



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA GESTION EMPRESARIAL

Tesis de grado previo a la obtención del Título de Ingeniera en Gestión Empresarial.

TEMA

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR EN LA CIUDAD DE QUEVEDO, PERIODO 2012-2013”.

AUTORA:

CINDY JULISSA PEREZ CAMPOS

DIRECTOR DE TESIS

Lcdo. RAFAEL PINTO COTTO, MSC.

Quevedo- Ecuador

2014

DECLARACION DE AUTORIA Y DECISIÓN DE DERECHOS

Yo, Cindy Julissa Pérez Campos, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

CINDY JULISSA PEREZ CAMPOS

CI. 1205112988

CERTIFICACIÓN

El suscrito, **Lcdo. Rafael Pinto Cotto**, MSc Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada **Cindy Julissa Pérez Campos**, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Ing. En Gestión Empresarial con el tema “**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR EN LA CIUDAD DE QUEVEDO, PERIODO 2012-2013**”., bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias para el efecto.

.....
Lcdo. Rafael Pinto Cotto, MSc.
DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTION EMPRESARIAL

TEMA:

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA
PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR EN LA
CIUDAD DE QUEVEDO, PERIODO 2012-2013”**

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título
de Ingeniero En Gestión Empresarial

Aprobado:

.....

Lcdo. Manuel Montalvo Ramos, MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Ing. Gina Rendón Guerra, MGe

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....

Ing. Enrique Vásquez Aguirre, MSc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR.

AÑO 2014

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, institución que me brindó la oportunidad para realizar mi estudio profesional y de la cual siempre estaré agradecida.

Al Lcdo. Rafael Pinto Cotto, MSc por su apoyo y guía para la terminación de esta tesis.

En general a todas las personas, instituciones, organismos, archivos, bibliotecas que de alguna manera contribuyeron a facilitarme acceso a la información requerida para la terminación de este trabajo.

Finalmente a mis padres, amigos, hermanos y todas aquellas personas de quienes siempre recibí apoyo, tiempo y dedicación para el logro de mi objetivo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios que es quien me dio fortaleza para seguir y concluir mi carrera profesional por guiar mis pasos en todo momento, a mis padres quienes con su apoyo incondicional me permitieron llegar donde estoy y de manera muy especial a cada Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales que impartieron sus conocimientos en el transcurso de estos años.

INDICE

PORTADA	i
DECLARACION	ii
CERTIFICACIÓN	iii
TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRAC.....	xv
ESQUEMA DE CODIFICACIONES	xvii
CAPITULO I MARCO CONTEXTUAL.....	1
1.1 Introducción.....	2
1.2 Objetivos	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos.....	7
1.3 Hipótesis.....	8
1.3.1 Variable Independiente.....	8
1.3.2 Variable Dependiente.....	8
CAPITULO II MARCO TEORICO.....	9
2.1 Fundamentación Teórica.....	10
2.1.1. La Administración y la Educación	10
2.1.1.1. Enfoques Sobre la Administración Aplicada a la Educación	13
2.1.2. la gerencia como factor medular en la administración en los centros educativo	16

2.1.2.2. Educación y Gerencia.....	18
2.1.2.3 Gerencia en la Educación.....	21
2.1.3. Potenciar Recursos.....	22
2.1.4. Determinar Niveles de Rendimiento Institucional.....	22
2.1.5. Descentralizar el centro Educativo organizacionalmente.....	23
2.1.6. Diversificación Curricular.....	23
2.1.7. Descentralización Educativa y Docencia.....	25
2.1.8. Principios de la calidad educativa.....	26
2.2. Fundamentación Conceptual.....	287
2.2.1. Modelo de Gestión de la Calidad Total.....	288
2.2.2. Establecer una cultura de calidad en la empresa.....	30
2.2.3. Interrelación entre los tres niveles de gestión.....	30
2.2.5. Modelo del enfoque basado en los procesos.....	31
2.2.6. Procesos de “soporte” pueden ser:.....	311
2.2.7. Que integra un sistema de gestión de la calidad.....	311
2.2.8 Requisitos que la documentación debe incluir.....	322
2.2.9 Perfil de salida de los estudiantes de la Educación General Básica.....	322
2.10 Cultura Organizacional.....	333
2.10.1 Cambio Organizacional.....	344
2.10.1.1 Internas:.....	344
2.10.1.2 Externas:.....	344
2.10.2 La Singularidad de cada proceso de cambio.....	34
2.11 Prácticas para la satisfacción del cliente.....	355
2.11.1 Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:.....	355
CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	57
3.1 Materiales y métodos.....	58
3.1.1 Localización Y Duración De La Investigación.....	58

