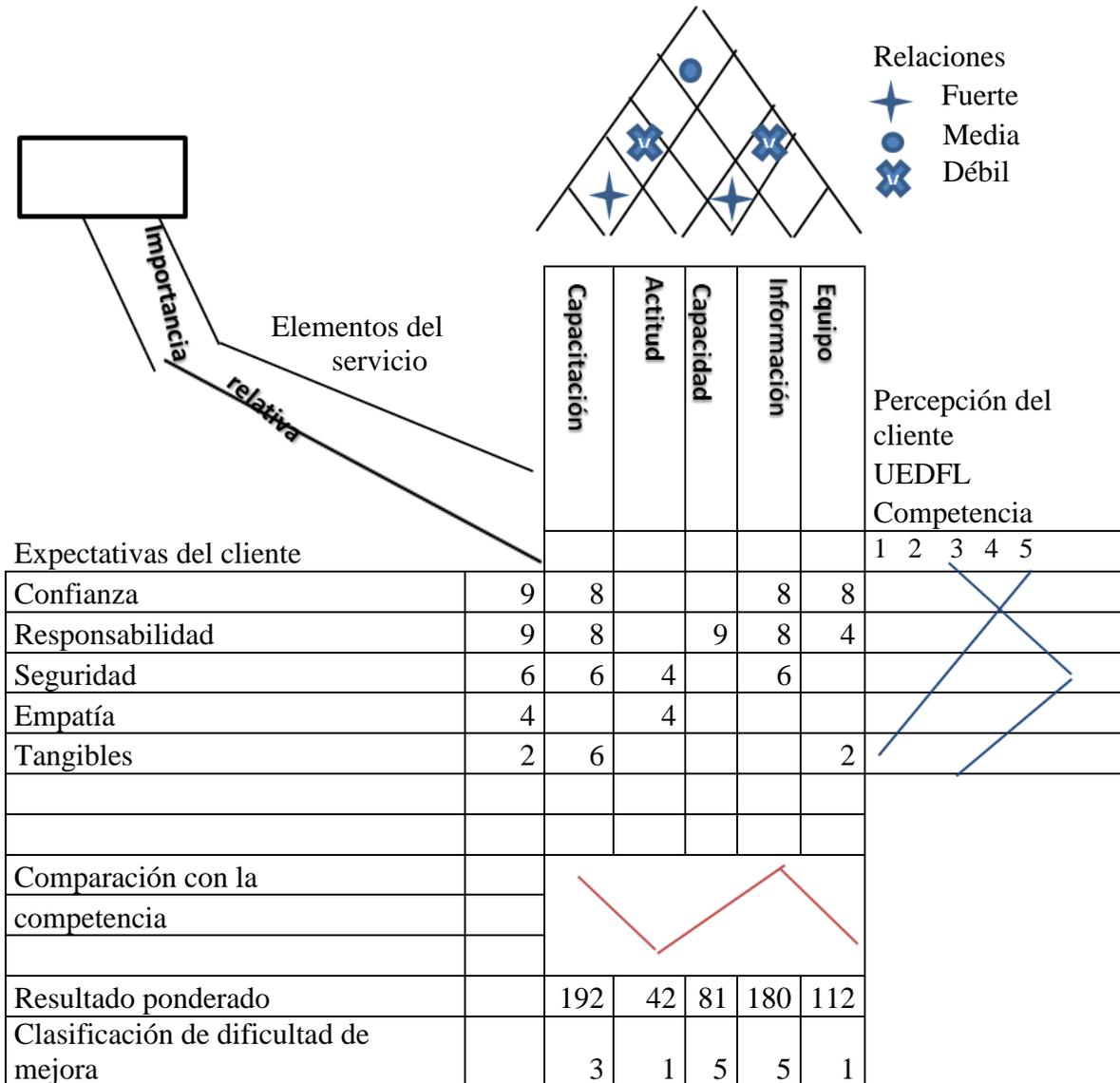
TOMA DE PEDIDOS: Los clientes cuando llegan por primera vez a la institución por información son atendidos por el director académico, quien explica los servicios, requisitos y costos para el ingreso a la institución. En la segunda visita los clientes traen los requisitos y pagan el costo de matrícula y pensión, luego de lo cual tienen una entrevista con el sicólogo de la institución para conocer el entorno familiar del alumno

y diagnosticar los posibles problemas del estudiante. El nuevo estudiante realiza un curso de nivelación y ambientación antes del inicio de sus clases normales.

CONSULTA: La institución ofrece como servicios complementarios:

- Laboratorios de física y química.
- Sala de audiovisuales.
- Taller de arte.
- Departamento médico
- Centro de salud mental comunitario
- Cancha de uso múltiple
- Cancha de indor fútbol
- Almacén de uniformes y libros
- Servicio de bar
- Centro de copiado

## 2.5 LA CASA DE LA CALIDAD



**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

La Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” cumple las expectativas del cliente en confianza, responsabilidad y seguridad, pero tiene falencias en empatía y tangibles de acuerdo a la expectativa del cliente.

La relación entre capacitación y actitud es fuerte, al igual que la relación entre capacidad e información. Existe dificultad de mejora en la actitud y equipo.

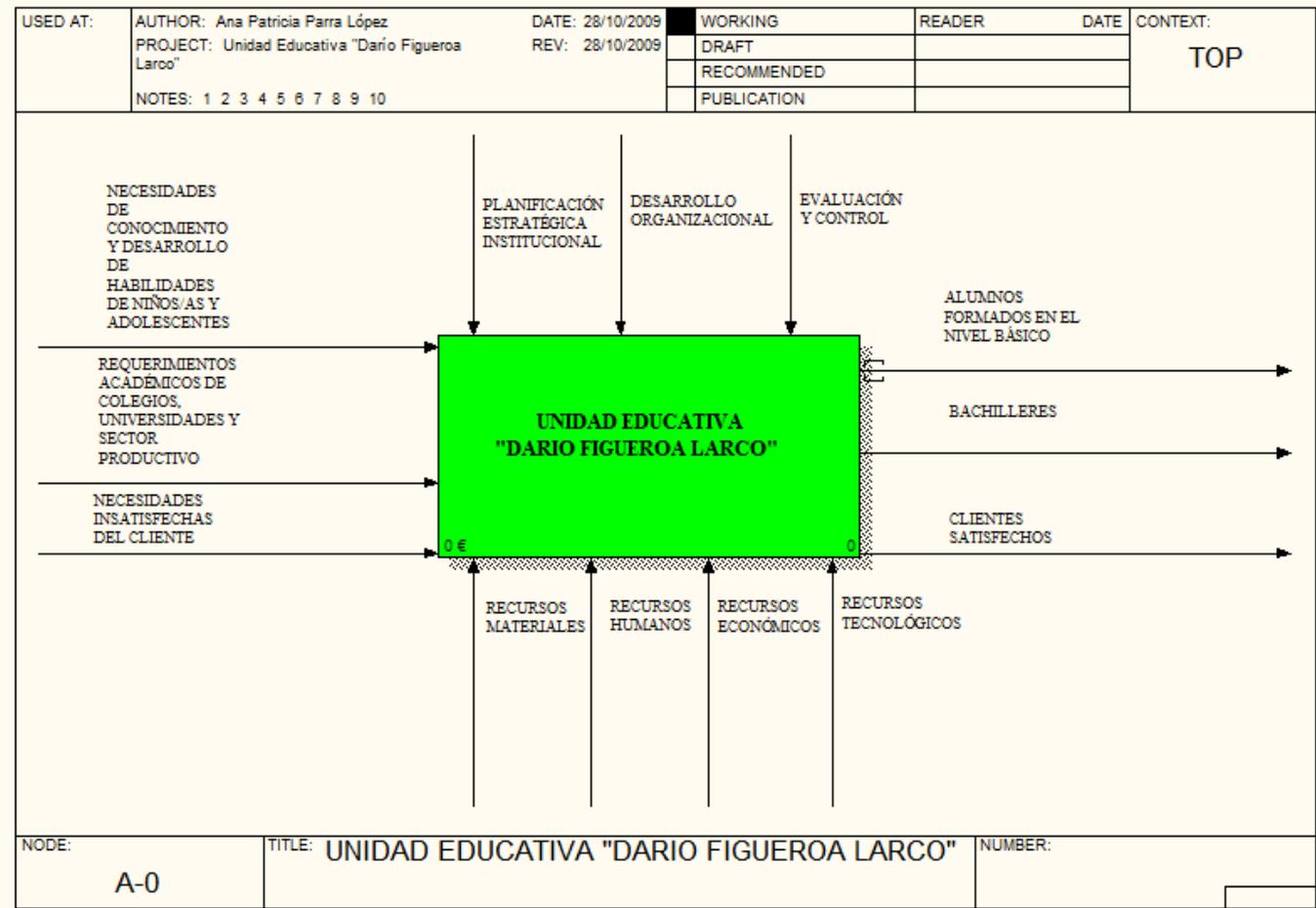
### 3. PROCESO DEL SERVICIO

#### 3.1 CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

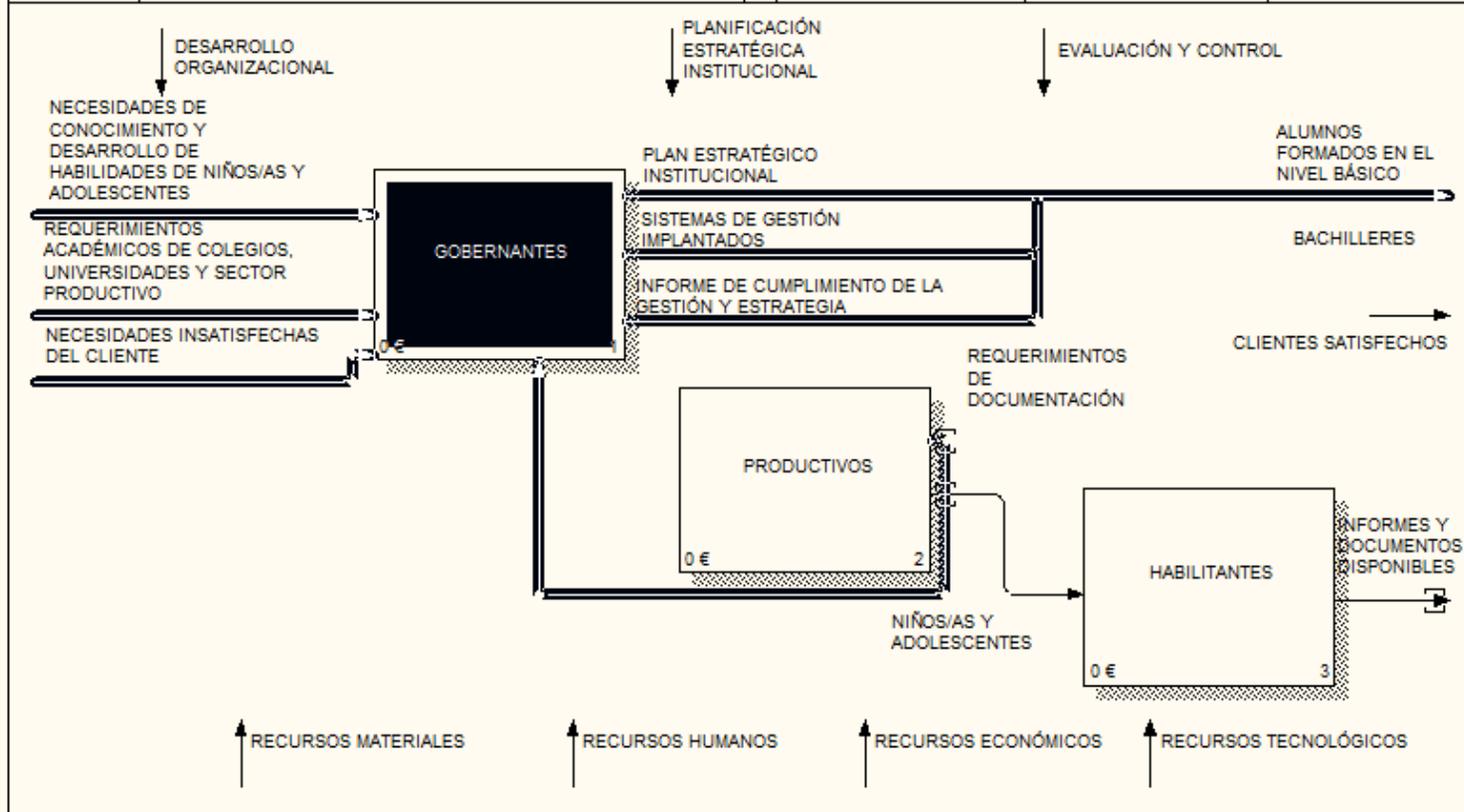


**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

### 3.2 ESTRUCTURA GENERAL DEL SERVICIO

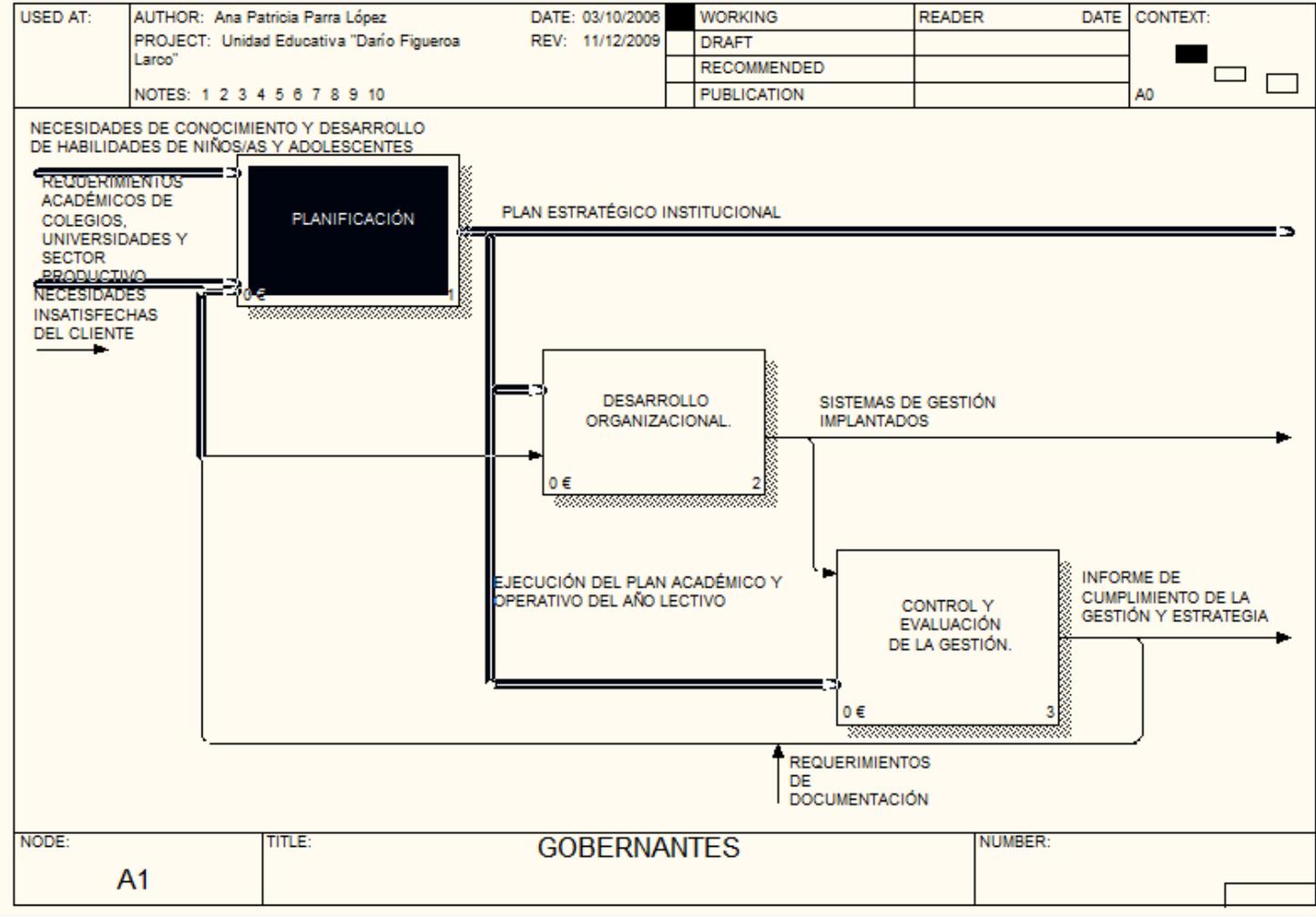


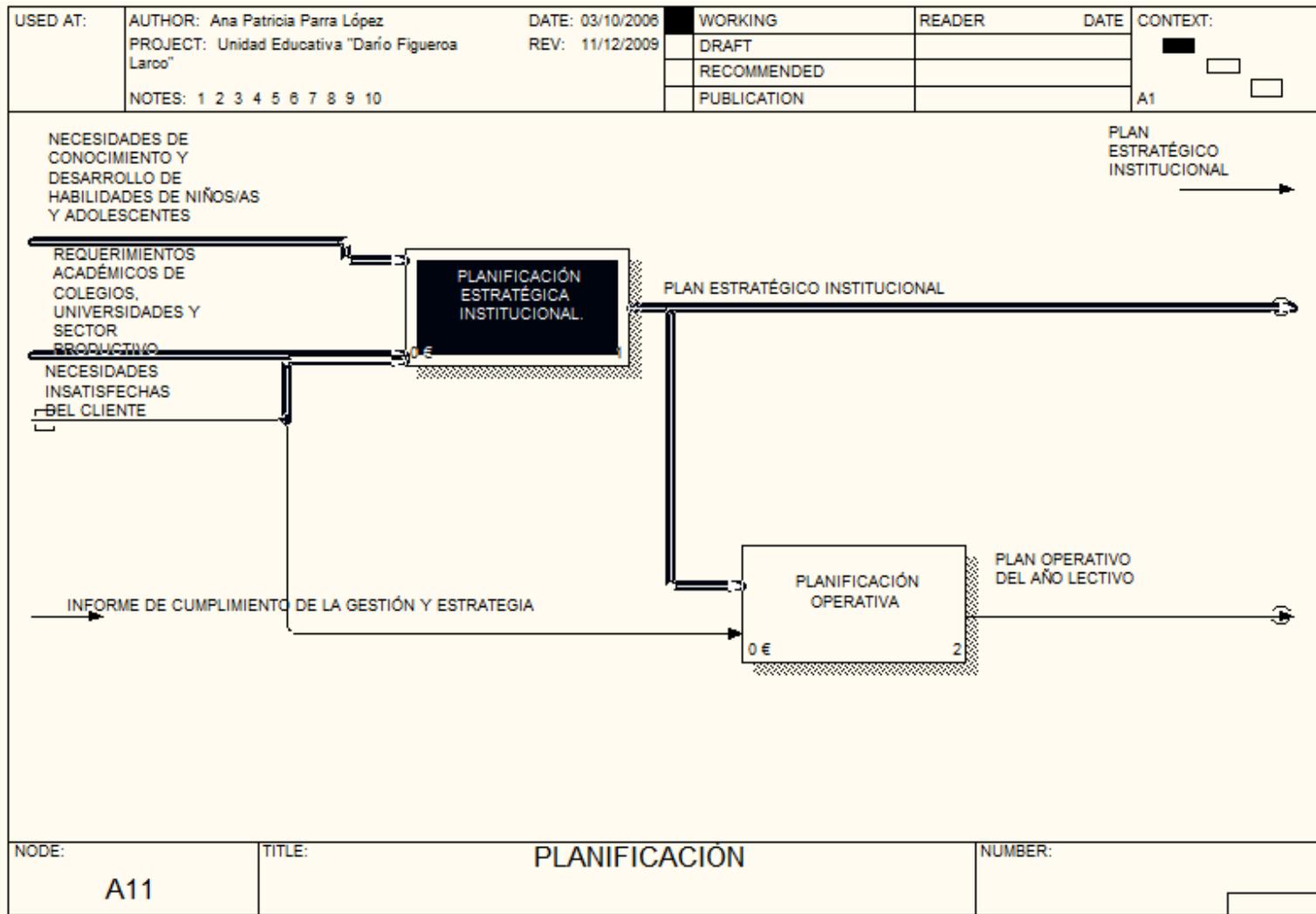
USED AT:	AUTHOR: Ana Patricia Parra López	DATE: 14/09/2006	WORKING	READER	DATE	CONTEXT: A-0
	PROJECT: Unidad Educativa "Dario Figueroa Larco"	REV: 11/12/2009	DRAFT			
			RECOMMENDED			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION			



NODE: <b>A0</b>	TITLE: <b>UNIDAD EDUCATIVA "DARIO FIGUEROA LARCO"</b>	NUMBER:
--------------------	---	---------

### 3.3 DESPLIEGUE DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO





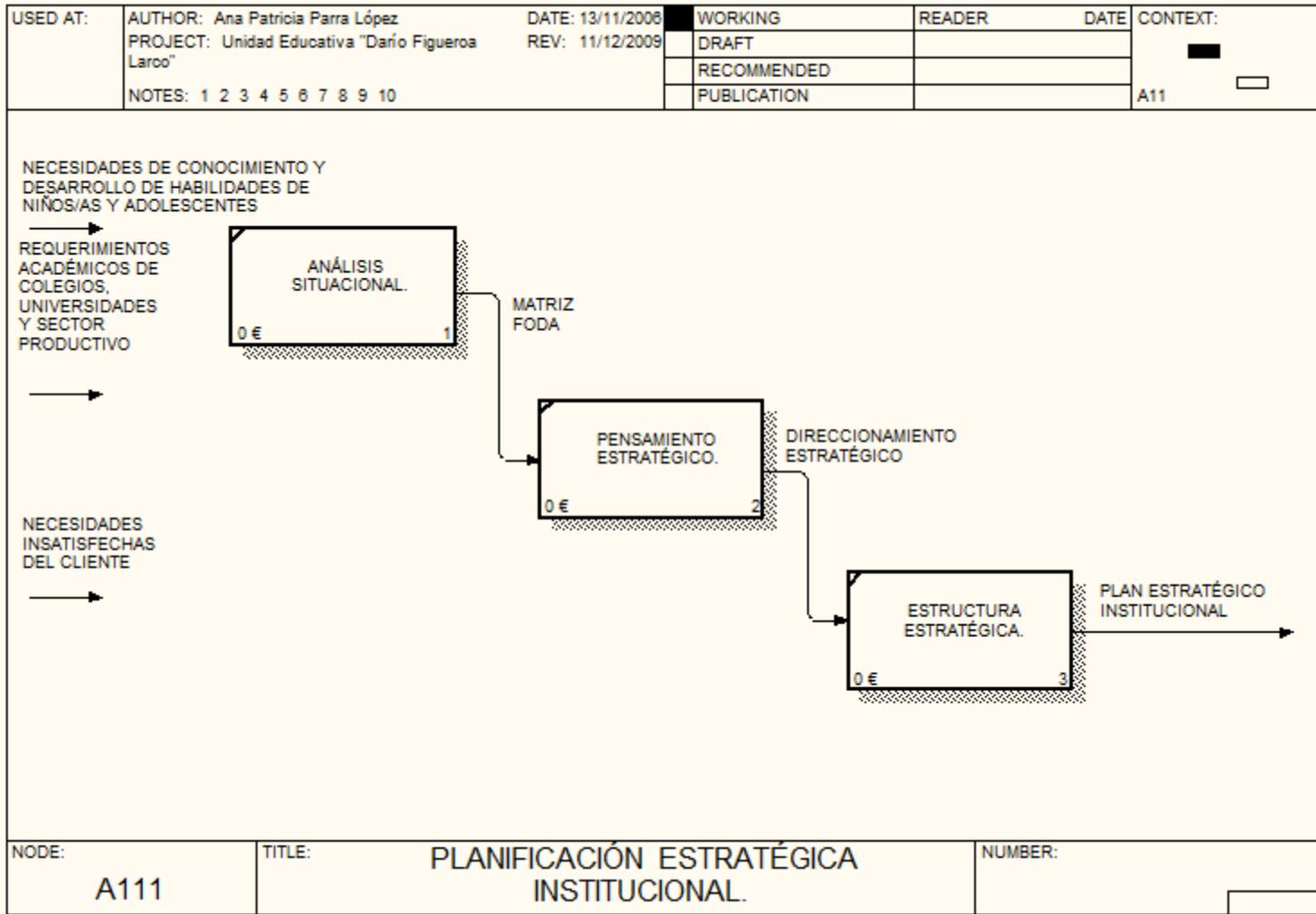
NODE:

A11

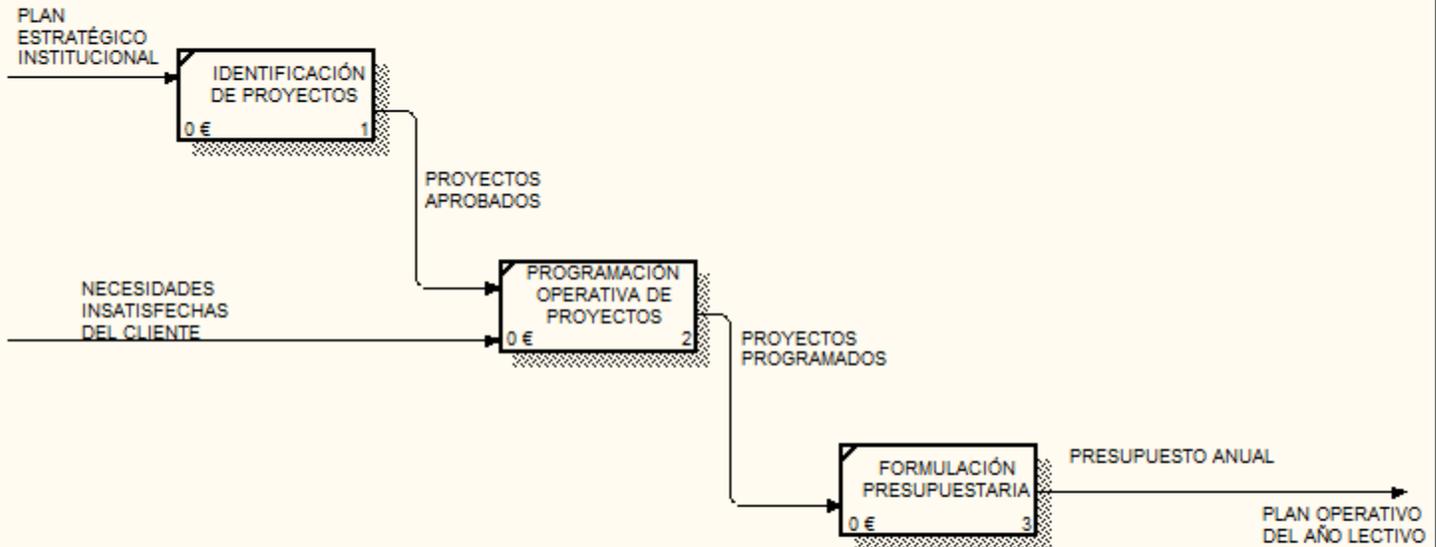
TITLE:

PLANIFICACIÓN

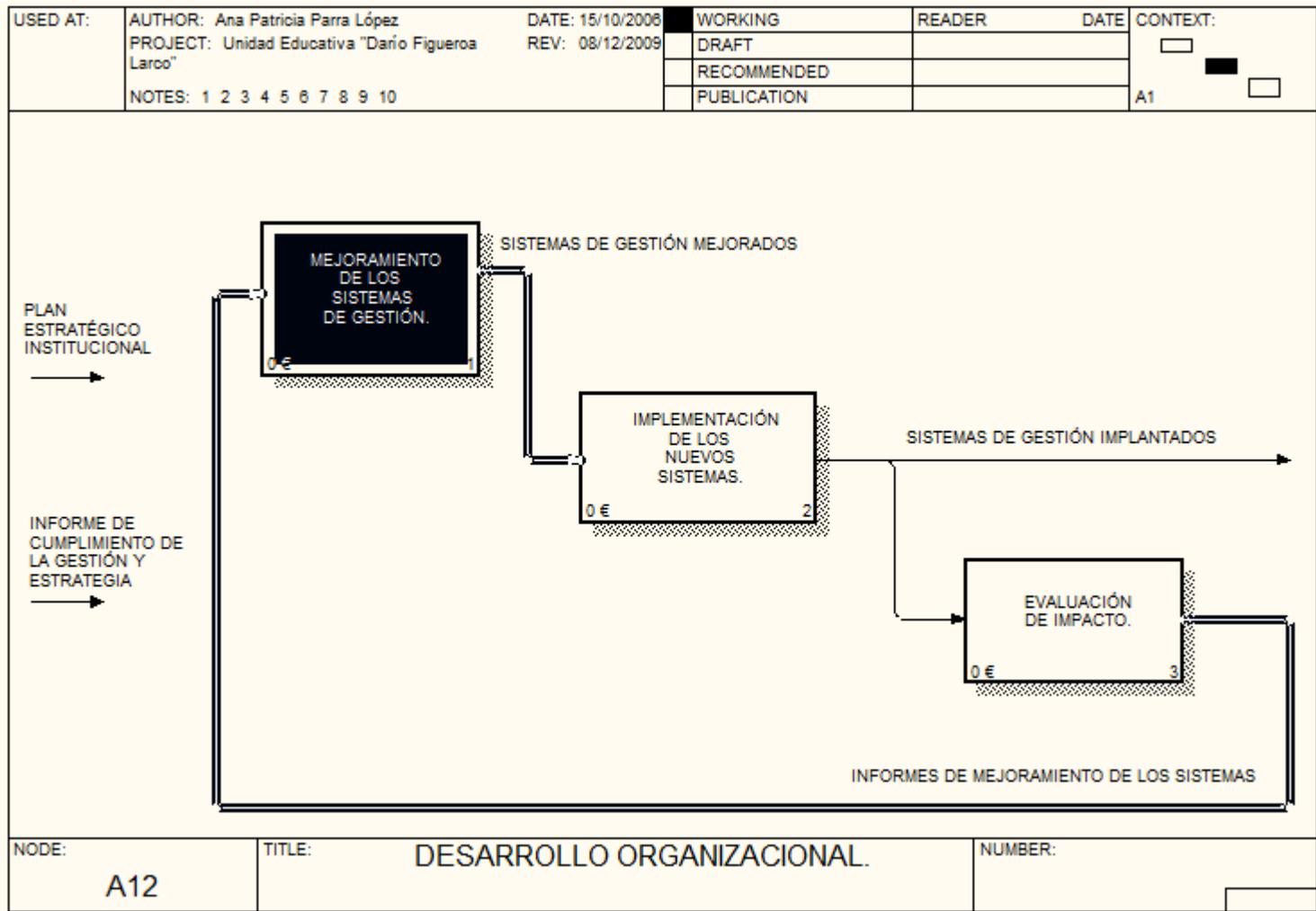
NUMBER:

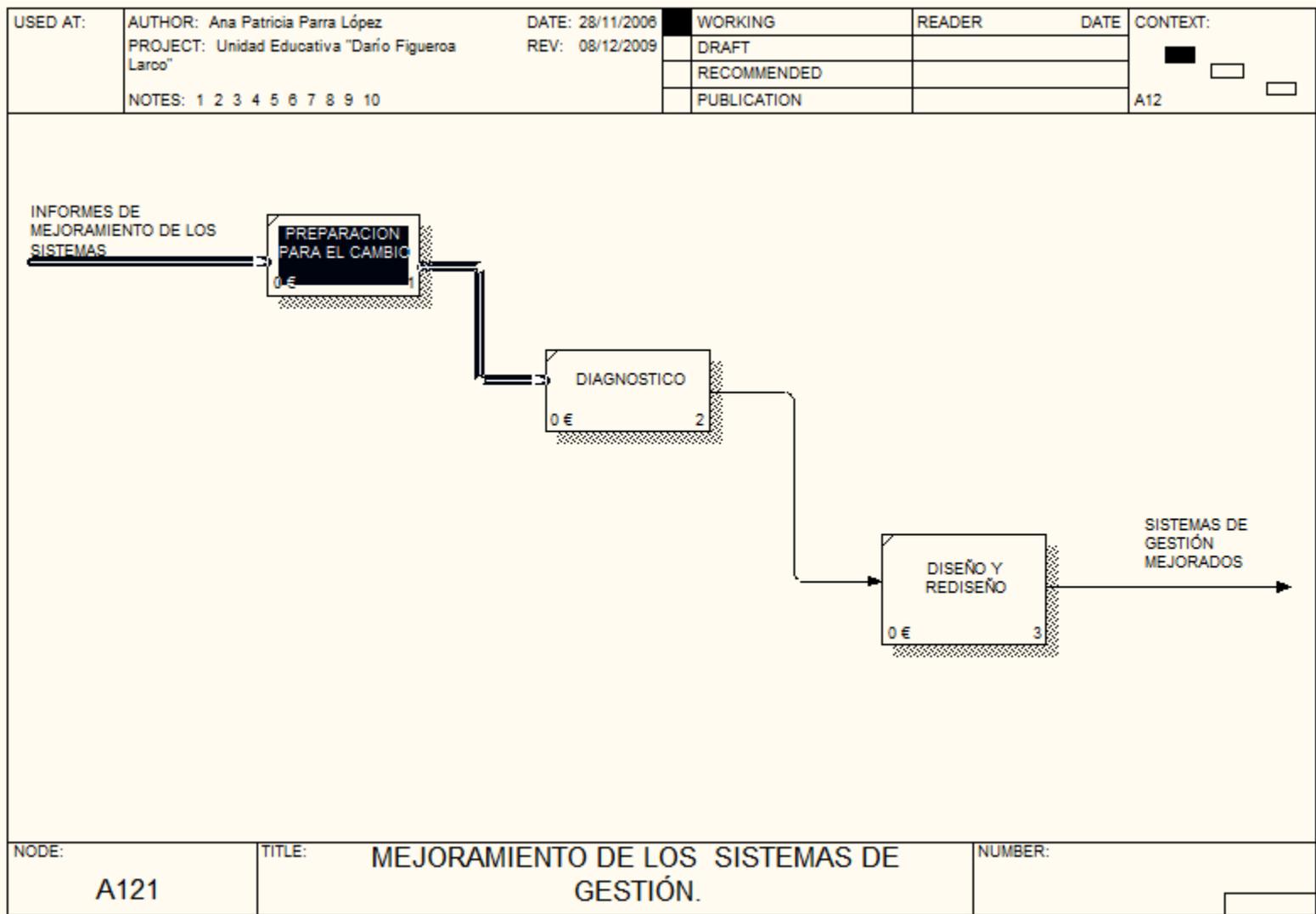


USED AT:	AUTHOR: Ana Patricia Parra López	DATE: 13/11/2008	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Unidad Educativa "Darío Figuroa Larco"	REV: 11/12/2009	DRAFT			<input type="checkbox"/>
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			<input type="checkbox"/>
			PUBLICATION			A11 <input checked="" type="checkbox"/>

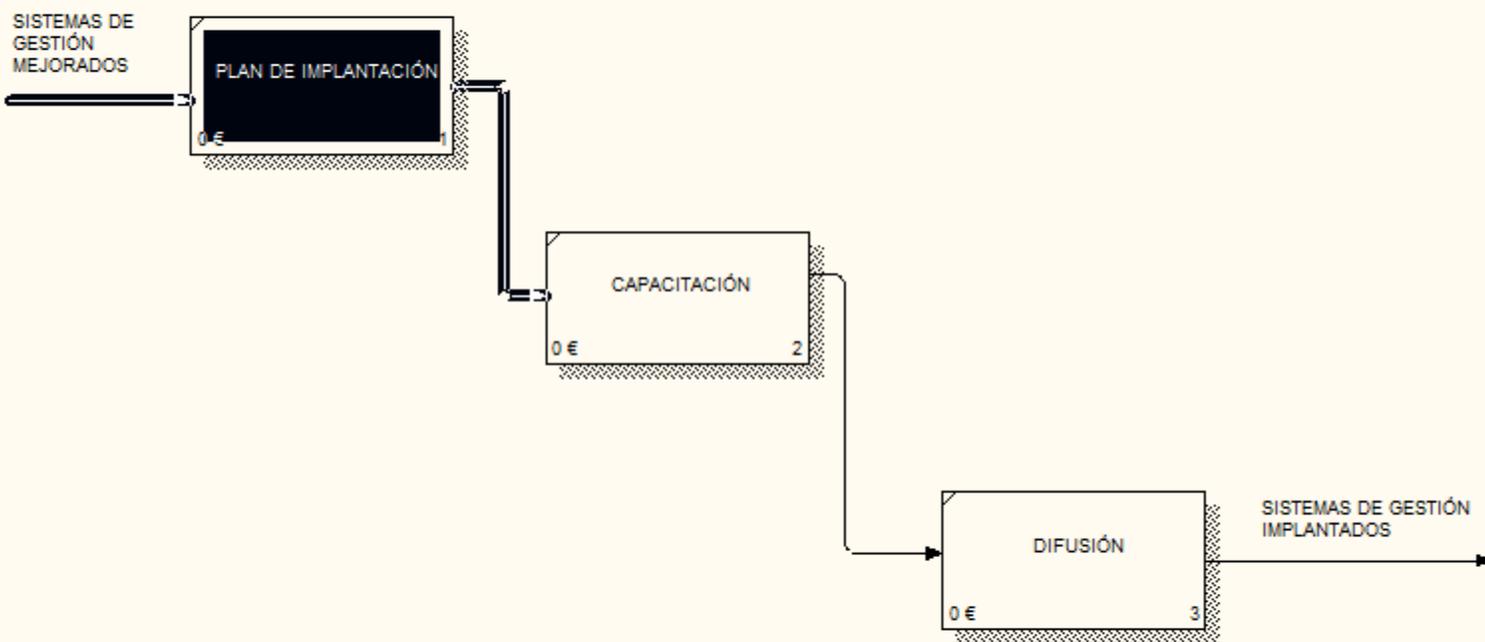


NODE:	TITLE:	NUMBER:
A112	PLANIFICACIÓN OPERATIVA	

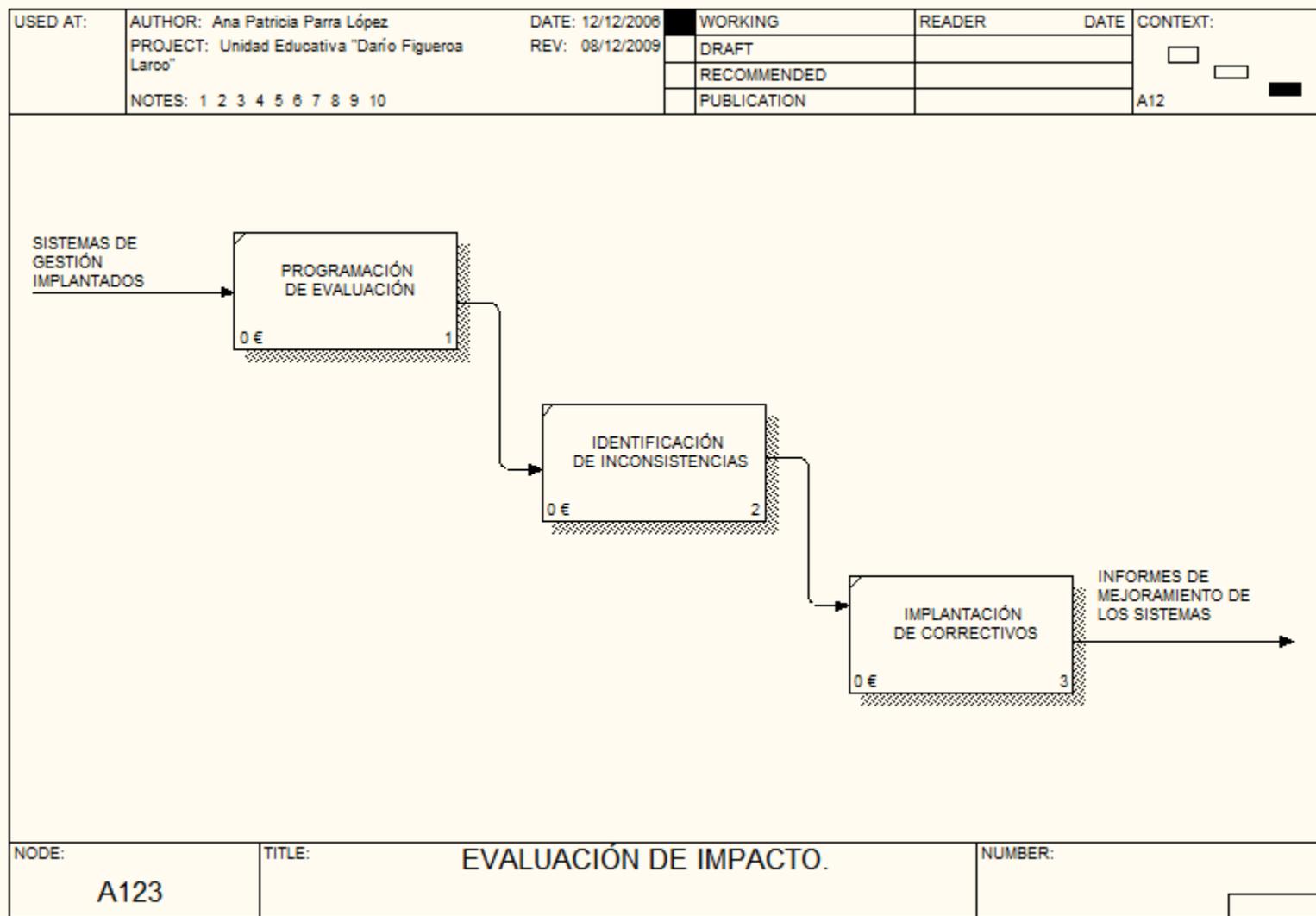




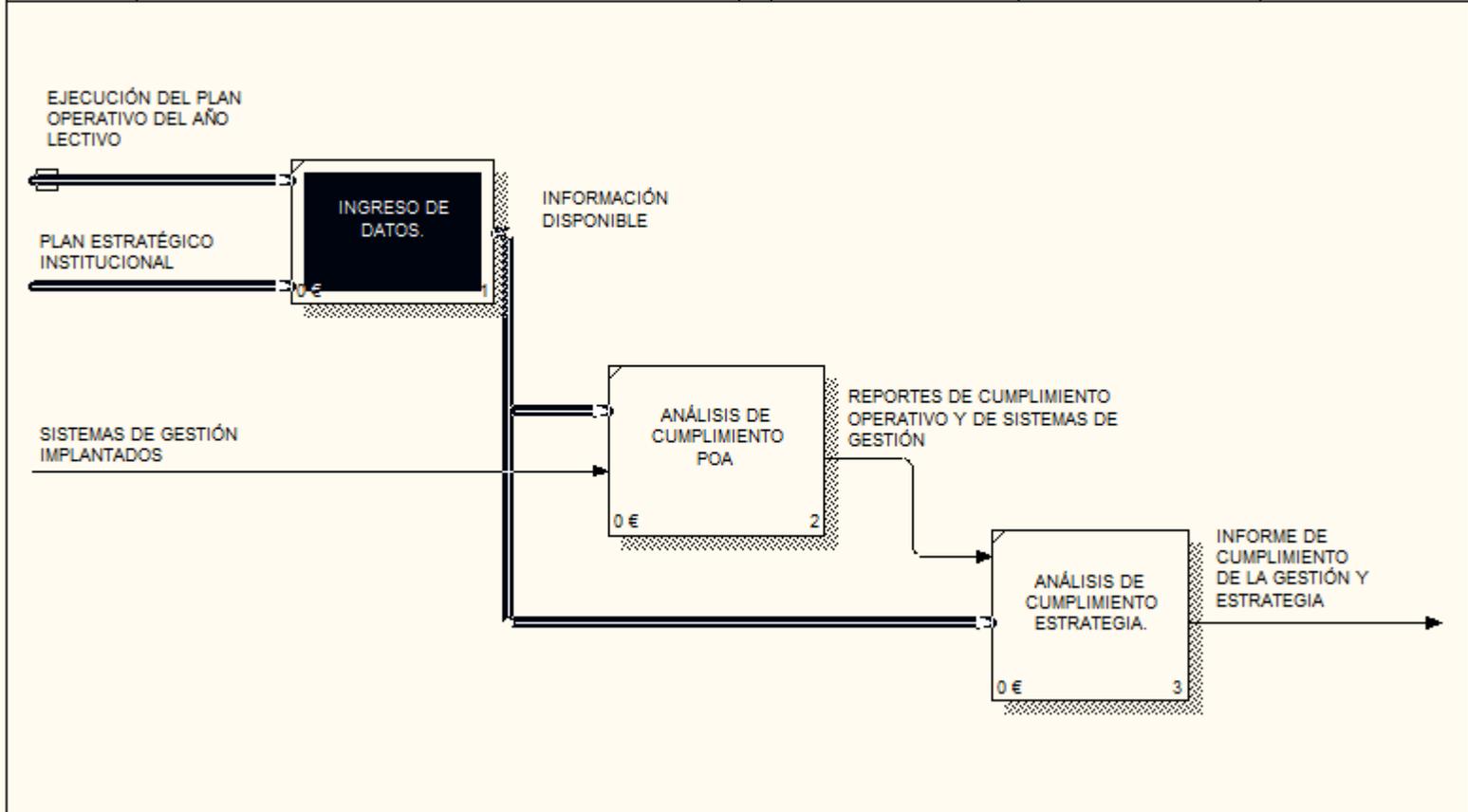
USED AT:	AUTHOR: Ana Patricia Parra López	DATE: 28/11/2008	WORKING	READER	DATE	CONTEXT: <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> A12
	PROJECT: Unidad Educativa "Darío Figueroa Larco"	REV: 08/12/2009	DRAFT			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			
			PUBLICATION			



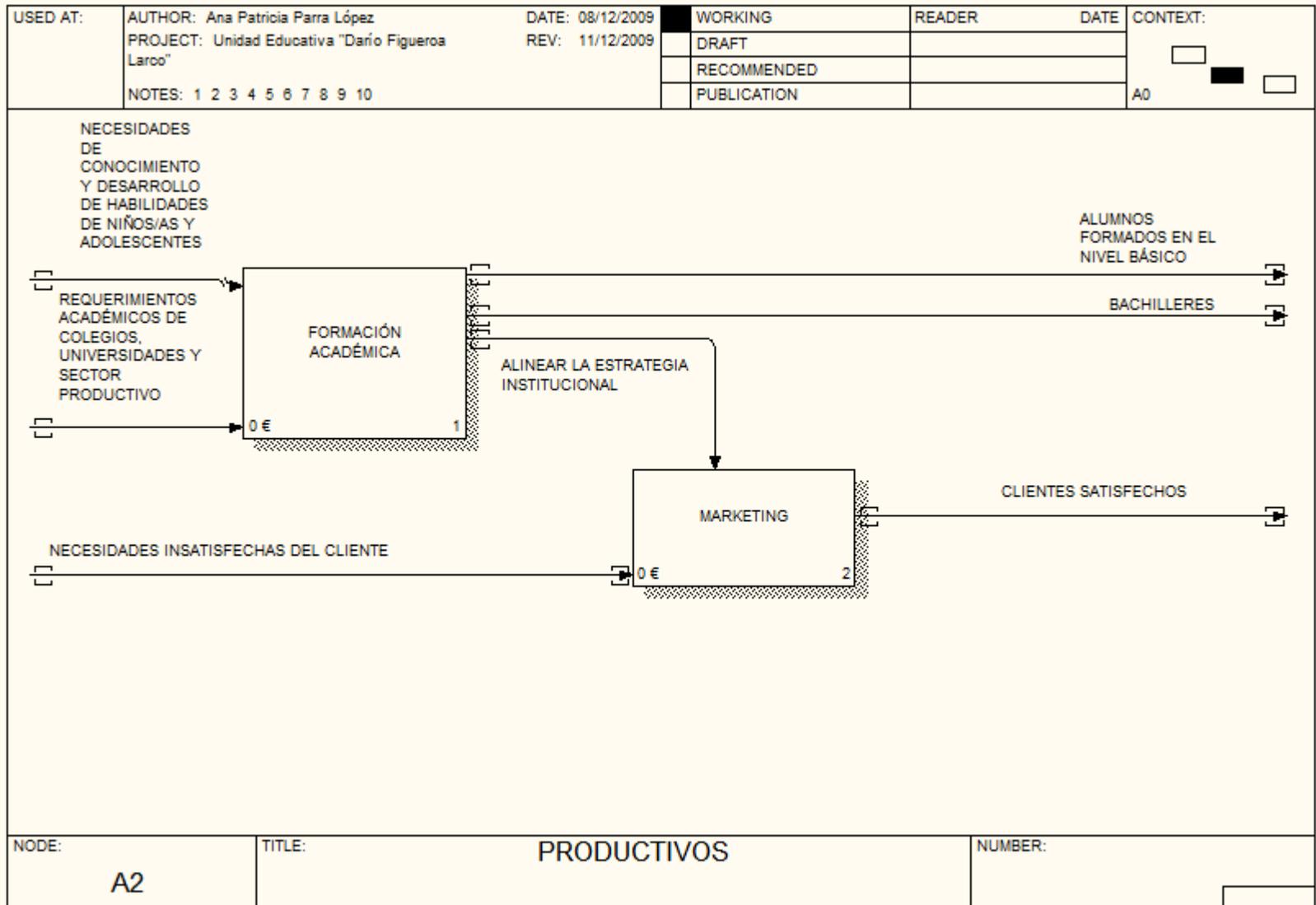
NODE: <b>A122</b>	TITLE: <b>IMPLEMENTACIÓN DE LOS NUEVOS SISTEMAS.</b>	NUMBER: <input type="checkbox"/>
----------------------	---	-------------------------------------



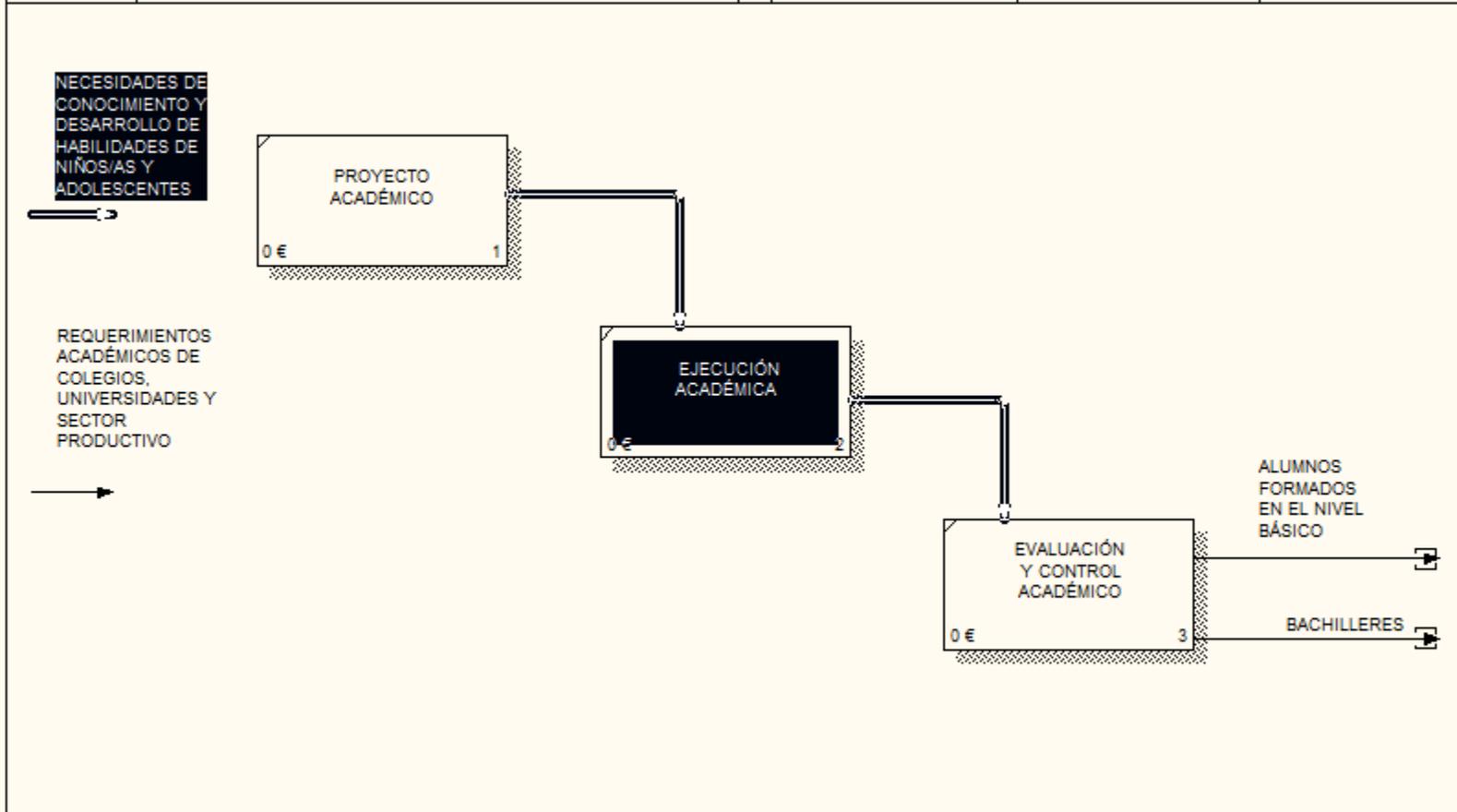
USED AT:	AUTHOR: Ana Patricia Parra López	DATE: 15/10/2006	WORKING	READER	DATE	CONTEXT: A1
	PROJECT: Unidad Educativa "Darío Figueroa Larco"	REV: 08/12/2009	DRAFT			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			
			PUBLICATION			



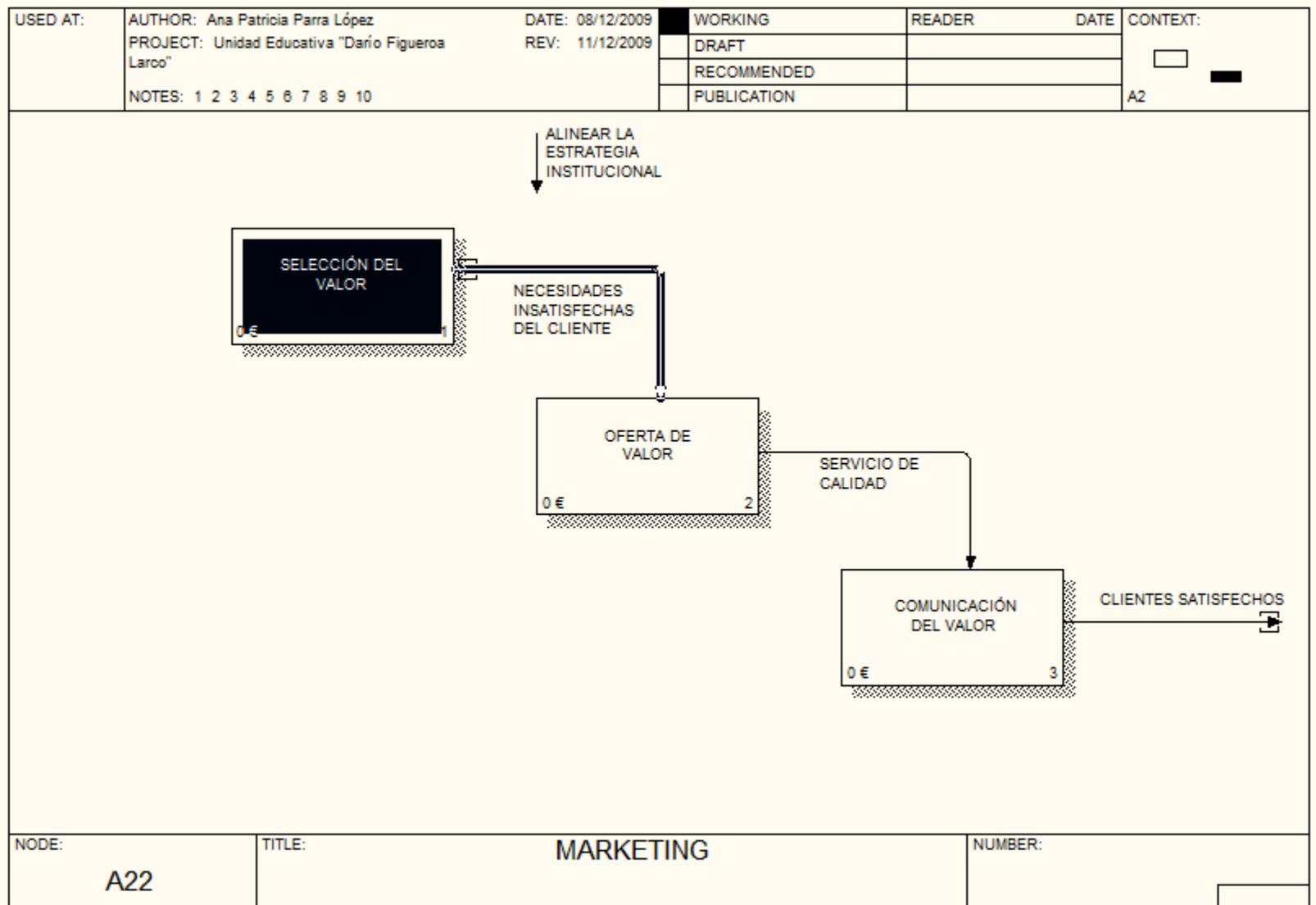
NODE: <b>A13</b>	TITLE: <b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.</b>	NUMBER:
---------------------	--	---------



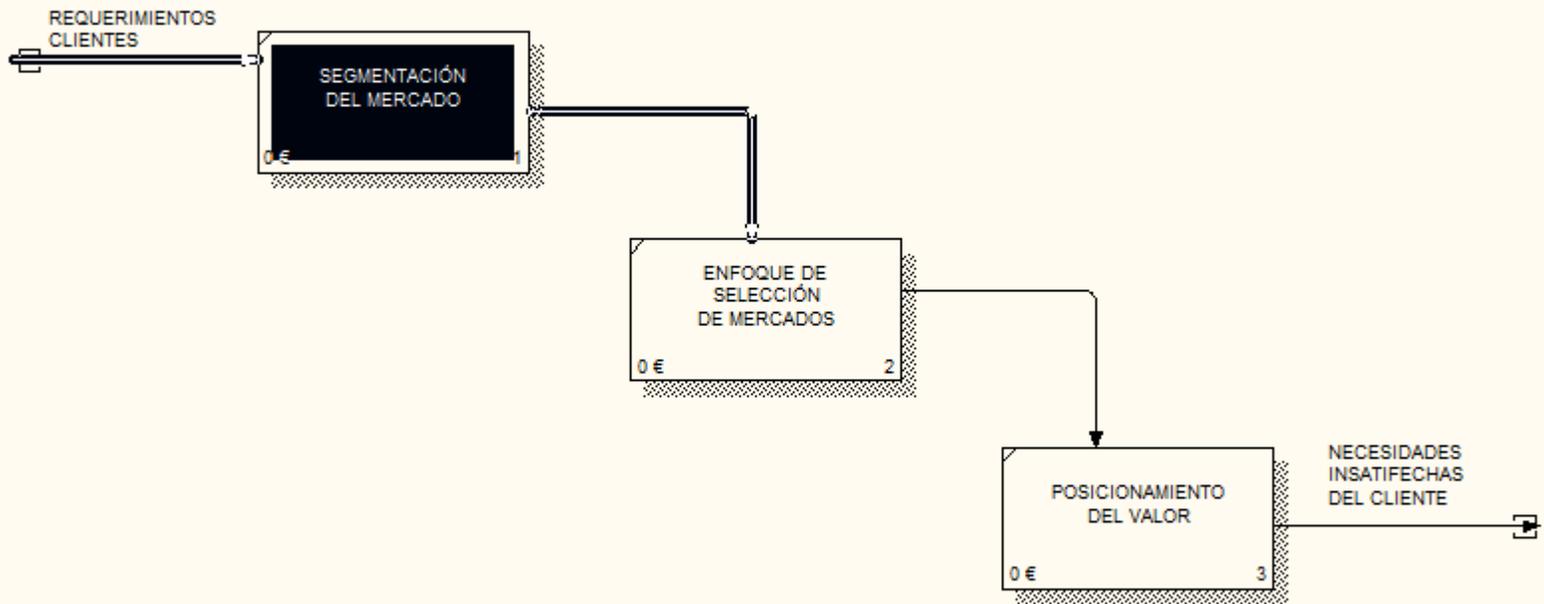
USED AT:	AUTHOR: Ana Patricia Parra López	DATE: 08/12/2009	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Unidad Educativa "Darío Figueroa Larco"	REV: 11/02/2010	DRAFT			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			A2
			PUBLICATION			



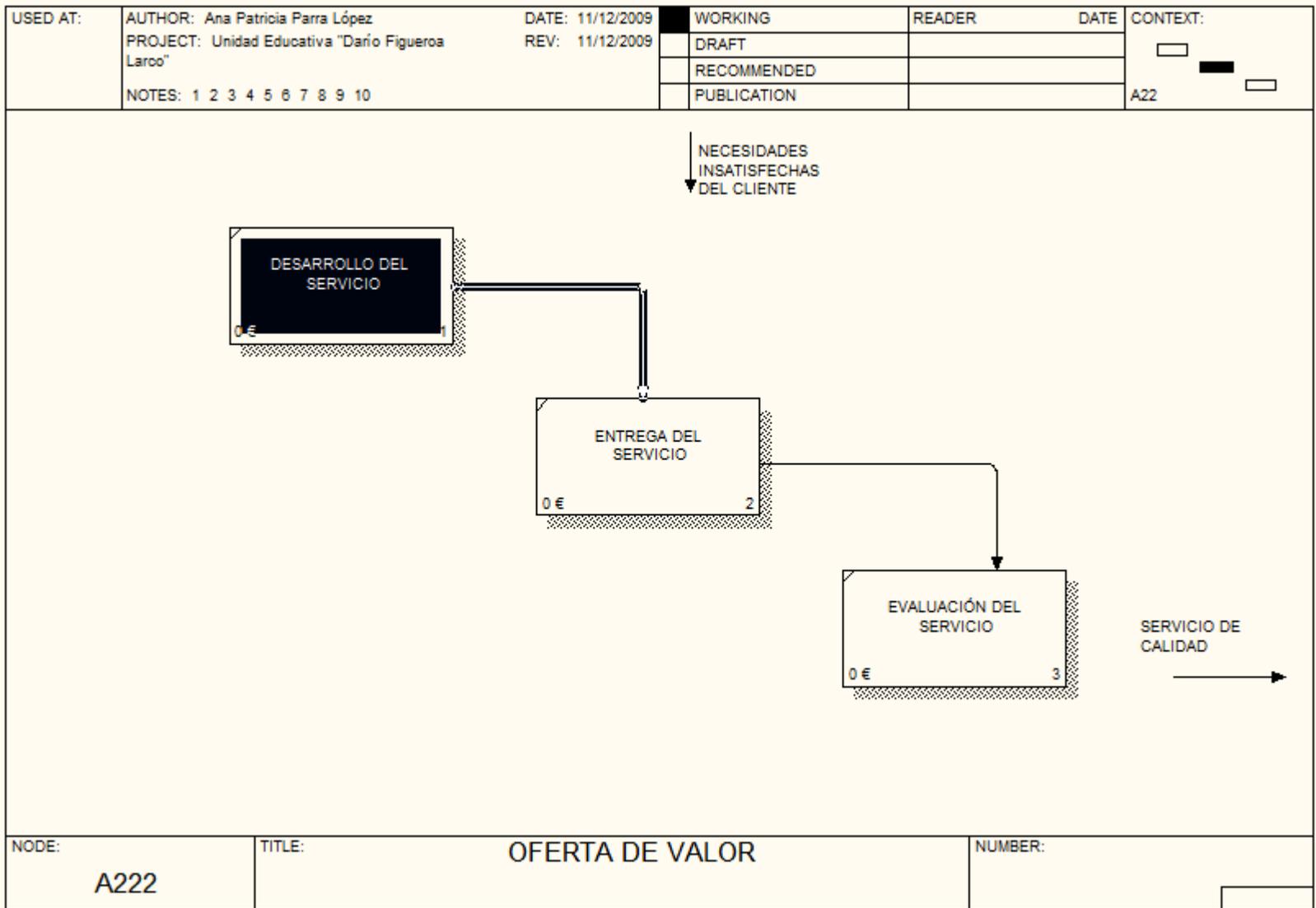
NODE:	TITLE:	NUMBER:
A21	FORMACIÓN ACADÉMICA	

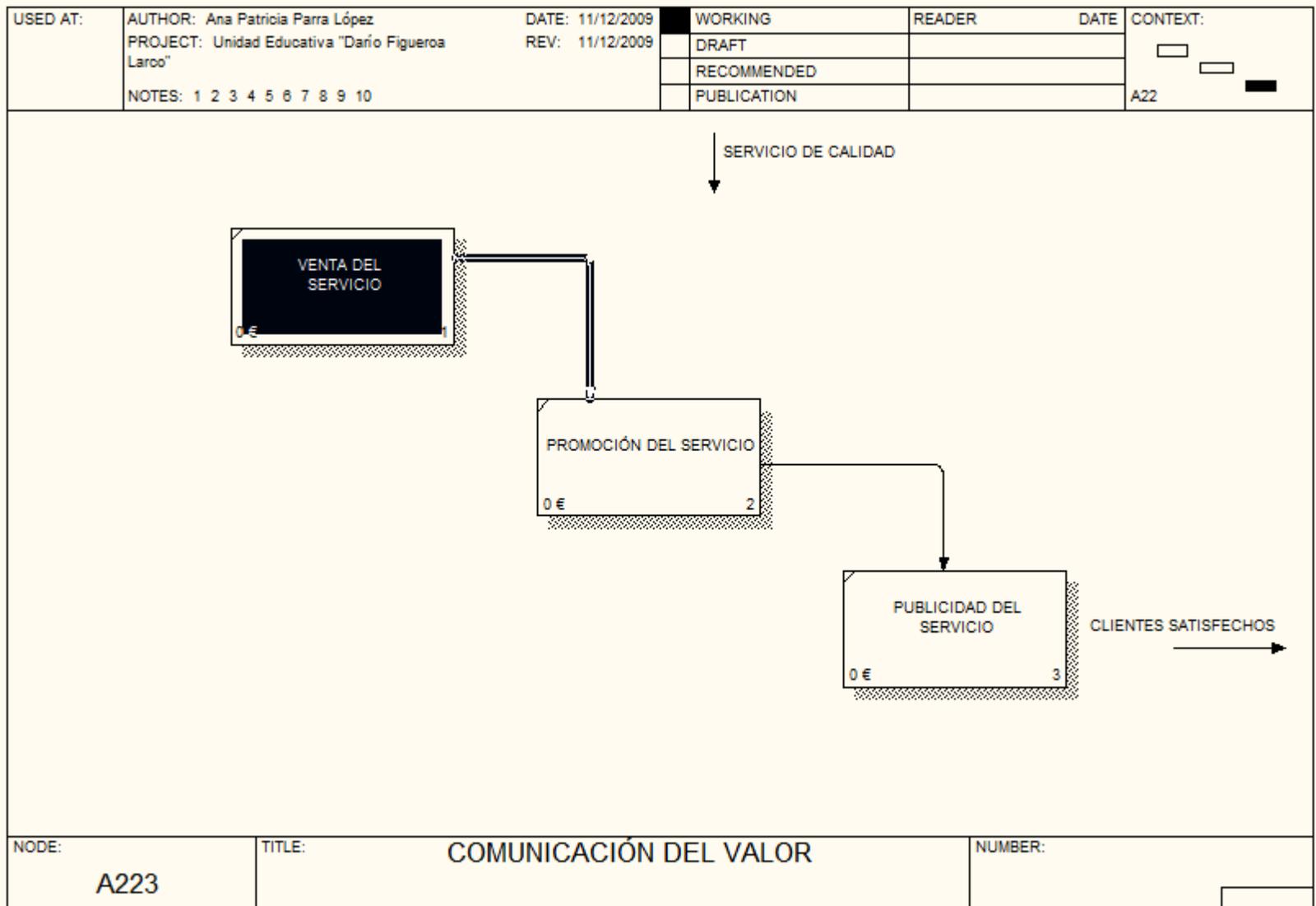


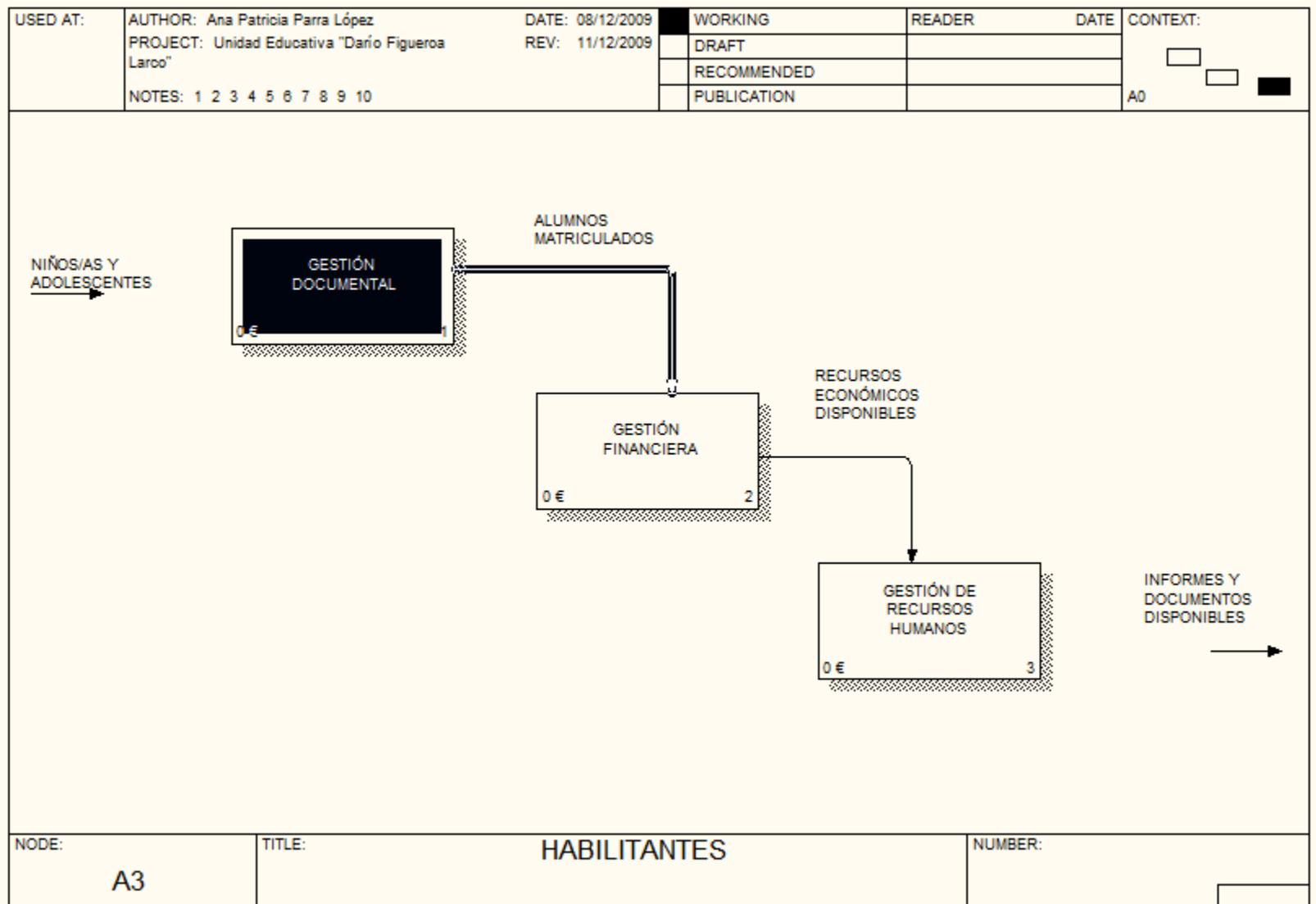
USED AT:	AUTHOR: Ana Patricia Parra López	DATE: 11/12/2009	WORKING	READER	DATE	CONTEXT: A22
	PROJECT: Unidad Educativa "Darío Figueras Larco"	REV: 11/12/2009	DRAFT			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			
			PUBLICATION			



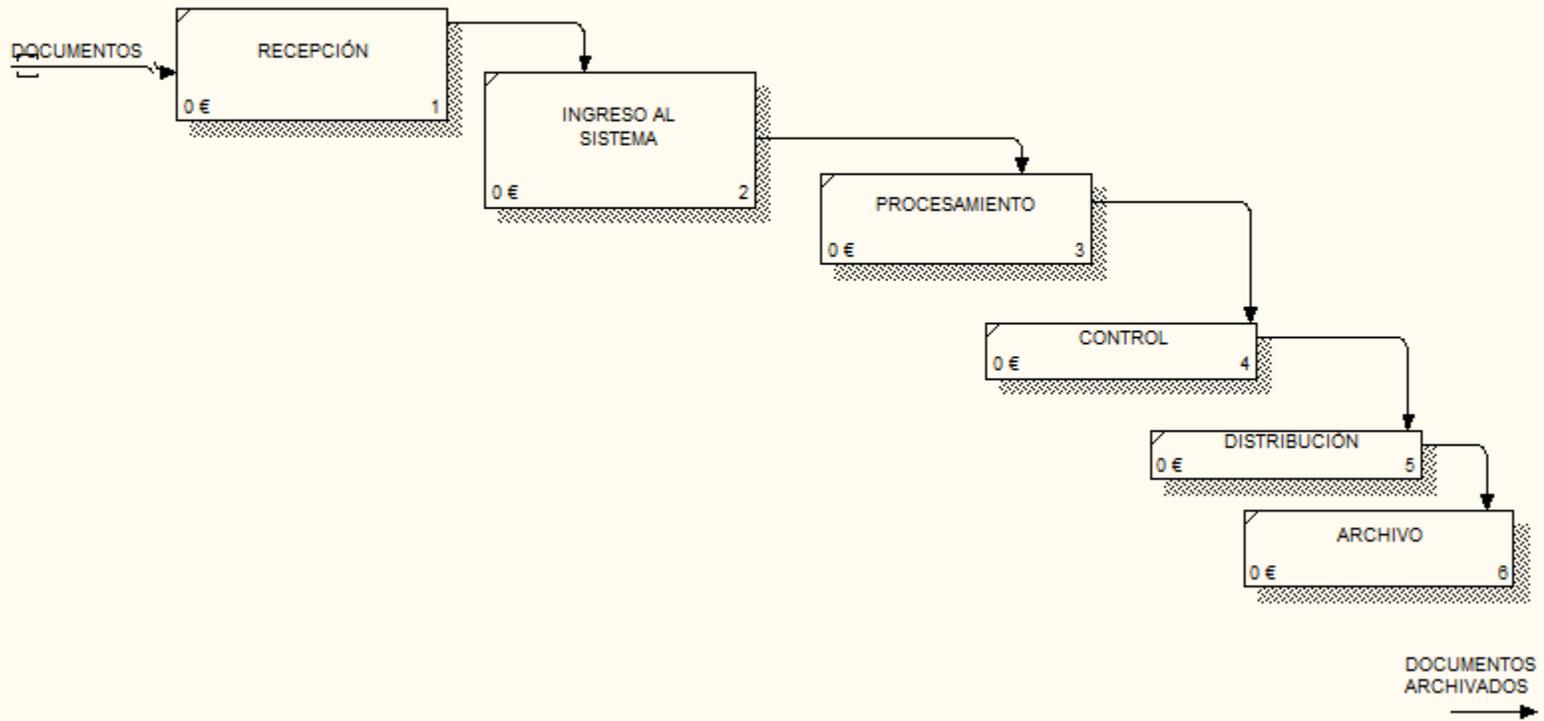
NODE: <b>A221</b>	TITLE: <b>SELECCIÓN DEL VALOR</b>	NUMBER:
----------------------	--------------------------------------	---------



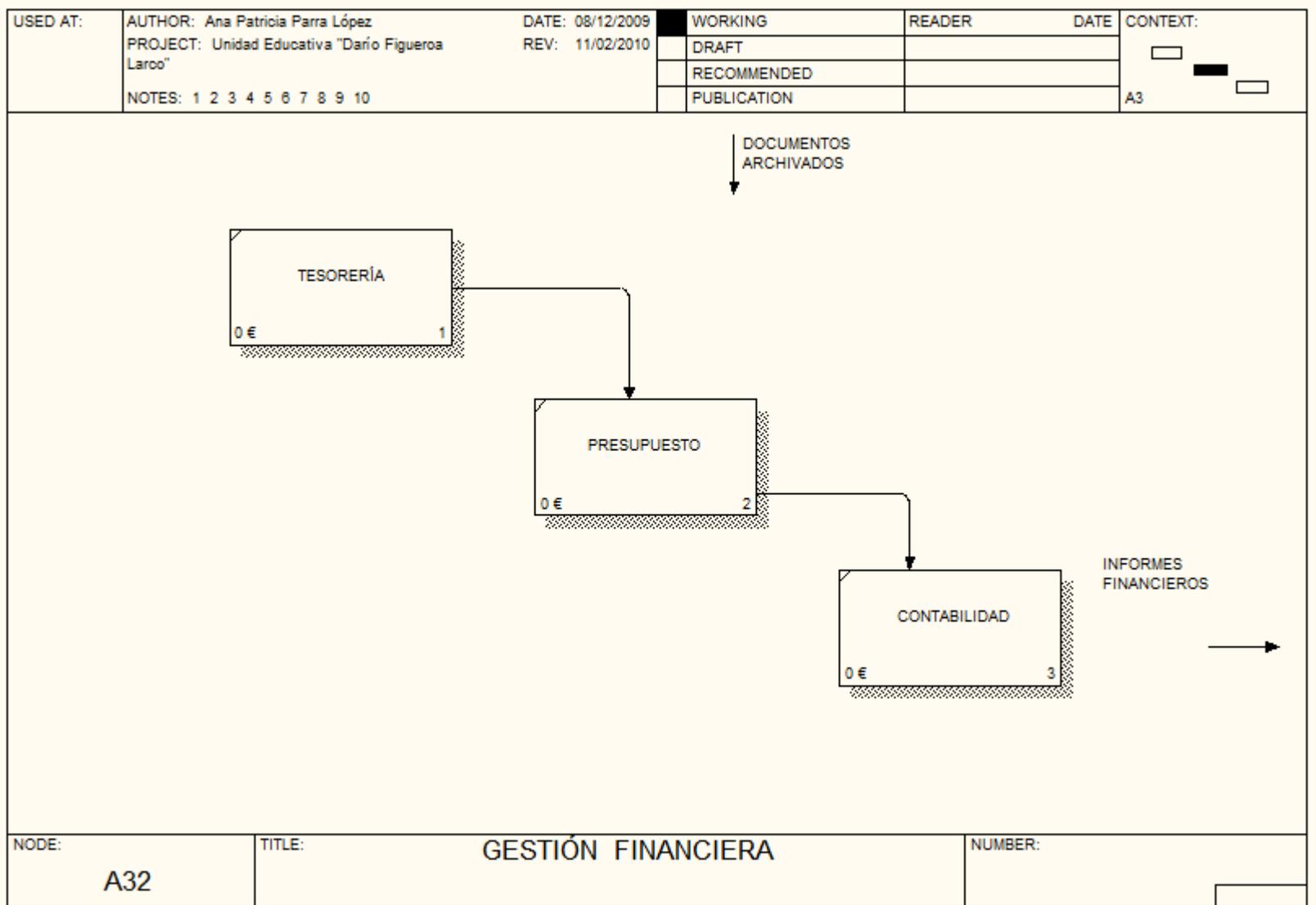




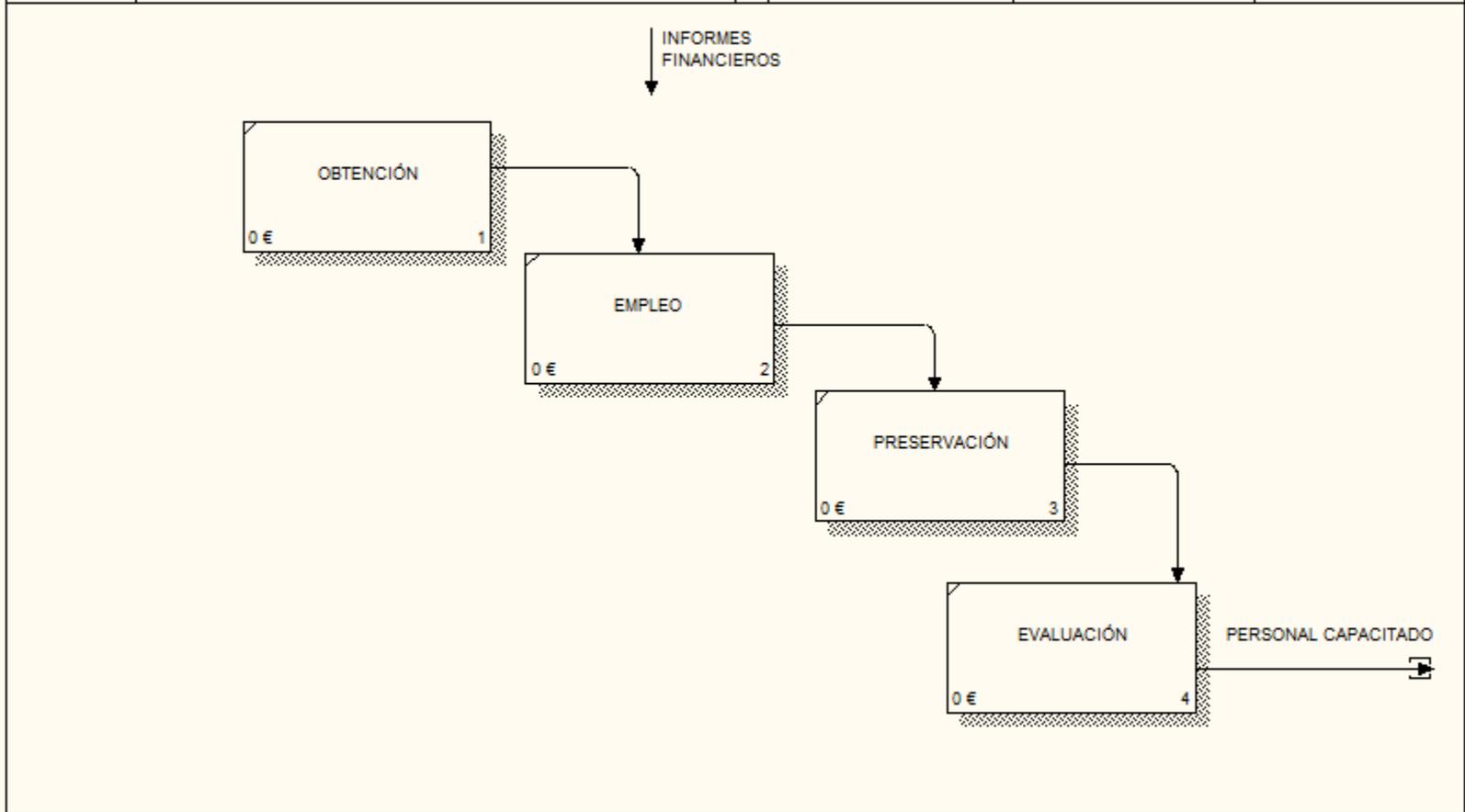
USED AT:	AUTHOR: Ana Patricia Parra López	DATE: 08/12/2009	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Unidad Educativa "Darío Figuroa Larco"	REV: 11/02/2010	DRAFT			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			A3
			PUBLICATION			



NODE: <b>A31</b>	TITLE: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	NUMBER:
---------------------	-------------------------------------	---------

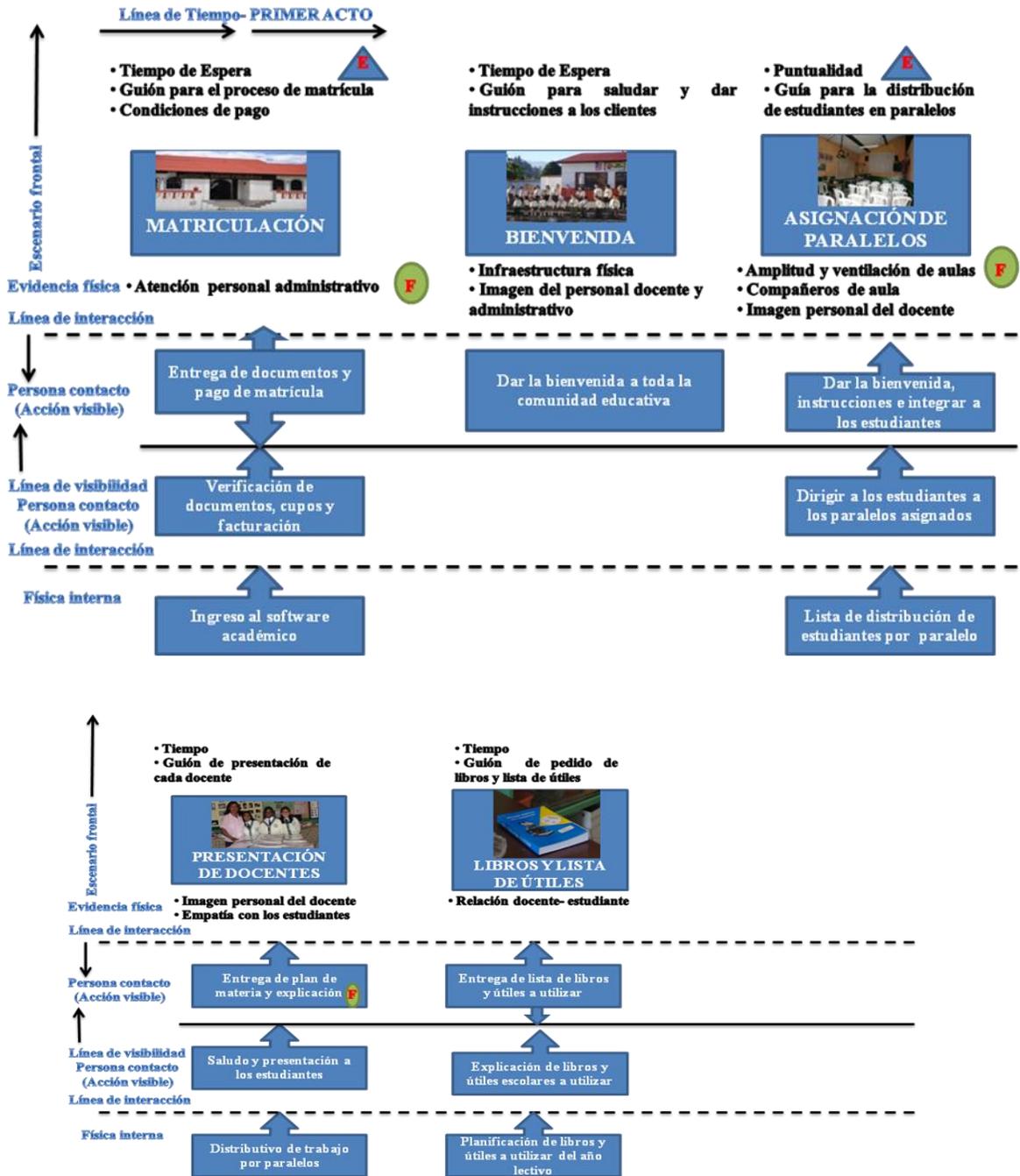


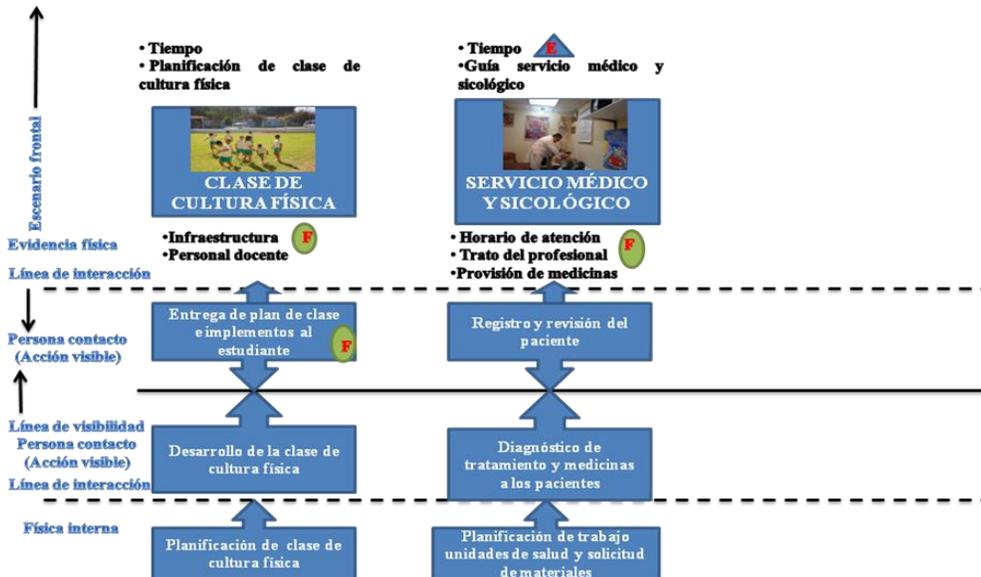
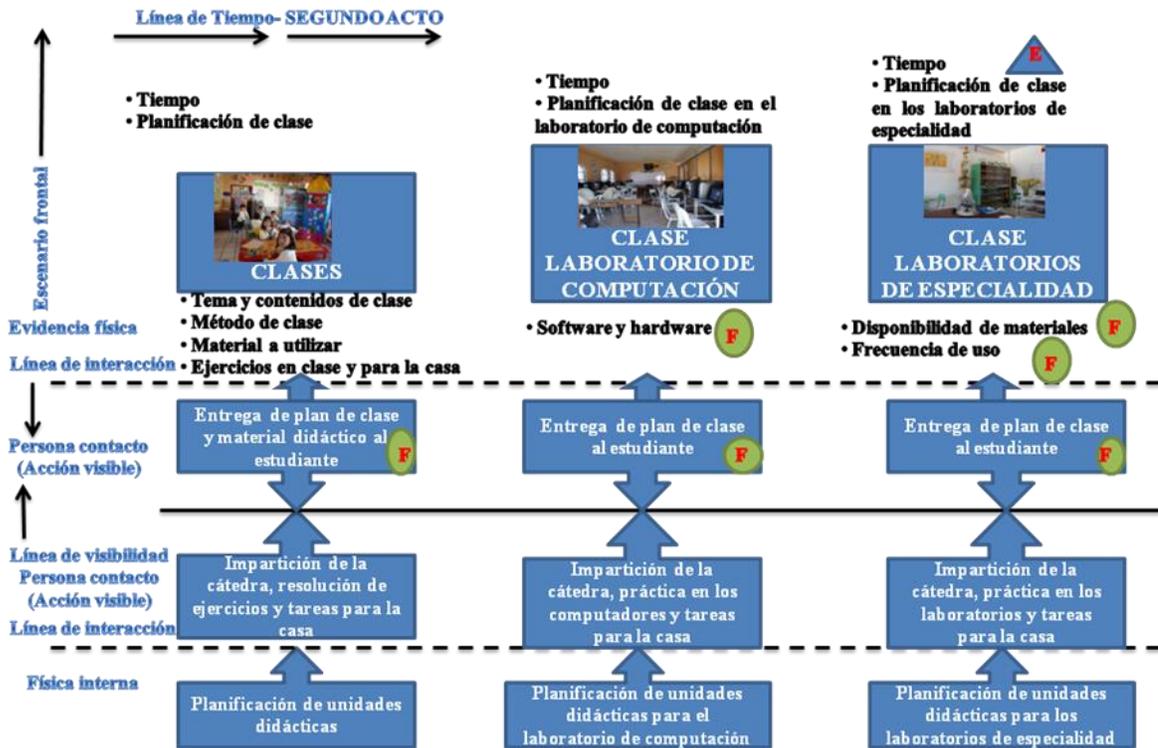
USED AT:	AUTHOR: Ana Patricia Parra López	DATE: 08/12/2009	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Unidad Educativa "Darío Figuerao Larco"	REV: 11/02/2010	DRAFT			<input type="checkbox"/>
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			<input type="checkbox"/>
			PUBLICATION			<input checked="" type="checkbox"/>
						A3