3.2 Población y Muestra.....	59
CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSION	62
4.1 Resultados	63
4.1.1. Análisis situacional.....	63
4.2 Discusión	79
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1 Conclusiones.....	81
5.2 Recomendaciones	82
CAPITULO VI BIBLIOGRAFIA	83
6.1Literatura Citada.....	84
CAPITULO VII ANEXOS.....	85
7.1 Anexos.....	86

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	Tiempo que lleva en esta institución	64
Cuadro 2.	Como lo conoció	65
Cuadro 3.	Con que frecuencia visita las instalaciones del Centro E	66
Cuadro 4.	Indique su grado de satisfacción	67
Cuadro 5.	En comparación con otros centros este es mucho mejor	68
Cuadro 6.	Valore los atributos	69
Cuadro 7.	Importancia de estos atributos	70
Cuadro 8.	Recomendaría este centro educativo	71
Cuadro 9.	Se siente a gusto con los servicios brindados	72
Cuadro 10.	Financiamiento	73
Cuadro 11.	Depreciación	73
Cuadro 12.	Préstamo	73
Cuadro 13.	Tabla de amortización	74
Cuadro 14.	Detalle de gastos	74
Cuadro 15.	Flujo proyectado	76
Cuadro 16.	Estado de perdida y ganancias	77
Cuadro 17.	Análisis financiero de ingresos y gastos	78
Cuadro 18.	Periodo de recuperación	78

INDICE DE GRAFICOS FIGURAS

Grafico 1.	Resultado de las encuestas	64
Figura 1.	Gestión Educativo	87
Figura 2.	Ciclo de mejora continua	87
Figura 3.	Componentes del modelo	88

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Encuestas	63
-----------------	-----------	----

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se la realizó con el propósito de elaborar el Diseño de un Modelo de Gestión de la Calidad Educativa en la Ciudad de Quevedo, con el objetivo de mejorar la educación de los infantes de la ciudad de Quevedo. Para lo cual fue necesario realizar un diagnóstico de la situación actual de los centros educativos privados de la ciudad de Quevedo, con el fin de elaborar el diseño de un modelo de Gestión de la calidad, que conlleve al plan de acción propuesto. El Plan fue estructural en base al análisis de la matriz FODA.

Los resultados del estudio demostraron la necesidad del diseño de un modelo de gestión de la calidad educativa, se establecieron metas, actividades y acciones que permitan la organización de la empresa.

Buscando dar respuesta a varias interrogantes, se planteó el siguiente problema de investigación “¿De qué manera influye el diseño de una propuesta de modelo de gestión de excelencia, en el mejoramiento de los procesos administrativos y académicos de un centro educativo privado?, esto nos llevó a plantear los siguientes objetivos;

1 "Realizar un análisis de la situación actual de los centros educativos privados de la ciudad de Quevedo". 2 "Determinar cuáles son los factores de excelencia administrativa en los centros educativos de la ciudad de Quevedo". 3 "Alcanzar mediante herramientas de gestión idóneas el éxito organizacional de un Centro Educativo Particular en la ciudad de Quevedo".

Las hipótesis que sustentan esta investigación son; Hipótesis General “La propuesta de un modelo de gestión de calidad educativa, brindará el soporte necesario para el mejoramiento de los procesos administrativos y académicos de un Centro Educativo Privado en la ciudad de Quevedo” Hipótesis Especificas 1 “El análisis FODA, permitirá conocer la estructura organizacional de los centros educativos privados” 2 “El estudio de mercado efectuado a la población de Quevedo permitirá identificar los factores de excelencias

administrativas” 3 ” Mediante herramientas se alcanzara el logro organizacional”.

Variable dependiente “Modelo de gestión de excelencia”. Variable Independiente “Mejoramiento de los procesos administrativos y académicos”.

Para la elaboración del marco teórico se tomaron como referencia las principales variables de las hipótesis como por ejemplo asociación, organizaciones, estudio de mercado, cultura organizacional, etc.

En cuanto a la metodología, se aplicaron los métodos analítico, inductivo, deductivo y el tipo de investigación fue de campo y bibliográfica, se realizó una encuesta, y aplicando una formula estadística nos arrojó como resultado 246 personas a encuestar.

ABSTRAC

This research was conducted with the purpose of developing the Design of a Model of Educational Quality Management in the City of Quevedo, aiming to improve education in the city. For it was necessary to make a diagnosis of the current situation of private schools in the city of Quevedo, in order to develop the design of a model of quality management, which lead to the proposed action plan. The structural plan was based on the SWOT analysis.

The results of the study showed the need to design a model of educational quality management, set targets, activities and actions to the organization of the company.