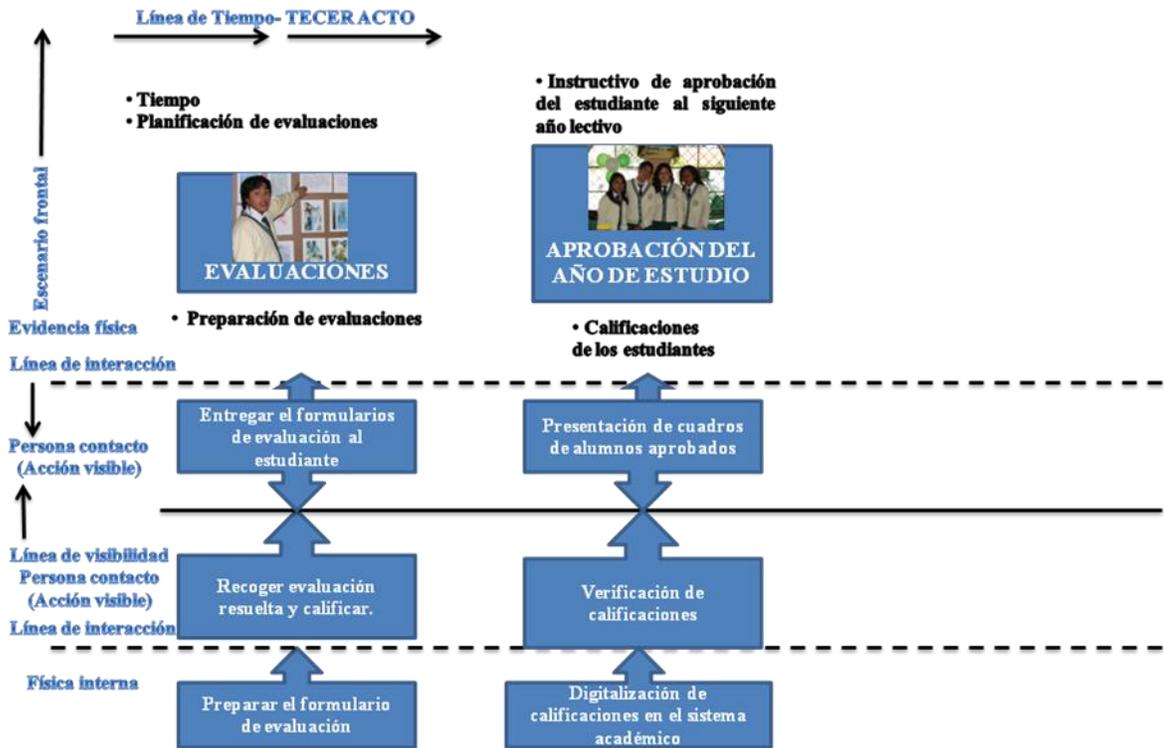


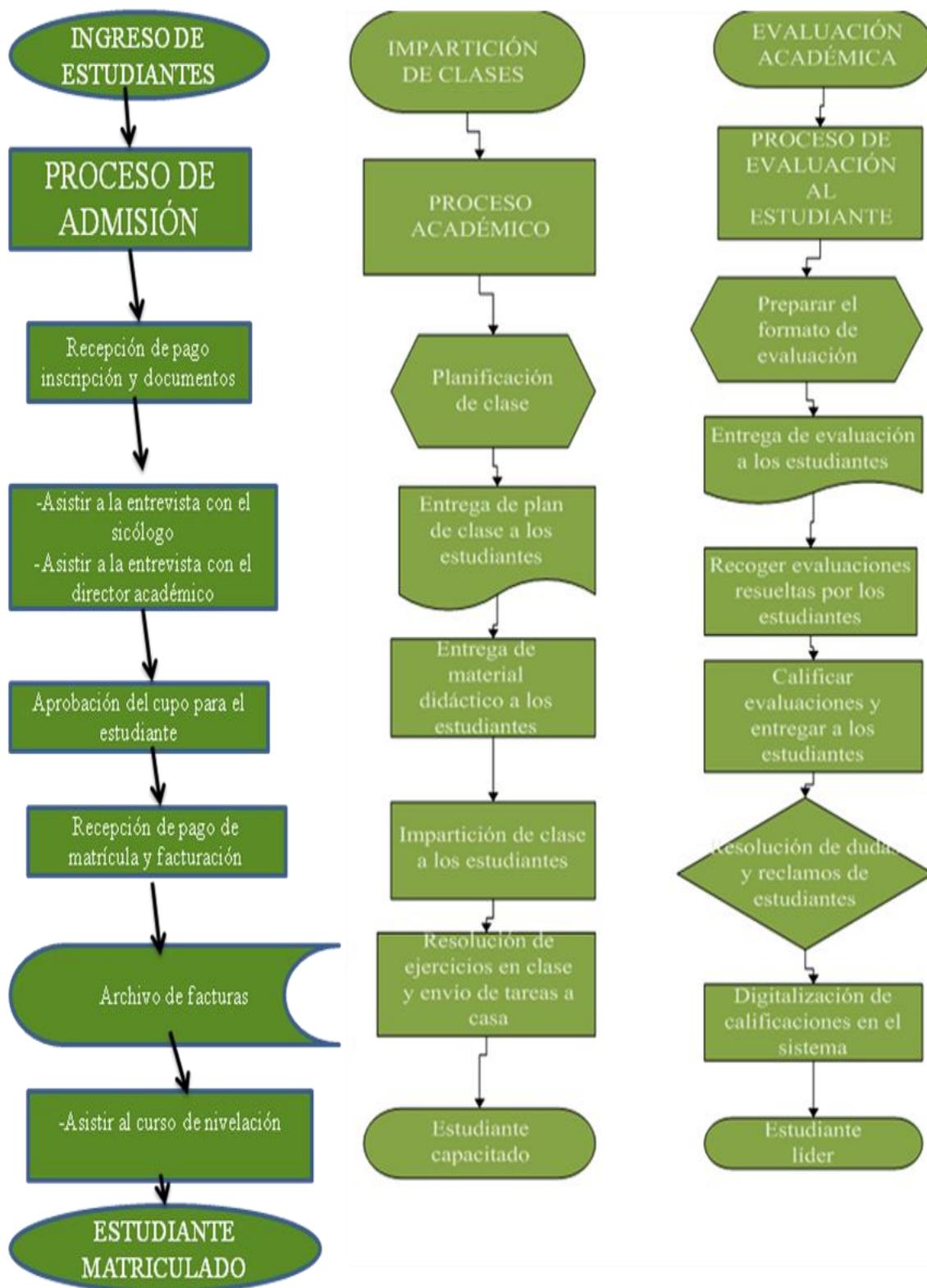
NODE:	TITLE:	NUMBER:
A33	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	

### 3.4 MAPEO DEL SERVICIO



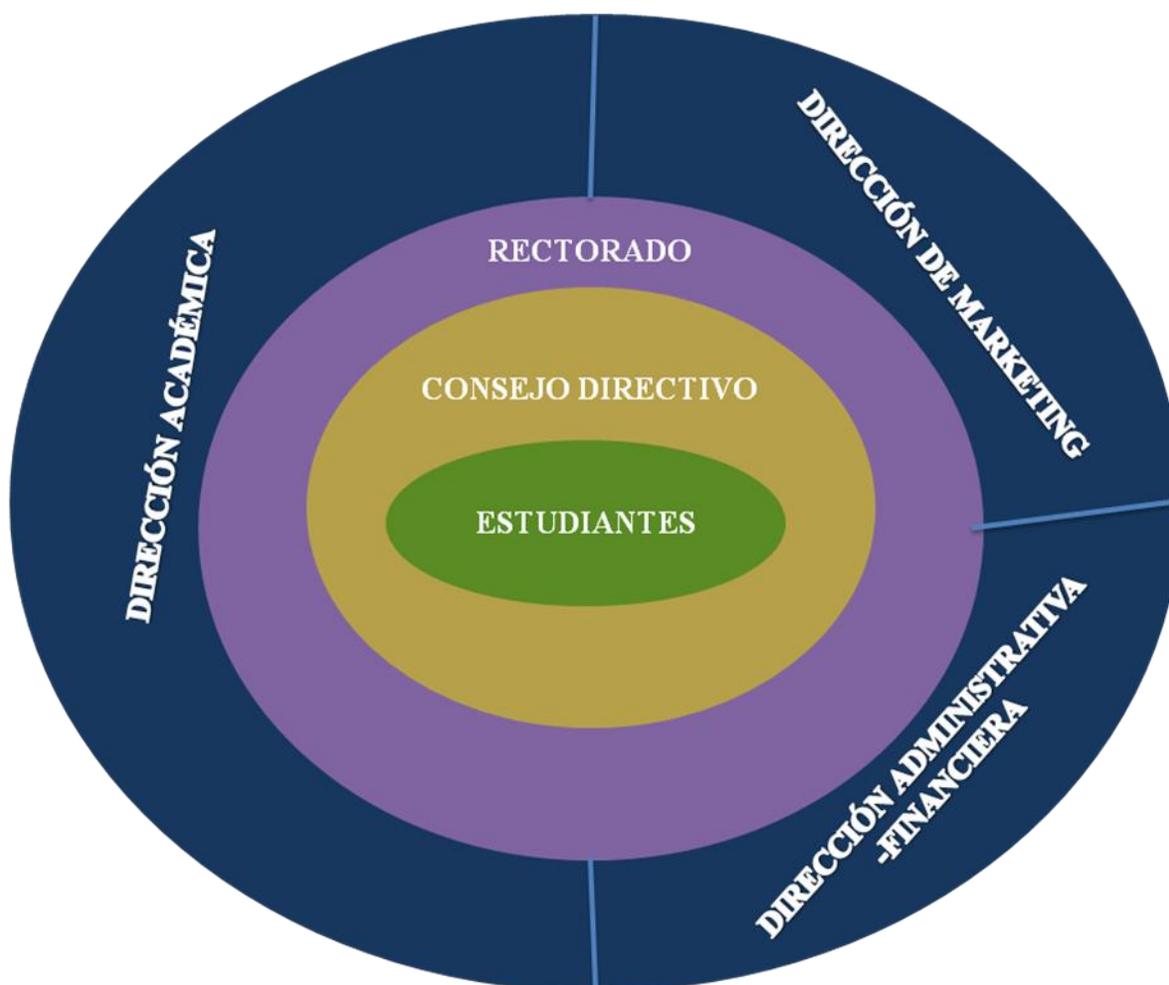






#### 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

##### UNIDAD EDUCATIVA “DARÍO FIGUEROA LARCO”



Elaborado por: Ana Patricia Parra López

## **CAPÍTULO V**

### **ESTRATEGIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE**

**OBJETIVO 1: MEJORAR LA TECNOLOGÍA ACADÉMICA Y  
ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN**

**ESTRATEGIA 1: MEJORAR LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN**

PROYECTO 1: RED CON EL CENTRO DE INFORMACIÓN VIRTUAL DE LA INSTITUCIÓN Y DEL MUNICIPIO DE SANGOLQUÍ

PROYECTO 2: CONSTRUCCIÓN PÁGINA WEB DE LA UNIDAD EDUCATIVA

ACCIONES	TIEMPO
Planificación: elección del tipo de página web, definición de la temática, planteamiento de los objetivos, escalabilidad y definición del diseño.	Enero 2011
Producción: diseño visual e información a implementar, aplicaciones, posicionamiento y testeo.	Febrero 2011
Mantenimiento y explotación: ampliaciones y actualizaciones, posicionamiento, marketing y mantenimiento.	Junio 2011/ Enero 2012/ Junio 2012

PROYECTO 3: SISTEMA DE COMUNICACIÓN CON BIBLIOTECAS DE PAÍSES DESARROLLADOS

PROYECTO 4: RED DE COMUNICACIÓN DEL LABORATORIO DE COMPUTACIÓN

ACCIONES	TIEMPO
Adquisición de materiales	Agosto 2010/2011/2012
Instalación del servidor	Agosto 2010
Instalación de los clientes	Agosto 2010/2011/2012
Configuración del software: PC servidor, PC cliente, establecer la conexión	Agosto 2010/2011/2012

**ESTRATEGIA 2: FORTALECER TECNOLÓGICAMENTE LOS  
LABORATORIOS**

PROYECTO 1: EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL LABORATORIO DE FÍSICA

<b>EQUIPOS</b>	<b>TIEMPO</b>
Adquisición de equipos para la enseñanza de física básica	Agosto 2010
Adquisición de equipos para la enseñanza de física media	Agosto 2010
Adquisición de equipos para la enseñanza de física avanzada	Enero 2011

PROYECTO 2: EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL LABORATORIO DE INGLÉS

PROYECTO 3: EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL LABORATORIO DE QUÍMICA

<b>EQUIPOS</b>	<b>TIEMPO</b>
Adquisición de equipos para la enseñanza de química básica	Agosto 2010
Adquisición de equipos para la enseñanza de química media	Agosto 2010
Adquisición de equipos para la enseñanza de química avanzada	Enero 2011

**ESTRATEGIA 3: IMPLEMENTAR AULAS VIRTUALES**

PROYECTO 1: PIZARRAS DIGITALES INTERACTIVAS

<b>EQUIPOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Adquisición de pizarras digitales interactivas	15 unidades	2010- 2012
Instalación de pizarras digitales interactivas en las aulas		2010-2012
Funcionamiento de pizarras en las aulas		2010- 2012
Mantenimiento de pizarras		2010- 2012

## PROYECTO 2: AUDIOVISUALES

<b>EQUIPOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Adquisición de infocus	5 unidades	2010- 2012
Instalación en aulas virtuales		2010-2012
Mantenimiento de infocus		2010- 2012

## ESTRATEGIA 4: MEJORAR LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

### PROYECTO 1: MEJORAMIENTO DE HARDWARE PARA LA FORMACIÓN ACADÉMICA

<b>EQUIPOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Adquisición de laptops para aulas virtuales	15 unidades	2010- 2012
Adquisición de computadores de escritorio para servidores	4 unidades	2010- 2012
Adquisición de computadores de escritorio para laboratorio de computación	30 unidades	2010- 2012
Adquisición de computadores de escritorio para laboratorio de inglés	30 unidades	2011- 2012
Adquisición de computadores de escritorio para laboratorio de física-química	15 unidades	2011- 2012
Adquisición de computadores de escritorio para la biblioteca	10 unidades	2011- 2012

## PROYECTO 2: MEJORAMIENTO DE SOFTWARE ACADÉMICO

<b>EQUIPOS</b>	<b>TIEMPO</b>
Adquisición de licencias de software Matlab	2011- 2012
Adquisición de licencias de software Interactivo de Física	2011-2012
Adquisición de licencias de software Quimilab	2011- 2012
Adquisición de licencias de software Global English Academy	2011- 2012
Adquisición de licencias de software Magic English de Disney	2011- 2012
Adquisición de licencias de Windows 7	Agosto 2010
Adquisición de licencias de Microsoft Project 2007	2011- 2012
Adquisición de licencias de Flash Player CS4	Agosto 2010
Adquisición de licencias de Adobe Illustrator CS4	Enero 2011
Adquisición de licencias de Adobe Photoshop SCS4	Enero 2011

## ESTRATEGIA 5: OFRECER Y MANTENER SERVICIOS VIRTUALES

### PROYECTO 1: TUTORÍAS VIRTUALES

### PROYECTO 2: RECEPCIÓN DE TAREAS

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Preparación de instructivo para recepción de tareas vía página web	Mayo 2011
Entrega de instructivo a docentes	Mayo 2011
Funcionamiento de recepción de tareas vía página web	Mayo 2011
Mantenimiento de servicios virtuales	2011-2012

### PROYECTO 3: CONSULTA DE NOTAS

### PROYECTO 4: INGRESO DE NOTAS

PROYECTO 5: SERVICIO DE INTERNET PARA LOS ESTUDIANTES

PROYECTO 6: PAGO DE PENSIONES Y MATRÍCULAS

**OBJETIVO 2: AMPLIAR LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA LA FORMACIÓN ACADÉMICA**

**ESTRATEGIA 1: INCREMENTAR LA CAPACIDAD FÍSICA DE AULAS**

PROYECTO 1: CONSTRUCCIÓN DE AULAS

<b>AULAS Y MOBILIARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Aula nivel pre-básico	1	Agosto 2011
Aulas nivel básico	5	Agosto 2012
Aula nivel medio	1	Agosto 2011
Mobiliario para aula pre-básico		Agosto 2011
Mobiliario para aulas nivel básico		Agosto 2012
Mobiliario para aula nivel medio		Agosto 2011

PROYECTO 2: MODERNIZACIÓN DE AULAS

<b>ACCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Ampliación de aula nivel pre-básico	1	Agosto 2011
Ampliación de aulas nivel básico	5	Agosto 2012
Ampliación de aula nivel medio	1	Agosto 2011
Adquisición de mobiliario para aula pre-básico		Agosto 2011
Adquisición de mobiliario para aulas nivel básico		Agosto 2012
Adquisición de mobiliario para aula nivel medio		Agosto 2011

**ESTRATEGIA 2: INCREMENTAR LA CAPACIDAD FÍSICA DE  
LABORATORIOS**

PROYECTO 1: CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA EL LABORATORIO DE COMPUTACIÓN

<b>AULAS Y MOBILIARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Aula para el laboratorio	1	Agosto 2011
Mobiliario para laboratorio		Agosto 2011/2012

PROYECTO 2: MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LABORATORIO DE COMPUTACIÓN

<b>ACCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Ampliación de aula	1	Agosto 2010
Adquisición de mobiliario para laboratorio		Agosto 2010

PROYECTO 3: CONSTRUCCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA EL LABORATORIO DE INGLÉS

<b>AULAS Y MOBILIARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Aula para laboratorio de inglés	1	Agosto 2011
Adecuación de cubículos	30	2011- 2012
Mobiliario para el laboratorio de inglés		

**ESTRATEGIA 3: INCREMENTAR LA CAPACIDAD FÍSICA PARA LOS  
SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO**

PROYECTO 1: CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA LA PISCINA

PROYECTO 2: CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA EL ÁREA DE RECREACIÓN

ACCIONES	TIEMPO
Construcción de cancha de uso múltiple	Agosto 2011
Construcción del área de gimnasia	Agosto 2011

PROYECTO 3: MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA ÁREA DE SERVICIO MÉDICO

ACCIONES	TIEMPO
Ampliación del área de servicio médico	Agosto 2011
Adquisición de mobiliario	Agosto 2011

PROYECTO 4: MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA EL SERVICIO DE BIBLIOTECA

ACCIONES	TIEMPO
Ampliación del área de la biblioteca	Agosto 2011
Adquisición de mobiliario	Agosto 2011

PROYECTO 5: CONSTRUCCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

ACCIONES	CANTIDAD	TIEMPO
Construcción de área de casilleros		2012
Adquisición de casilleros	150 casilleros	2012

**OBJETIVO 3: INCREMENTAR LA PRODUCCIÓN DE PROYECTOS  
ESTUDIANTILES PREVIO A LA FINALIZACIÓN DE SU CARRERA  
ACADÉMICA**

**ESTRATEGIA 1: GENERACIÓN DE PROYECTOS**

PROYECTO 1: FORMULACIÓN DE POLÍTICAS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA

PROYECTO 2: DISEÑO DE LA METODOLOGÍA PARA LA PREPARACIÓN, PRESENTACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS ACADÉMICOS

PROYECTO 3: ENTRENAMIENTO ESTUDIANTIL EN COMO GENERAR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICOS

PROYECTO 4: MOTIVACIÓN ESTUDIANTIL Y DOCENTE PARA LA GENERACIÓN DE PROYECTOS ACADÉMICOS

ACCIONES	TIEMPO
Formulación de bases de concursos de proyectos	Febrero 2010/2011/2012
Difusión de los concursos a los docentes y estudiantes de la institución	Marzo 2010/2011/2012
Recepción de proyectos concursantes	Abril 2010/2011/2012
Entrega de diplomas y reconocimientos económicos a ganadores	Mayo 2010/2011/2012
Entrega de refrigerios a participantes en la premiación	Mayo 2010/2011/2012

## **ESTRATEGIA 2: DIFUSIÓN DE LA PRODUCCIÓN**

### **PROYECTO 1: PRODUCCIÓN DE LA REVISTA CIENTÍFICA ESTUDIANTIL**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Recopilación de información	Junio 2010/2011/2012
Diagramación de la revista	Julio 2010/2011/2012
Aprobación del machote	Julio 2010/2011/2012
Búsqueda de auspicios de la revista	Agosto 2010/2011/2012
Aprobación del diseño final	Septiembre 2010/2011/2012
Impresión de la revista	Septiembre 2010/2011/2012
Distribución de la revista	Octubre 2010/2011/2012

### **PROYECTO 2: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ACADÉMICOS COLEGIOS DE LA CIUDAD**

### **PROYECTO 3: PARTICIPACIÓN EN FERIAS ACADÉMICAS EN EL PAÍS**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Búsqueda de ferias académicas del país	Mayo 2010/2011/2012
Selección de ferias académicas a participar	Mayo 2010/2011/2012
Inscripción de los estudiantes en las ferias	Junio 2010/2011/2012
Participación de los estudiantes con sus proyectos	Junio 2010/2011/2012

### **PROYECTO 4: ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE LA PRODUCCIÓN ACADÉMICA**

### **PROYECTO 5: PARTICIPACIÓN EN FOROS ACADÉMICOS ESTUDIANTILES EN EL EXTERIOR**

**OBJETIVO 4: PERFECCIONAR AL PERSONAL DOCENTE Y  
ADMINISTRATIVO**

**ESTRATEGIA 1: FORTALECER LA CAPACITACIÓN PEDAGÓGICA**

PROYECTO 1: CAPACITACIÓN EN EL PROYECTO CURRICULAR INSTITUCIONAL

PROYECTO 2: TALLERES

TEMAS	TIEMPO
Nuevas metodologías de enseñanza para nivel pre-básico, básico, medio y bachillerato	Agosto 2010
Metodologías de enseñanza a estudiantes especiales- discapacidad física	Agosto 2010

**ESTRATEGIA 2: CAPACITAR AL PERSONAL EN SERVICIO AL CLIENTE**

PROYECTO 1: CURSOS, SEMINARIOS Y TALLERES

TEMAS	TIEMPO
Relación con el cliente	Marzo 2010
Entrenamiento en servicio	Abril-Mayo 2010
Recuperación efectiva de clientes	Agosto 2010

PROYECTO 2: PASANTÍAS EN UNIDADES EDUCATIVAS NACIONALES E INTRNACIONALES

**ESTRATEGIA 3: FORTALECER LA PREPARACIÓN DEL DOCENTE EN  
TECNOLOGÍAS**

PROYECTO 1: CAPACITACIÓN EN SOFTWARE ACADÉMICO

PROYECTO 2: CAPACITACIÓN EN LA APLICACIÓN DE AULAS VIRTUALES

**PROYECTO 3: CAPACITACIÓN EN EL USO DE SERVICIOS VIRTUALES**

**OBJETIVO 5: INCREMENTAR LAS VENTAS**

**ESTRATEGIA 1: CAPTAR NUEVO MERCADO PARA LA INSTITUCIÓN A TRAVÉS DE PUBLICIDAD**

**PROYECTO 1: VIDEO INSTITUCIONAL**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Filmación de eventos de la institución	Marzo a Diciembre 2009/2010/2011/2012
Realización de bosquejo del video	Diciembre 2009/2010/2011/2012
Digitalización del video	Diciembre 2009/2010/2011/2012
Edición del video	Enero 2010/2010/2011/2012
Distribución del video	Febrero 2010/2010/2011/2012

**PROYECTO 2: PROSPECTO**

**PROYECTO 3: TRIPTICO**

**ESTRATEGIA 2: CAPTAR NUEVO MERCADO PARA LA INSTITUCIÓN MEDIANTE PROMOCIÓN DE VENTAS**

**PROYECTO 1: CUPONES DE DESCUENTO**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Establecimiento de descuentos a nuevos clientes	Abril 2010/2011/2012
Diseño de cupones	Mayo 2010/2011/2012
Impresión de cupones	Junio 2010/2011/2012
Distribución de cupones en medios impresos de la institución	Julio-Agosto 2010/2011/2012

PROYECTO 2: CLASE DEMOSTRATIVA

**ESTRATEGIA 3: CAPTAR NUEVO MERCADO PARA LA INSTITUCIÓN  
MEDIANTE EVENTOS Y EXPERIENCIAS**

PROYECTO 1: CASA ABIERTA

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Preparación de proyectos y clases demostrativas para la casa abierta	Septiembre- Marzo 2010/2011/2012
Organización logística de la casa abierta	Abril 2010/2011/2012
Distribución de invitaciones a la casa abierta de la institución	Abril 2010/2011/2012
Casa abierta para clientes potenciales	Mayo 2010/2011/2012

PROYECTO 2: CAMPEONATO ESTUDIANTIL DE FÚTBOL

PROYECTO 3: FESTIVAL ESTUDIANTIL ARTÍSTICO

**ESTRATEGIA 4: CAPTAR NUEVO MERCADO PARA LA INSTITUCIÓN A  
TRAVÉS DE RELACIONES PÚBLICAS**

PROYECTO 1: REVISTA DE LA UNIDAD EDUCATIVA

PROYECTO 2: BOLETINES DE PRENSA

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Preparación de la contenido de los boletines de prensa	Marzo 2010/2011/2012
Aprobación de los boletines de prensa a publicar	Marzo 2010/2011/2012
Publicación de los boletines de prensa	Abril 2010/2011/2012

**ESTRATEGIA 5: CAPTAR NUEVO MERCADO PARA LA INSTITUCIÓN A  
TRAVÉS DE VENTA PERSONAL**

**PROYECTO 1: VISITAS A ORGANIZACIONES, EMPRESAS E INSTITUCIONES**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Identificación de empresas, organizaciones e instituciones de clientes potenciales	Marzo 2010/2011/2012
Planificación de visitas a clientes potenciales	Marzo 2010/2011/2012
Solicitar autorización a las autoridades de las empresas para la visita a ofertar el servicio	Abril 2010/2011/2012
Visitas a las empresas	Mayo 2010/2011/2012

**PROYECTO 2: EXPOSICIONES**

**ESTRATEGIA 6: CAPTAR NUEVO MERCADO PARA LA INSTITUCIÓN  
MEDIANTE MARKETING DIRECTO**

**PROYECTO 1: TELEMARKETING**

**PROYECTO 2: MAILING**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Recopilar una base de correos electrónicos de clientes potenciales	Marzo 2010/2011/2012
Preparación de la información publicitaria de la institución a enviar	Marzo 2010/2011/2012
Envío de la publicidad de la institución mediante correo electrónico	Abril 2010/2011/2012

**OBJETIVO 6: POSICIONAR LA ENSEÑANZA A TRAVÉS DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA**

**ESTRATEGIA 1: PUBLICITAR LA VENTAJA COMPETITIVA DE LA INSTITUCIÓN**

PROYECTO 1: POSTALES

PROYECTO 2: MEDIOS

<b>MEDIOS</b>	<b>TIEMPO</b>
Radiales	Abril 2011/2012
Televisivos	Abril 2012

**ESTRATEGIA 2: FORTALECER LA VENTAJA COMPETITIVA DE LA INSTITUCIÓN EN EVENTOS Y EXPERIENCIAS**

PROYECTO 1: AUSPICIAR EVENTOS DEPORTIVOS, ACADÉMICOS Y CULTURALES DE LA PROVINCIA

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Búsqueda de eventos deportivos, académicos y culturales de la provincia	Septiembre 2010/2011/2012
Hacer contacto con el organizador para auspiciar el evento	Septiembre 2010/2011/2012
Realizar el auspicio de los eventos	2011-2012

PROYECTO 2: ORGANIZACIÓN DE FOROS PROVINCIALES ESTUDIANTILES

## **OBJETIVO 7: REDISEÑAR EL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE**

### **ESTRATEGIA 1: POTENCIALIZAR LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

#### **PROYECTO 1: EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Formulación de los indicadores de satisfacción al cliente externo a evaluar	Mayo 2010/2011/2012
Diseño de formularios de evaluación de satisfacción al cliente externo	Mayo 2010/2011/2012
Aprobación de formularios de evaluación de satisfacción al cliente externo e impresión	Junio 2010/2011/2012
Evaluación del servicio al cliente externo por parte de los estudiantes	Junio 2010/2011/2012
Presentación del informe al Consejo Directivo	Septiembre 2010/2011/2012
Resolución del Consejo Directivo	Octubre 2010/2011/2012

#### **PROYECTO 2: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA CRM (Customer Relationship Managment)**

### **ESTRATEGIA 2: PERFECCIONAR LA PRESTACIÓN DE LA FORMACIÓN ACADÉMICA**

#### **PROYECTO 1: PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Definición de perfiles de los estudiantes por niveles y especialidades	Mayo 2010/2011/2012
Elaboración de planes analíticos por parte del director académico	Junio 2010/2011/2012
Implementación de dos horas de clases prácticas de laboratorio de física, química, matemática y ciencias naturales en el plan analítico.	Junio 2010/2011/2012
Entrega de planes analíticos a los docentes	Agosto 2010/2011/2012

PROYECTO 2: CLASES PARTICIPATIVAS

PROYECTO 3: RETROALIMENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

PROYECTO 4: OPORTUNIDADES ACADÉMICAS

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Establecimiento de materias con altos índices de pérdidas de año	Abril 2010
Planificación de oportunidades académicas para eliminar la pérdida de año	Abril 2010
Implementación de oportunidades académicas	Mayo 2010
Seguimiento de la implementación de oportunidades académicas	Junio 2010
Evaluación	Agosto 2010

PROYECTO 5: EVALUAR EL PROYECTO CURRICULAR INSTITUCIONAL

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Formulación de los indicadores del PCI a evaluar	Mayo 2010
Diseño de formularios de evaluación de PCI	Mayo 2010
Aprobación de formularios de evaluación de PCI e impresión	Junio 2010
Evaluación del PCI por parte de los directivos de la institución	Junio 2010
Evaluación del PCI por parte del personal	Junio 2010
Evaluación del PCI por parte de los estudiantes	Junio 2010
Presentación del informe al Consejo Directivo	Agosto 2010
Resolución del Consejo Directivo	Septiembre 2010

### **ESTRATEGIA 3: FORTALECER LAS RELACIONES PERSONALES ENTRE EL CLIENTE Y EL PROVEEDOR DEL SERVICIO**

**PROYECTO 1: MEJORAR LA PRESENTACIÓN PERSONAL Y DEL LUGAR DE TRABAJO**

**PROYECTO 2: PERFECCIONAR EL LENGUAJE CORPORAL DEL CLIENTE INTERNO**

<b>ACCIONES</b>
Mire al cliente a los ojos de manera natural y sin exageración.
Mantenga una expresión facial relajada y agradable mientras atiende al cliente.
Asiente con la cabeza mientras el cliente habla, será una señal de que usted está escuchando.
Mire al cliente de frente, lo cual denota que tiene toda su atención.
Puede inclinarse hacia adelante, lo que indica que usted está interesado en lo que dice el cliente.
Gesticule con manos y brazos, sin caer en la exageración.

**PROYECTO 3: REFORZAR EL TONO DE VOZ DEL CLIENTE INTERNO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

<b>ACCIONES</b>
Sonría al cliente al recibirlo en su lugar de trabajo.
Salude al cliente de manera cordial y amable.
Pregunte al cliente si puede ayudarlo.
Mientras habla con el cliente: 1) Acentúe las palabras. 2) Respire profunda, larga y lentamente. 3) Exagere un poco su tono de voz.
Si el cliente está contrariado y gritando, baje su tono de voz hasta que el cliente se tranquilice.
Si el cliente está confundido, suba un poco su tono de voz hasta que el cliente esté tranquilo.
Es importante que usted iguale el ritmo, la velocidad y la intensidad con que el cliente habla, a excepción de los dos casos enunciados anteriormente.

## ESTRATEGIA 4: FORTALECER LA COMUNICACIÓN IMPERSONAL ENTRE EL CLIENTE Y EL PROVEEDOR DEL SERVICIO

### PROYECTO 1: MEJORAR LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

ACCIONES
Conteste el teléfono cuando suene de una a tres veces.
Salude cordialmente a la persona que llame, dé su nombre y pregunte al cliente si puede ayudarlo. “Buenos días, Darío Figueroa agradece su llamada, Mercedes le atiende, en qué puedo ayudarle”
En el caso de que el colaborador se encuentre ocupado:  1) Pregunte al cliente si puede esperar y espere a que le conteste. 2) Dele un tiempo aproximado de espera. 3) Agradezca por la espera al cliente.
En el caso de que la llamada deba ser transferida:  1) Explique por qué va a ser transferida la llamada y a quién. 2) Pregunte al cliente si tiene o no inconveniente en que le transfieran la llamada. 3) Asegúrese de que contestaron la transferencia, antes de colgar. 4) Diga al colaborador que transfiera la llamada de qué se trata y el nombre de quien llama.
Al tomar un mensaje tome en cuenta:  1) Explique la ausencia del colaborador de manera positiva y con tranquilidad. 2) Diga en cuanto tiempo aproximadamente va a regresar. 3) Ofrezca su ayudarle usted mismo, tomar un mensaje o transfiera la llamada a otra persona. 4) Escriba cuidadosamente todos los datos necesarios en la tarjeta de mensajes telefónicos que contiene: nombre y apellido del cliente, número telefónico del cliente, mensaje, persona con quien deseaba hablar, hora y día de la llamada.
Es importante que al finalizar la llamada:  1) Repita al cliente con claridad lo que usted va a hacer para que lo comprenda. 2) Pregunte a quien llama si hay alguna otra cosa en que le puede ayudar. “Sr. Garcés puedo ayudarle en algo más” 3) Agradezca al cliente el haber llamado y dígame cuanto aprecia servirlo. “Gracias por su llamada, es un placer servirle” 4) Espere a que la persona que llama cuelgue primero. 5) Ponga por escrito toda la información relevante que haya recibido, apenas cuelgue el teléfono.

## ESTRATEGIA 5: RECUPERAR EFECTIVAMENTE A LOS CLIENTES

### PROYECTO 1: MANEJO DE CONFLICTOS CON LOS CLIENTES INTERNOS

### PROYECTO 2: DESARROLLO DE LOS HÁBITOS DE BUEN SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO

ACCIONES
Llegue a tiempo a las citas con sus clientes, demuestra respeto. No haga esperar al cliente.
Cumpla con todo lo que prometió que prestaría el servicio educativo a sus clientes.
Procure prometer menos y dar un mejor servicio educativo al cliente.
Haga esfuerzos extras con detalles para satisfacer al cliente.
Cuando no pueda cumplir con lo que el cliente exige, ofrezca alternativas que disminuyan su decepción.
Expresa su empatía con el cliente, con frases como: “Comprendo muy bien por qué se siente así” “Entiendo su punto de vista” “Lo estoy escuchando” “Siento lo que ha ocurrido”
Trate al cliente como la persona más importante de su trabajo.
Trate a sus compañeros de trabajo como si fueran clientes para crear un ambiente agradable de trabajo.
Facilite a sus clientes su nombre y número teléfono, una opción puede ser entregar su tarjeta de presentación.
Sonría y module la voz por teléfono.

### PROYECTO 3: COMPENSACIONES AL CLIENTE POR DECEPCIONES DEL SERVICIO

ACCIONES
Discúlpese con el cliente por lo sucedido. “Siento mucho Sr. Garcés esta situación”
Solucione el problema. “Podemos solucionar la situación de esta manera.....”
Dale al cliente una muestra de aprecio. “Nos gustaría darle un descuento del 10% en su pensión por el resto del año lectivo en compensación de la situación”
Entre las buenas iniciativas para que el cliente continúe en la institución pueden ser: 1) Regalos que demuestren aprecio. 2) Descuentos. 3) Absorción de costos adicionales. 4) Gasto personal de buena voluntad 5) Servicio heroico, como: guardar los objetos olvidados por los estudiantes.

**OBJETIVO 8: FORTALECER LA RELACIÓN DE LA FORMACIÓN  
ACADÉMICA CON EL ENTORNO**

**ESTRATEGIAS 1: FOMENTAR LAS ACTIVIDADES SOCIALES, CULTURALES  
Y DEPORTIVAS**

**PROYECTO 1: CREACIÓN DE NUEVOS CLUBES ESTUDIANTILES**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Investigación acerca de nuevos clubes estudiantiles a los clientes	Abril 2010
Definición de clubes estudiantiles a crear	Abril 2010
Determinación de recursos necesarios para su creación	Mayo 2010
Planificación de los nuevos clubes estudiantiles	Junio 2010
Difusión de nuevos clubes estudiantiles	Agosto 2010
Participación de los estudiantes en los nuevos clubes estudiantiles	Septiembre 2010

**PROYECTO 2: INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA  
COMUNIDAD EDUCATIVA**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Presentación de planificación de actividades académicas, culturales, deportivas, tecnológicas y de integración por parte del gobierno estudiantil	Febrero 2010
Presentación de planificación de actividades académicas, culturales, deportivas, tecnológicas y de integración por parte del comité de padres	Febrero 2010
Presentación de planificación de actividades académicas, culturales, deportivas, tecnológicas y de integración por parte de la institución	Febrero 2010
Definición de actividades académicas, culturales, deportivas, tecnológicas y de integración de la institución por parte del Consejo Directivo.	Marzo 2010
Difusión de actividades	Marzo 2010
Participación de la comunidad educativa en las actividades planificadas	Abril a Junio 2010

## **OBJETIVO 9: PROPORCIONAR EXCELENCIA OPERATIVA**

### **ESTRATEGIA 1: MEJORAR LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **PROYECTO 1: MOTIVACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Formulación de bases del concurso de gestión eficiente y alta productividad	2010/2011/2012
Difusión del concurso de gestión eficiente y alta productividad	2010/2011/2012
Evaluación de la gestión del personal	2010/2011/2012
Elección de los ganadores del concurso	2010/2011/2012
Entrega de diplomas y reconocimientos económicos a los ganadores	2010/2011/2012
Entrega de refrigerios a todos los participantes en la premiación	2010/2011/2012

#### **PROYECTO 2: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

#### **PROYECTO 3: EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

### **ESTRATEGIA 2: MODERNIZAR LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

#### **PROYECTO 1: ESTABLECER LA DIRECCIÓN DE MARKETING**

#### **PROYECTO 2: INCREMENTAR RECURSOS ADMINISTRATIVO PARA EL SERVICIO DE APOYO ACADÉMICO**

<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
Contratación personal para el área de trabajo social	Abril 2011
Contratación personal para el área de seguridad	Abril 2011
Extensión de horario del servicio médico	Agosto 2010

<b>PRESUPUESTO PROYECTOS 2010</b>				
<b>Nombre del Proyecto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Total</b>
Red de comunicación para el laboratorio de computación	1	Router Wireless	\$ 40	\$ 40
	1	Tarjeta para el servidor	\$ 110	\$ 110
	25	Tarjetas para clientes	\$ 5,22	\$ 130, 50
		Mano de obra		\$ 90
Equipamiento tecnológico del laboratorio de física	10	Vasos de precipitación	\$ 5	\$ 50
Equipamiento tecnológico del laboratorio de química	4	Péndulos	\$ 15	\$ 60
	10	Sillas de madera	\$ 20	\$ 200
	1	Dinamómetro 30 Newton	\$ 20	\$ 20
	10	Termómetros	\$ 4	\$ 40
	10	Juegos de 5 placas de vidrio	\$ 5	\$ 50
	1	Voltímetro	\$ 20	\$ 20
	1	Cronómetro	\$ 35	\$ 35
	1	Calorímetro	\$ 40	\$ 40
	10	Imanes	\$ 5	\$ 50
	1	Tacómetro	\$ 10	\$ 10
Pizarras digitales interactivas	5	Pizarras digitales interactivas	\$ 450	\$ 2250
Audiovisuales	5	Infocus	\$ 1000	\$ 5000
Mejoramiento de hardware para la formación académica	11	Computadoras Lab.Comp. Y Servidor	\$ 700	\$ 7700
	5	Laptops	\$ 1500	\$ 7500
Mejoramiento de software académico	25	Licencias de Windows 7	\$ 200	\$ 5000
	25	Licencias de Flash Player CS4	\$ 119	\$ 2975
Modernización de la infraestructura física del laboratorio		Ampliación	\$ 3000	\$ 3000
de computación	10	Sillas de madera	\$ 20	\$ 200

	10	Mesas de madera	\$ 20	\$ 200
Motivación al personal administrativo		Reconocimientos económicos personal		\$ 150
	250	Refrigerios para la premiación	\$ 2.50	\$ 625
Producción de la Revista Científica Estudiantil		Diseño	\$ 200	\$ 100
(auspicios)		Impresión	\$ 800	\$ 400
Participación en ferias académicas en el país		Transporte	\$ 200	\$ 200
		Comida	\$ 200	\$ 200
		Hospedaje	\$ 200	\$ 200
Evaluación desempeño de funciones	2	Resma de papel bond A4 para evaluaciones	\$ 4	\$ 8
Evaluación atención al cliente				
Evaluación implementación del PCI				
Evaluación satisfacción del cliente externo				
Cursos, seminarios y talleres	8	Carteles de cartulina A3	\$ 0.50	\$ 4
Relación con el cliente		Diseño de tarjetas de presentación		\$ 50
	45	cientos de tarjetas de presentación	\$ 7	\$ 315
	2	Días de entrenamiento	\$ 50	\$ 100
Capacitación en el Proyecto Curricular Institucional	2	Días de capacitación	\$ 25	\$ 50
Talleres	2	Días de talleres	\$ 50	\$ 50
Cursos, seminarios y talleres: Entrenamiento en el servicio	4	Días de entrenamiento	\$ 50	\$ 200
Cursos, seminarios: Recuperación efectiva de clientes	1	Día de entrenamiento	\$ 50	\$ 50
Capacitación en software académico	3	Días de capacitación	\$ 50	\$ 50
Capacitación en la aplicación de aulas virtuales	180	Hojas A4 papel bond para instructivos(36 docentes)	\$ 0.01	\$ 1.80
	1	Día de capacitación	\$ 50	\$ 50
Video institucional		Digitalización del video		\$ 50
		Edición del video		\$ 300

	500	CD's	\$ 0.7	\$ 350
Prospecto		Diseño del prospecto		\$ 70
	500	Prospectos impresos	\$ 0.70	\$ 350
Tríptico		Diseño del tríptico		\$ 30
	1000	Trípticos impresos	\$ 0.50	\$ 500
Cupone de descuento		Diseño de cupones		\$ 10
	10000	Cupones impresos		\$ 300
Boletines de prensa		Publicación		\$ 100
Visitas a organizaciones, empresas e instituciones	500	Prospectos impresos	\$ 0.70	\$ 350
Exposiciones	1000	Trípticos impresos	\$ 0.50	\$ 500
	500	CD's video institucional	\$ 0.7	\$ 350
		Gasto telefónico		\$ 200
		Gasto transporte		\$ 200
Telmarketing		Gasto telefónico		\$ 1400
Mailing		Diseño anuncio web		\$ 200
		Gasto servicio de internet		\$ 200
Postales		Diseño de postales		\$ 50
	5000	Postales impresas	\$ 0.10	\$ 500
Auspiciar eventos deportivos, académicos y cul. Provincia		Gasto auspicio		\$ 1000
Evaluar el proyecto curricular institucional	250	Hojas A4 papel bond para evaluación de cumplimiento	\$ 0.01	\$ 2.50
Extender el horario de atención del servicio médico	10	Meses de reajuste en el sueldo del médico	\$ 100	\$ 1000
Evaluar la satisfacción del cliente externo	200	Hojas A4 de papel bond	\$ 0.01	\$ 2
			<b>TOTAL</b>	<b>\$ 45592,80</b>

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 1. CONCLUSIONES

- a) Los docentes son profesionales académicamente preparados y cuentan con experiencia de más de 5 años en el ejercicio de la docencia.
- b) El 40% del personal docente se resiste a la implementación del nuevo modelo académico, lo que perjudica al trabajo en equipo dentro de la empresa para el logro de los objetivos de la planificación estratégica institucional.
- c) La institución no cuenta con perfiles de estudiantes por niveles y especialidades.
- d) Se desconoce la demanda insatisfecha de nuevas especialidades del mercado meta.
- e) La disminución de estudiantes matriculados en el nivel secundario ha generado problemas financieros, como: falta de liquidez, alto índice de endeudamiento y baja rentabilidad.
- f) Existe limitada capacitación tecnológica en los laboratorios y aulas.
- g) La capacidad física de aulas, laboratorios y servicios de apoyo académico son insuficientes para los estudiantes.
- h) El personal administrativo no es evaluado por parte de la empresa y sus relaciones interpersonales no son adecuadas con los clientes.
- i) No existe un sistema de evaluación de productividad del personal.
- j) La ventaja competitiva de la institución es su propuesta académica, que se fundamenta en potencializar las inteligencias múltiples de los talentos humanos alcanzando una formación integral, moral y ética.
- k) Se ha determinado que la falta de una dirección de marketing en la institución no permite captar nuevo mercado ni fidelizar a los clientes existentes.
- l) Las estrategias planteadas en el Modelo de Servicio al Cliente para la Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” buscan mejorar la gestión y rediseñar el proceso de servicio al cliente, lo cual permitirá atraer nuevos clientes y retener a los clientes fieles, incrementando las utilidades de la organización.

## **2. RECOMENDACIONES**

- a) La empresa debe motivar al personal en la implementación de la propuesta académica y el cumplimiento del plan estratégico institucional.
- b) Difundir la propuesta académica a nivel provincial, con el fin de incrementar las ventas en la empresa.
- c) Establecer perfiles de los estudiantes por niveles y especialidades.
- d) Investigar la demanda insatisfecha de nuevas especialidades del mercado.
- e) Disminuir el índice de endeudamiento de acuerdo a las estrategias establecidas en el plan estratégico institucional.
- f) Se necesita inversión en la capacidad tecnológica de los laboratorios y aulas de la institución.
- g) La infraestructura física para la formación académica requiere ser ampliada para un mejor servicio al cliente.
- h) Las direcciones de cada unidad administrativa deben crear mecanismos de evaluación, motivación y capacitación al personal para mejorar la empatía con el cliente.
- i) Crear un sistema de evaluación de productividad del personal.
- j) Es indispensable la creación de la dirección de marketing en la empresa, ya que se requiere posicionar y vender el servicio educativo que presta la institución.
- k) La implementación de las estrategias del Modelo de Servicio al Cliente mejorarán el servicio a los clientes internos y externos de la empresa, creando un ambiente agradable de trabajo en la comunidad educativa, incrementando las ventas y obteniendo rentabilidad.
- l) La inversión en el mejoramiento del servicio al cliente es importante para que la empresa consiga la satisfacción del cliente, lo cual generará utilidades y la estabilidad financiera que necesita la organización.

## **ANEXO A**

### **ENTREVISTAS**

**OBJETIVO:**

Identificar los principales aspectos internos de la empresa.

**Entrevista No.1**

**CÓDIGO DEL ENTREVISTADO:** DG01

**FECHA:** 3 de julio de 2009

1. ¿Qué tiempo está en el cargo de director general? Exactamente un año y seis meses.
2. ¿Ha realizado estudios de actualización en su área?

SI (X) NO ( )

¿Qué tipo de estudios? Bueno, básicamente he hecho cursos de especialización en Legislación Laboral, Administración, todo lo que es Recursos Humanos, todo lo que refiere a los subsistemas de Recursos Humanos.

¿Hace qué tiempo realizó la última actualización? Cinco meses.

3. ¿La institución ha realizado cursos de actualización al personal administrativo?

Bueno a la señora contadora se le ha enviado a hacer cursos de las últimas innovaciones en lo que es Seguro Social, reglamentos nuevos de seguro social y con el resto de personas se ha compartido ese conocimiento, no habido más actualizaciones.

¿Hace qué tiempo se realizó? Cuatro meses.

4. ¿Considera que las relaciones humanas del personal administrativo con los clientes son adecuadas?

Pienso que hay mucho que corregir, hay muchos errores, las personas que atienden el departamento administrativo no están especializadas en atención al cliente, si cometen varios errores, hay que hacer cambios.

¿Qué tipo de medidas piensa usted realizar frente a esta situación? Por lo pronto la atención al cliente la he encargado a otro personero, que es el Dr. Durán y específicamente el trabajo de procesos administrativos, inscripción, matriculación, etc., lo están haciendo las señoras del departamento administrativo. Atención al cliente lo están haciendo a parte de manera más especializada más técnica.

¿Y alguna medida a largo plazo para solucionar este problema? Si, la idea de la administración mía es realizar un coliderazgo, hemos dividido ya en 7 direcciones, y cada una de las direcciones está haciéndose cargo de distintas actividades, y sería importante de a futuro aumentar dos que nos hacen falta que serían la de administración de recursos humanos y la de atención al cliente, específico.

5. ¿Cómo calificaría el servicio al cliente nuevo por parte del personal administrativo? En una escala del 1 al 10, un 6.

¿Qué medidas está usted realizando actualmente para captar nuevo mercado? Bueno, hemos hecho una serie de estrategias, hemos aplicado algunas estrategias de mercadotecnia, de difusión en radio, prensa, medios escritos, revistas, flyers, pero lo más importante que hemos conversado con todo el personal es la transmisión del boca a boca, del comentario positivo de la imagen de la institución, de boca a boca, procurando que nuestro alumnado también haga lo propio, hable bien de la institución, pensamos nosotros que puede ser un gran mecanismo de difusión.

¿Este programa de referidos tiene algún beneficio para el estudiante que traiga uno nuevo? Bueno, hemos hecho algunas ejercicios de promociones tanto con maestros como con egresados y con alumnos del resto de cursos, procurando hacer descuentos interesantes en matrículas y pensiones, aspiramos que tenga resultado, he impacte este tipo de promoción.

¿Qué tipo de medidas está realizando para la retención del cliente? Bueno, especialmente lo que estamos haciendo es cumplir, cumplir con lo que se ofrece, cumplir con lo prometido, nos hemos planteado objetivos que son conquistables, son relativamente exigentes, pero que el estudiante se da cuenta que se puede conseguir que se pueden lograr, de igual forma el personal también se da cuenta que los objetivos son conquistables, y que a cambio de

ello van a tener una recompensa económica o de algún tipo de estímulo de otra naturaleza y de esa forma aspiramos que siendo una institución íntegra, transparente en sus actividades tengamos confianza, establezcamos un proceso de confianza mutuo entre los usuarios, los clientes que son los padres de familia y en este caso nosotros como institución.

6. ¿Cuál considera usted es la motivación del personal administrativo para trabajar en la institución? Bueno, el personal administrativo no hemos hecho una planificación motivacional dirigida al área administrativa, pienso que el buen ambiente laboral, el buen trato, algunos beneficios tanto en cuestión vacaciones, descansos y el trato que se tiene con alumnos, padres de familia, eso puede ser uno de los motivantes de ellos. Carrera de puestos no tienen, incentivos económicos no hay un estudio, reconocimiento por algún estudio no existe, aspiramos a que el ambiente laboral, el clima laboral que podemos generar sea un agente motivador para todos los que trabajamos en la institución, luego pues hay que entender que la seguridad laboral que da la empresa, también es un motivador y la cuestión salarios, que pagamos dentro de los parámetros legales estamos pagando lo que corresponde a salarios pensamos que podría servir como un aliciente motivacional, pero falta mucho que hacer.

¿Cuáles son los factores que desmotivan al personal administrativo? Bueno, la economía que ha todos nos ha afectado ha impedido que estos meses los sueldos no sean pagados oportunamente, es un desequilibrante un desmotivador que a todos nos ha afectado, ese principalmente, no le veo otro.

7. ¿El personal administrativo cuenta con equipos de computación adecuado? Bueno, la rama de informática y computación realmente es un área que avanza vertiginosamente, hace unos dos años atrás se hizo la adquisición de un laboratorio completo, producto de una gran inversión que hizo la institución, pero lastimosamente esas herramientas de trabajo rápidamente van cayendo en desuso, estamos planificando que para este año lectivo podamos hacer una nueva renovación y una adquisición de otras máquinas más.

¿Cada qué tiempo se realiza mantenimiento a los equipos de computación de cada área? Bueno, los mismos maestros del área de informática están encargados de hacer mantenimiento del área de los computadores, cada cinco meses.

8. ¿El personal administrativo cuenta con softwares que permitan agilizar los procesos en cada área administrativa? Bueno, el área más importante que manejamos aquí es el área administrativa y tiene el MQR que maneja y administra todo el sistema contable, el señor secretario también tiene su propio software específico para el trabajo de lo que corresponde al manejo de evaluaciones, calificaciones, reportes, las fichas de los estudiantes, carpetas estudiantiles, tiene su sistema específico.

9. ¿Cuál cree usted es el factor interno que influye en la deserción de estudiantes? Bueno, podemos analizar algunos, pienso yo que uno principal es la actitud del maestro, tenemos y hemos detectado ya producto de algunas evaluaciones de desempeño, maestros que no tienen una actitud adecuada con los estudiantes, tienen todavía que modernizarse en los sistemas educativos, modernizarse en los conocimientos, actualizarse en los procesos académicos y si hemos tenido algunos maestros que han fallado en estos procesos y eso ha sido motivo en que el alumno no se sienta bien, no se ambiente adecuadamente a la institución y decida por retirarse.

¿Cuál será el factor externo que influye en la deserción del estudiante? Factores externos hay varios y son cambiantes, uno de ellos es el apareamiento de varias instituciones educativas particulares, al dar su origen ofrecen al padre de familia y al estudiante una serie de productos o servicios adicionales, luego se topan con la realidad y ven que no pueden cumplir, pretenden dar valores agregados a costos bajos de pensiones, pero que luego no pueden hacerlo porque administrativamente, no alcanza la economía y de todas formas han aparecido alrededor de Sangolquí y la periferie varias instituciones educativas de diferente naturaleza, diferente índole, esa competencia ha hecho que el padre de familia por ir a probar en otras instituciones, nosotros estemos disminuyendo el número de estudiantes.

10. ¿Las áreas administrativas cumplen con metas a corto, mediano y largo plazo? Bueno, en la planificación que hemos diseñado conjuntamente con los directores existe ese tomar en cuenta a todas las áreas, existe la planificación estratégica, existe objetivos definidos, hay una visión, hay una misión que compartimos todos, estamos en este momento en un proceso de difusión de esta nueva planificación y aspiramos a que en poco tiempo se pueda ir viendo resultados.

11. ¿El personal que trabaja en la institución es suficiente, demasiado o poco? De acuerdo al último estudio que se realizó del distributivo de trabajo nos hemos dado cuenta que por años, unos 10 años atrás en verdad la institución ha trabajado con una sobre población de maestros, tengo yo el criterio que el número de estudiantes va correlacional, correlativo con el número de maestros, entonces si se puede tener una carga de trabajo adecuadamente ajustada estamos este momento con una sobre población de maestros, de 8 a 10 maestros que ajustando la carga horario a el resto de compañeros, tranquilamente podemos prescindir de esos maestros, sin embargo la intención de la institución no es ingresar en problemas de tipo laboral, tendríamos que hablar de despidos intempestivos, liquidaciones, en la economía de la institución este momento no permite, entonces la estrategia que se ha pensado hacer es incrementar el grado de servicios, la producción si cabe el término para poder dar plazas de trabajo a esas personas y generar economía.

12. ¿El personal administrativo contribuye a la solución de problemas? Bueno para eso están para eso se los ha contratado para dar solución a los distintos problemas, ahora la eficiencia y la eficacia con la que lo hacen todavía están en proceso.

13. ¿Cómo se realizan las evaluaciones al personal administrativo? Bueno, la idea, no se ha hecho evaluación al personal administrativo, pero en mi administración que estoy a cargo pensamos que tenemos que plantear objetivos con cada uno de los empleados y con cada uno de los departamento administrativos y controlar esos objetivos, empíricamente se ha venido haciendo con el control de las responsabilidades que cada uno tiene que cumplir y hemos venido saliendo empíricamente bien, pero podemos ir mejorando porque la planificación por objetivos que se está haciendo en cada uno de los departamentos es más fácil de controlar y evaluar, eso podríamos tener resultados después de dos años.

¿Cuál es el perfil que busca la institución en el personal administrativo? Bueno, básicamente el perfil profesional que ellos se ajusten al puesto, que su capacitación y su grado de conocimiento vayan evolucionando de tal forma que su trabajo se vuelva más eficiente, la idea del personal administrativo es que sea un equipo de trabajo que pueda enlazarse con el personal académico y así funcionar adecuadamente con el objetivo de

atender con mayor efectividad al cliente que es el padre de familia y al usuario que viene a ser el estudiante.

¿Se está cumpliendo con este perfil? En un 80%.

14. ¿Qué se debería mejorar tecnológicamente de la institución? Bueno, hay un proyecto ambicioso que es iniciar con lo que es pizarras virtuales, laboratorios de inglés, hay algunas ideas tecnológicas que podríamos ir incorporando en lo que es laboratorios, laboratorio de física, química, pero sin embargo lo que económico es un limitante fuerte, pero estamos emprendiendo poco a poco, por ejemplo las pizarras virtuales es algo en lo que vamos a invertir para este próximo año lectivo para poder iniciar con este proyecto.

¿En cuanto al equipamiento de los laboratorios de física y química los laboratorios los materiales se encuentran en buen estado? Lo que tenemos en este momento está en buen estado, estas vacaciones se hará mantenimiento de todo lo que es implementos de laboratorio, la adquisición de nuevos microscopios para el laboratorio de química, biología, tenemos un presupuesto para invertir en el laboratorio de física, en lo que refiere a material didáctico, hay muchas que hacer pero hay que hacerlas de acuerdo al presupuesto.

15. ¿Los sistemas de comunicación son adecuados, tanto en la parte interna como externa? Si, hemos hecho inversión en lo que es el sistema central de comunicación que permite audición en todos los ambientes de la institución, de ahí en lo que corresponde a comunicación entre los distintos sectores administrativo y personal docente y estudiantes, siempre hay inconvenientes en la parte comunicacional, en la interacción personal, estamos trabajando para eliminar la cuestión de problemas de rumores y de comentarios que a veces no son favorables a los intereses de la institución, estamos trabajando y puliendo, lo que es comunicación.

¿Cree qué debería existir líneas telefónicas en algunas áreas para una mejor comunicación? Bueno, el gasto de teléfono y como administrador le digo es honeroso, al tener varias extensiones, actualmente la institución maneja 3 líneas telefónicas, al hacer extensión a los otros departamentos perdemos control, y luego la factura de pagos es alta, lo que hemos

hecho es limitar, tenemos en la parte de oficina y tienen dos directores, la directora actitudinal y el director general.

¿Le parece importante realizar redes inalámbricas? Producto de un grado de un estudiante, él dejó instalando redes inalámbricas, lo que sucede es que la tecnología que utilizó no está al alcance de la gente que quedamos, como este muchacho egreso, ya no ha venido a reparar esta red, esta red permitía la conexión inalámbrica entre todos los departamentos. Vamos a hacer el intento de rehabilitar esta red, es una herramienta que permite una mejor comunicación entre todos los departamentos y ayuda al desempeño de cada departamento.

¿Ustedes piensan realizar una plataforma virtual mediante página web de consulta de estudiantes y trabajo de docentes? Bueno son proyectos interesantes, ambiciosos, sirven al padre de familia de buena manera, interesan al alumno para su formación, pero sin embargo hay una contra parte ahí porque al informarles de manera abierta las calificaciones y las notas, nosotros nos quedamos sin un argumento importante dentro de las estrategias de cobro que nosotros utilizamos la entrega de notas como presión para el pago de pensiones, al hacerlo público, nos quita este recurso de cobranza. Intranet para los docentes.

16. ¿Existe una base de datos actualizada de docentes, alumnos y personal administrativo? Si, eso se posee en el departamento administrativo se tiene una base de datos y el secretario maneja lo que es base de datos de los estudiantes.

17. ¿Por qué se dio el cambio al organigrama? Bueno, el organigrama estructural que se venía manejando es el clásico de una institución educativa fiscal, puesto que los directivos que me precedieron tienen experiencia en manejo de instituciones fiscales, lo acoplaron a esta institución particular, pero de acuerdo a mi criterio y responsable de la organización yo he decidido hacer otro tipo de organigrama tanto más plana no vertical como la que se venía manejando en función de adaptar la compañía de servicios “Darío Figueroa” al estilo del manejo administrativo empresarial, en estos cinco meses que hemos puesto en práctica las 7 direcciones que tenemos está dando buenos resultados, vamos a seguir en capacitación, la gente tiene que asumir este tipo de administración y todos vamos a seguir aprendiendo.

18. ¿Cuáles fueron las causas para que la institución haya tenido pérdidas en el año anterior? Básicamente es el endeudamiento, el administrador anterior no obedecía a políticas de ningún tipo, no había orden en el gasto, manejo empírico. Errores administrativos ha habido varios desde el aspecto legal, administrativo, contables, tributarios y una serie de errores que han incurrido en gastos fuertes y un endeudamiento que fueron ocasionando la disminución de estudiantes, la desmotivación del personal y por ende la disminución de la calidad del servicio, menos ingresos económicos.

¿Qué se corrigió para que el año anterior haya existido ganancias? Bueno, la planificación estratégica que puse a consideración de los accionistas de la institución y de los directores departamentales, ha sido analizada y se han corregido la base, desde los aspectos legales, luego se paso a corregir procedimientos internos, se ha trabajado en lo que es capacitación, selección del personal, y una serie de proyectos que se han levantado de oferta y demanda, clientes, luego estamos iniciando con lo que es mercadeo, competitividad, proyección al 2014 con la idea de salir con extensiones del “Darío Figueroa” a la periferie, la incorporación de nuevos bachilleratos, hay la idea de hacer instituto superior, una serie de proyectos que se ha presentado dentro del plan estratégico.

19. ¿Cómo administrador que fortalezas tiene? Reconozco unas fortalezas dentro de la institución, el prestigio que tiene la institución por sus 35 años de actividad, el que la institución trabaje a servicio de la comunidad con costos bajos y una buena educación, aspiramos a la excelencia educativa, la institución está ubicada estratégicamente en el centro de la ciudad, se facilita el transporte, la posibilidad de explotar esta infraestructura.

¿Qué debilidad tiene la institución? La principal pienso yo es la capacitación de los maestros, por cuestiones económicas o factor tiempo no han podido avanzar, interacción personal que deteriora el clima laboral de la institución.

## Entrevista No.2

**CÓDIGO DEL ENTREVISTADO:** DA02

**FECHA:** 3 de julio de 2009

1. ¿Qué título posee usted? El último, doctor en Ciencias de la Educación, Gerencia y Administración.

2. ¿Ha realizado estudios de post grado? Un diplomado en Liderazgo Educativo.

2. ¿Ha realizado estudios de actualización en su área?

SI (X) NO ( )

¿Qué tipo de estudios? Cada año nosotros hacemos un curso por lo menos de una semana para estar al tanto de los cambios evolutivos de la educación.

¿Cuántos años de experiencia tiene usted? 22 años de experiencia.

¿Hace qué tiempo realizó la última actualización de sus estudios? Bueno actualmente sigo, por el curso de diplomado, estoy constantemente conociendo las nuevas estructuras pedagógicas que se dan.

3. ¿La institución actualiza al personal docente? A fin de año lo hacemos, no podemos hacerlo a mediados de año, por la cuestión del esfuerzo del trabajo y el cumplimiento de competencias y contenidos que tenemos durante el proceso del año lectivo, pero en las vacaciones, antes del ingreso a clases, tenemos una semana de actualización de cursos de innovaciones pedagógicas.

¿La institución ha dictado cursos de relaciones humanas? Si lo ha hecho, pero muy esporádicamente, todavía nos falta un poco más de reforzar las relaciones humanas, porque el gremio docente tiene ciertos conflictos por la ciencia e inclusive por cada especialidad que tenemos, a veces pretendemos ser egocéntricos por las capacidades diferentes que tenemos cada uno de nosotros, por ende eso hace que tengamos ciertas dificultades en las

relaciones humanas, pero lo estamos intentando eso es lo primero que vamos a hacer en el mes de agosto antes del inicio del año lectivo.

4. ¿Qué acciones ha realizado la institución para mejorar el servicio al cliente? Habido algunos cambios internos, el caso por ejemplo de la oficina de colecturía, secretaría, se ha cambiado de estrategias, estoy yo actualmente recibiendo a todos los nuevos padres de familia con el fin de exponerles el macro proyecto institucional para que ellos se den cuenta si les gusta nuestra propuesta, la propuesta pedagógica de la institución es buena y hay que darle a conocer de forma detallada a los nuevos padres de familia, a los nuevos estudiantes, habido este cambio porque en la oficina de colecturía no había mucha información más que los precios, nada más, siempre es bueno explicarles la sistematización que utilizamos darles a conocer a los padres de familia para la conveniencia de ellos.

5. ¿Cree usted que el personal docente está motivado a trabajar en la institución? Hay un pequeño desfase en cuanto a lo que se refiere el asunto laboral, la mayor parte estamos no contentos, pero estamos tranquilos con la apreciación que nos tienen dentro de la institución y fuera de la institución, a pesar de aquello tal vez porque hay un poco de atraso de pagos, que son de días no son de meses, ha hecho que el encuentro laboral no sea tan óptimo.

6. ¿Los docentes aplican los modelos de diálogo participativo, enfoque constructivista y la didáctica en sus clases? Estos nuevos sistemas pedagógicos se está haciendo poco a poco, no de una manera rápida, tenaz, por posiblemente el desconocimiento de los compañeros, posiblemente hay el desacuerdo en los compañeros, posiblemente no están de acuerdo con algunas políticas que instala la ejecución, hay un 50% de aplicación, el otro 50% en estos dos años que falta del macro proyecto se ha de ir avanzando, estaría contento si avanzamos un 70%, porque con eso estamos demostrando en verdad que estos cambios, estas innovaciones, los estamos poniendo en práctica, hay compañeros que si lo ponen en práctica, el trabajo integral, el trabajo participativo grupal, hay otros que la cuestión de la didáctica viene a salir los juegos en el conocimiento, el constructivismo tiene un 50% en la institución, al hablar de constructivismo quiere decir que el propio estudiante construye sus conocimientos y el docente pasa a ser un facilitador, un orientador, ahí estamos fallando hay una gran cantidad de maestros porque todavía seguimos enseñando y en la actualidad

tenemos el paradigma de aprender no enseñar, ese es el grave problema y hasta que se vayan adaptando va a pasar un tiempo más.

¿Tiene planificado dar más capacitaciones en este tipo de métodos? Si, este mes de agosto vamos a coger dos días para relaciones humanas y tres días para un curso de la introducción de nuevos estudiantes, estudiantes con dificultades de aprendizaje, ese es un reto bastante grande para la institución, porque va a servir como un membrete más, más de los 30 años de experiencia que tiene el colegio en su vida académica y profesional, pero son cosas nuevas en las que el docente debe estar al día, dos días les vamos a dar de eso y al otro día les vamos a dar del nuevo paradigma de los emprendedores, donde los estudiantes al graduarse en sexto curso tienen que salir con una visión más clara de su presente y su futuro, es obvio que los emprendedores deben salir directamente a enfrentar la vida, si bien es cierto que este es un plantel particular, no todos logran culminar sus estudios en la universidad por diferentes factores, factor económico, unos viajan, otros se casan, en fin hay muchos factores por los que no continúan sus estudios, pero en este paradigma van a salir dispuestos a enfrentar los problemas sociales, a trabajar, a tener un proyecto de vida.

¿Estos modelos qué resultados positivos han dado en el último año? El modelo del macro proyecto de estar con un año de adelanto, hoy en la actualidad tenemos más de 60 o 70 inscritos en esta época, lo que no sucedía el año anterior se inscribieron en el mes de agosto y se avanzo a 100 estudiantes inscritos, pensamos que el del número que tenemos que es casi 70 si le podemos duplicar y un poco más, porque estamos a tiempo, esto implica que en este año lectivo con el año adelanto que tenemos con los demás establecimientos se ha regado esto por la sociedad y los padres de familia y estudiantes han entendido esa cuestión y les gusta la idea del nuevo programa de estudios que estamos emprendiendo, está dando buenos resultados, con respecto al cambio de los docentes, nos falta todavía qué trabajar, cuando hagamos la evaluación de este proyecto obtengamos el 70% que va a ser los más óptimo.

¿Qué tipo de problemas han aparecido en la ejecución de los proyectos? El primero el problema económico, porque se necesitan más docentes, más preparación, actualización de conocimientos, se necesita un compañero trabajador social, que se involucre más en los

problemas de los estudiantes, visitando las casas y ver la mejor manera, otros problemas es que como ingresan estudiantes nuevos, tenemos que frenar al inicio del año para poderles nivelar, que se pongan al mismo nivel de los estudiantes que están en la institución, la falta de voluntad de algunos docentes por el gran cambio que queremos dar, si el presidente de la república logro estabilizar la educación básica que ahora se ha expandido en algunas escuelas que tienen hasta 10mo. año, nosotros podemos hacer muchas cosas más, dentro de lo que es el ámbito educativo particular y debemos estar en constante cambio y en constante evolución para que los sistemas educativos particulares tengan competitividad.

7. ¿Los docentes realizan evaluaciones diagnósticas en sus clases? Por lo general cuando se inicia el año es el diagnóstico a los estudiantes para poder saber el nivel de conocimiento en el que se encuentra. Las evaluaciones aquí más que diagnóstica lo hacemos de una forma constante y formativa, algunos compañeros lo hacen a diario, otros lo hacen semanalmente y por último mensualmente, cuando se les pasa el reporte a los padres de familia, la evaluación es constante con ciertos cambios que hemos realizado.

¿Qué buscan con las evaluaciones constantes? Los chicos de ahora no son como nosotros, nosotros los memoristas nos acordamos que paso en 1892, 1830, todas esas fechas, la historia para ellos conlleva que no es aceptable para el cerebro de ellos, ellos están en una era tecnológica en la cual despierta ansiedad de conocer el presente para saber que va a pasar en el futuro, el pasado para ellos no es tan importante, por ende toca evolucionar con ellos, no tomar una metodología antigua tradicional para hacerles entender, de pronto nosotros tenemos que estar al nivel de ellos, de irles entendiendo y comprendiendo y ayudarles de la mejor manera que su futuro sea bien encaminado.

8. ¿Los docentes están planificando y dictando sus clases de acuerdo a la educación por competencias y las inteligencias múltiples? Las inteligencias múltiples recién está introduciéndose en nuestro establecimiento, todavía hay estudiantes que se quedan en supletorios, que pierden el año, ha sido una lucha muy fuerte cuando vine a imponer esta metodología tuve muchos problemas y los sigo teniendo, hay compañeros que no cambian su forma de ser, dejan de año en materias que no son de especialidad, entonces si se aplicará las inteligencias múltiples con todos los estamentos legales con toda la situación no

hubiera perdidos de año ni se quedaran en supletorios, las inteligencias múltiples enmarcan el futuro de los ciudadanos desde los pequeños, si es bueno por decir en la inteligencia interpersonal, hay que orientarles a eso para que en el futuro sea un gran abogado, si se aplica la inteligencia de la matemática se tiene que orientar a eso para que en el futuro sea un buen profesional en la especialidad que tenga que ver con la matemática, las demás asignaturas vendrían a ser compensatorios no más, por ende no hubiera perdidos el año, lo estamos haciendo, lo estamos luchando, no estamos con la voluntad completa, pero lo estamos haciendo poco a poco, esperemos que dentro de unos años se ponga en vigencia y que todos entendamos que las nuevas eras necesitan un cambio radical de forma de vida.

9. ¿Qué materias dictan en pre-básica? En pre-básica más es el aspecto lúdico, con juegos se aprende a sumar, a diferenciar números, letras, a unir letras para diferenciar las primeras palabras, ha aprender a poner su nombre, todo lo que tiene que ver en el campo social y de lenguaje especialmente, la matemática muy poco, porque como son niños de 4 años, en el primer año de educación se aflora todo este tipo de cosas, más en el cambio social e integral, en el campo grupal, armar juegos, poco divertido debe ser, para que los chicos le vean a la educación como algo divertido.

¿Qué objetivo es el que se persigue en la pre-básica? Como estamos con el nuevo proyecto en estar con un año de adelanto todavía nos falta implementar algunas cosas, por ejemplo el pre-básico debería implementar camas para los chicos, juegos más amplios, ellos deberían estar medio tiempo a fuera y el otro medio tiempo en el aula haciendo juegos, todavía nos falta implementar un poco más, estamos trabajando poco a poco sin dañar la mente de los chicos, no les presionamos mucho, más vale cuando ellos piden conocer más juegos, más números, más letras, entonces lo hacemos para que tengan más conocimiento, eso nos ayuda mucho para el primer año de educación básica, si ya entran el primer año leyendo, escribiendo un poco, ya se facilita la destreza cognitiva, la destreza de manipulación, entonces nos ayuda mucho el pre-básico para el proyecto que estamos teniendo.

¿En Pre-básica les enseñan inglés y computación? Se les enseña inglés y computación, no de una forma exigente porque el pre-básica y el primer año de básica, las evaluaciones son cualitativas, no hay la exigencia total, son cerebros nuevos, tiernos, en el cual ellos deberían

verle la educación como la segunda mamá, hay que tener cuidado en el trato, en todas las áreas las asignaturas para este año lectivo les hemos puesto 4 horas de música, de arte, entonces ellos van a florecer más en este tipo de cosas, porque muy presionado la ciencia, llegará a un momento en que diga ya no quiero estudiar.

¿Se está cumpliendo con el perfil de los niños de pre-básica? Si vamos de a poco, no hemos podido dar gran cambio el 100%, no hemos podido, para el próximo año no solamente para el pre-básica sino para todos los integrantes de la institución desde pre-básica hasta sexto curso, deberán escoger un club, un talento, donde podrán explotar esos talentos escondidos de los chiquitos, de los jóvenes, esto es parte de la formación, entonces la institución debe estar siempre pendiente de no ser una institución solo de instrucción, sino de formación, entonces lo vamos a cumplir de a poco todas las cosas, las reglas, todo lo que es la cuestión, el proceso de inteligencias múltiples, siempre y cuando tengamos el apoyo total del personal docente en ese gran cambio.

¿Qué objetivo se persigue en el nivel básico? No hay un objetivo como se espera cuando se gradúa, sería bueno en el que el Ministerio de Educación se hable de este tema y de ver la posibilidad de que la educación básica como era hace 40 años se daba en la educación básica un título intermedio, les va a ayudar y motivar el tener un título de educación básica para seguir su carrera en el colegio y luego en la universidad. Otro objetivo es tener conocimientos básicos para poderse defender en la vida en caso de que algo suceda.

¿Qué tipo de materias se dicta a nivel básico? Las 4 áreas fundamentales que conocemos: matemática, lenguaje, sociales, naturales, además de cultura física, cultura estética, dibujo técnico, música, materias que determina el Ministerio de Educación, ha parte de ellas, las 8 horas de inglés y una de francés como materias complementarias, hace que los estudiantes tengan un poco de interés, los padres de familia tengan esa perspectiva de que nuestro colegio les estamos brindando ese tipo de servicio.

¿Se está cumpliendo con el perfil de los estudiantes a nivel básica? Si, lo estamos haciendo no solo del nivel básico, del diversificado también, porque para tener un perfil de cómo va a salir el estudiante del establecimiento, los proyectos que se están efectuando con los chicos de sexto curso, es parte del perfil, nos falta un poco más, pero lo estamos haciendo, el perfil

es salir competentes, es salir a enfrentar los problemas sociales, dispuestos a trabajar, dispuestos a dar un servicio a la sociedad, lo estamos cumpliendo en ese sentido.

¿A nivel medio y bachillerato qué tipo de materias se dicta? Depende de la especialidad, en lo que es químico, físico, sociales, ahora que ha ingresado está nueva especialidad de contabilidad, queremos formar esta especialidad, lastimosamente no habido estudiantes para la especialidad de turismo, hubiéramos querido abrir con por lo menos 20 estudiantes, tomando en cuenta de que el valle hay mucho por hacer en el campo turístico, entonces todas las áreas que el Ministerio ordena de acuerdo a las especialidades.

¿Qué busca la materia de desarrollo del pensamiento? Su nombre lo indica, cuando tenemos problemas, buscamos lo más fácil, irnos a otro país, dejar nuestra familia, tomar un arma y matarnos, porque no lo hemos desarrollado el pensamiento, busca desarrollar la creatividad, las aspiraciones, la esperanza, resolver problemas, cuando desarrollamos el pensamiento, desarrollamos la destreza cognitiva y la inteligencia, estamos prestos a resolver problemas, porque una persona que resuelve problemas, es una persona inteligente, una persona que se ahoga en un vaso de agua es una persona que no sabe resolver problemas.

¿Qué busca la materia de sexología? Educar más a la juventud, no queremos más niños votados en la basura, votados en la calle o en los portales de las casas, queremos muchachos con buen liderazgo, llenos de éxito y esperanza, durante estas dos últimas décadas ha existido muchos problemas en el aspecto académico, en el desarrollo de la educación con estudiantes de 13, 14 años que han tenido que salirse del estudio por el embarazo, un joven entre los 13 y 14 años no está en una edad madura como para enfrentar ese reto, es un reto bastante grande el ser padres, entonces la educación busca orientarles a los jóvenes como cuidarse, como establecer el contacto entre los dos géneros, pero que no haya ese daño, tengan cuidado, que tengan esos aciertos de esperar a una edad formal a una edad estable, equilibrada, donde puedan formar las familias.

10. ¿Cuántas unidades didácticas deben cumplir los docentes por año lectivo y por materia? Lo normal son 9 unidades, son 10 meses de clase, un mes le tomamos nosotros para imprevistos, lo que son evaluaciones, inicios de clases, un mes tiene que ver con una unidad, a pesar de que algunos compañeros lo unen y forman 3, 4 unidades, y no hay

problema, porque una unidad no está determinada por cuantos temas o cuantas competencias se debe ver, sino que es de acuerdo a los intereses de cada compañero en su clase, entonces una unidad puede durar para algunos un trimestre, entonces no hay algo determinado, lo que determina el Ministerio es que cumplan con 9 unidades.

¿Todos los docentes han cumplido con las unidades didácticas? Tenemos un pequeño detalle, los que han cumplido están tranquilos, no tienen problemas, aquellos que no han cumplido tendrán que el próximo año que viene tienen que seguir con el proceso, porque si nos saltamos, hay compañeros que no han cumplido, solo el 50%, eso determina un atraso de tiempo y atraso de conocimiento para los próximos años, acelerar un poco el conocimiento para que los chicos estén nivelados, no todos cumplen con el total de las unidades didácticas.

¿Por qué razones no alcanzan a cumplir las unidades didácticas? Es el reto, el cambio, el hecho de estar con un año de adelanto lo toman ellos como algo involuntario que no desean hacerlo, de mi parte nos toca estar presionándoles, para que puedan cumplir con lo establecido, habría que tomar alguna alternativa para poderles obligar que cumplan con los requisitos regulares.

¿Por qué han salido docentes el último año lectivo? Nosotros hemos hecho una evaluación tanto en el departamento de orientación comunitaria, en mi persona, en la dirección académica, en la parte organizacional, se hizo un estudio de estos compañeros, y se hizo una evaluación y no despierta la expectativa que la institución quiere, la institución lo que desea es dar un mejor servicio a la sociedad, a los estudiantes, mejorar el sistema académico, mejorar el sistema psicológico, mejorar el sistema evolutivo, mejorar formativo, mejorar el sistema organizacional, el clima organizacional, cuando no cumplen ciertos compañeros o compañeras con estos requisitos fundamentales, la dirección organizacional toma decisiones, a veces tenemos que cambiar una u otra persona.

11. ¿Los docentes contribuyen a la solución de los problemas? Digamos que ellos a lo que se dedican más es a hacer su trabajo, algunos a medio gas, otros tratan de hacer lo mejor, pero en sí, más vale lo que nosotros hemos visto la posibilidad de que haya menos contacto aglutinario, porque mientras más contacto de esa naturaleza existe, los seres humanos de

por sí somos problemáticos, entonces los que tratamos de dar solución a estos problemas, de falta de relaciones humanas, son las diferentes direcciones que funcionan aquí internamente para que mejoren esos lazos de amistad, porque no hay nada mejor que tener un sistema emocional, cerebral, equilibrado para que salgan bien las cosas, porque una persona que no está con un coeficiente emocional adecuado no puede rendir como los demás, entonces poco a contribuido a ello, más vale lo que se ha hecho en el aspecto administrativo, lo mejor que se ha podido para que mejoren las relaciones.

12. ¿Qué materiales utilizan por clase? Tenemos, hay de todo, lamentablemente algunos compañeros docentes no contribuyen con sus materiales particulares, que es lo que debemos tener todos, traer ciertos materiales didácticos, darles a los chicos, a los jóvenes, a los niños a que se diviertan, que jueguen con eso, que aprendan con eso, hay muy poco por parte de ellos, en la institución también nos hace falta la compra de cosas lúdicas de aprendizaje, utilizamos los laboratorios.

¿Con qué editoriales están trabajando actualmente? Tratamos de politizar toda la institución con una sola editorial, lo hemos conseguido con la educación básica, estamos trabajando con la editorial Santillana, en lo que se refiere al diversificado o bachillerato trato de que alguna editorial me traiga todos los textos para unificar para que tenga un seguimiento lógico, son pequeños detalles que las instituciones no le toman en cuenta, unos profesores trabajan con una editorial, otros con otra editorial, pero si tenemos una sola editorial tanto a nivel básico como el bachillerato nos vamos entender mucho mejor y va a tener más sistematización de contenidos y competencias.

13. ¿Cómo se realizan las evaluaciones a los docentes? Tiene algunas fases, la primera es una autoevaluación, la segunda es una evaluación hecha por mi persona lo que corresponde al aspecto académico y la tercera es sobre la cuestión actitudinal, la conducta de ellos, lo que tiene que ver con la disciplina, lo que es actitudes y en la parte académica si están cumpliendo con todos los requisitos que requiere el plan curricular que ellos presentan.

¿Cuál es el perfil que se busca en el docente? Lo mejor que queremos buscar en el docente es flexibilidad, tranquilidad, paciencia, organización personal, actualización de conocimientos, dominio de la materia, estabilidad emocional, ser una persona ejemplar,

porque los estudiantes siempre ven en nosotros las cosas que hacemos y si en algo nos equivocamos ellos están pendientes de lo que hacemos, es indudable que el perfil del docente debe ser lo mejor como representantes de la educación.

¿Los docentes están cumpliendo con este perfil? Por eso hay esos cambios que le manifestaba anteriormente, siempre buscamos el mejor perfil, la voluntad de trabajo, la experiencia profesional, van para poderles elegir y poderles tener en nuestra institución, ha faltado mucho también realizar una explotación de talentos profesionales, aquí hay muchos talentos buenos, pero lastimosamente quedados porque no se les ha dado esa importancia a ciertos compañeros, entonces hay que explotar aquello escondido que ellos tienen y es indudable que cada año vamos a tener esos cambios, dos, tres compañeros con el fin de mejorar el servicio a la gente.

14. ¿Qué factor interno influye en la deserción de estudiantes? Anteriormente había el factor de posiblemente el trato, la falta de buen servicio a los chicos, el trato a los chicos, el miedo que se imponía a los estudiantes, por decir si no estudias te vas a quedar, o desde el inicio pierdes el año, frases comunes de ciertos docentes tradicionalistas que no querían cambiar, entonces ese tipo de situaciones ha hecho que los estudiantes vayan desertando y obviamente la falta atención adecuada en las oficinas, que esa es otra situación, entonces por ahí es un posible desfas de maltrato psicológico, pero estos últimos años ya no había estos problemas.

¿Qué factores externos influyen en la deserción de estudiantes? Pueda ser que la educación que está dando el Presidente Rafael Correa sea una de los motivos externos, la educación gratuita, los libros que donan, los uniformes, la creación de la educación básica en las diferentes escuelas, todo esos factores externos influyen en la deserción, otros factores es el cambio de domicilio, familias disfuncionales, migraciones en el país determina problemas muy graves en el aprendizaje, no solo en nuestra institución sino en todas influye en la deserción de estudiantes.

15. ¿Cuenta con equipo de computación en buen estado y un software adecuado para su trabajo? Todavía nos falta modernizar los equipos, estamos pendientes de eso, ojala en

vacaciones podamos hacer un trabajo con el gerente, para modernizarnos y estar con todo al día.

16. ¿Qué se debería mejorar tecnológicamente de la institución? Hay un proyecto no escrito, sino en la memoria, ideas, hemos conversado con el gerente, queremos ver la posibilidad de poner los infocus, un infocus en cada aula, eso nos daría una muy buena, eso nos daría una muy buena apertura educativa en la formación de los chicos, nos ayudaría a nosotros a modernizarnos con la tecnología, y también en la formación de los chicos ha aprender, en no utilizar los cuadernos las hojas, estamos en una campaña mundial de no al papel, entonces modernizarnos un poco, estos gastos que aproximadamente serán de unos 10000 dólares, no más, sean autorizados por el señor gerente y se puedan poner en práctica.

17. ¿Los sistemas internos de comunicación son adecuados? Nos falta todavía el clímax laboral, el clímax organizacional, porque cuando funciona esa situación la comunicación directa que es la mejor que puede existir dentro de la institución es la más adecuada, debería funcionar mucho mejor, lo estamos tratando lo estamos haciendo, la conexión de teléfonos, de todo ese tipo de aparatos funcionan, pero todavía nos hacen falta algunos, para internamente comunicarnos, no solamente parlantes, micrófonos, no tenemos en todas las oficinas, sino solo en dos o tres, falta todavía el sistema de comunicación, pero en sí la comunicación del personal docente vamos a ir la mejorando poco a poco, que es la comunicación directa.

¿Los sistemas externos de comunicación son adecuados? De igual manera tenemos el teléfono, el correo electrónico, el fax, que es la comunicación con las personas que desean saber sobre nuestra institución alguna información, la atención de adentro hacia fuera lo estamos mejorando cada día, utilizando las mejores estrategias para que el servicio mejore.

18. ¿Existe base de datos actualizada de docentes y alumnos? Tienen abajo en la secretaria y en la colecturía, están actualizados.

¿Cree usted que es importante que la dirección académica maneje también estas bases de dato? Bueno, yo tengo la base de datos de los docente, porque de los estudiantes es mucho para mí, porque no solamente yo hago ese trabajo, a parte atiendo a las personas, atiendo

los problemas de educación con los chicos, a parte doy clases, entonces para mí es un trabajo muy grande, debería tenerlo yo todo, pero los compañeros de la oficina nos ayudan en ese sentido.

¿Se debería contar con una intranet para ingresar calificaciones dentro y fuera de la institución? Estamos en ese proceso, no sé qué pasaría, incluso había un proyecto de estudiantes que querían hacer esa cuestión, cuando los padres familia tienen exceso de trabajo, podrían entrar al e-mail y averiguar las calificaciones de sus hijos, estábamos en ese proceso, no sé qué ha pasado, porque se ha detenido ese proyecto que estaba ya para funcionar en este año lectivo que le acabamos de terminar, esperemos que el próximo año tengamos ya esa gestión y se pueda llevar a cabo.

19. ¿Por qué se realizó el cambio del organigrama? Justamente por repartir funciones, porque estaban en una persona o dos personas todas las funciones, y a veces cuando trae todas las funciones de trabajo en una o dos personas la toma de decisiones muchas veces son equivocadas, entonces nosotros lo hemos hecho a través de un proyecto organizacional, hemos dividido las diferentes funciones a cada dirección, tenemos la dirección académica, dirección actitudinal, de proyectos, de salud, organizacional, de talentos, entonces estas diferentes direcciones cumplen sus funciones y prácticamente lo hemos hecho en los dos últimos meses y nos ha dado un buen resultado, cada uno se preocupa por hacer lo mejor y cumplir sus actividades que tiene cada compañero, entonces estamos en buen camino en ese sentido.

20. ¿Cuáles fueron las causas para que la institución haya tenido pérdidas en años anteriores? Las que le decía anteriormente, el maltrato psicológico, la falta de poner en práctica las innovaciones pedagógicas, seguíamos en un sistema tradicional en el que si no me dices tal como te dicte o está en el libro tienes cero, porque no teníamos la idea clara de enseñar ya no es una metodología sino el aprender la forma integral y grupal, son factores que han influenciado mucho, es por eso que nosotros nuevos que estamos en la institución tratamos que esas cosas cambien, hay que innovarnos y aprender a resolver los problemas, enseñar a los estudiantes a resolver los problemas, hay que innovarse académicamente para

ayudar a estos chicos y que hay que aprender a ser bastante flexibles como seres humanos, hay que ayudarnos.

¿Ha existido falta de administración financiera adecuada? Bueno en los años anteriores desconozco, pero supuestamente por el pequeño desfase que ocurre en la institución, es por la falta de conocimiento administrativo, hoy tenemos un gerente joven, tiene más amplio su conocimiento, tiene más acceso a sus actividades, él está evolucionando, se han dado grandes cambios, nos está dando buenos resultados, esperemos que de aquí a tres años sea mejor de lo que tenemos actualmente.

21. ¿Qué se busca actualmente para mejorar el servicio al cliente? Actualizarnos los docentes en conocimiento y pedagogía, entenderles un poco más a la juventud, ahora lo que nos interesa es ver con los chicos, conversar con los chicos, interactuar con ellos que presente tenemos y qué futuro les puede esperar de acuerdo al interés que ellos lo pongan, de acuerdo a la tecnología, de acuerdo a la ciencia, pero falta eso, bajarnos un poco de nivel de algunos docentes, ponernos al mismo nivel que los chicos, tanto de los pequeños como de los adolescentes, y cuando nos pongamos en ese mismo nivel, entonces vamos a hablar el mismo lenguaje.

22. ¿El personal docente qué fortalezas tiene? Hay algunas buenas, la puntualidad 80% de aceptación, la experiencia profesional, algunos compañeros que tienen conocimientos de las nuevas innovaciones pedagógicas.

¿Cuáles son las debilidades del personal docente? Dentro de las debilidades, tenemos un buen número de debilidades, la falta de comprensión a los adolescentes y niños, la aplicación de nuevas técnicas pedagógicas, el conocimiento de nuevas metodologías, la importancia de las competencias académicas, en definitiva hay cosas que mejorar, más es la voluntad de ellos que en sí los cursos que ellos requieren, porque no va más allá de aprender a entender a los estudiantes de ser personas flexibles y darles la oportunidad de ser de ellos que se sientan seguros, no a la amenaza educativa, sino comprensión educativa.

### Entrevista No.3

**CÓDIGO DEL ENTREVISTADO:** PDC03

**FECHA:** 2 de julio de 2009

1. ¿Qué tipo de título posee usted? Yo tengo la Tecnología en Sistemas.

2. ¿Ha realizado estudios de post grado? No, no.

3. ¿Ha realizado estudios de actualización en su área?

SI (X) NO ( )

¿Hace qué tiempo realizó su última actualización? Hace unos seis meses.

¿Estudios acerca de qué específicamente? De diseño, paquetes de diseño, Diseño Gráfico.

4. ¿Ha recibido cursos de innovación pedagógica por parte de la institución?

SI (X) NO ( )

Al culminar el año anterior para empezar este año que se termina recibimos acerca de competencias, la segunda parte porque ya recibimos la primera parte.

5. ¿Ha recibido cursos en servicio al cliente por parte de la institución?

SI ( ) NO (X)

6. ¿Cuántos años de experiencia en el ejercicio de la docencia tiene? 10 años.

7. ¿Se siente motivado en trabajar en la institución?

SI (X) NO ( )

¿Cuál es su motivación principal? Por los jóvenes especialmente, por los niños, por eso más.

8. ¿En sus clases usted aplica el modelo de diálogo participativo? Cuando hay como si, porque lo que más hacemos en mi área de computación es cuestión práctica, no es a manera de diálogo, clase.

¿Y el enfoque constructivista? Si, si lo aplicamos.

¿La didáctica también aplica? Cuando se presenta la ocasión lo hacemos.

9. ¿Realiza evaluaciones?

Diagnósticas (X) Formativas (X) Sumativas (X) Constantes (X)

10. ¿La práctica en su área qué tiene de positivo para los estudiantes? De positivo la captación que ellos tienen, en cuanto están en la máquina ellos se sienten más atraídos, más motivados, les gusta más, les atrae más la materia, ellos desarrollan más las destrezas en la máquina.

11. ¿Planifica y dicta sus clases de acuerdo a la educación por competencias y las inteligencias múltiples?

SI (X) NO ( )

En ese curso que nos dieron, nosotros ya estamos impartiendo lo que planificamos en ese curso.

¿Y qué ventaja le ha dado el aplicar este tipo de innovaciones? Se puede explotar más las destrezas que tienen los jóvenes, se puede ver en qué rama son más hábiles para poderles explotar un poco más, desarrollar más con ellos.

12. ¿El laboratorio de computación consta con equipos actualizados, con software actualizado, equipo de computación en buen estado? En buen estado si, actuales, actuales, no, usted sabe que en las computadoras hablamos de un año ya se caducan, entonces ya no podríamos decir que tenemos la última tecnología, pero si estamos de acuerdo tanto en software como en hardware a la par.

13. ¿Qué cambios ha realizado la institución que usted ha podido percibir en este tiempo? Dentro de mi rama, no, en general si habido cambios administrativos y lo que se refiere a educación, lo que estamos implementando lo de las competencias.

¿Qué de positivo han contribuido estos cambios? De pronto se está queriendo dar un cambio radical en lo administrativo- económico y educativo de la misma forma.

¿Y ha traído algo negativo estos cambios a la institución? Yo creo que sí, de pronto hay un malestar con los compañeros que no nos pagan a tiempo, siempre perjudica eso en la situación de estado de ánimo.

14. ¿Cuál es el factor interno que influye en la deserción de los estudiantes? De pronto no había las quejas de que antes se traía estudiantes becados, pero que no rendían en sus estudios, y los chicos veían que ya porque son becados querían hacer lo que querían, entonces no se los dejaba.

¿Qué factor externo influye en la deserción de estudiantes? Yo pienso que a lo que hizo el Estado, arreglar más la situación de las escuelas fiscales, tener tecnologías de punta, antes estaba más a la par, ahora están sobre los particulares, eso es lo que atrae más a los estudiantes a las instituciones fiscales, y en sí la competencia, hay muchos colegios alrededor que atrae a los estudiantes.

15. ¿Qué cambios propondría usted para mejorar el servicio al estudiante? Implementar mejor tecnología, mejor servicio, horario de acuerdo a los estudiantes, impartir cursos que los estudiantes desearían coger.

16. Indique 3 características personales es una fortaleza para el ejercicio de la docencia en la institución: Amigable, sociable con los jóvenes y niños. Accesible en cuestión de calificaciones. Me gusta aprender de los jóvenes, ser un amigo en el que pueden confiar.

¿Y cuáles cree que son sus debilidades? Ser más rígido en las calificaciones. Dedicarme más a mi especialidad, estudiar más, avanzar.

## Entrevista No.4

**CÓDIGO DEL ENTREVISTADO:** PDQ04

**FECHA:** 2 de julio de 2009

1. ¿Qué tipo de título posee usted? Licenciatura.
2. ¿Ha realizado estudios de post grado? Si. ¿Hace qué tiempo? 3 años. ¿Qué tipo de estudio? Doctorado en Biología y Química.
3. ¿Ha realizado estudios de actualización en su área?

SI (X) NO ( )

¿Qué tipo de estudios? Seminarios de los libros que utilizamos. Curso de Explora que se refiere a lo que es Química y Laboratorio.

4. ¿Ha recibido cursos de innovación pedagógica por parte de la institución?

SI ( ) NO (X)

5. ¿Ha recibido cursos en servicio al cliente por parte de la institución?

SI ( ) NO (X)

6. ¿Cuántos años de experiencia en el ejercicio de la docencia tiene? 10 años.

7. ¿Se siente motivado en trabajar en la institución?

SI (X) NO ( )

¿Cuál es su motivación principal? Los alumnos, el ayudar, luchar y enseñar lo que uno sabe a ellos.

8. ¿En sus clases usted aplica el modelo de diálogo participativo? Si, más es eso que lo que yo doy, yo más bien saco de ellos lo que tiene que saber.

¿Qué resultados positivos le ha traído? Buenos, porque el conocimiento lo forman ellos, yo soy simplemente una guía.

¿El enfoque constructivista también aplica en sus clases? En la Química no se utiliza eso, porque es más práctico que teórico.

¿La didáctica? Sí, porque tengo que saber la forma en cómo enseñarles, cómo llegar a ellos.

¿Le ha traído algo negativo este tipo de modelos o más positivos? Más positivo, no hay nada negativo, en mi área a lo menos.

9. ¿Realiza evaluaciones?

Diagnósticas (X) Formativas (X) Sumativas (X) Constantes (X)

La evaluación es permanente.

¿Qué resultados positivos tienen las evaluaciones permanentes? Darse cuenta la falencia de los estudiantes y poder reforzar.

10. ¿Planifica y dicta sus clases de acuerdo a la educación por competencias y las inteligencias múltiples?

SI (X) NO ( )

La planificación está basada en eso principalmente.

¿Qué resultados positivos le ha traído? Evitar pérdidas hasta el momento.

11. ¿El laboratorio de química cuenta con equipos actualizados? Contamos con el laboratorio, no está totalmente equipado, pero tenemos el laboratorio.

¿Todos los instrumentos están actualizados y en buenas condiciones? No todos, en un 60% sí.

12. ¿Qué cambios ha realizado la institución que usted ha podido percibir en este tiempo? Yo soy nuevo y no sé qué cambios se harían.

13. ¿Cuál es el factor interno que influye en la deserción de los estudiantes? Deserciones no habido.

¿Qué factor externo influye en la deserción de estudiantes? La educación pública gratuita, porque todo es gratis, e incluso las personas que tienen se lanzan a eso porque es gratuita.

14. ¿Qué cambios propondría usted para mejorar el servicio al estudiante? Los cambios vienen de uno mismo, uno es el que llama a los clientes, la forma en cómo uno se trabaja es la forma en la que se llama o ahuyenta clientes.

16. Indique 3 características personales es una fortaleza para el ejercicio de la docencia en la institución: Lo único positivo, soy maestro de vocación.

¿Y cuáles cree que son sus debilidades? No creo que tengo debilidades, todavía.

## Entrevista No.5

**CÓDIGO DEL ENTREVISTADO:** PDL05

**FECHA:** 2 de julio de 2009

1. ¿Qué tipo de título posee usted? Licenciada en Ciencias de la Educación, especialización Lenguaje y Comunicación.

2. ¿Ha realizado estudios de post grado? No, pero si he realizado otros cursos tanto en la Universidad Católica, también por invitaciones de las diferentes librerías que están al día.

3. ¿Ha realizado estudios de actualización en su área?

SI (X) NO ( )

¿Qué tipo de estudios? En las librerías, estudios relacionados con mi área, trabajábamos con Santillana por medio de destrezas, hoy estamos trabajando por medio de competencias.

4. ¿Ha recibido cursos de innovación pedagógica por parte de la institución?

SI (X) NO ( )

Algunos cursos, no como uno se querría pero si se ha recibido de innovación, por especialistas en la materia.

¿En qué áreas? Especialmente en las áreas de Lenguaje y Ciencias Naturales.

5. ¿Ha recibido cursos en servicio al cliente por parte de la institución?

SI ( ) NO (X)

Alguna vez, claro que se necesita, pero la experiencia le ha dado aquí para saber cómo tratarnos entre nosotros, con los estudiantes.

6. ¿Cuántos años de experiencia en el ejercicio de la docencia tiene? 42 años de trabajo, tanto en el magisterio fiscal, y aquí en la institución tengo más de 30 años.

7. ¿Se siente motivado en trabajar en la institución?

SI (X) NO ( )

¿Cuál es su motivación principal? Primero es una institución hecha por maestros sangolquileños, segundo lugar tres de los accionistas son mis familiares y el cariño que le tengo a la institución es por la hermandad que existen entre los maestros, especialmente en la sección primaria.

8. ¿En sus clases usted dicta de acuerdo al modelo de diálogo participativo? Yo no dicto en mis clases, yo en mis clases trabajo haciendo mapas conceptuales, con los estudiantes, es más fácil para el estudio para ellos y los talleres donde desarrollan las capacidades mentales, todas las capacidades, las 7 inteligencias que tenemos los seres humanos.

¿Entonces si participan los estudiantes en las clases? Totalmente, totalmente, casi yo no hablo, de ellos sale todo.

9. ¿Realiza evaluaciones diagnósticas?

Muy poco diagnóstica, porque nosotros tenemos la evaluación actitudinal, las evaluaciones de cómo se tratan entre los chicos, porque al solo evaluar lo que ellos saben, eso no es evaluación, evaluación es evaluar a todo el hombre.

10. ¿Planifica y dicta sus clases de acuerdo a la educación por competencias y las inteligencias múltiples?

SI (X) NO ( )

Planificamos de acuerdo a las inteligencias múltiples, porque tenemos que desarrollar en los niños todo eso, el padre de familia nos trae a los niños desde los 5 años que sería sino desarrollamos todas las inteligencias de los niños. La planificación teníamos hasta el año anterior 9 unidades por competencia.

¿Entonces los resultados son positivos? Los resultados son completamente positivos, por eso es que los niños pueden ir a cualquier institución, ya fueron ya dieron los exámenes, ya les evaluaron y todos han sido recibidos con felicitaciones.

11. ¿Qué cambios ha realizado la institución que usted ha podido percibir en este tiempo? Los cambios en cuanto a la planificación, porque antes planificábamos de otra forma. Cambios en ser más humanos cada vez. Cambios positivos.

12. ¿Cuál es el factor interno que influye en la deserción de los estudiantes? Aquí no hay deserción de estudiantes, mejor a medio año vienen de otras instituciones. A veces cuando los chicos se van no es deserción, por cambio de lugar de vida. Deserciones y pérdidas de año, casi no existe en el Darío Figueroa.

¿En el nivel primario? Secundario igual, nosotros tenemos esa lógica, esa manera de pensar que el alumno es un ser, donde tenemos que desarrollar todas sus habilidades, todas sus destrezas, enseñarle a ser competente, entonces eso no está incluido dentro de la pérdida del año, todo el año les ayudamos, todo el año estamos con ellos.

¿El mejoramiento de las instituciones públicas ha afectado en los alumnos matriculados? No afecta el mejoramiento, porque nosotros no hemos visto prácticamente un mejoramiento, nosotros trabajamos y sabemos, trabajo en el colegio fiscal y se como es, lo que afecta es lo económico, al nivel mundial estamos con esta recesión.

13. ¿Qué cambios propondría usted para mejorar el servicio al estudiante? Mayor interacción entre autoridades y maestros, y estudiantes a la vez. Mayor comunicación y el por qué de realizar una u otra cosa.

16. Indique 3 características personales es una fortaleza para el ejercicio de la docencia en la institución: Mi capacidad. Yo escogí esta profesión. El cariño que les tengo a los alumnos.

¿Y cuáles cree que son sus debilidades? Ser muy perfeccionista.

## Entrevista No.6

**CÓDIGO DEL ENTREVISTADO:** PDCS06

**FECHA:** 3 de julio de 2009

1. ¿Qué tipo de título posee usted? Licenciada en Ciencias Sociales.

2. ¿Ha realizado estudios de post grado? No.

3. ¿Ha realizado estudios de actualización en su área?

SI ( ) NO (X)

Lamentablemente los últimos años he trabajado en escuela y se me ha copada mucho, más bien he seguido otros cursos, seguí parvularia, educación de niños especiales, elaboración proyectos, casi de mi área no, me descuidé porque algunos años trabaje en escuela y principalmente en primero de básica.

4. ¿Ha recibido cursos de innovación pedagógica por parte de la institución?

Es primer año que estoy trabajando acá, pero he escuchado que si, incluso tenemos un cronograma de trabajo, en el que indica que en las vacaciones vamos a empezar con los cursos.

5. ¿Ha recibido cursos en servicio al cliente por parte de la institución?

Como es primer año, yo no sé, pero en los otros que he estado sí.

¿Qué de positivo tiene el recibir cursos de servicio al cliente en una institución educativa?

Mire en esto de servicio al cliente, más que todo para nosotros y para mí, personalmente para mí que he trabajado en escuelas particulares es muy importante, porque el padre de familia en una escuela particular es el cliente, y nosotros debemos aprender a tratarle al cliente, yo he trabajado bastante en escuelas particulares y necesitaba mucho de atención al cliente, porque venía matrículas, inscripciones y a veces cuando se presentan problemas hay que retener al cliente, y si no tenemos un curso muchas veces pensamos que nosotros

como maestros como directores tenemos la razón, pero no es así, en un negocio el cliente es el que tiene la razón.

6. ¿Cuántos años de experiencia en el ejercicio de la docencia tiene? Con este 24 años.

7. ¿Se siente motivado en trabajar en la institución?

SI (X) NO ( )

¿Cuál es su motivación principal? Mucho muy motivada, en primer lugar porque aquí se educaron mis hijos, el ambiente, las personas son buenas, los estudiantes son personas que se está recuperando los valores, pero veo que si hay valores.

8. ¿En sus clases usted dicta de acuerdo al modelo de diálogo participativo? Si ahí tengo un ejemplo, me gusta mucho no importa si me salgo del tema, si los chicos tienen algún problema yo converso, me gusta que aprendan con ejemplos, porque de eso no se olvidan ellos.

¿Y el enfoque constructivista? Mire, lo que respecta a este enfoque constructivista que lo llamamos así ahora, podríamos decir que resaltaríamos aquí las inteligencias múltiples de los chicos, por ahí es donde más se forma la interpersonalidad del chico, como los valores, para mí es muy importante los valores. Los valores es lo más importante para la educación, porque sin respeto, sin cariño, sin responsabilidad, usted no puede enseñar.

¿Y aplica también la didáctica dentro de sus clases? Si, sí, eso sí, le hago didáctica aunque para ellos sea un poco temeroso, porque ellos estuvieron adaptados a otro método de solo conceptos, para mí la didáctica es un dibujo de un mapa y comenzar a señalar a ver, por decirle si es que le doy un tema, haber aplícale a tu vida, personalmente si alguien me dice que no haga así de pronto corrijo, mi forma de ser es así.

¿Ha tenido más resultados positivos que negativos al aplicar estos modelos? Si, yo sí he tenido más resultados positivos, porque muchas veces los chicos estudian para el examen, más no para la vida, es muy necesario estudiar para la vida, como les digo a ellos, un ejemplo, en todo lo mío es de ejemplos, a mi de qué me sirve tantas civilizaciones, para mí

lo actual es más importante como podemos defendernos a una política difícil o a una democracia que está en decadencia cómo poder defenderse.

9. ¿Realiza evaluaciones diagnósticas?

Si, con los deberes diarias en los cuadernos.

¿Evaluaciones formativas? Rara vez, porque nos dieron un cronograma de lo que podemos hacer, que más son tareas, trabajos.

¿Las evaluaciones son constantes? A diario las más, son a diario.

10. ¿Planifica y dicta sus clases de acuerdo a la educación por competencias y las inteligencias múltiples?

SI (X) NO ( )

Presentamos el PCI que son las unidades de todo el año, se hace un listado de todas las actividades que tenemos que realizar, de todos los contenidos que tenemos que dar todo el año, y hemos tratado de dar todo y especialmente más conciso, para que llegue al estudiante, más no acumular mucho, sino que el estudiante aprenda.

¿Los resultados son positivos? Si, son positivos, tal es el ejemplo que se implementó una nueva forma que es adelantar un año, que todavía no se ve los resultados, está avanzando, de pronto en dos años se va a ver las mejoras que está teniendo la institución en lo pedagógico, en la enseñanza.

11. ¿Qué cambios ha realizado la institución que usted ha podido percibir en este tiempo? En este último año muchos, creo que es en positivo, siempre está cambiando, siempre ha mejorado, siempre es lo mejor, está funcionando de mejor manera.

12. ¿Cuál es el factor interno que influye en la deserción de los estudiantes? De pronto los maestros, tenemos que aprender a llegar primero al estudiante y luego para aprender a difundir el conocimiento. La mayor parte de maestros son accesibles, le dan la oportunidad de dialogar, pero hay chicos que le tienen odio a la materia o le cae mal el maestro, siempre debemos motivarles a los chicos.

¿Qué factores externos pueden influir a la deserción de estudiantes? De pronto las amistades de los chicos.

13. ¿Qué cambios propondría usted para mejorar el servicio al estudiante? Bueno, cursos, reunión entre todos para tratar el caso de un estudiante para poder ayudarlo y que el estudiante quiera más a su colegio, a sus maestros, diálogo entre el maestro, estudiante y padre de familia que es lo mejor.

16. Indique 3 características personales es una fortaleza para el ejercicio de la docencia en la institución: Una fortaleza sería el amor el respeto hacia el estudiante, yo pienso que de ahí nace cualquier conocimiento.

¿Y cuáles sería la debilidad personalmente? Ser madre, primero soy madre y luego soy maestra, se califica con corazón de madre, de pronto se da muchas oportunidades que algunos estudiantes no sé las merecen, han pasado todo el año sin estudiar, valores, falta de respeto al maestro.

#### **Entrevista No.7**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:** PDM07

**FECHA:** 3 de julio de 2009

1. ¿Qué tipo de título posee usted? Yo soy Ingeniero Mecánico.
2. ¿Ha realizado estudios de post grado? Diplomado en realidad en lo que es Pedagogía.
3. ¿Ha realizado estudios de actualización en su área?

SI (X) NO ( )

¿Hace qué tiempo realizó su última actualización? Seis meses.

¿Estudios acerca de qué específicamente? He tomado algunos cursos en el Secap.

4. ¿Ha recibido cursos de innovación pedagógica por parte de la institución?

SI (X) NO ( )

5. ¿Ha recibido cursos en servicio al cliente por parte de la institución?

SI ( ) NO (X)

6. ¿Cuántos años de experiencia en el ejercicio de la docencia tiene? 5 años.

7. ¿Se siente motivado en trabajar en la institución?

SI (X) NO ( )

¿Cuál es su motivación principal? Mis alumnos en realidad, porque son los que me han llevado a ser profesor.

8. ¿En sus clases usted aplica el modelo de diálogo participativo? Generalmente, hay diferentes modelos y uno no se debe encasillar en uno, he utilizado ese, pero también he hecho uso de otros métodos también.

¿Qué métodos? Realmente se puede hacer lo que es banco de preguntas, trabajos grupales, etc.

¿Qué resultados positivos le ha dado este tipo de métodos? La mayoría de alumnos responden positivamente, generalmente lo que a mí me gusta es evaluar continuamente, esto nos proporciona una clara muestra del trabajo de uno, porque las evaluaciones son la muestra de si uno ha llegado a los alumnos con eso, yo tengo una idea de si tengo que repetir o ver otro direccionamiento en la clase.

9. ¿Planifica y dicta sus clases de acuerdo a la educación por competencias y las inteligencias múltiples?

SI (X) NO ( )

Las planificaciones que nos exigen en el colegio son con competencias, yo tengo lo que es a diario la programación y cuántas horas tengo que dar, como voy a desarrollar la clase, indispensablemente el profesor que quiere ser bueno debe preparar sus clases sino no lo sería.

¿Qué resultados le ha dado el calificar de acuerdo a competencias? Uno no se pierde, el planificar en sí le ayuda a uno a tener una guía clara donde va a llegar.

10. ¿Usted utiliza los laboratorios de física, en qué estado se encuentra? No utilizo, soy profesor de matemáticas y cálculo aquí en la institución, no he realizado, para ciertos proyectos, pero muy poco, no he utilizado en realidad de una manera adecuada.

11. ¿Qué cambios ha realizado la institución que usted ha podido ver en el último año lectivo? Mas que todo por los proyectos que se han dado en la institución, tienen la modalidad de no dar exámenes de grado, sino graduarse por medio de proyectos, en todos los proyectos han cambiado algo a la institución o han salido para dar una mejor imagen, por ejemplo se han realizado este año lo que son exámenes sicotécnicos para ingresos a las universidades, se ha realizado también la seguridad del laboratorio de química basada en una alarma en PBC que es bastante interesante, y otros tipos de proyectos, para el próximo año estamos planificando hacer accesos para la parte de aquí abajo para personas minusválidas y problemas físicos, entonces eso estamos planificando todos los años se agrega algo más eso es lo bueno de los proyectos.

12. ¿Cuál es el factor interno que influye en la deserción de los estudiantes? Debe ser obviamente los profesores, porque mucho tiene que ver el profesor para retener o ahuyentar al alumno, de ahí no he investigado, porque para emitir un criterio de esa magnitud sería hacer un examen minucioso de la situación actual de lo cual ha mí por lo menos no me afecta a mí en ese sentido.

¿Qué factor externo influye en la deserción de estudiantes? Lo económico la sociedad está bastante golpeada, entonces el gobierno actualmente está lanzando proyectos en las escuelas fiscales con libros, textos, y es una gran competencia en ese sentido, porque muchos padres creen o asumen que la educación particular es diferente a la educación pública, entonces en realidad para mi forma de ver la privada tiene muchas más ventajas, pero obviamente el factor económico merma mucho la entrada de alumnos a la institución.

13. ¿Qué cambios propondría usted para mejorar el servicio al estudiante? Un poco difícil decirle sin hacer un análisis de la situación, no es mi competencia ese sentido

14. Indique 3 características personales es una fortaleza para el ejercicio de la docencia en la institución: Hablar de uno mismo es un poco difícil, hablar de uno es fácil, mejor se debería preguntar a mis alumnos.

¿Y cuáles cree que son sus debilidades? No las asumo como debilidades, de lo que yo he notado, me emociono mucho en la clase y me disparo, porque a mí me gusta matemática, física, cálculo, y los alumnos ya me conocen hasta cierto punto ellos ya me dicen cuando me estoy extra limitando, y me voy fuera del tema, uno debe tratar de mejorar las cosas que hace.

## **ANEXO B**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2. PLAN DE LA INVESTIGACIÓN**

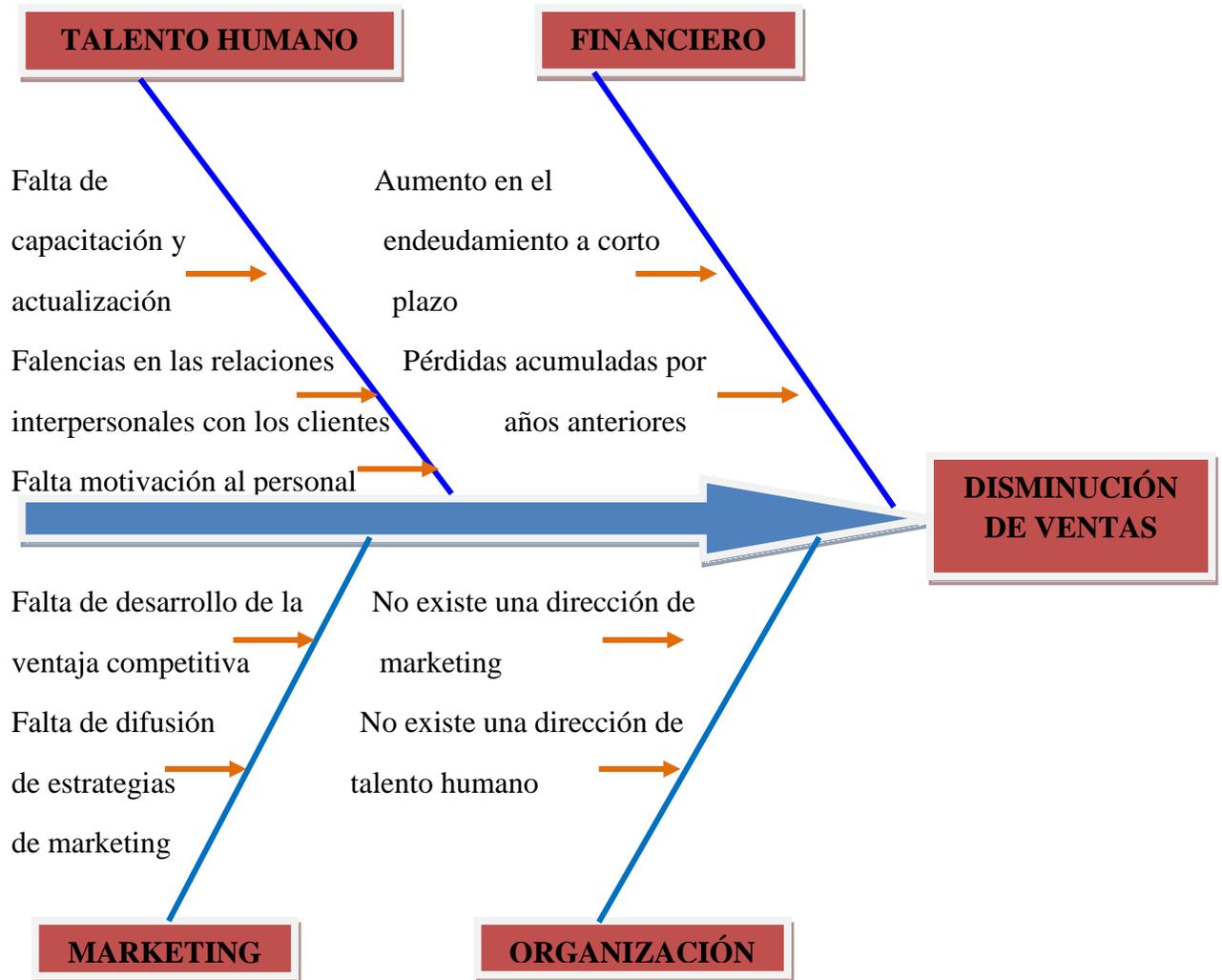
### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El mercado meta de la “Unidad Educativa Darío Figuroa Larco” son niños, niñas y jóvenes de 4 a 18 años provenientes de familias de estratos sociales medios bajos y medios, los cuales se encuentran en rangos de ingreso familiar entre \$1000 a \$1500 dólares mensuales. Considerando que “la canasta básica es de \$513. 27dólares y la canasta vital es de \$360.89 dólares”<sup>10</sup>, si tomamos como base la canasta vital y si en una familia promedio de cinco miembros, tres de ellos estudian, suponiendo una pensión promedio a \$75 mensuales por cada uno, en total un egreso mensual de \$210, y si además debe cubrirse el rubro de vivienda con un promedio de \$200 mensuales se puede visualizar que existe cierta dificultad en cubrir dichos costos. Es por esta razón que los clientes potenciales buscan educación de calidad a bajo costo o a su vez realizan esfuerzos para brindar una educación de calidad a sus hijos sin importar el costo, siempre y cuando el servicio amerite dichos costos, estos factores determinan la competitividad del mercado.

---

<sup>10</sup> CANASTA BÁSICA Y CANASTA VITAL, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Abril 2009.

**Gráfico B.1 Diagrama de Ishikawa**



**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

Los principales problemas de la “Unidad Educativa Darío Figuroa Larco” son:

Talento Humano:

- Falta de capacitación y actualización del personal docente y administrativo.
- Falencias en las relaciones interpersonales del personal con el cliente.
- Falta de motivación y mejorar el clima laboral.

Financiero:

- Aumento en el endeudamiento a corto plazo.
- Pérdidas acumuladas por años anteriores.

Marketing:

- Falta de desarrollo de la ventaja competitiva
- Falta de difusión de estrategias de marketing

Organización:

- No existe dirección de talento humano ni marketing.

El problema de la institución es la disminución de las ventas debido a la insatisfacción del cliente; especialmente a nivel secundario por las diferentes causas anteriormente descritas, es por esta razón que se ha decidido determinar el grado de satisfacción del cliente para conocer la percepción del cliente acerca de los servicios que presta la empresa, lo que nos facilitará la información necesario para el establecimiento de las estrategias que logren un ventaja competitiva atractiva para los clientes con el fin de retener a los clientes, aumentar la participación en el mercado, logrando productividad y rentabilidad.

## **2.2 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN**

El nivel de satisfacción del cliente; es decir de los estudiantes de la Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco”, permite conocer la base de cómo perciben los clientes el servicio que ofrece de la institución, lo cual clarifica la situación actual y real de la empresa antes de presentar la propuesta.

Es importante la información que se obtiene del mercado meta, ya que evaluarán a todos los actores del servicio y a la prestación del mismo, además de los requerimientos, lo que permitirá definir las razones de la disminución de las ventas a nivel de educación media y de bachillerato.

Los datos obtenidos por los clientes aportarán al mejoramiento del servicio al cliente, logrando la fidelización y lealtad de los estudiantes.

Un modelo de servicio al cliente que englobe tanto el análisis interno como la investigación del nivel de satisfacción al cliente conseguirá el mejoramiento del servicio y añadir ciertos requerimientos que proporcionarán a la empresa una ventaja competitiva en el mercado, con lo cual se atraen nuevos y más clientes para la institución.

La base informativa del nivel de satisfacción es necesaria para que los ejecutivos de la empresa tomen decisiones acertadas y apegadas a la realidad de los clientes, obteniendo como resultado la satisfacción de los estudiantes.

Esta investigación confirmará los aciertos o desaciertos de las áreas de dirección de la empresa, de tal manera que al existir desaciertos sean corregidos a tiempo y al existir aciertos sean identificados y fortalecidos con políticas institucionales.

Toda empresa debe tener como meta la satisfacción de sus clientes y una manera de lograrla es conociendo la percepción de los clientes respecto al servicio, evaluando el servicio que se presta a los estudiantes periódicamente, resultado de dichas evaluaciones periódicas serán la rentabilidad, liquidez y aumento en las ventas.

## **2.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Determinar el grado de satisfacción de los clientes de 8vo a 10mo de Básica, Educación Media y Bachillerato, con respecto al servicio que presta la Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” para el período 2009-2010.

Conocer los requerimientos necesarios para los estudiantes de 8vo a 10mo de Básica, Educación Media y Bachillerato de la Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” para el período 2009-2010

## **2.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

El bajo nivel de satisfacción de los clientes de 8vo a 10mo de Básica, Media y Bachillerato de la Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” se debe a que existen aspectos del servicio que deben ser mejorados e implementar ciertos requerimientos.

## **2.5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.5.1 Tipo de Investigación**

**INVESTIGACIÓN EXPLORATIVA:** Esta investigación permite aclarar y definir la naturaleza del problema, logrando una perspectiva del investigador con relación a la naturaleza de la situación problema.

**INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA:** Esta investigación permite conocer las características del problema, es apropiada para describir las características de un problema.

### 2.5.2 Métodos de la Investigación

**MÉTODO DEDUCTIVO:** Este método permitirá obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal.

**MÉTODO INDUCTIVO:** Este método parte del estudio de casos particulares, obteniendo conclusiones o leyes universales que explican los fenómenos estudiados.

### 2.5.3 Universo y Muestra

**MUESTREO PROBABILÍSTICO:** Se utilizará esta técnica de muestreo, ya que permite seleccionar la muestra al azar de un listado de alumnos, logrando que cada estudiante tenga la oportunidad de ser seleccionado como parte de la muestra.

**MUESTREO ESTRATIFICADO:** Permite dividir la población en estratos, de acuerdo a los criterios que se busca investigar.

**POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO:** 280 Alumnos de 8vo a 10mo de nivel Básico, Medio y Bachillerato de la Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco”, matriculados en el año lectivo 2009-2010; distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro B.1 Distribución de la Población**

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>AULA 1</b>	<b>AULA 2</b>	<b>TOTAL</b>
8vo Básica	18	20	38
9no Básica	20	20	40
10mo Básica	18	20	40
4to Media	20	23	43

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

$$TM = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$P = 0.90$$

$$Q = 0.10$$

$$N = 161$$

$$Z = 1.96$$

$$e = 5\%$$

$$TM = \frac{1.96^2 * 0.9 * 0.10 * 161}{0.05^2 (161-1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1}$$

$$TM = 74.64 = 75$$

*Se deberá realizar la encuesta a una muestra de 75 estudiantes de la Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco” de 8vo a 10mo año y 4to curso de nivel medio, por lo que se realizarán las encuestas un paralelo por cada año.*

**Cuadro B.2 Distribución de la Población**

EDUCACIÓN	FF.MM.	QQ.BB.	CC.SS.	TOTAL
5to Bachillerato	17	20	20	57
6to Bachillerato	17	17	12	46

**Fuente: UEDFL, 2009**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

TAMAÑO DE LA MUESTRA: *Se realizará la encuesta a la muestra de 103 estudiantes de la Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco” de 5to y 6to de Bachillerato de las especialidades de Físico Matemática, Químico Biólogo y*

*Ciencias Sociales, al ser menos de 40 estudiantes por especialidad se toma la decisión de realizar la encuesta a todos.*

#### 1.5.4 Matriz de Necesidades de Información

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE ESPECÍFICA	PREGUNTA
<p>Determinar el grado de satisfacción de los clientes de 8vo a 10mo de Básica, Educación Media y Bachillerato, con respecto al servicio que presta la Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco” para el período 2009-2010</p>	<p>Infraestructura</p>	<p>1. ¿Cuál es su opinión respecto a las comodidades que ofrece la infraestructura física para la actividad académica? (aulas, laboratorios, espacios de cultura física) Amplitud___ Aseo___ Iluminación___ Ventilación___</p> <p>2. ¿Cuál es su opinión respecto a la comodidad de la infraestructura administrativa? (baños, oficinas, unidades de salud) Amplitud___ Aseo___ Iluminación___ Ventilación___</p> <p>3. Evalúe la capacidad operativa del laboratorio de computación Software actualizado___ Software especializado___ Mantenimiento de redes y hardware___ Unidades disponibles___ Hardware de última tecnología___</p> <p>4. Evalúe la capacidad operativa del laboratorio de física y química</p>

		Disponibilidad de equipos ___ Disponibilidad de material ___ Frecuencia de uso por el estudiante ___ Actualización tecnológica del equipo ___
	Formación Académica	5. ¿El desarrollo de las clases son? Teóricas ___ Teóricas-Prácticas ___ Participativas ___ 6. ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es? Actualizado ___ Comprensible ___ Cubre toda la materia ___ Útil para la formación del alumno ___ 7. ¿Las evaluaciones de los estudiantes se realiza a través de las siguientes técnicas? Pruebas escritas ___ Pruebas orales ___ Consultas ___ Lecciones ___ Trabajos de aplicación práctica ___ Trabajos de investigación documental y de campo ___ 8. ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son? Diarias ___ Semanales ___ Mensuales ___ Trimestrales ___ 9. ¿Las evaluaciones a los estudiantes se relacionan con los temas estudiados en clase? SI ___ NO ___

	Docentes	<p>10. ¿El docente entrega a sus alumnos?</p> <p>a) Plan de materia al inicio del año SI___ NO___  b) Plan de clases previo a cada clase SI___ NO___</p> <p>11. ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante material didáctico?</p> <p>Siempre___ Casi siempre___ Frecuentemente___  Rara vez___ Nunca___</p> <p>12. ¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?</p> <p>Excelente___ Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo_</p> <p>13. Califique la relación maestro-alumno</p> <p>Comprensible___ Accesible___ Tolerante___ Ético___  Respetuoso___ Facilitador___</p>
	Servicio de Apoyo	<p>14. Evalúe los servicios de salud (médico y sicológico)</p> <p>Horario de atención___ Trato de los profesionales___  Provisión de medicinas___</p> <p>15. Evalúe el mobiliario para la actividad académica (pizarras y pupitres)</p> <p>Mantenimiento___ Comodidad___</p> <p>16. Califique la relación del personal administrativo con el estudiante Comprensible___ Accesible___ Tolerante___  Ético___ Respetuoso___ Facilitador___</p>

Conocer los requerimientos necesarios para los estudiantes de 8vo a 10mo de Básica, Educación Media y Bachillerato de la Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” para el período 2009-2010	Propuesta Pedagógica	17. ¿Cuál es su criterio acerca de eliminar los supletorios y la pérdida de año?
	Servicios sugeridos	18. ¿A parte de los servicios con los que cuenta la institución qué otros se debería implementar?

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

### **1.5.5 Técnicas de Investigación**

**TÉCNICA DOCUMENTAL:** Recopila la información para delinear las teorías de los procesos, mediante fuentes: bibliográficas, documentales, de archivo, entre otras.

**TÉCNICAS DE CAMPO:** Permite la observación directa del objeto de estudio permitiendo comparar la teoría con la práctica.

- a) **Entrevista Estructurada:** Es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta. Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional. El entrevistador prepara con anterioridad las preguntas, en función de los objetivos y necesidades de información que este posea.
- b) **Encuestas:** Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador; para lo cual se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito; ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

## **2. EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 RECOPIACIÓN DE DATOS**

# CUESTIONARIO PILOTO

## ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO E.S.P.E.

Fecha: \_\_\_\_\_

### ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO QUE SE PRESTA AL ESTUDIANTE EN LA “UNIDAD EDUCATIVA DARÍO FIGUEROA LARCO”

Este cuestionario es parte de un proyecto de grado llevado a cabo por un estudiante de la ESPE. El propósito de este proyecto de Marketing es conocer su opinión acerca del servicio que presta la institución a los estudiantes, cuyos resultados serán parte de la propuesta de mejoramiento del servicio que se presentará a la institución.

Tomará tan solo 10 minutos llenar el cuestionario, sus respuestas se tendrán en estricta confidencialidad.

Instrucciones: Las escalas que se utilizarán para la encuesta son las siguientes:

Preguntas: 1, 2, 6

3, 4, 5

8, 9, 10, 11,14

1= Muy inadecuado

1= No existe

1= Nunca

2= Inadecuado

2= Insuficiente

2= Ocasionalmente

3= Ni adecuado ni inadecuado

3= Bueno

3= Con frecuencia

4= Adecuado

4= Suficiente

4= Casi siempre

5= Muy adecuado

5= Excelente

5= Siempre

**INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE** Género: M\_\_ F\_\_ Año de estudio: \_\_\_\_\_

1. Califique la infraestructura física (aulas, laboratorios, espacios de cultura física)

Amplitud  Aseo  Iluminación  Ventilación

2. Evalúe la infraestructura administrativa y de apoyo académico (baños, oficinas, unidades de salud)

Amplitud  Aseo  Iluminación  Ventilación

3. Evalúe la capacitación operativa del laboratorio de computación

Software actualizado  Software especializado  Hardware de última tecnología

Mantenimiento de redes y hardware

4. Evalúe el laboratorio de física y química

Disponibilidad de equipos  Disponibilidad de material (reactivos)

Frecuencia de uso por el estudiante  Actualización tecnológica del equipo

5. Evalúe los servicios de salud (médico y psicológico)

- Horario de atención  Trato de los profesionales  Provisión de medicinas
6. Evalúe el mobiliario para la actividad académica (pizarras y pupitres)  
Mantenimiento  Comodidad
7. ¿El docente entrega a sus alumnos?  
a) Plan de materia al inicio del año SI  NO  b) Plan de clases previo a cada clase SI  NO
8. ¿El desarrollo de sus clases son?  
Teóricas  Teóricas- prácticas  Magistrales  Magistrales y participativas
9. ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es?  
Actualizado  Comprensible  Cubre toda la materia  Útil para la formación del alumno
10. ¿Las evaluaciones de los estudiantes se realiza a través de las siguientes técnicas?  
Pruebas escritas  Pruebas orales  Consultas  Trabajos de aplicación práctica   
Trabajos de investigación documental y de campo  Lecciones
11. ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son?  
Diarias  Semanales  Mensuales  Trimestrales
12. ¿Las evaluaciones a los estudiantes se relacionan con los temas estudiados en clase?  
SI  NO
13. ¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?  
Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo
14. Califique la relación maestro-alumno  
Comprensivo  Accesible  Tolerante  Respetuoso  Facilitador del aprendizaje  Ético
15. Califique la relación del personal administrativo con el estudiante  
Comprensivo  Accesible  Tolerante  Respetuoso  Facilitador  Ético
16. ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante material didáctico?  
Siempre  Casi siempre  Frecuentemente  Rara vez  Nunca
17. ¿Cuál es su criterio acerca de eliminar los supletorios y la pérdida de año?
18. ¿A parte de los servicios con los que cuenta la institución se debería implementar?

**GRACIAS POR COMPARTIR SUS OPINIONES.**

## INFORME DE CAMBIOS EN EL CUESTIONARIO

Los cambios que se realizaron en las preguntas de la encuesta para los estudiantes de la Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” fueron:

- 1) Se eligió una sola escala: 1= Muy Inadecuado, 2 = Inadecuado, 3 = Ni Adecuado ni inadecuado, 4= Adecuado, 5 = Muy Adecuado.
- 2) El género del estudiante se cambio de lugar, debajo del título información del estudiante.
- 3) Se distribuyeron las preguntas de acuerdo a las variables a investigar.
- 4) La redacción de las siguientes preguntas cambiaron:
  1. ¿Cuál es su opinión respecto a las comodidades que ofrece la infraestructura física para la actividad académica? (aulas, laboratorios, espacios de cultura física)
  2. ¿Cuál es su opinión respecto a la comodidad de la infraestructura administrativa? (baños, oficinas, unidades de salud)
  3. Evalúe la capacidad operativa del laboratorio de computación
  4. Evalúe la capacidad operativa del laboratorio de física y química
  5. ¿El desarrollo de las clases son?
  19. ¿A parte de los servicios con los que cuenta la institución qué otros se debería implementar?
- 5) Se aumentó como opción de la pregunta #3: Unidades disponibles.
- 6) Se añadió la pregunta #18: ¿Qué opina acerca del año de adelanto en relación a la competencia?
- 7) La escala para evaluar los servicios se colocaron en tres cuadros distribuidos en la encuesta.
- 8) El tiempo que lleva el responder el cuestionario cambio de 10 a 15 minutos.
- 9) Se eliminó las escalas que no se ocuparán y la explicación acerca de ellas al inicio de la encuesta.

# ENCUESTA DEFINITIVA

## ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO E.S.P.E.

Fecha: \_\_\_\_\_

### ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO QUE SE PRESTA AL ESTUDIANTE EN LA "UNIDAD EDUCATIVA DARIÓ FIGUEROA LARCO"

Este cuestionario es parte de un proyecto de grado llevado a cabo por un estudiante de la ESPE. El propósito de este proyecto de Marketing es conocer su opinión acerca del servicio que presta la institución a los estudiantes, cuyos resultados serán parte de la propuesta de mejoramiento del servicio que se presentará a la institución

Tomará tan solo 15 minutos llenar el cuestionario, sus respuestas se tendrán en estricta confidencialidad.

#### INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE

Género:     M \_\_\_ F \_\_\_

Año de estudio: \_\_\_\_\_

#### INFRAESTRUCTURA

1. ¿Cuál es su opinión respecto a las comodidades que ofrece la infraestructura física para la actividad académica?  
(aulas, laboratorios, espacios de cultura física)

Amplitud     Aseo     Iluminación     Ventilación

2. ¿Cuál es su opinión respecto a la comodidad de la infraestructura administrativa?  
(baños, oficinas, unidades de salud)

Amplitud     Aseo     Iluminación     Ventilación

3. Evalúe la capacidad operativa del laboratorio de computación

Software actualizado	<input type="checkbox"/>	Software especializado	<input type="checkbox"/>
Mantenimiento de redes y hardware	<input type="checkbox"/>	Unidades disponibles	<input type="checkbox"/>
Hardware de última tecnología	<input type="checkbox"/>		

1 = Muy Inadecuado
2 = Inadecuado
3 = Ni Adecuado Ni Inadecuado
4 = Adecuado
5 = Muy Adecuado

4. Evalúe la capacidad operativa del laboratorio de física y química

Disponibilidad de equipos	<input type="checkbox"/>	Disponibilidad de material (reactivos)	<input type="checkbox"/>
Frecuencia de uso por el estudiante	<input type="checkbox"/>	Actualización tecnológica del equipo	<input type="checkbox"/>

#### FORMACIÓN ACADÉMICA

5. ¿El desarrollo de las clases son?

Teóricas     Teóricas-Prácticas     Participativas

6. ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es?

Actualizado     Comprensible     Cubre toda la materia   
Útil para la formación del alumno

7. ¿Las evaluaciones de los estudiantes se realiza a través de las siguientes técnicas?

Pruebas escritas	<input type="checkbox"/>	Pruebas orales	<input type="checkbox"/>
Consultas	<input type="checkbox"/>	Lecciones	<input type="checkbox"/>
Trabajos de aplicación práctica	<input type="checkbox"/>	Trabajos de investigación documental y de campo	<input type="checkbox"/>

8. ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son?

Diarias     Semanales     Mensuales     Trimestrales

9. ¿Las evaluaciones a los estudiantes se relacionan con los temas estudiados en clase?

SI     NO

**DOCENTES**

10. ¿El docente entrega a sus alumnos?

- a) Plan de materia al inicio del año SI  NO   
a) Plan de clases previo a cada clase SI  NO

11. ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante material didáctico?

- Siempre  Casi siempre  Frecuentemente  Rara vez  Nunca

12. ¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?

- Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo

13. Califique la relación maestro-alumno

- Comprensible  Accesible  Tolerante  Ético  Respetuoso  Facilitador

**SERVICIO DE APOYO**

14. Evalúe los servicios de salud (médico y psicológico)

- Horario de atención  Trato de los profesionales  Provisión de medicinas

15. Evalúe el mobiliario para la actividad académica (pizarras y pupitres)

- Mantenimiento  Comodidad

1 = Muy Inadecuado
2 = Inadecuado
3 = Ni Adecuado Ni Inadecuado
4 = Adecuado
5 = Muy Adecuado

16. Califique la relación del personal administrativo con el estudiante

- Comprensivo  Accesible  Tolerante  Ético  Respetuoso  Facilitador

**REQUERIMIENTOS**

17. ¿Cuál es su criterio acerca de eliminar los supletorios y la pérdida de año?

---

---

18. ¿A parte de los servicios con los que cuenta la institución qué otros se debería implementar?

---

---

**GRACIAS POR COMPARTIR SUS OPINIONES.**

Las actividades de campo de la Encuesta realizada para la Unidad Educativa “Darío Figuroa Larco”, serán realizadas por el ejecutor de la investigación que cumplirá con las funciones de Encuestador.

DEL LLENADO: El encuestador asistirá a la institución y en las aulas aleatoriamente escogidas se realizarán las encuestas a los estudiantes, los cuales procederán a llenar el formulario personalmente con esferográfico. El encuestador realizará las 104 encuestas.

DEL NUMERADO: Las encuestas llenas serán numeradas manualmente por el encuestador. La numeración se escribirá en la parte superior de la encuesta con esferográfico negro.

## **2.2 PROCESAMIENTO DE DATOS**

El procesamiento de los datos se realizará en el programa SPSS a cargo de la investigadora. En este programa se construyó una base de datos con todas las respuestas de los estudiantes encuestados y se la puede ubicar en el CD que se encuentra en el Anexo.

### **2.2.1 Matriz de Codificación**

# PREGUNTA	VARIABLE ESPECÍFICA	TIPO DE PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS	CÓDIGO	TIPO DE VARIABLE	
					NUMÉRICA	ALFANUMÉRICA
1	Género	Dicotómica	Masculino Femenino	1 2		X
2	Grado del Estudiante	Cerrada múltiple	Octavo de Básica Noveno de Básica Décimo de Básica Cuarto Curso Quinto Curso Sexto Curso	1 2 3 4 5 6		X
3	Amplitud Infraestructura Académica	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado Inadecuado Ni Adecuado Ni Inadecuado Adecuado Muy Adecuado	1 2 3 4 5		X
4	Aseo Infraestructura Académica	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado Inadecuado Ni Adecuado Ni Inadecuado	1 2 3		X

			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
5	Iluminación Infraestructura Académica	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
6	Ventilación Infraestructura Académica	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
7	Amplitud Infraestructura Administrativa	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
8	Aseo Infraestructura Administrativa	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X

			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
9	Iluminación Infraestructura Administrativa	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
10	Ventilación Infraestructura Administrativa	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
11	Software Actualizado Laboratorio Computación	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		

			Muy Adecuado	5		
12	Mantenimiento de redes y hardware Laboratorio Computación	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
13	Hardware de última tecnología Laboratorio Computación	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
14	Software especializado Laboratorio Computación	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
15	Unidades disponibles Laboratorio Computación	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni			

			Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
16	Disponibilidad de equipos Laboratorio FFMM QQBB	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
17	Frecuencia de uso por el estudiante Laboratorio FFMM QQBB	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
18	Disponibilidad de material Laboratorio FFMM QQBB	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		

19	Actualización tecnológica del equipo Laboratorio FFMM QQBB	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
20	Desarrollo de las clases	Cerrada múltiple	Teóricas	1		X
			Teóricas-prácticas	2		
			Participativas	3		
21	Material didáctico actualizado	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
22	Material didáctico comprensible	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		

23	Material didáctico cubre toda la materia	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
24	Material didáctico útil para la formación del alumno	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
25	Evaluaciones pruebas escritas	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
26	Evaluaciones pruebas orales	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		

			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
27	Evaluaciones consultas	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
28	Evaluaciones lecciones	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
29	Evaluaciones trabajos de aplicación práctica	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
30	Evaluaciones trabajos de investigación	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X

	documentar y de campo		Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
31	Evaluaciones diarias	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
32	Evaluaciones semanales	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
33	Evaluaciones mensuales	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		

			Muy Adecuado	5		
34	Evaluaciones trimestrales	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
35	Evaluaciones relacionadas con las clases	Dicotómica	SI	1		X
			NO	2		
36	Docente entrega plan de materia al inicio del año	Dicotómica	SI	1		X
			NO	2		
37	Docente entrega plan de clases previo a cada clase	Dicotómica	SI	1		X
			NO	2		
38	Docente entrega material didáctica al estudiante	Cerrada múltiple	Siempre	1		X
			Casi Siempre	2		
			Frecuentemente	3		
			Rara vez	4		
			Nunca	5		
39	Conocimiento de los maestros	Cerrada múltiple	Excelente	1		X
			Muy Bueno	2		

			Bueno	3		
			Regular	4		
			Malo	5		
40	Maestro comprensible con el alumno	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
41	Maestro accesible con el alumno	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
42	Maestro tolerante con el estudiante	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		

43	Maestro ético con el estudiante	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
44	Maestro respetuoso con el estudiante	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
45	Maestro facilitador con el estudiante	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
46	Servicios de salud horario de atención	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		

			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
47	Servicios de salud trato de los profesionales	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
48	Servicios de salud provisión de medicinas	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
49	Mantenimiento del mobiliario académico	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
50	Comodidad del mobiliario académico	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X

			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
51	Personal administrativo comprensible con el alumno	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
52	Personal administrativo accesible con el alumno	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
53	Personal administrativo tolerante con el estudiante	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		

			Muy Adecuado	5		
54	Personal administrativo ético con el estudiante	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
55	Personal administrativo respetuoso con el estudiante	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		
56	Personal administrativo facilitador con el estudiante	Cerrada múltiple	Muy Inadecuado	1		X
			Inadecuado	2		
			Ni Adecuado Ni Inadecuado	3		
			Adecuado	4		
			Muy Adecuado	5		

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

Variables.sav [Conjunto\_de\_datos] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medic
1 Género	Númerico	8	2	Género del estudiante	(1,00, masculi	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
2 Año	Númerico	8	2	Año de estudio	(1,00, octavo	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
3 IAcamplitu	Númerico	8	2	¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura física para la a	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
4 IAcaseo	Númerico	8	2	¿Cuál es su opinión respecto al aseo de la infraestructura física para la activid	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
5 IAcilumina	Númerico	8	2	¿Cuál es su opinión respecto a la iluminación de la infraestructura física para la	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
6 IAcventilac	Númerico	8	2	¿Cuál es su opinión respecto a la ventilación de la infraestructura física para la	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
7 IAdamplitu	Númerico	8	2	¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura administrativa?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
8 IAdaseo	Númerico	8	2	¿Cuál es su opinión respecto al aseo de la infraestructura administrativa?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
9 IAdilumina	Númerico	8	2	¿Cuál es su opinión respecto a la iluminación de la infraestructura administrati	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
10 IAdventilac	Númerico	8	2	¿Cuál es su opinión respecto a la ventilación de la infraestructura administrativ	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
11 LCsofactu	Númerico	8	2	¿El laboratorio de computación cuenta con software actualizado?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
12 LCmareyh	Númerico	8	2	¿El laboratorio de computación mantiene sus redes y hardware?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
13 LChardultc	Númerico	8	2	¿El laboratorio de computación cuenta con hardware de última tecnología?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
14 LCsofesp	Númerico	8	2	¿El laboratorio de computación cuenta con software especializado?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
15 LCunidades	Númerico	8	2	¿El laboratorio de computación cuenta con unidades disponibles?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
16 LFDisequ	Númerico	8	2	¿Los laboratorios de física y química disponen de equipos?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
17 LFDfreuse	Númerico	8	2	¿Los laboratorios de física y química son usados con frecuencia por los estudi	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
18 LFDqismat	Númerico	8	2	¿Los laboratorios de física y química disponen de material (reactivos)?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
19 LFDqactem	Númerico	8	2	¿Los laboratorios de física y química cuentan con equipos tecnológicamente a	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
20 CTeóricas	Númerico	8	2	¿El desarrollo de las clases son teóricas?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
21 CTeopracti	Númerico	8	2	¿El desarrollo de las clases son teóricas-prácticas?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
22 CParticipat	Númerico	8	2	¿El desarrollo de las clases son participativas?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
23 MDactual	Númerico	8	2	¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es actualizado?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
24 MDcompre	Númerico	8	2	¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es comprensible?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
25 MDcubmat	Númerico	8	2	¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases cubre toda la materi	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
26 MDutil	Númerico	8	2	¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es útil para la forma	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
27 EVpruescr	Númerico	8	2	¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de pruebas escritas?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
28 EVprueoral	Númerico	8	2	¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de pruebas orales?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
29 EVconsult	Númerico	8	2	¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de consultas?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
30 EVleccion	Númerico	8	2	¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de lecciones?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
31 EVtrabapr	Númerico	8	2	¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de trabajos de aplicaci	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
32 EVtrabinv	Númerico	8	2	¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de trabajos de investig	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Nominal
33 EVdiarias	Númerico	8	2	¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son diarias?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
34 FVsemana	Númerico	8	2	¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son semanales?	(1,00, muy ina	Ninguno	8	Derecha	Ordinal

Vista de datos Vista de variables /

SPSS El procesador está preparado

Variables.sav [Conjunto\_de\_datos] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

1: Género

Visible: 58 de 58 variables

Género	Año	IAcamplitu	IAcaseo	IAcilumina	IAcventilac	IAdamplitu	IAdaseo	IAdilumina	IAdventilac	LCsofactu	LCmareyh	LChardultc	LCsofesp	LCunidades	LFDisequ	LFQfreuse	
1	1,00	1,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	2,00	1,00	5,00	4,00	1,0	
2	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,0
3	1,00	1,00	3,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	1,00	4,00	4,00	1,0
4	2,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	1,0	
5	2,00	1,00	5,00	4,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,0
6	2,00	1,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	1,00	4,00	4,00	1,0
7	2,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	1,0
8	2,00	1,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,0
9	2,00	1,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	5,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	1,0
10	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	1,0
11	1,00	1,00	1,00	4,00	3,00	4,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00	5,00	3,00	4,00	1,00	4,00	1,0
12	2,00	1,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	2,00	1,00	5,00	4,00	1,0
13	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	2,00	5,00	2,00	3,00	4,00	4,00	1,0
14	2,00	1,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	4,00	1,0
15	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	1,00	5,00	3,00	1,0	
16	1,00	1,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	2,00	2,0
17	2,00	1,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	2,00	5,00	2,00	1,00	5,00	4,00	1,0	
18	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	5,00	2,00	1,0	
19	1,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	1,0
20	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,0
21	1,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,0
22	2,00	2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	1,00	4,00	1,00	4,00	2,00	5,0
23	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,0
24	1,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,0
25	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,0
26	1,00	2,00	1,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	2,0	
27	1,00	2,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	2,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,0
28	1,00	2,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1,00	3,00	4,00	3,00	5,00	2,0
29	1,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,0
30	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,0
31	2,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,0
32	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,0
33	2,00	2,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	1,00	5,00	3,0	3,0

Vista de datos Vista de variables /

Variables.sav [Conjunto\_de\_datos] - Editor de datos SPSS

## **ANEXO C**

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN**

N	Válidos	178
	Perdidos	0

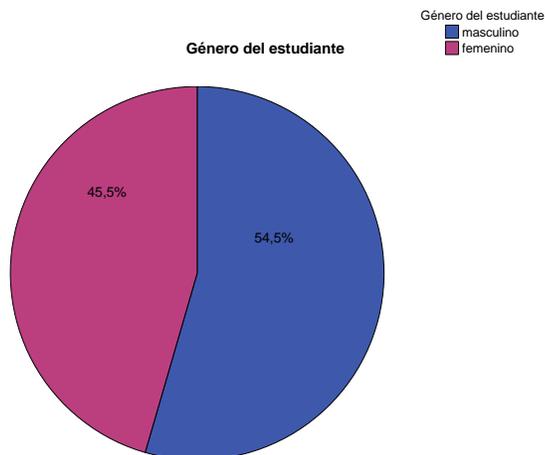
**Cuadro C.1 Género del Estudiante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	masculino	97	54,5	54,5	54,5
	femenino	81	45,5	45,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.1**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

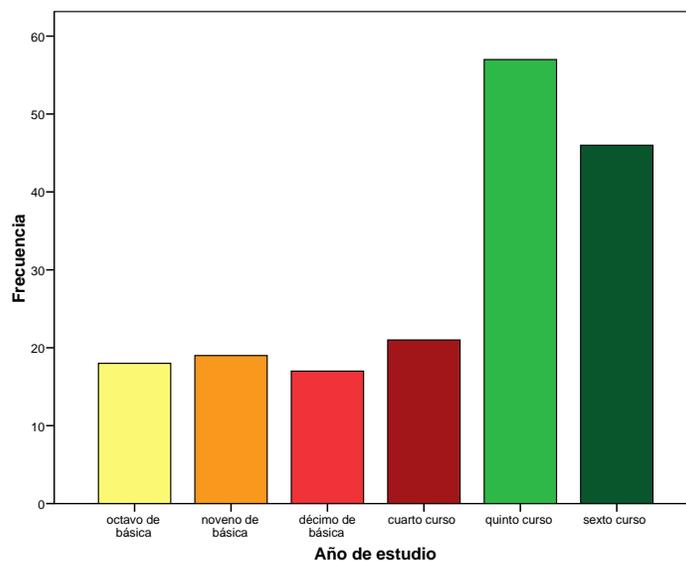
**Cuadro C.2 Año de Estudio**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	octavo de básica	18	10,1	10,1	10,1
	noveno de básica	19	10,7	10,7	20,8
	décimo de básica	17	9,6	9,6	30,3
	cuarto curso	21	11,8	11,8	42,1
	quinto curso	57	32,0	32,0	74,2
	sexto curso	46	25,8	25,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.2**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.3 ¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura física para la actividad académica?**

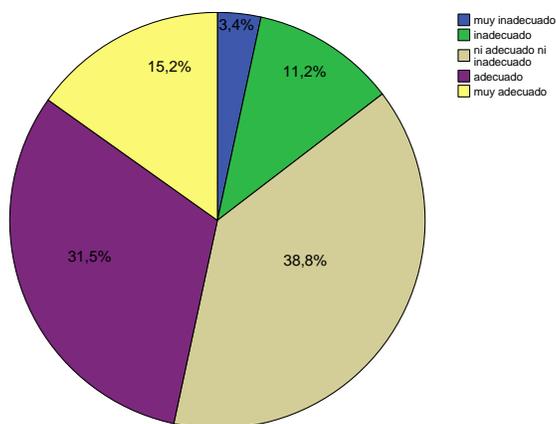
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	6	3,4	3,4	3,4
	inadecuado	20	11,2	11,2	14,6
	ni adecuado ni inadecuado	69	38,8	38,8	53,4
	adecuado	56	31,5	31,5	84,8
	muy adecuado	27	15,2	15,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.3**

¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura física para la actividad académica?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.4 ¿Cuál es su opinión respecto al aseo de la infraestructura física para la actividad académica?**

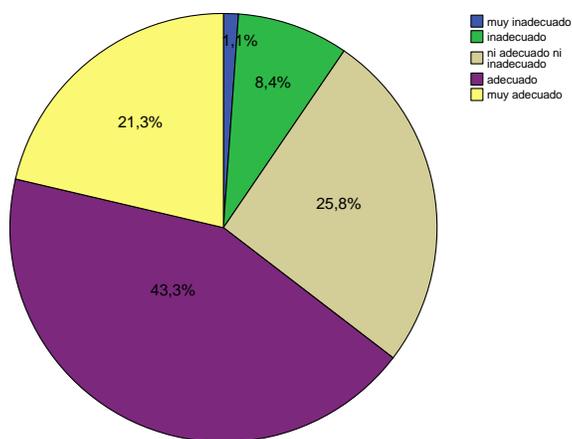
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	2	1,1	1,1	1,1
	Inadecuado	15	8,4	8,4	9,6
	ni adecuado ni inadecuado	46	25,8	25,8	35,4
	Adecuado	77	43,3	43,3	78,7
	muy adecuado	38	21,3	21,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.4**

¿Cuál es su opinión respecto al aseo de la infraestructura física para la actividad académica?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.5 ¿Cuál es su opinión respecto a la iluminación de la infraestructura física para la actividad académica?**

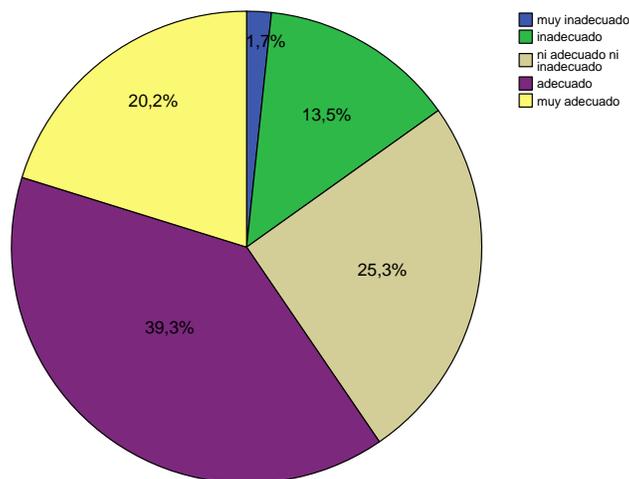
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	3	1,7	1,7	1,7
	inadecuado	24	13,5	13,5	15,2
	ni adecuado ni inadecuado	45	25,3	25,3	40,4
	adecuado	70	39,3	39,3	79,8
	muy adecuado	36	20,2	20,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.5**

**¿Cuál es su opinión respecto a la iluminación de la infraestructura física para la actividad académica?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.6 ¿Cuál es su opinión respecto a la ventilación de la infraestructura física para la actividad académica?**

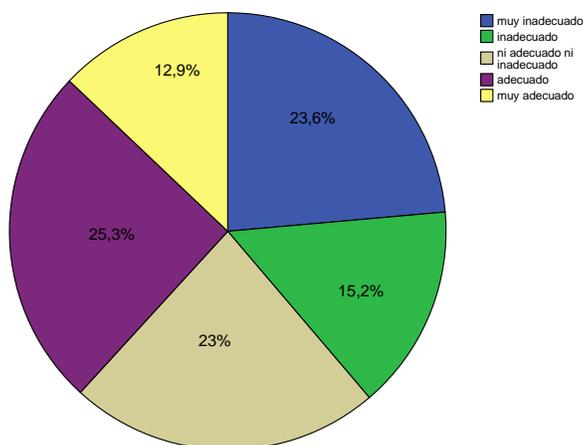
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	42	23,6	23,6	23,6
	inadecuado	27	15,2	15,2	38,8
	ni adecuado ni inadecuado	41	23,0	23,0	61,8
	adecuado	45	25,3	25,3	87,1
	muy adecuado	23	12,9	12,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.6**

¿Cuál es su opinión respecto a la ventilación de la infraestructura física para la actividad académica?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

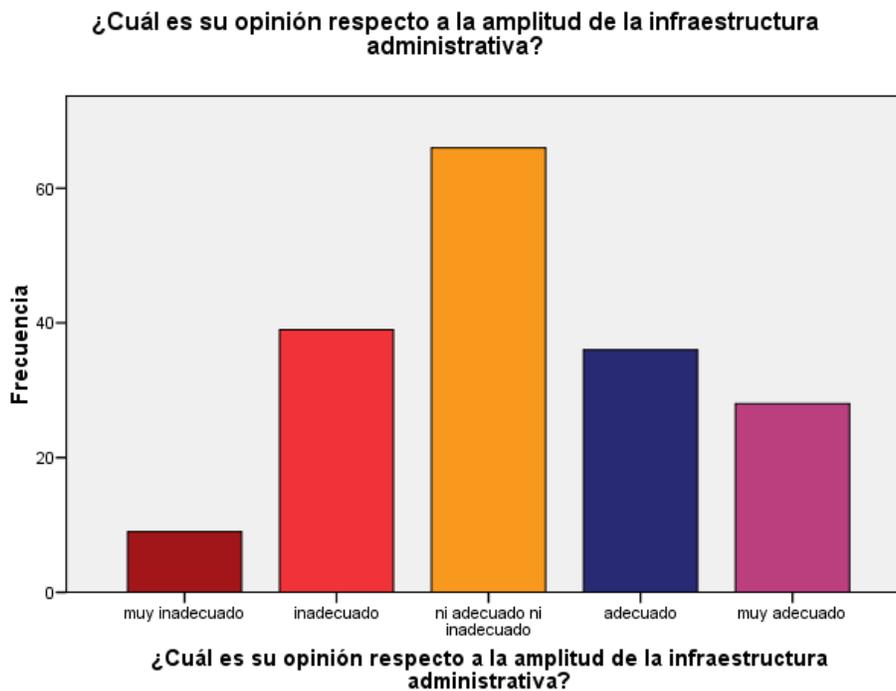
**Cuadro C.7 ¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura administrativa?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	9	5,1	5,1	5,1
	inadecuado	39	21,9	21,9	27,0
	ni adecuado ni inadecuado	66	37,1	37,1	64,0
	adecuado	36	20,2	20,2	84,3
	muy adecuado	28	15,7	15,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.7**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.8 ¿Cuál es su opinión respecto al aseo de la infraestructura administrativa?**

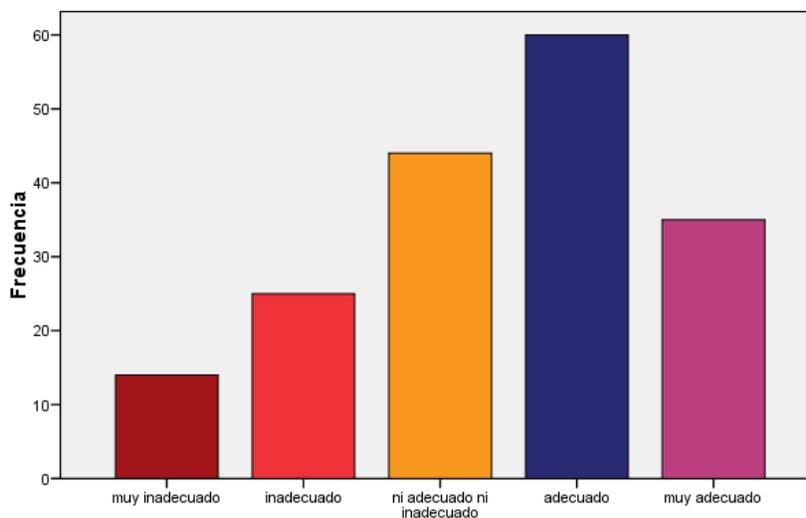
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	14	7,9	7,9	7,9
	inadecuado	25	14,0	14,0	21,9
	ni adecuado ni inadecuado	44	24,7	24,7	46,6
	adecuado	60	33,7	33,7	80,3
	muy adecuado	35	19,7	19,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.8**

¿Cuál es su opinión respecto al aseo de la infraestructura administrativa?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.9 ¿Cuál es su opinión respecto a la iluminación de la infraestructura administrativa?**

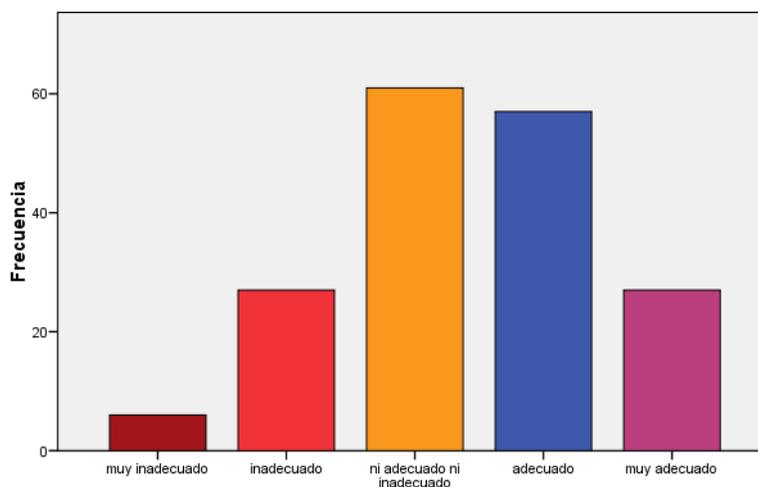
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	6	3,4	3,4	3,4
	inadecuado	27	15,2	15,2	18,5
	ni adecuado ni inadecuado	61	34,3	34,3	52,8
	adecuado	57	32,0	32,0	84,8
	muy adecuado	27	15,2	15,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.9**

**¿Cuál es su opinión respecto a la iluminación de la infraestructura administrativa?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

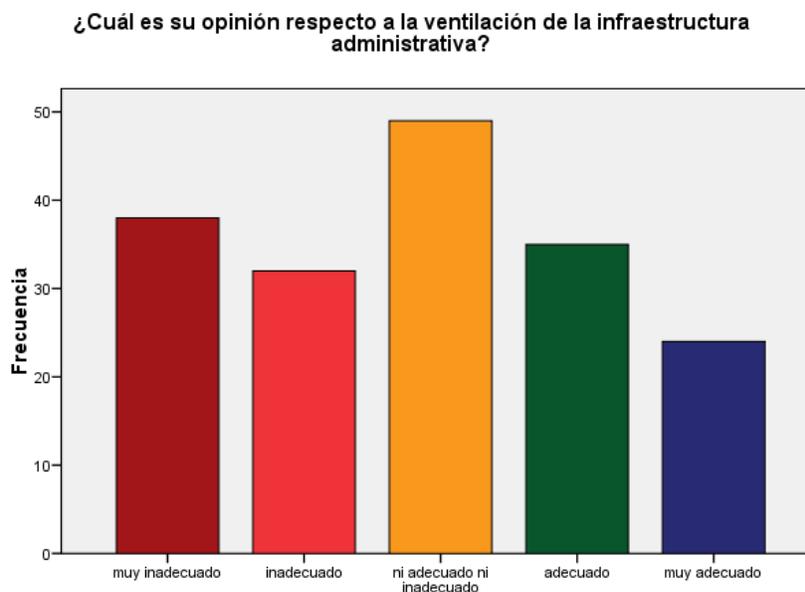
**Cuadro C.10 ¿Cuál es su opinión respecto a la ventilación de la infraestructura administrativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	38	21,3	21,3	21,3
	inadecuado	32	18,0	18,0	39,3
	ni adecuado ni inadecuado	49	27,5	27,5	66,9
	adecuado	35	19,7	19,7	86,5
	muy adecuado	24	13,5	13,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.10**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.11 ¿El laboratorio de computación cuenta con software actualizado?**

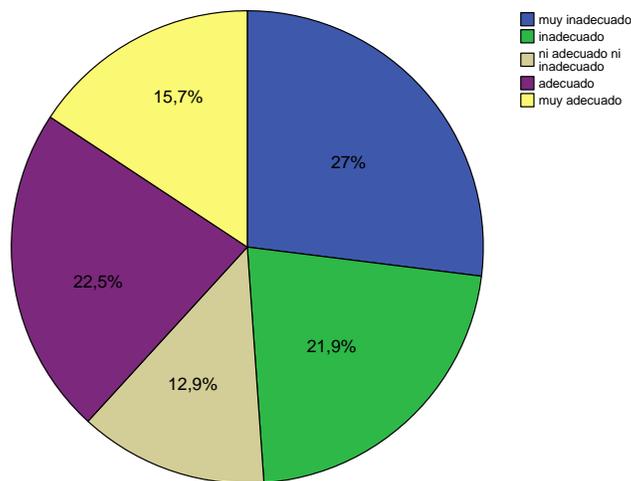
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	48	27,0	27,0	27,0
	Inadecuado	39	21,9	21,9	48,9
	ni adecuado ni inadecuado	23	12,9	12,9	61,8
	Adecuado	40	22,5	22,5	84,3
	muy adecuado	28	15,7	15,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.11**

¿El laboratorio de computación cuenta con software actualizado?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.12 ¿El laboratorio de computación mantiene sus redes y hardware?**

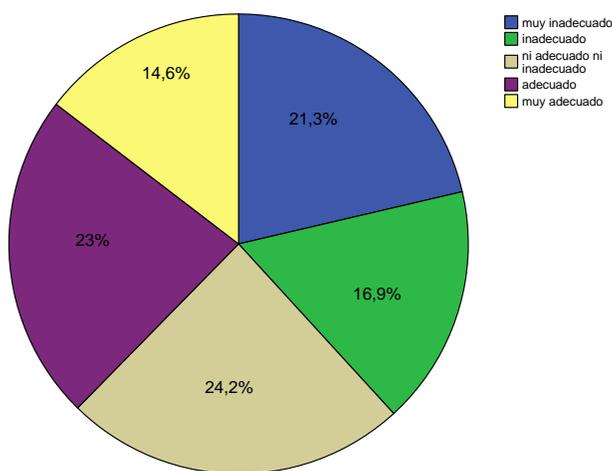
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	38	21,3	21,3	21,3
	inadecuado	30	16,9	16,9	38,2
	ni adecuado ni inadecuado	43	24,2	24,2	62,4
	adecuado	41	23,0	23,0	85,4
	muy adecuado	26	14,6	14,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.12**

¿El laboratorio de computación mantiene sus redes y hardware?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.13 ¿El laboratorio de computación cuenta con hardware de última tecnología?**

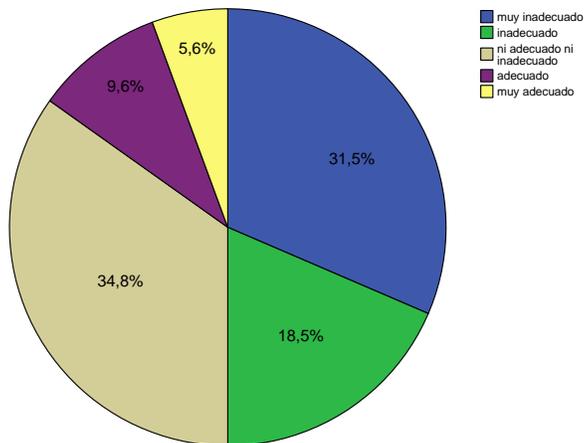
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	56	31,5	31,5	31,5
	inadecuado	33	18,5	18,5	50,0
	ni adecuado ni inadecuado	62	34,8	34,8	84,8
	adecuado	17	9,6	9,6	94,4
	muy adecuado	10	5,6	5,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.13**

¿El laboratorio de computación cuenta con hardware de última tecnología?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.14 ¿El laboratorio de computación cuenta con software especializado?**

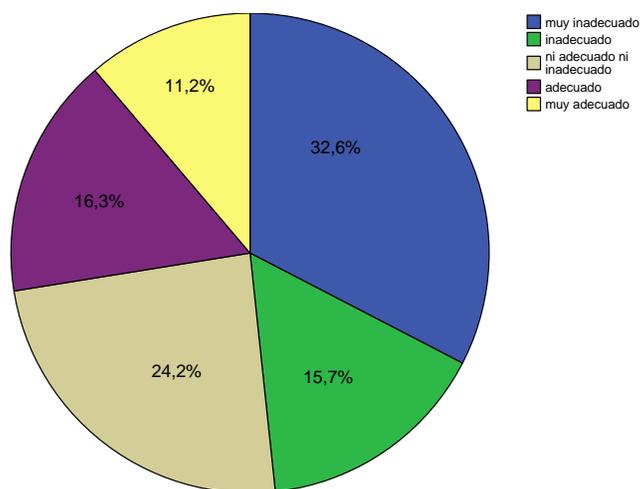
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	58	32,6	32,6	32,6
	inadecuado	28	15,7	15,7	48,3
	ni adecuado ni inadecuado	43	24,2	24,2	72,5
	adecuado	29	16,3	16,3	88,8
	muy adecuado	20	11,2	11,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.14**

¿El laboratorio de computación cuenta con software especializado?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.15 ¿El laboratorio de computación cuenta con unidades disponibles?**

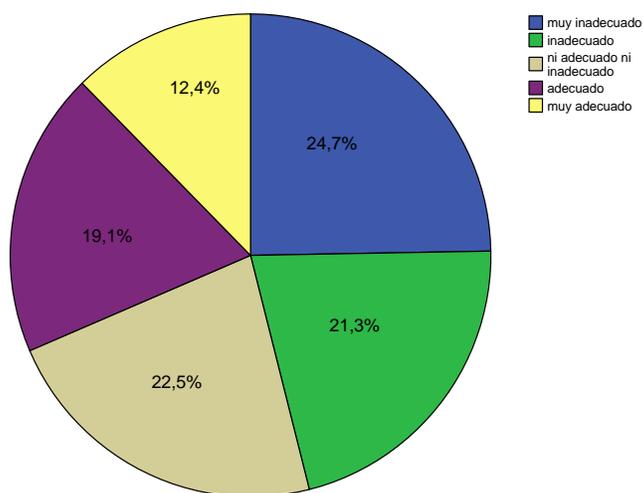
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	44	24,7	24,7	24,7
	inadecuado	38	21,3	21,3	46,1
	ni adecuado ni inadecuado	40	22,5	22,5	68,5
	adecuado	34	19,1	19,1	87,6
	muy adecuado	22	12,4	12,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.15**

**¿El laboratorio de computación cuenta con unidades disponibles?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

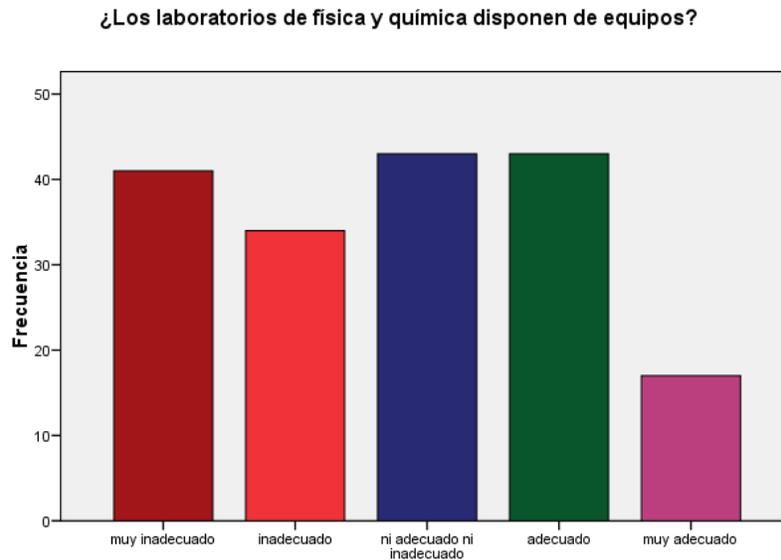
**Cuadro C.16 ¿Los laboratorios de física y química disponen de equipos?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	41	23,0	23,0	23,0
	inadecuado	34	19,1	19,1	42,1
	ni adecuado ni inadecuado	43	24,2	24,2	66,3
	adecuado	43	24,2	24,2	90,4
	muy adecuado	17	9,6	9,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.16**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

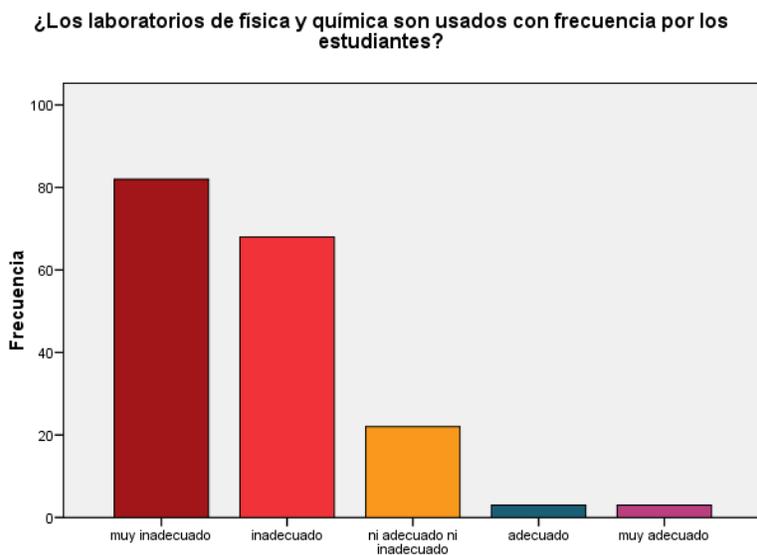
**Cuadro C.17 ¿Los laboratorios de física y química son usados con frecuencia por los estudiantes?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	82	46,1	46,1	46,1
	inadecuado	68	38,2	38,2	84,3
	ni adecuado ni inadecuado	22	12,4	12,4	96,6
	adecuado	3	1,7	1,7	98,3
	muy adecuado	3	1,7	1,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.17**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

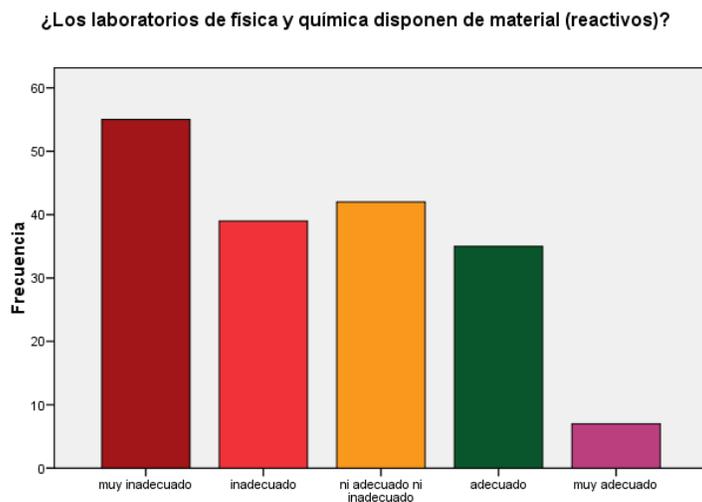
**Cuadro C.18 ¿Los laboratorios de física y química disponen de material (reactivos)?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	55	30,9	30,9	30,9
	inadecuado	39	21,9	21,9	52,8
	ni adecuado ni inadecuado	42	23,6	23,6	76,4
	adecuado	35	19,7	19,7	96,1
	muy adecuado	7	3,9	3,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.18**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.19 ¿Los laboratorios de física y química cuentan con equipos tecnológicamente actualizados?**

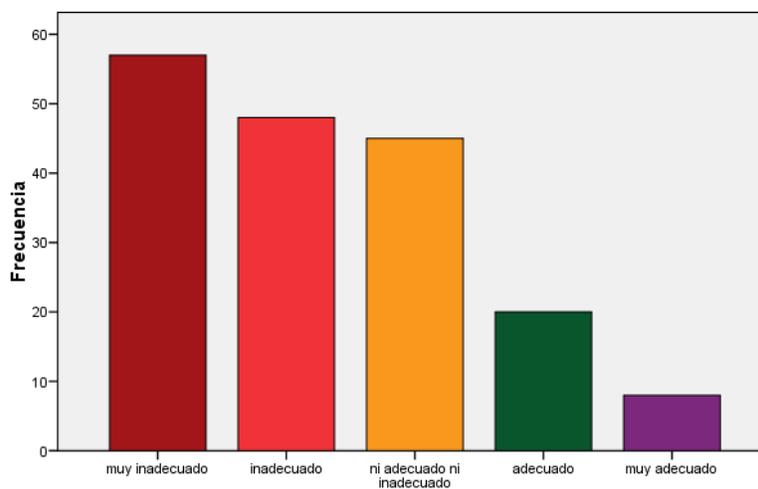
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	57	32,0	32,0	32,0
	inadecuado	48	27,0	27,0	59,0
	ni adecuado ni inadecuado	45	25,3	25,3	84,3
	adecuado	20	11,2	11,2	95,5
	muy adecuado	8	4,5	4,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.19**

¿Los laboratorios de física y química cuentan con equipos tecnológicamente actualizados?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

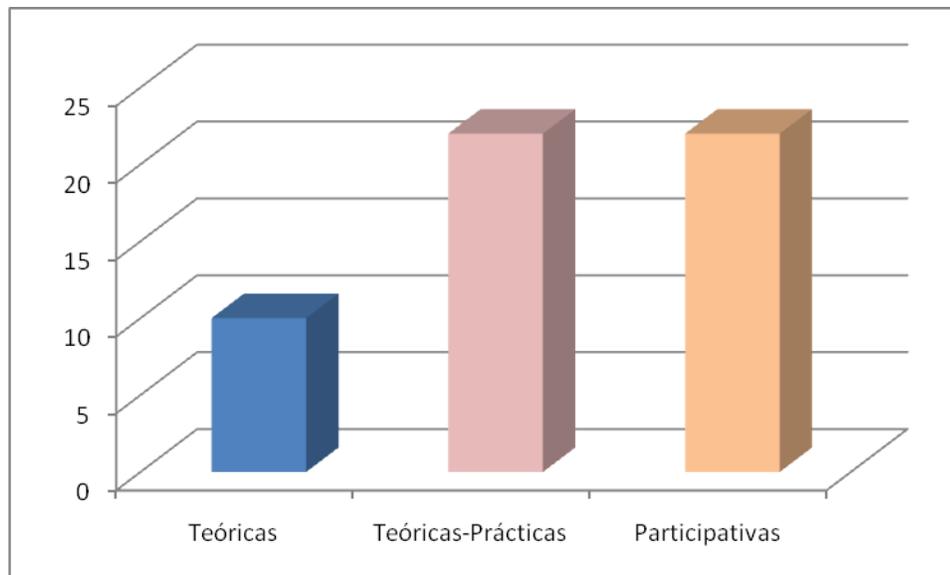
**Cuadro C.20 ¿El desarrollo de las clases son?**

	<b>Nivel Básico</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel Medio</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel Bachillerato</b>	<b>Porcentaje</b>
Teóricas	10	18,52%	6	28,57%	41	39,81%
Teóricas-Prácticas	22	40,74%	10	47,62%	21	20,39%
Participativas	22	40,74%	5	23,81%	41	39,81%
	54	100%	21	100%	103	100%

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

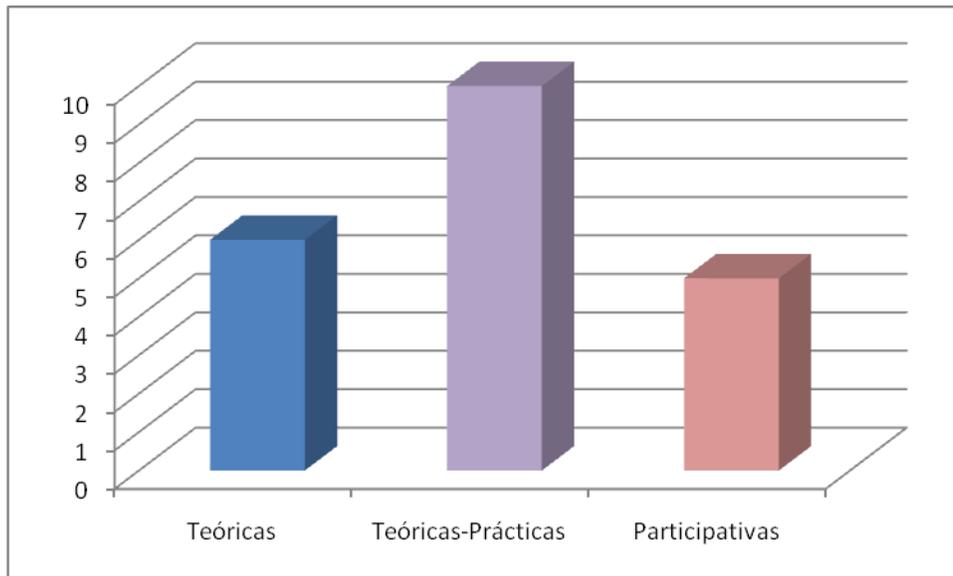
**Gráfico C.20 Desarrollo de las Clases Nivel Básico**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

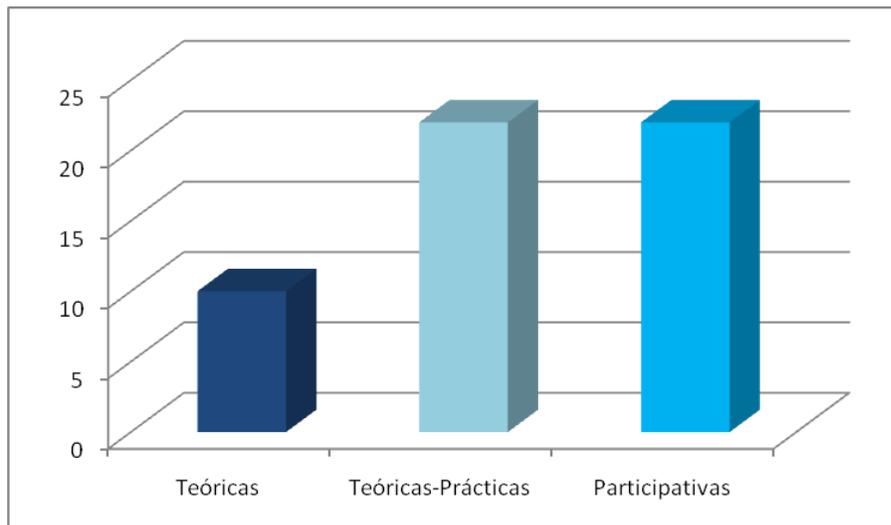
**Gráfico C.21 Desarrollo de las Clases Nivel Medio**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.22 Desarrollo de las Clases Bachillerato**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.21 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es actualizado?**

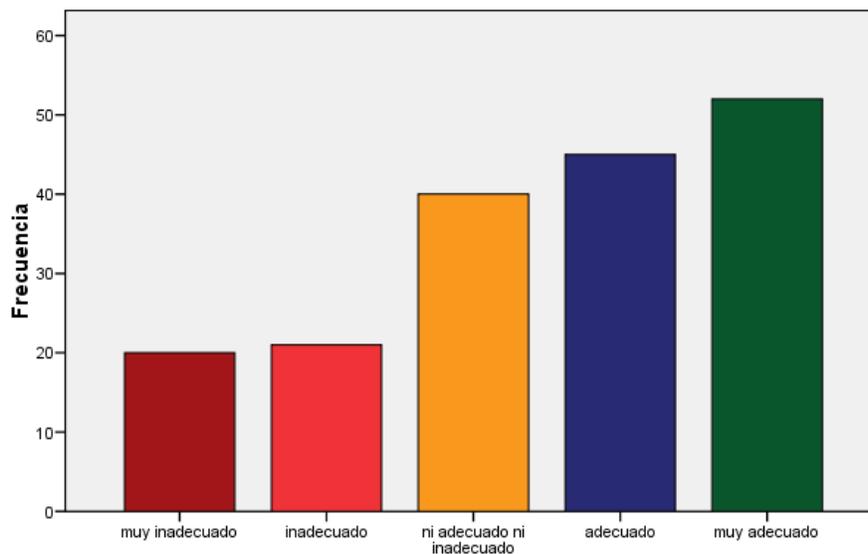
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	20	11,2	11,2	11,2
	inadecuado	21	11,8	11,8	23,0
	ni adecuado ni inadecuado	40	22,5	22,5	45,5
	adecuado	45	25,3	25,3	70,8
	muy adecuado	52	29,2	29,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.23**

**¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es actualizado?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.22 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es comprensible?**

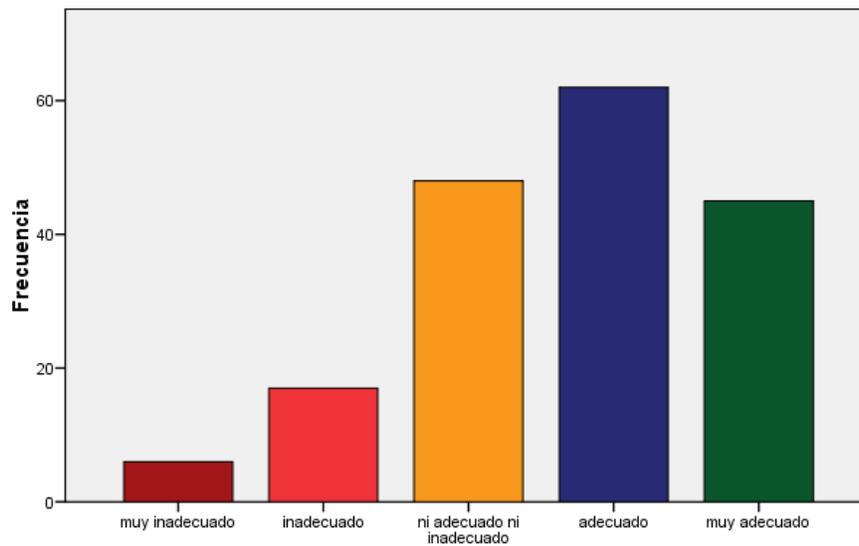
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	6	3,4	3,4	3,4
	inadecuado	17	9,6	9,6	12,9
	ni adecuado ni inadecuado	48	27,0	27,0	39,9
	adecuado	62	34,8	34,8	74,7
	muy adecuado	45	25,3	25,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.24**

**¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es comprensible?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.23 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases cubre toda la materia?**

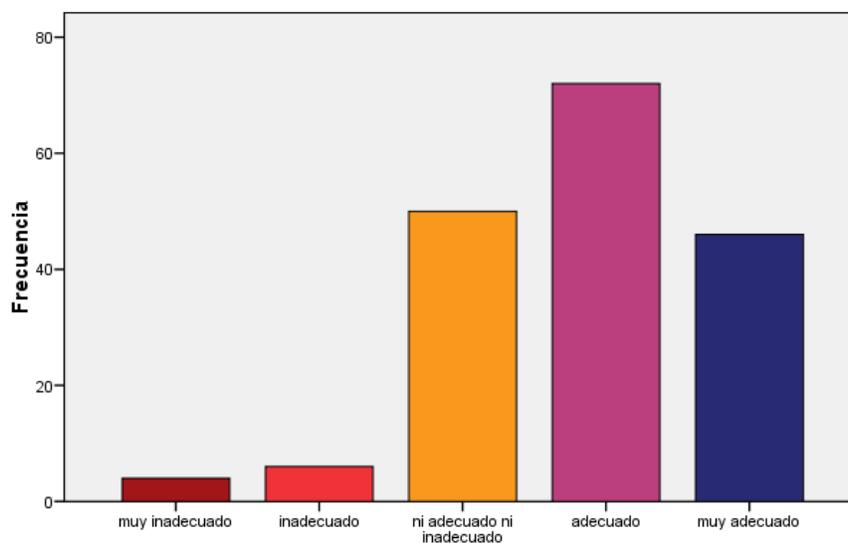
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	4	2,2	2,2	2,2
	inadecuado	6	3,4	3,4	5,6
	ni adecuado ni inadecuado	50	28,1	28,1	33,7
	adecuado	72	40,4	40,4	74,2
	muy adecuado	46	25,8	25,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.25**

¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases cubre toda la materia?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.24 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es útil para la formación del alumno?**

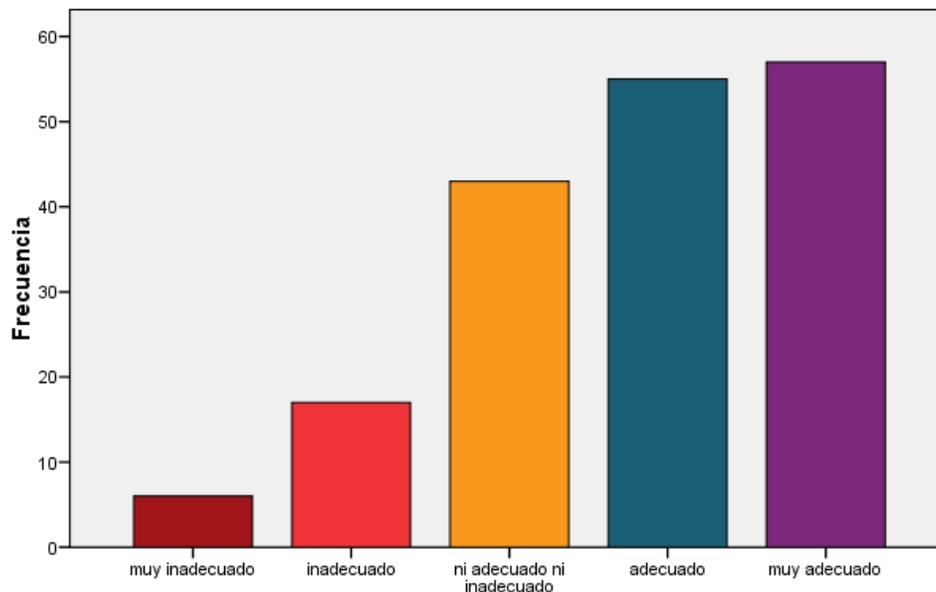
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	6	3,4	3,4	3,4
	inadecuado	17	9,6	9,6	12,9
	ni adecuado ni inadecuado	43	24,2	24,2	37,1
	adecuado	55	30,9	30,9	68,0
	muy adecuado	57	32,0	32,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.26**

**¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es útil para la formación del alumno?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.25 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de pruebas escritas?**

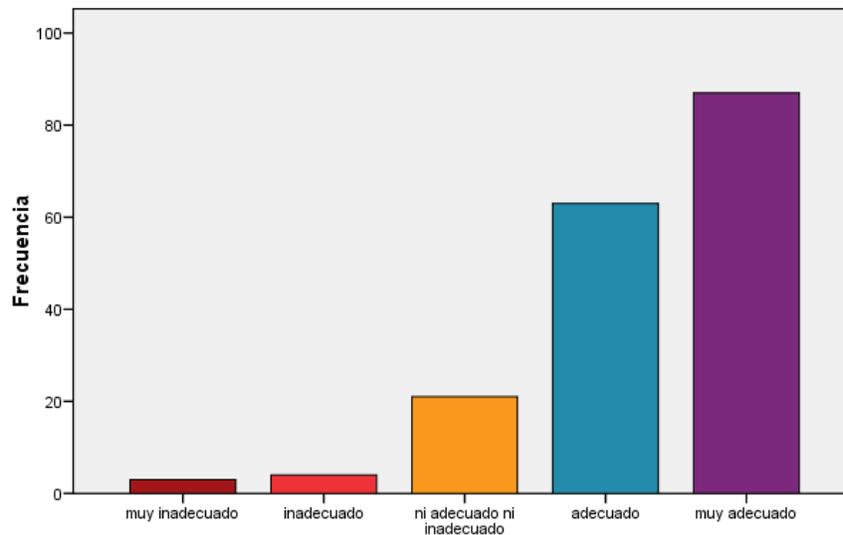
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	3	1,7	1,7	1,7
	inadecuado	4	2,2	2,2	3,9
	ni adecuado ni inadecuado	21	11,8	11,8	15,7
	adecuado	63	35,4	35,4	51,1
	muy adecuado	87	48,9	48,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.27**

**¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de pruebas escritas?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.26 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de pruebas orales?**

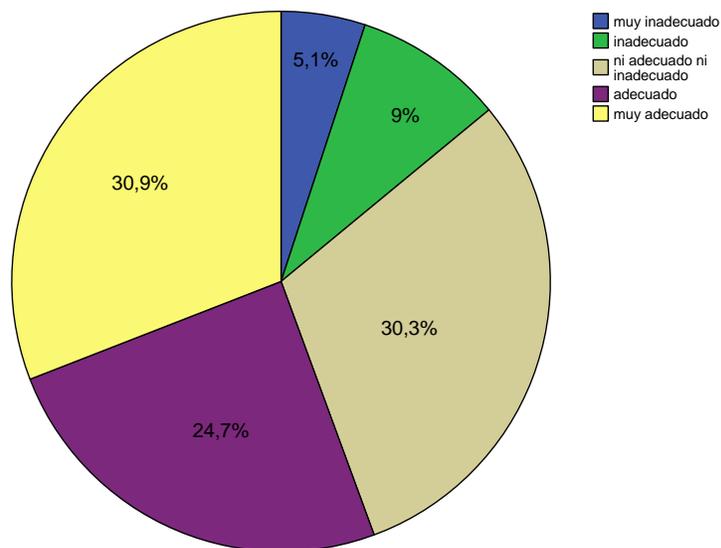
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	9	5,1	5,1	5,1
	inadecuado	16	9,0	9,0	14,0
	ni adecuado ni inadecuado	54	30,3	30,3	44,4
	adecuado	44	24,7	24,7	69,1
	muy adecuado	55	30,9	30,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.28**

**¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de pruebas orales?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.27 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de consultas?**

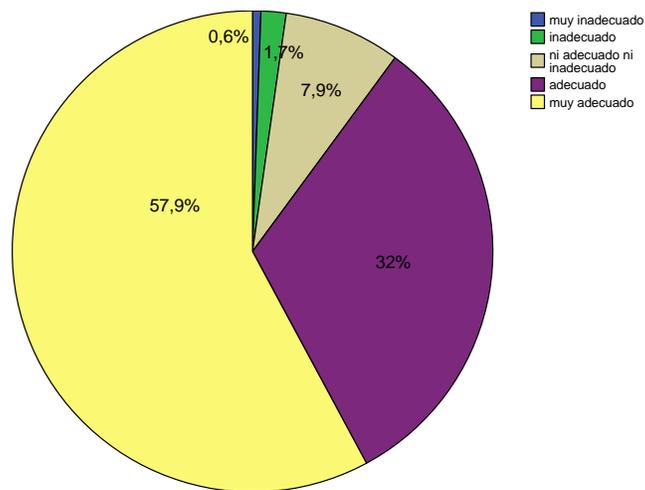
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	1	,6	,6	,6
	inadecuado	3	1,7	1,7	2,2
	ni adecuado ni inadecuado	14	7,9	7,9	10,1
	adecuado	57	32,0	32,0	42,1
	muy adecuado	103	57,9	57,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.29**

**¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de consultas?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.28 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de lecciones?**

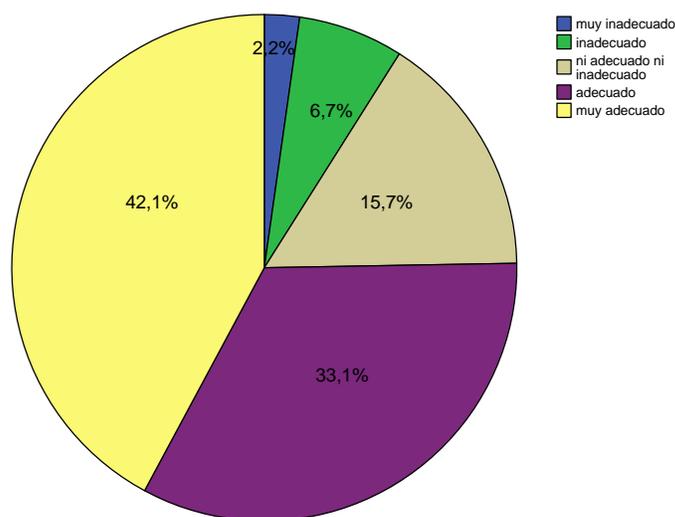
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	4	2,2	2,2	2,2
	inadecuado	12	6,7	6,7	9,0
	ni adecuado ni inadecuado	28	15,7	15,7	24,7
	adecuado	59	33,1	33,1	57,9
	muy adecuado	75	42,1	42,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.30**

¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de lecciones?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.29 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de trabajos de aplicación práctica?**

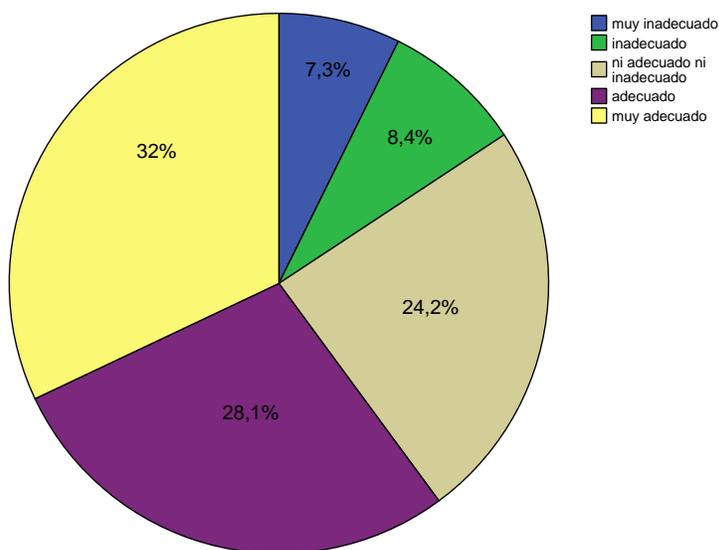
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	13	7,3	7,3	7,3
	inadecuado	15	8,4	8,4	15,7
	ni adecuado ni inadecuado	43	24,2	24,2	39,9
	adecuado	50	28,1	28,1	68,0
	muy adecuado	57	32,0	32,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.31**

**¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de trabajos de aplicación práctica?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.30 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de trabajos de investigación documental y de campo?**

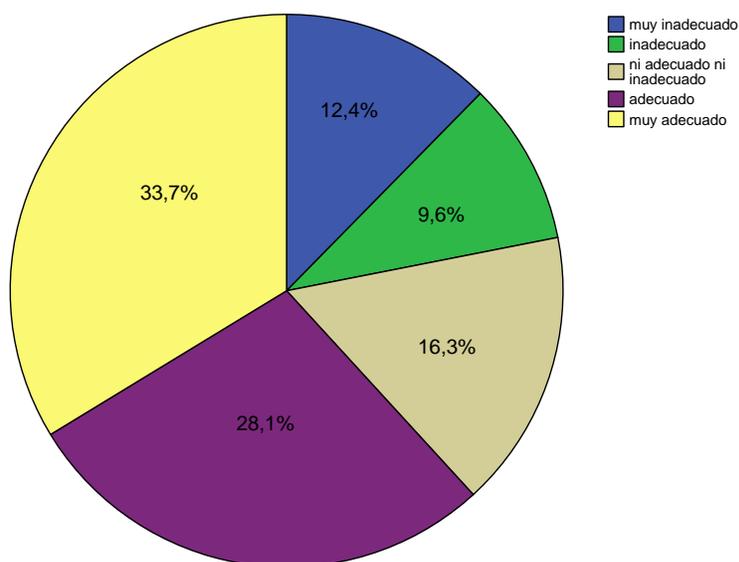
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	22	12,4	12,4	12,4
	inadecuado	17	9,6	9,6	21,9
	ni adecuado ni inadecuado	29	16,3	16,3	38,2
	adecuado	50	28,1	28,1	66,3
	muy adecuado	60	33,7	33,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.32**

**¿Las evaluaciones a los estudiantes se realiza a través de trabajos de investigación documental y de campo?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.31 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son diarias?**

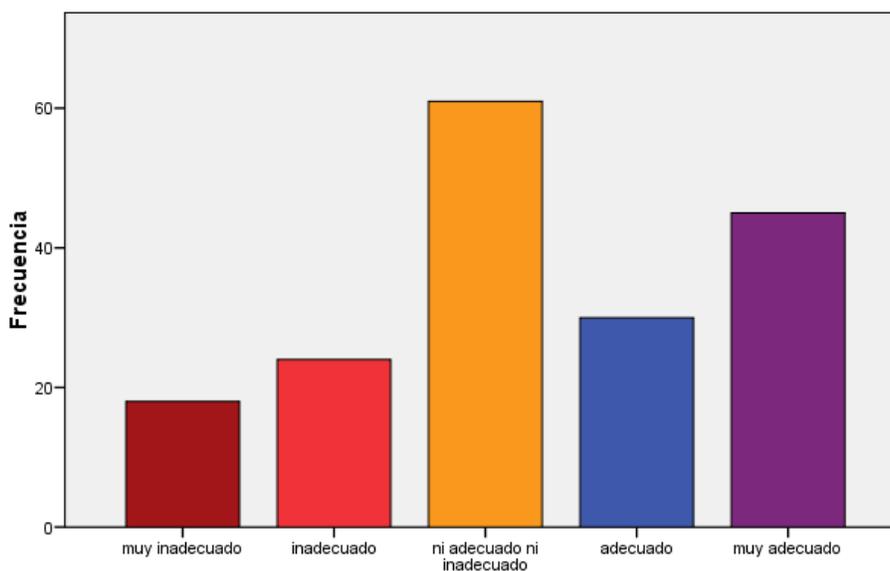
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	18	10,1	10,1	10,1
	inadecuado	24	13,5	13,5	23,6
	ni adecuado ni inadecuado	61	34,3	34,3	57,9
	adecuado	30	16,9	16,9	74,7
	muy adecuado	45	25,3	25,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.33**

**¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son diarias?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.32 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son semanales?**

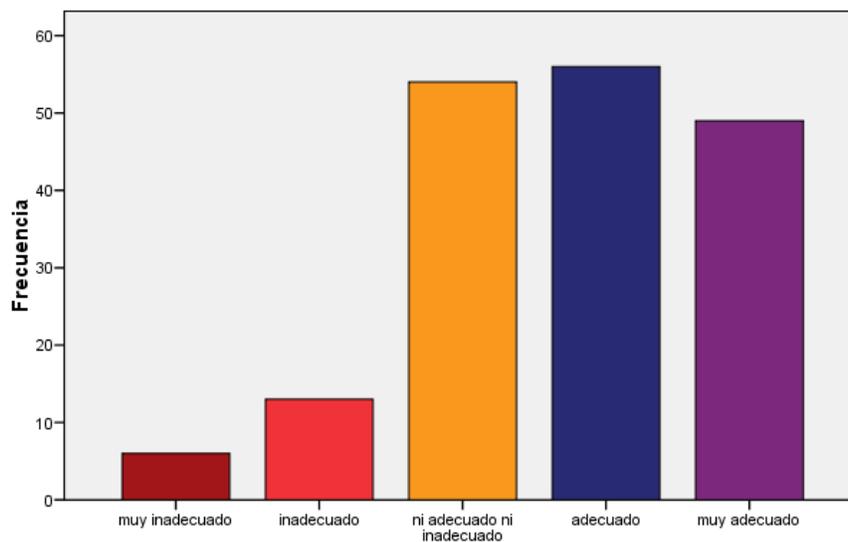
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	6	3,4	3,4	3,4
	inadecuado	13	7,3	7,3	10,7
	ni adecuado ni inadecuado	54	30,3	30,3	41,0
	adecuado	56	31,5	31,5	72,5
	muy adecuado	49	27,5	27,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.34**

**¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son semanales?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.33 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son mensuales?**

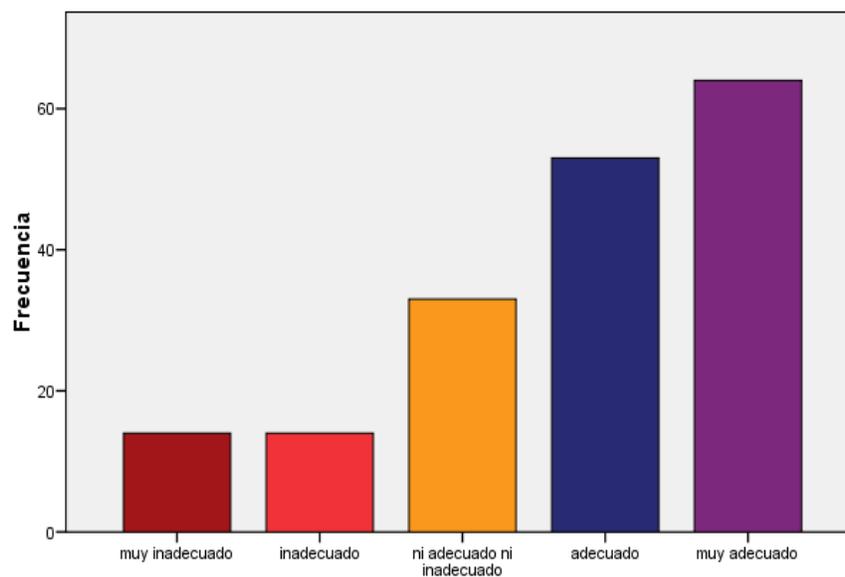
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	14	7,9	7,9	7,9
	inadecuado	14	7,9	7,9	15,7
	ni adecuado ni inadecuado	33	18,5	18,5	34,3
	adecuado	53	29,8	29,8	64,0
	muy adecuado	64	36,0	36,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.35**

¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son mensuales?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.34 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son trimestrales?**

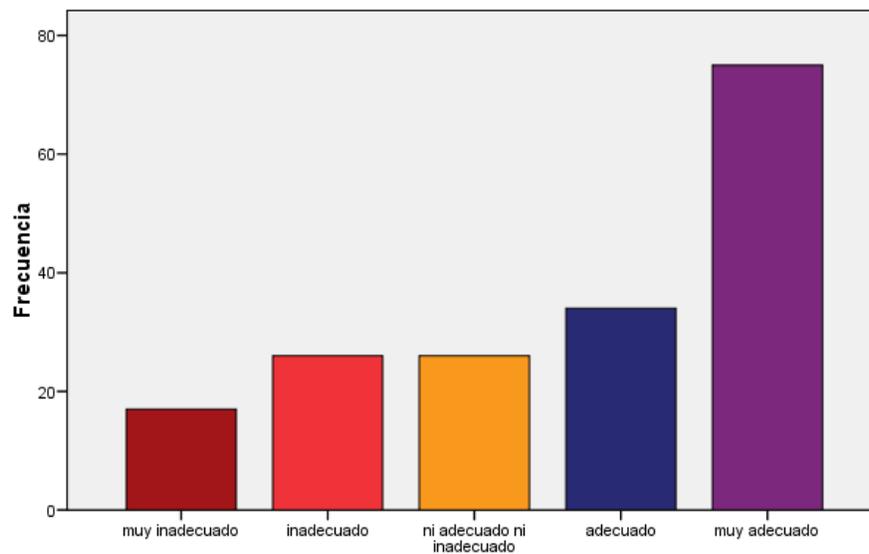
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	17	9,6	9,6	9,6
	inadecuado	26	14,6	14,6	24,2
	ni adecuado ni inadecuado	26	14,6	14,6	38,8
	adecuado	34	19,1	19,1	57,9
	muy adecuado	75	42,1	42,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.36**

**¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son trimestrales?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.35 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se relacionan con los temas estudiados en clase?**

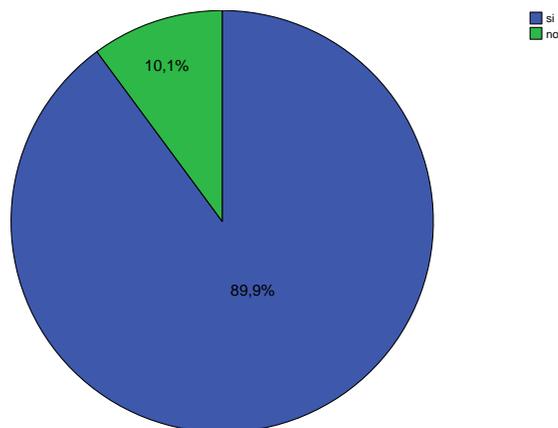
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	si	160	89,9	89,9	89,9
	no	18	10,1	10,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.37**

¿Las evaluaciones a los estudiantes se relacionan con los temas estudiados en clase?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.36 ¿El docente entrega a sus alumnos el plan de materia al inicio del año?**

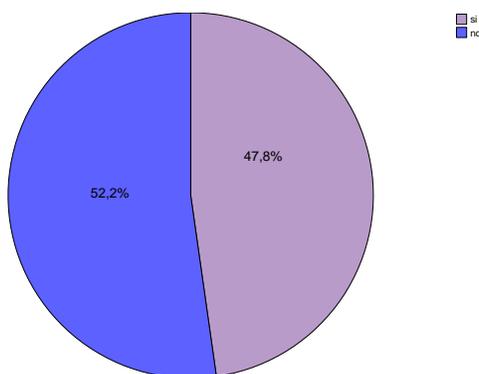
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	85	47,8	47,8	47,8
	no	93	52,2	52,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.38**

¿El docente entrega a sus alumnos el plan de materia al inicio del año?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.37 ¿El docente entrega a sus alumnos el plan de clase previo a cada clase?**

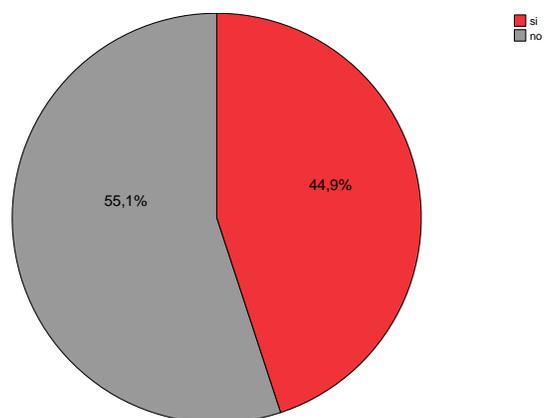
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	80	44,9	44,9	44,9
	no	98	55,1	55,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.39**

¿El docente entrega a sus alumnos el plan de clase previo a cada clase?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.38 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante material didáctico?**

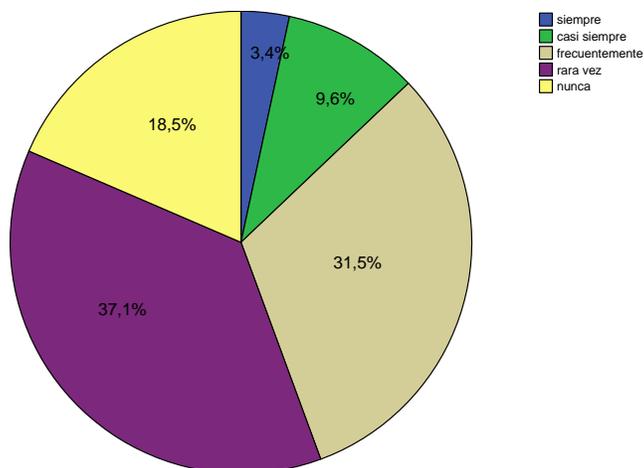
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	siempre	6	3,4	3,4	3,4
	casi siempre	17	9,6	9,6	12,9
	frecuentemente	56	31,5	31,5	44,4
	rara vez	66	37,1	37,1	81,5
	nunca	33	18,5	18,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.40**

¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante material didáctico?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.39 ¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?**

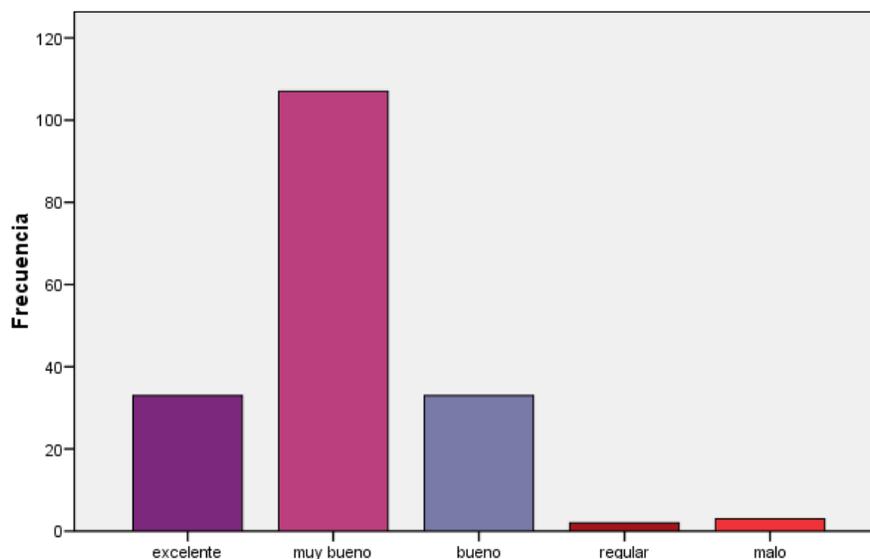
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos excelente	33	18,5	18,5	18,5
muy bueno	107	60,1	60,1	78,7
bueno	33	18,5	18,5	97,2
regular	2	1,1	1,1	98,3
malo	3	1,7	1,7	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.41**

¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.40 ¿El maestro es comprensible con el alumno?**

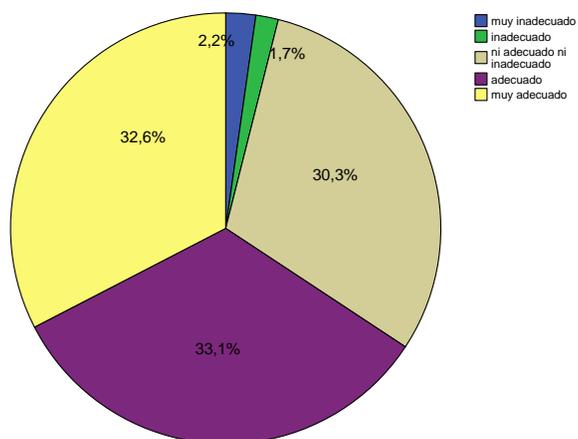
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	4	2,2	2,2	2,2
	inadecuado	3	1,7	1,7	3,9
	ni adecuado ni inadecuado	54	30,3	30,3	34,3
	adecuado	59	33,1	33,1	67,4
	muy adecuado	58	32,6	32,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.42**

¿El maestro es comprensible con el alumno?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.41 ¿El maestro es accesible con el alumno?**

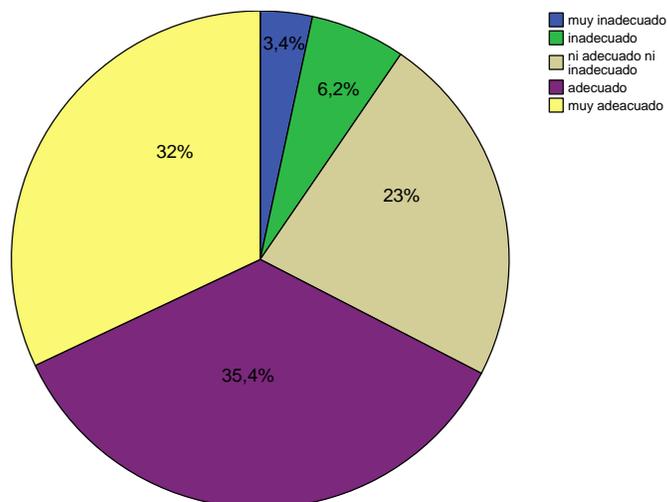
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	6	3,4	3,4	3,4
	inadecuado	11	6,2	6,2	9,6
	ni adecuado ni inadecuado	41	23,0	23,0	32,6
	Adecuado	63	35,4	35,4	68,0
	muy adecuado	57	32,0	32,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.43**

¿El maestro es accesible con el alumno?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.42 ¿El maestro es tolerante con el alumno?**

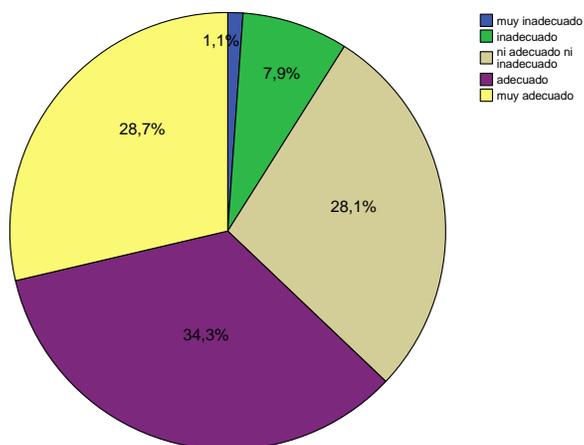
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	2	1,1	1,1	1,1
	inadecuado	14	7,9	7,9	9,0
	ni adecuado ni inadecuado	50	28,1	28,1	37,1
	adecuado	61	34,3	34,3	71,3
	muy adecuado	51	28,7	28,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.44**

¿El maestro es tolerante con el alumno?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.43 ¿El maestro es ético con el alumno?**

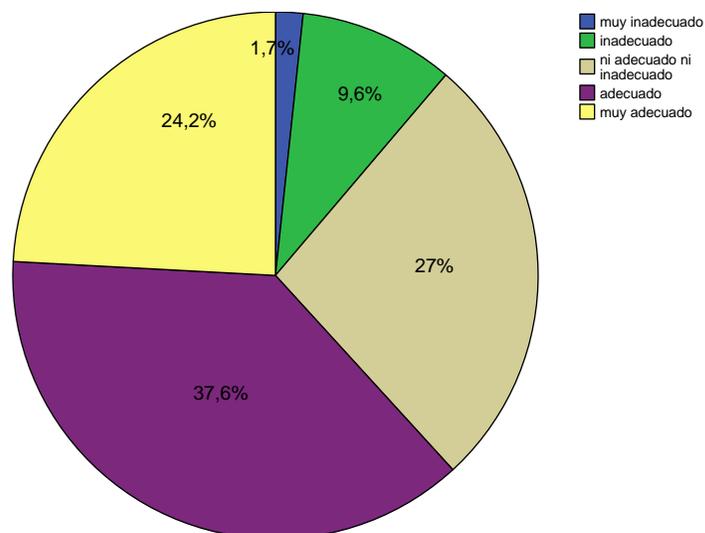
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	3	1,7	1,7	1,7
	Inadecuado	17	9,6	9,6	11,2
	ni adecuado ni inadecuado	48	27,0	27,0	38,2
	Adecuado	67	37,6	37,6	75,8
	muy adecuado	43	24,2	24,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.45**

¿El maestro es ético con el alumno?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.44 ¿El maestro es respetuoso con el alumno?**

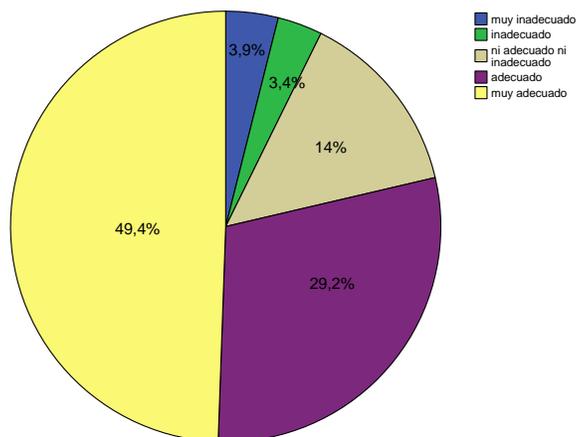
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos muy inadecuado	7	3,9	3,9	3,9
Inadecuado	6	3,4	3,4	7,3
ni adecuado ni inadecuado	25	14,0	14,0	21,3
Adecuado	52	29,2	29,2	50,6
muy adecuado	88	49,4	49,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.46**

¿El maestro es respetuoso con el alumno?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.45 ¿El maestro es facilitador con el alumno?**

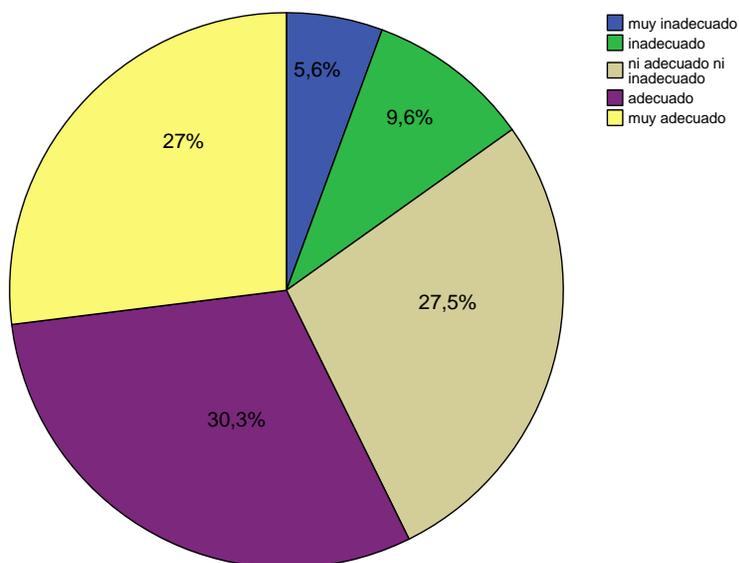
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	10	5,6	5,6	5,6
	inadecuado	17	9,6	9,6	15,2
	ni adecuado ni inadecuado	49	27,5	27,5	42,7
	adecuado	54	30,3	30,3	73,0
	muy adecuado	48	27,0	27,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.47**

**¿El maestro es facilitador con el alumno?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.46 ¿El horario de atención de los servicios de salud es?**

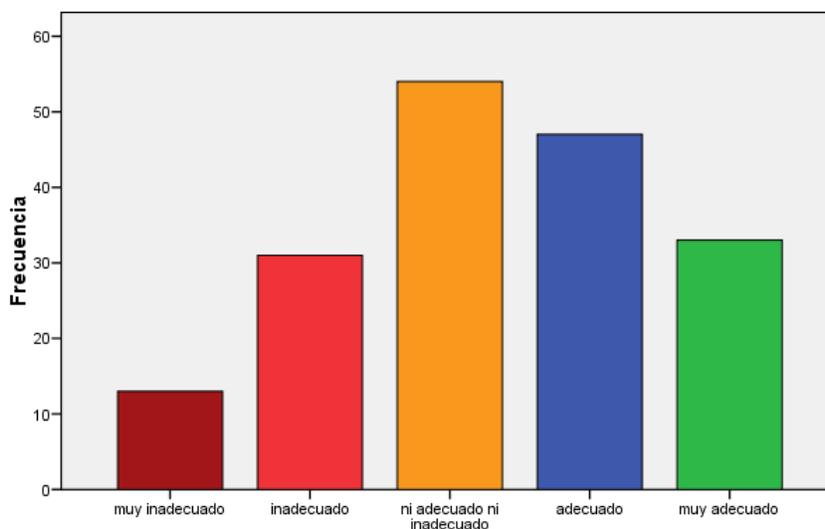
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	13	7,3	7,3	7,3
	inadecuado	31	17,4	17,4	24,7
	ni adecuado ni inadecuado	54	30,3	30,3	55,1
	adecuado	47	26,4	26,4	81,5
	muy adecuado	33	18,5	18,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.48**

¿El horario de atención de los servicios de salud es?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.47 ¿El trato de los profesionales de los servicios de salud es?**

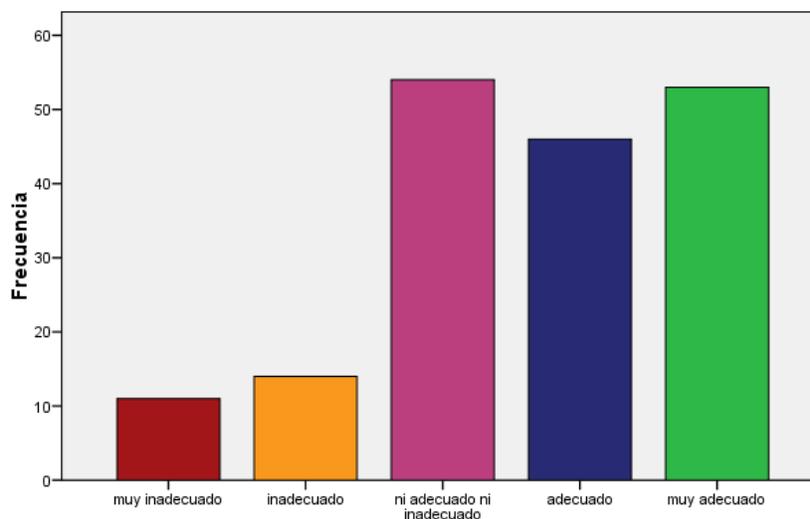
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	11	6,2	6,2	6,2
	inadecuado	14	7,9	7,9	14,0
	ni adecuado ni inadecuado	54	30,3	30,3	44,4
	adecuado	46	25,8	25,8	70,2
	muy adecuado	53	29,8	29,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.49**

¿El trato de los profesionales de los servicios de salud es?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.48 ¿La provisión de medicinas de los servicios de salud es?**

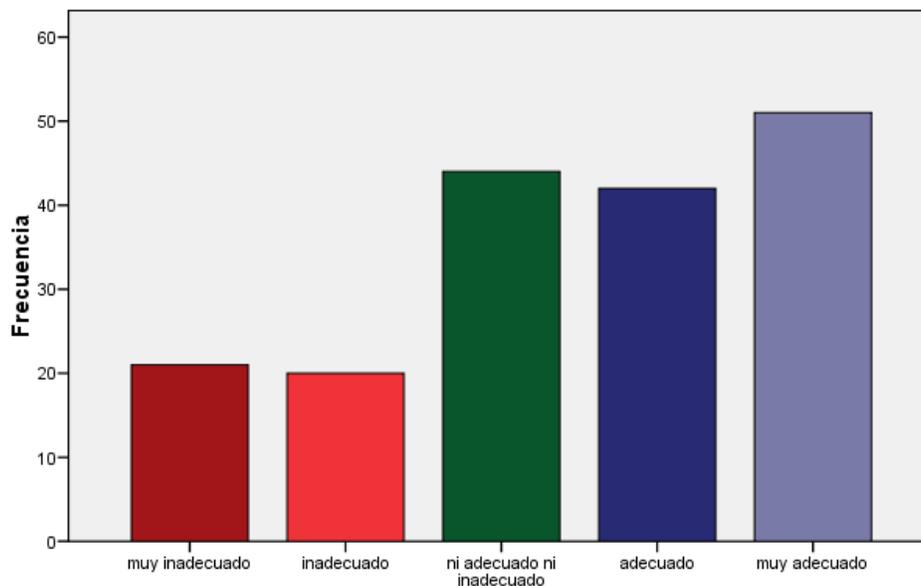
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	21	11,8	11,8	11,8
	inadecuado	20	11,2	11,2	23,0
	ni adecuado ni inadecuado	44	24,7	24,7	47,8
	adecuado	42	23,6	23,6	71,3
	muy adecuado	51	28,7	28,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.50**

¿La provisión de medicinas de los servicios de salud es?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.49 ¿El mantenimiento del mobiliario para la actividad académica es?**

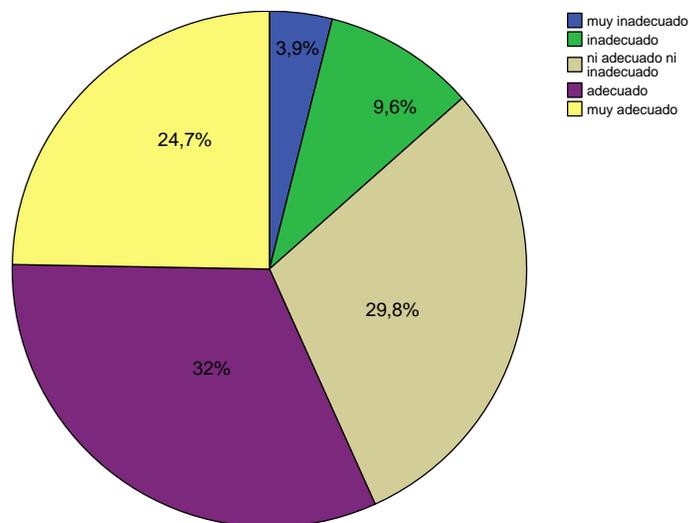
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	7	3,9	3,9	3,9
	inadecuado	17	9,6	9,6	13,5
	ni adecuado ni inadecuado	53	29,8	29,8	43,3
	adecuado	57	32,0	32,0	75,3
	muy adecuado	44	24,7	24,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.51**

**¿El mantenimiento del mobiliario para la actividad académica es?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.50 ¿La comodidad del mobiliario para la actividad académica es?**

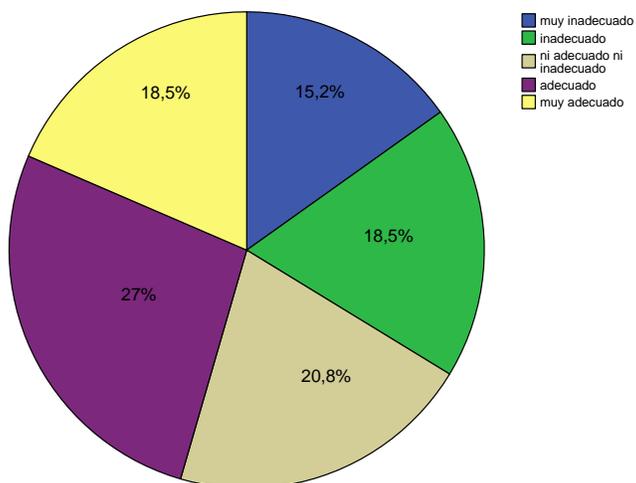
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	27	15,2	15,2	15,2
	inadecuado	33	18,5	18,5	33,7
	ni adecuado ni inadecuado	37	20,8	20,8	54,5
	adecuado	48	27,0	27,0	81,5
	muy adecuado	33	18,5	18,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.52**

¿La comodidad del mobiliario para la actividad académica es?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

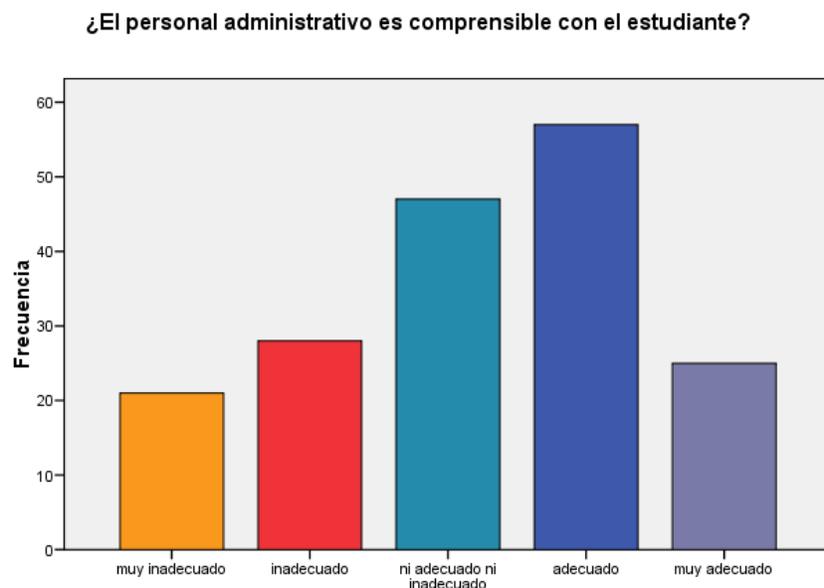
**Cuadro C.51 ¿El personal administrativo es comprensible con el estudiante?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	21	11,8	11,8	11,8
	inadecuado	28	15,7	15,7	27,5
	ni adecuado ni inadecuado	47	26,4	26,4	53,9
	adecuado	57	32,0	32,0	86,0
	muy adecuado	25	14,0	14,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.53**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.52 ¿El personal administrativo es accesible con el estudiante?**

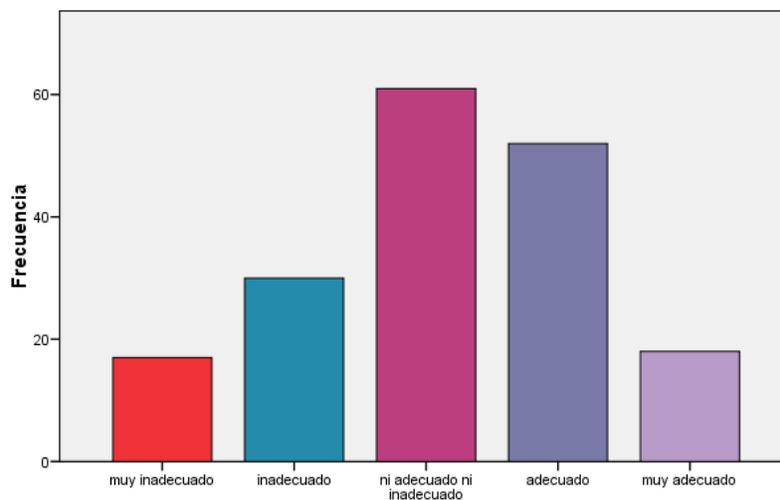
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	17	9,6	9,6	9,6
	Inadecuado	30	16,9	16,9	26,4
	ni adecuado ni inadecuado	61	34,3	34,3	60,7
	Adecuado	52	29,2	29,2	89,9
	muy adecuado	18	10,1	10,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.54**

**¿El personal administrativo es accesible con el estudiante?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.53 ¿El personal administrativo es tolerante con el estudiante?**

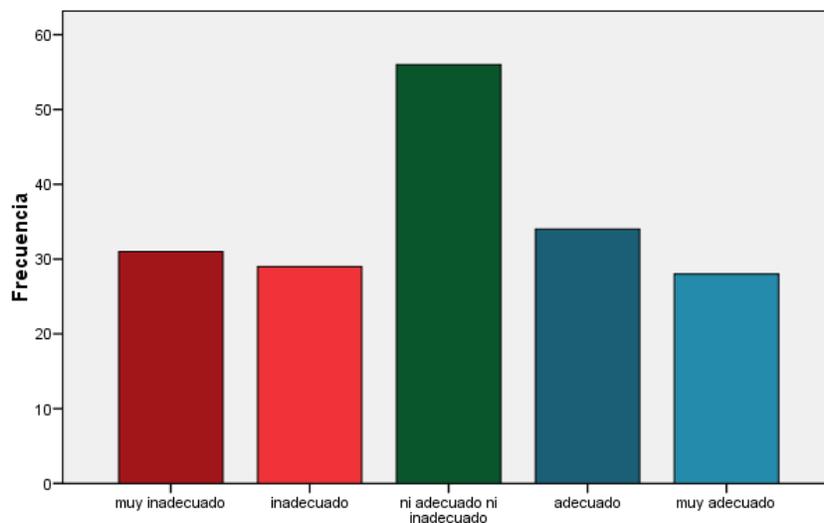
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	31	17,4	17,4	17,4
	inadecuado	29	16,3	16,3	33,7
	ni adecuado ni inadecuado	56	31,5	31,5	65,2
	adecuado	34	19,1	19,1	84,3
	muy adecuado	28	15,7	15,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.55**

¿El personal administrativo es tolerante con el estudiante?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C.54 ¿El personal administrativo es ético con el estudiante?**

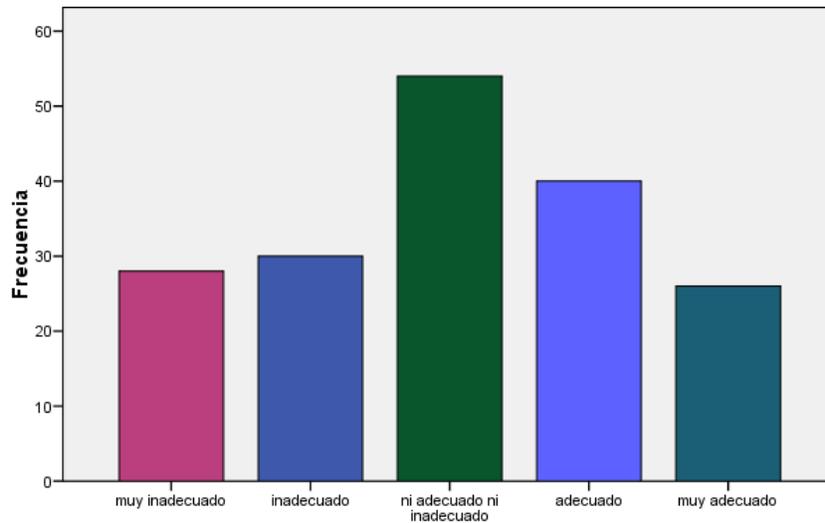
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy inadecuado	28	15,7	15,7	15,7
	inadecuado	30	16,9	16,9	32,6
	ni adecuado ni inadecuado	54	30,3	30,3	62,9
	adecuado	40	22,5	22,5	85,4
	muy adecuado	26	14,6	14,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.56**

**¿El personal administrativo es ético con el estudiante?**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Cuadro C. 55 ¿El personal administrativo es respetuoso con el estudiante?**

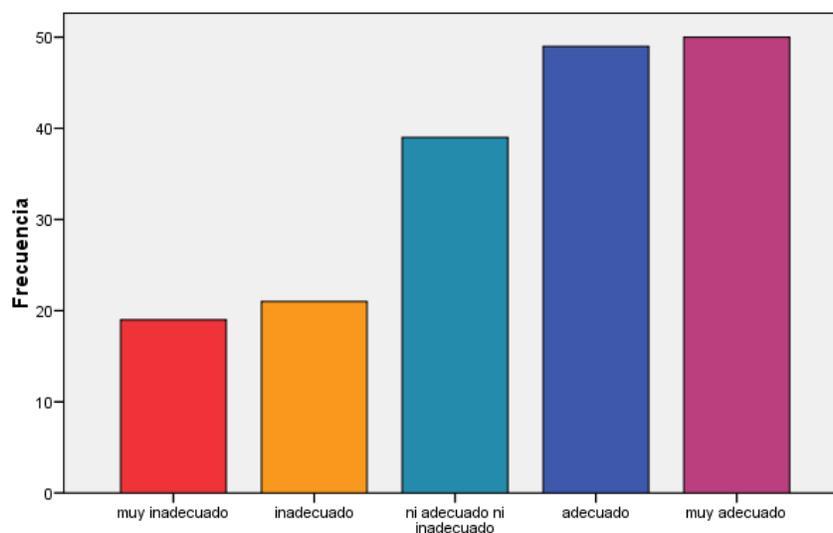
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	19	10,7	10,7	10,7
	inadecuado	21	11,8	11,8	22,5
	ni adecuado ni inadecuado	39	21,9	21,9	44,4
	adecuado	49	27,5	27,5	71,9
	muy adecuado	50	28,1	28,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.57**

¿El personal administrativo es respetuoso con el estudiante?



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

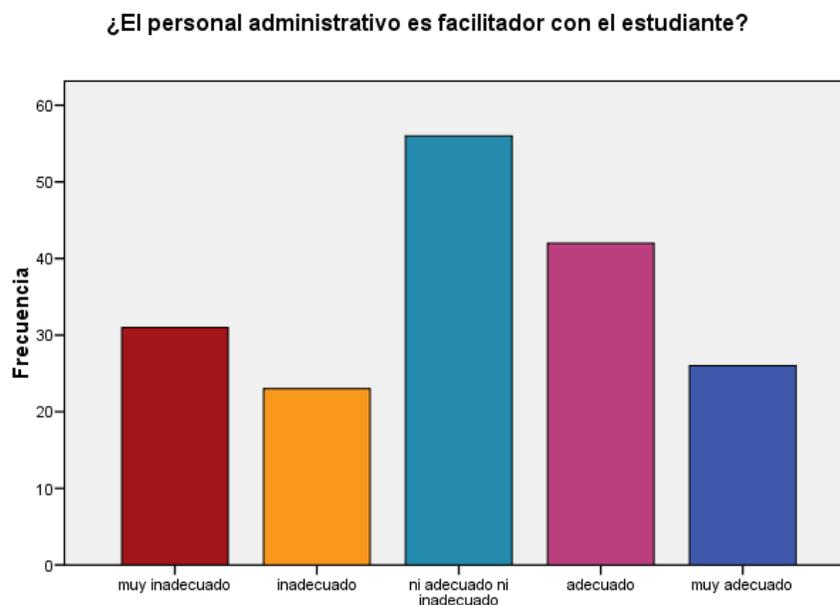
**Cuadro C.56 ¿El personal administrativo es facilitador con el estudiante?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	muy inadecuado	31	17,4	17,4	17,4
	inadecuado	23	12,9	12,9	30,3
	ni adecuado ni inadecuado	56	31,5	31,5	61,8
	adecuado	42	23,6	23,6	85,4
	muy adecuado	26	14,6	14,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.58**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

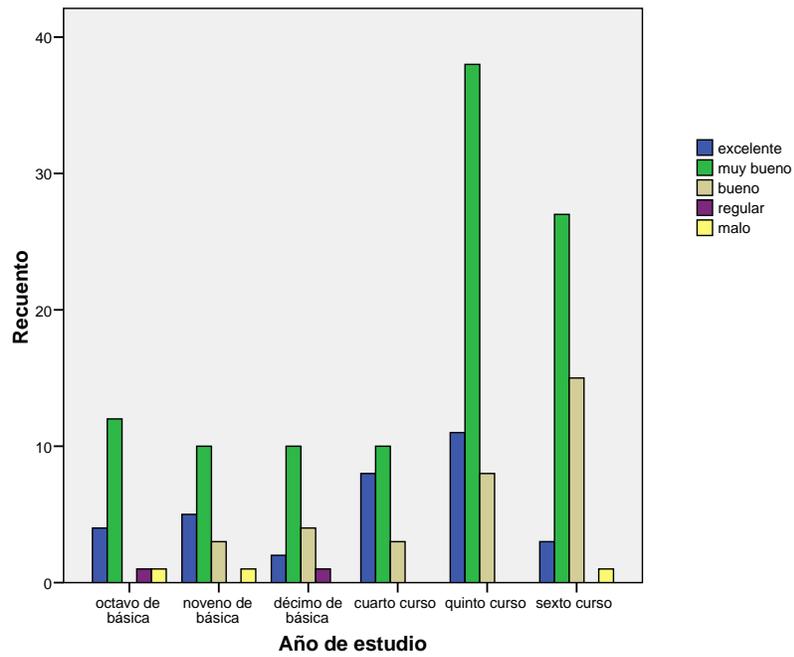
**Tabla C.1 Contingencia Año de estudio \* ¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?**

		¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?					Total
		excelente	muy bueno	bueno	regular	malo	
Año de estudio	octavo de básica	4	12	0	1	1	18
	noveno de básica	5	10	3	0	1	19
	décimo de básica	2	10	4	1	0	17
	cuarto curso	8	10	3	0	0	21
	quinto curso	11	38	8	0	0	57
	sexto curso	3	27	15	0	1	46
Total		33	107	33	2	3	178

**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

**Gráfico C.59 Contingencia**



**Fuente: Investigación de Mercados**

**Elaborado por: Ana Patricia Parra López**

## **ANEXO D**

### **EXPLICATIVO DE PROYECTOS**

## PROYECTO: RED DE COMUNICACIÓN DEL LABORATORIO DE COMPUTACIÓN

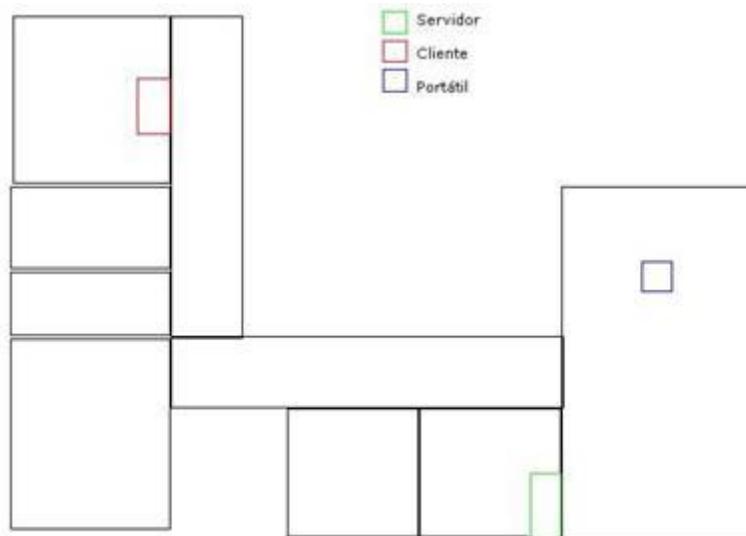


Imagen 1: Ejemplo de planificación para una Red Wireless.

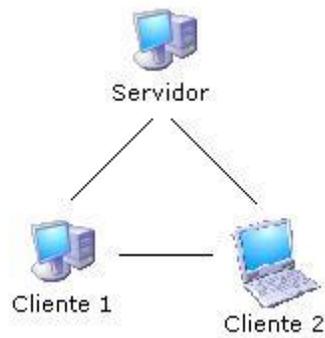


Imagen 2: Ejemplo de planificación para una Red Wireless.

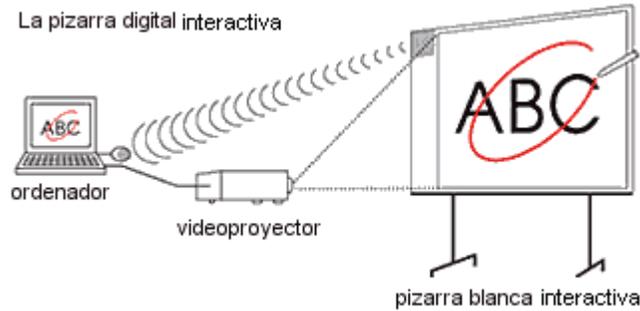
**PROYECTO: EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL LABORATORIO DE  
FÍSICA**

**PROYECTO: EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL LABORATORIO DE  
QUÍMICA**

<b>EQUIPOS</b>	<b>META</b>	<b>TIEMPO</b>
Vasos de precipitación	10 unidades	Agosto 2010
Péndulos	4 unidades	Agosto 2010
Electroscopios	4 unidades	Hasta el 2011
Dinamómetros 30 Newton	4 unidades	Hasta el 2011
Esferómetros	4 unidades	Hasta el 2011
Pipetas	10 unidades	Agosto 2010
Brújulas	4 unidades	Hasta el 2011
Termómetros	10 unidades	Agosto 2010
Juegos de 5 placas de vidrio	10 unidades	Agosto 2010
Voltímetros	5 unidades	Hasta el 2011
Amperímetros	2 unidades	Hasta el 2011
Cronómetros	4 unidades	Hasta el 2011
Calorímetros	4 unidades	Hasta el 2011
Imanes	10 unidades	Agosto 2010
Tacómetros	4 unidades	Agosto 2010
Dilatoscopios	2 unidades	Hasta el 2011

## PROYECTO: PIZARRAS DIGITALES INTERACTIVAS

### PROYECTO: AUDIOVISUALES



#### PIZARRA DIGITAL



**COSTO VENTA:** 450

**GARANTIA:** 1 año

#### PROYECTOR EPSON POWERLITE



**MODELO:** Epson Powe Lite 78c

**COSTO VENTA:** 1000

**GARANTÍA:** 1 año

#### PROYECTOR EPSON POWERLITE 78C

**Brillo / Lumens:** 2200 Lúmenes

**Resolución nativa:** XGA 1024x768 Pixeles

**Control remoto:** Selección de fuente, encendido, aspecto, modo de color, volumen, e-zoom, A/V mute, congelar, menú, página arriba y abajo, ayuda, auto, funciones de mouse,

ID

**Contraste:** 2000:1

**Nivel de ruido:** 35 dB (alta luminosidad) 28 dB (baja luminosidad)

**Corrección de trapecio:** Automática vertical, 0-11 grados Manual vertical,  $\pm 30$  grados

**Sistema de proyección:** Tecnología 3LCD Epson de 3-chips

**Método de proyección:** Delantera, posterior, soporte para techo

**Lentes:**

F-number: 1,6 - 1,74

Distancia focal: 18,4 - 22,12 mm

Zoom Ratio: Zoom óptico 1,0 - 1,2

**Lámpara:**

E-TORL de 170W UHE

Vida: 3.000 horas (modo alta luminosidad), 4.000 horas (modo baja luminosidad)

**TV Compatible:**

NTSC: 560 líneas

PAL: 560 líneas

Señal de entrada

NTSC/NTSC4.43/PAL/M-PAL/N-PAL/PAL60/ SECAM

480i, 480p, HDTV: 720p, 1080i, 1080p

**Reproducción de colores:** 16,7 millones de colores

**Tarjeta de sonido:** 1 Watt

**Distancia de proyección:** 0,84 mts a 10,41 mts

**Características Físicas:** Ancho:24.5 cm Profundidad:32.7cm Alto:9.2 cm Peso 2.8Kg

**Requerimientos eléctricos:** AC 100 a 120 V/220 a 240V  $\pm 10\%$ , 50/60Hz

**Condiciones ambientales:** Temperatura de Operación: 5° C a 35° C (41° F a 95° F )

**Garantía:** 2 años y 3 meses en la lámpara

## PROYECTO: MEJORAMIENTO DE HARDWARE PARA LA FORMACIÓN ACADÉMICA



Windows® 7 Home Premium original 64 bit

AMD Turion™ 64 Dual Core M500

2.2 GHz

4 GB

500 GB

Unidad DVD±RW SuperMulti con tecnología LightScribe y soporte para doble capa

Batería de ion de litio de 6 celdas

378,5 x 258 x 34 (altura mínima)/41 (altura máxima) mm

WLAN 802,11a/b/g/n

Precio \$ 1500



HP (Hewlett-Packard) Pavilion MS214 Computadora de Escritorio Multifuncional

(1.5GHz Athlon 64 X2 3250e, 2GB DDR2, 320GB HDD, DVD±RW DL, Windows 7

Home Premium, 18.5" LCD - MPN: NY535AA) Precio \$ 700

## PROYECTO: MEJORAMIENTO DE SOFTWARE ACADÉMICO

<b>MATLAB (Cajas de herramientas)</b>	<b>Simulink</b>
Matemáticas y Optimización	Modelado de punto fijo
Estadística y Análisis de datos	Modelado basado en eventos
Diseño de sistemas de control y análisis	Modelado físico
Procesado de señal y comunicaciones	Gráficos de simulación
Procesado de imagen	Diseño de sistemas de control y análisis
Pruebas y medidas	Procesado de señal y comunicaciones
Biología computacional	Generación de código
Modelado y análisis financiero	Prototipos de control rápido y SW/HW HIL
Desarrollo de aplicaciones	Tarjetas integradas

QUIMILAB	SOFTWARE INTERACTIVO DE FÍSICA
Principios Básicos 1	<u>Unidades y Medidas</u>
Principios Básicos 2	<u>Cinemática</u>
Estequiometría 1	<u>Dinámica</u>
Estequiometría 2	<u>Dinámica celeste</u>
Soluciones 1	<u>Sólido rígido</u>
Soluciones 2	<u>Oscilaciones</u>
Análisis Cualitativo	<u>Movimiento ondulatorio</u>
Leyes de los Gases 1	<u>Fluidos</u>
Leyes de los Gases 2	<u>Fenómenos de transporte</u>
Termoquímica 1	<u>Física estadística</u>
Termoquímica 2	<u>y Termodinámica</u>
Reacciones de Oxidación-Reducción 1	<u>Electromagnetismo</u>
Reacciones de Oxidación-Reducción 2	<u>Mecánica Cuántica</u>
Ácidos y Bases 1	
Ácidos y Bases 2	

### PROYECTO: VIDEO INSTITUCIONAL

- a) **Mercado objetivo:** Estudiantes y nuevos clientes.
- b) **Objetivos:**
- Captar al nuevo cliente y retener a los clientes fieles.
  - Crear en la mente del cliente la materialización del servicio.
- c) **Descripción:** Es un video de 7 minutos que muestra los servicios principales y complementarios de la institución.

## **PROYECTO: PROSPECTO**

a) **Mercado objetivo:** Estudiantes y nuevos clientes.

b) **Objetivo:**

- Captar nuevos clientes.
- Posicionar la imagen confiable de la institución.

c) **Descripción:** Es un folleto formato A5, el mismo que consta de 8 páginas interiores más portada y contraportada.

Portada: Nombre de la marca, logo y slogan.

Contraportada: Croquis, dirección, teléfonos y mascota del plantel.

Página 1: Misión, visión, valores, objetivos y propósitos.

Página 2: Requisitos y costos.

Página 3: Manual de convivencia

Página 4: Portafolio de servicios.

Página 5: Portafolio de servicios.

Página 6: Niveles de enseñanza y materias.

Página 7: Personal docente y administrativo.

Página 8: Uniformes.





**Unidad Educativa**  
Darío Figueroa Larco

**FORTALECIENDO TU INTELIGENCIA**



Dirección: Av. Luis Cordero No. 13-78  
junto al Hospital de Sangolquí  
Teléfonos: 2330-9781/2337-682  
darofigueroalarco@yahoo.com  
Sangolquí- Ecuador

### VISIÓN

Ser una institución pionera en la innovación educativa y tecnológica potencializando las capacidades de los talentos humanos, para desarrollar habilidades y destrezas, fomentando competencias, valores y contribuyendo hacia una orientación profesional ética y moral, que permita el crecimiento de sus diferentes actores en un ambiente de paz y con estilo de liderazgo profesional y estudiantil.

### MISIÓN

Fortalecer, consolidar e institucionalizar un modelo alternativo de educación, para satisfacer las necesidades de educadores y educandos, proyectándose al mejoramiento de la calidad de vida.

### PROPÓSITOS

- Desarrollar estrategias de confianza mutua entre los actores educativos, valorando los niveles de cooperación en la organización educativa.
- Contribuir a la capacitación y perfeccionamiento de los actores educativos mediante el desarrollo de cursos orientados a la actualización permanente.
- Consolidar un equipo humano donde los actores educativos interactúen libremente con normas compartidas y una identidad común.
- Orientar una pedagogía dinámica que permita desarrollar líderes constructivistas capaces de resolver problemas

### VALORES

**COMPROMISO:** Basado en el manual de convivencia institucional, el mismo que se fundamenta en el aprovechamiento las oportunidades, la eliminación de las debilidades, potencializando las fortalezas, preparándose para enfrentar las amenazas, institucionalizando los procesos, capacitando y buscando la participación de todos los actores del servicio para el logro de una ventaja competitiva y un servicio óptimo al cliente.

**RESPONSABILIDAD:** Es el cumplimiento del trabajo eficiente y eficaz del personal docente como administrativo, creando un referente ejemplo para los estudiantes.

**PUNTUALIDAD:** Característico del personal de la institución y fomentado en los estudiantes, logrando los objetivos, metas y proyectos propuestos por la empresa.

**TRABAJO EN EQUIPO:** El servicio óptimo al cliente es el fruto del consenso, la buena comunicación y las buenas relaciones humanas entre personal administrativo y docente, quienes junto con los estudiantes consiguen las metas institucionales.

**SERVICIO:** Es el direccionamiento de todas las acciones de todo el personal a la satisfacción de la necesidad de los estudiantes y padres de familia, logrando una actitud de servicio.

**RESPECTO:** Generación de un ambiente de trabajo adecuado, fundamentado en el respeto tanto a los compañeros de trabajo como a los estudiantes y padres de familia.

**LEALTAD:** Compromiso para el mejoramiento del servicio al cliente y la facilidad de proporcionar los recursos necesarios al personal para realizarlo, por parte de los accionistas de la institución.

**ÉTICA:** Sustento de toda la organización, su personal y sus clientes.

**COMPENSIÓN:** Los directivos y personal de la institución siempre estarán prestos a dialogar con los estudiantes y padres de familia, en beneficio de una educación formativa en toda situación.

**TOLERANCIA:** La interacción del personal entre sus compañeros, estudiantes y padres de familia, partiendo de la paciencia, en todo momento y en toda situación.





## PROYECTO: TRÍPTICO

a) **Mercado objetivo:** Población del Cantón Rumiñahui.

b) **Objetivos:**

- Dar a conocer al mercado potencial acerca de los servicios principales y complementarios que presta la institución.
- Captar nuevos clientes.

c) **Descripción:** Es un mini folleto vertical de formato A4, el cual contiene 3 caras, de tal forma que nos permite un total de seis paneles para información.

Hojas Exteriores:

Primer panel: Nombre de la marca, logo y slogan.

Segundo panel: Croquis de la ubicación y mascota de la institución.

Tercer panel: Requisitos y costos.

Hojas Interiores:

Primer panel: Misión, visión, valores y propósitos.

Segundo y tercer panel: Portafolio de servicio ilustrado con fotografías

### Cronograma de Distribución de Trípticos

FECHA	HORARIO	LUGAR DE DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD
22/05/2010	10:00 a 14:00	San Rafael- El Triángulo	300 trípticos
22/05/2010	10:00 a 14:00	Sangolquí- Sector River Mall	300 trípticos
22/05/2010	10:00 a 14:00	Sangolquí- Sector El Choclo	400 trípticos

**DÍAS DE MATRÍCULA**

- Inscripciones y matrículas abiertas a partir del 01 de Mayo de 2010

**HORARIO DE ATENCIÓN**

- De lunes a viernes de 8:00 a 15:00

**INICIO DE CLASES**

- Septiembre 2010

**JORNADA**

- Matutina 7:15 a 13:00

**REQUISITOS**

- Partida de nacimiento
- 3 fotos tamaño carnet
- Certificado de vacunas (Pre-Básica)
- Certificado médico otorgado por el profesional del plantel
- Certificado de primaria
- Certificado de promoción o de estar estudiando
- Libretas de calificaciones de 5to y 7mo año de básica original y copia certificada
- Presentarse con el representante
- Curso de nivelación y ambientación para estudiantes nuevos
- Partida de nacimiento

**Matrícula por año lectivo:**

- \$80

**Pensión mensual:**

- \$75

**UBICACIÓN**

Unidad Educativa Dario Figueroa L.  
Parque Santa Clara  
El Choclo

**Unidad Educativa Dario Figueroa Larco**

**FORTALECIENDO TU INTELIGENCIA**

Dirección: Av. Luis Cordero No. 13-78  
junto al Hospital de Sangolquí  
Teléfonos: 2330-976/ 2337-682  
dariofigueroalarco@yahoo.com  
Sangolquí- Ecuador



Laboratorio de Física y Química



Laboratorio de Física



Laboratorio de Computación



Cancha de usos múltiples



Cancha de Fútbol



Alquiler de bicicletas



Sala de actividades



Taller de Arte



Cancha de Fútbol



Biblioteca

Laboratorios	Talleres
Laboratorio de Química	Taller de Música
Laboratorio de Física	Taller de Artes
Laboratorio de Computación	Sala de Audiovisuales
Laboratorio de Inglés	

Áreas deportivas y recreativas	
Cancha de Usos Múltiple	Gimnasio
Cancha de Indoor Fútbol	Juegos Recreativos

Unidades de salud	
Departamento Médico	Centro de Salud Mental Comunitario

Clubes estudiantiles	
Danza, Dibujo, Pintura, Música, Teatro, Ecológico, Oratoria, Ayuda Social, Periodismo, Ajedrez, Bacterias, Indoor Fútbol, Básquet, Natación, Volley Ball y Gimnasia.	

Charlas y cursos	
Curso de Nivelación	Talleres para Padres
Curso de Ambientación Estudiantil	Catecismo

Varios	
Casilleros Escolares	Biblioteca
Vigilancia Permanente	Almacén de Uniformes y Libros
Internet	Bar
Teléfono Público e Internet	Centro de Copiado



**LA UNIDAD EDUCATIVA "DARÍO FIGUEROA LARCO" OFRECE A SUS ESTUDIANTES:**

Servicio	Niveles	Especialidades
Educativo	a) Educación Pre-Básica	Físico Matemático
	b) Educación Básica	Químico Biólogo
	c) Educación Media	Ciencias Sociales
	d) Educación Bachillerato	

- Educación activa e integral, basada en psicología del aprendizaje, modelo de diálogo participativo, enfoque constructivista del aprendizaje y la didáctica.
- Incorporación de significados valiosos que permitan a los estudiantes adaptarse a la realidad y transformarla.
- Desarrollo de las inteligencias múltiples y educación por competencias.
- Inter-aprendizaje activo de inglés, francés y quechua.
- Personal docente con más de 10 años de experiencia y especializado con título de tercer y cuarto nivel.
- Sistema de evaluación diagnóstica, formativa y constante.
- Sistema de evaluación cualitativo en Pre-Básica y Tercero de Básica.
- Proyectos de grado aplicables a la sociedad para la obtención del título de bachillerato.

## PROYECTO: POSTALES

a) **Mercado Objetivo:** Población de la provincia de Pichincha.

b) **Objetivos:**

- Posicionar la marca Unidad Educativa “Darío Figueroa Larco” como una institución que brinda una educación integral a través del desarrollo de las inteligencias múltiples y los valores, creando en la mente de los nuevos clientes la importancia de la educación el que a pesar de ser una empresa privada, busca el bienestar de la sociedad.
- Captar nuevos clientes.

c) **Descripción:** Es una nueva idea publicitaria que reemplaza la hoja volante, mantiene su formato de A5, es más llamativa para los nuevos clientes y se manejarán frases de marketing social referentes a la educación en la parte frontal.

Parte frontal: Nombre de la marca, logo, slogan, frase de marketing social y dibujo o fotografía sugerida por el estudiante.

Parte de atrás: Portafolio de servicios y requisitos, mascota de la institución, dirección y teléfonos.

### Cronograma de Distribución de Postales

FECHA	HORARIO	LUGAR DE DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD
8/05/2010	10:00 a 14:00	San Rafael- El Triángulo	1000 postales
8/05/2010	10:00 a 14:00	Sangolquí- Sector River Mall	1000 postales
8/05/2010	10:00 a 14:00	Tumbaco- Sector El Nacional	1000 postales
9/05/2010	10:00 a 14:00	Amaguaña- Parque Central	1000 postales
9/05/2010	10:00 a 14:00	Machachi- Parque Central	1000 postales





# Unidad Eduactiva

Dario Figueroa Larco

**FORTALECIENDO  
TU  
INTELIGENCIA**

**PASOS  
DE  
VIDA**



# Unidad Eduactiva

Dario Figueroa Larco

**FORTALECIENDO  
TU  
INTELIGENCIA**

**LA  
EDUCACIÓN  
ES  
DIVERTIDA**



## PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La Unidad Educativa "Darío Figuerola Larco" ofrece a sus estudiantes:

SERVICIO	NIVELES	ESPECIALIDADES
EDUCATIVO	a) Educación Pre-Básica	Físico Matemático
	b) Educación Básica	Químico Biólogo
	c) Educación Media	Ciencias Sociales
	d) Educación Bachillerato	
LABORATORIOS		TALLERES
Laboratorio de Química	Taller de Música	
Laboratorio de Física	Taller de Artes	
Laboratorio de Computación	Sala de Audiovisuales	
Laboratorio de Inglés		
ÁREAS DEPORTIVAS Y RECREATIVAS		
Cancha de Uso Múltiple	Gimnasio	
Cancha de Indoor Fútbol	Juegos Recreativos	
Piscina		
UNIDADES DE SALUD		
Departamento Médico	Centro de Salud Mental Comunitario	
CLUBES ESTUDIANTILES		
Danza, Dibujo, Pintura, Música, Teatro, Ecológico, Oratoria, Ayuda Social, Periodismo, Ajedrez, Bastoneras, Indoor Fútbol, Básquet, Natación, Volley Ball y Gimnasia.		
CHARLAS Y CURSOS		
Curso de Nivelación	Talleres para Padres	
Curso de Ambientación Estudiantil	Catecismo	
VARIOS		
Casilleros Escolares	Biblioteca	
Vigilancia Permanente	Almacén de Uniformes y Libros	
Internet	Bar	
Teléfono Público e Internet	Centro de Copiado	

Inscríbete ya




---



---



---



---



---



---



---

Dirección: Av. Luis Cordero No.13-78  
 junto al Hospital de Sangolquí  
 Teléfonos: 2330976/ 2337682  
 E-mail: [dariofigueroalarco@yahoo.com](mailto:dariofigueroalarco@yahoo.com)

# **BIBLIOGRAFÍA**

## **LIBROS**

### **A. DIRECCIONAMIENTO Y ESTRATEGIAS DEL SERVICIO**

- SILICEO Alfonso/ CASARES David/ GONZÁLEZ José Luis, Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional- Hacia una Organización Competitiva, McGraw-Hill, Primera Edición, 1999.
- DAFT Richard L., Teoría y Diseño Organizacional, ITP, Sexta Edición, 2000.
- PORTER Michael E., Estrategia Competitiva, Compañía Editorial Continental, Trigésima Cuarta Edición, 2005.
- MONTÚFAR Rafael, Desarrollo Organizacional, McGraw-Hill, Segunda Edición, 2004.
- CHIAVENATO Idalberto, Administración de Recursos Humanos, McGraw-Hill, Quinta Edición, 2000.
- MINTZBERG Henry/ QUINN James/ VOYER John, El Proceso Estratégico- Conceptos, Contextos y Casos, Prentice Hall, 1997
- HUETE/ D'ANDREA/ REINOSO/ LOVELOCK, Administración de Servicios- Estrategias de Marketing, Operaciones y Recursos Humanos, Pearson Prentice Hall.

### **B. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:**

- MANTILLA V. Farid A., Técnicas de Muestreo- Un Enfoque a la Investigación de Mercados, Primera Edición, 2006.
- ZIKMUND William G., Investigación de Mercados, Prentice Hall, Sexta Edición, 1998.

- KINNEAR/ TAYLOR, Investigación de Mercados, McGraw-Hill, Quinta Edición, 2003.

### **C. MARKETING:**

- LAMB/ HAIR/ McDANIEL, Marketing, Thomson, Sexta Edición, 2002.

- BENAVIDES E. Karla, Teoría del Mercadeo- Orientación al MKT de Servicios, Tercera Edición Académica, 2003.

- KOTLER Philip/ KELLER Kevin Lane, Dirección de Marketing, Prentice Hall, Duodécima Edición, 2006.

- ZEITHAML Valerie A. /BITNER Mary Jo, Marketing de Servicios- Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa, McGraw-Hill, Segunda Edición, 2002.

- FAUS Manuel Alfaro, Temas Clave en Marketing Relacional, McGraw-Hill, 2000.

- LELAND Karen/ BAILEY Keith, Servicio al Cliente para Dummies, Grupo Editorial Norma, 2001.

- GUINN Thomas, ALLEN Chris, SEMENIK Richard, Publicidad y Comunicación Integral de Marca, Cengage Learning Editores, México, 2007.

### **CD**

- Plan General de Desarrollo de Pichincha, Gobierno de la Provincia de Pichincha.

### **REVISTA**

- Revista EDUCAVISION, “Unidad Educativa Darío Figuroa Larco”

### **PÁGINAS WEB**

- [www.ruminahui.gov.ec](http://www.ruminahui.gov.ec)

- [www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec)

- [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)

- [www.educacion.gov.ec](http://www.educacion.gov.ec)

## **ARCHIVO**

- Información interna “Unidad Educativa Darío Figuroa Larco”
- Información Dirección Provincial de Educación