Seeking to answer several questions, posed the following research question "How does influence the design of a proposed model of management excellence in improving academic and administrative processes of a private school?, This will led to consider the following objectives;

1 "An analysis of the current situation of private schools in the city of Quevedo".
2 "Identify factors administrative excellence in schools of the city of Quevedo". 3
"Reaching through appropriate management tools Organizational Success a Private Educational Center in the city of Quevedo". Specific Hypothesis 1 "The SWOT analysis will reveal the organizational structure of private schools" 2
"The market study carried out in the town of Quevedo will identify factors administrative excellence" 3 "Using tools organizational achievement was reached."

The assumptions underlying this research are: General Hypothesis "The proposal of a model of educational quality management, will provide the necessary support to improve academic and administrative processes of a Private Educational Center in the city of Quevedo" dependent variable "Model

management excellence. " Independent Variable "Improving academic and administrative processes."

For the preparation of the framework were taken as reference the main variables of hypotheses such as association, organizations, market research, organizational culture, etc.

In terms of methodology, analytical methods were applied, inductive, deductive and type of field research and literature was, we conducted a survey, and applying a statistical formulation resulted threw us to survey 246 people.

(DUBLINCORE) ESQUEMA DE CODIFICACIONES			
1	Título / Tittle	M	“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR EN LA CIUDAD DE QUEVEDO, PERIODO 2012-2013”.
2	Creador / Creator	M	Cindy Julissa Pérez Campos; Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3	Materia / Subject	M	Ciencias Empresariales; Ingeniería en Gestión Empresarial; “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR EN LA CIUDAD DE QUEVEDO, PERIODO 2012-2013”.
4	Descripción / Description	M	La presente investigación se realizó en el Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, con el objetivo de crear un centro Educativo particular en la ciudad de Quevedo, segmentando el mercado de manera objetiva, para proyectar su situación financiera.
5	Editor / Publisher	M	Facultad de Ciencias Empresariales. Carrera, Ingeniería en Gestión Empresarial, Pérez Cindy
6	Colaborador / Contributor	O	Ninguno
7	Fecha / Date	M	Enero 2013
8	Tipo / Type	M	Modelo de Gestión
9	Formato / Format	R	Doc. MS Word 2010
10	Identificador / Identifier	M	http://biblioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente / Source	O	Investigación Empresarial, Modelo de Gestión 2013
12	Idioma / Language	M	Español
13	Relación / Relation	O	Ninguno
14	Cobertura / Coverage	M	Localización: Ámbito empresarial
15	Derechos / Rights	O	Ninguno
16	Audiencia / Audience	O	Trabajo de Investigación (Research Project)

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION

1.1 Introducción

En la administración de los procesos educativos son importantes los procesos de planificación, gestión, seguimiento y evaluación (control), entendidos como medidores o indicadores para una gestión, constituyendo uno de los grandes aportes administrativos, que permiten tener una visión de la situación que se desea controlar.

Según un reportaje de la revista Lideres, “los directores de las instituciones educativas manifiestan las necesidades de consolidar y asegurar la supervivencia de las mismas y trabajar los temas administrativos, no basados en la moda de los conceptos, si no desarrollando opciones para apoyar y mejorar el alcance del trabajo cultural en la comunidad”.

La formación profesional de los futuros administradores educativos, debe ser de carácter integral, es decir, en lo pedagógico y en lo gerencial, teniendo en cuenta que los aspectos administrativos constituyen elementos básicos que apoyan y permiten la consecución de los objetivos de toda organización educativa, por lo tanto, es necesario que las personas que están al frente de la Dirección de un centro educativo privado, conozcan y manejen los conceptos, definiciones y procedimientos propios de la administración de organizaciones.

El objetivo de esta tesis será ofrecer la propuesta de una base conceptual necesaria para realizar una gestión gerencial educativa de excelencia en los colegios privados. Así mismo, evaluar las diferentes alternativas de innovaciones gerenciales para una mejor administración en una organización educativa.

Por otro lado, los cambios económicos, científicos, tecnológicos y la globalización de éstos y de las comunicaciones, demandan retos a la educación del presente siglo que es necesario que el profesional, que se desarrolla en el servicio educativo, conozca y aplique en su labor cotidiana.

El diseño de esta propuesta constituye el esfuerzo como futuro profesional de la carrera de Gestión Empresarial aportando al desarrollo del sector educativo privado, es decir, explicando los factores que intervienen en el logro de la

excelencia de una gestión gerencial educativa. Las áreas de análisis serán las de Marketing Competitivo, Finanzas Estratégicas y Procesos de Operaciones.

Se cree que estas áreas contribuyen a que una gerencia educativa alcance sus objetivos organizacionales, y el contar con estas herramientas, generan la realización de una gestión exitosa, basada en la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros; factores que determinan el ÉXITO en una Institución Educativa Privada, así como en la operatividad e integración de los servicios educativos con calidad y responsabilidad hacia el cliente, el inversionista y los alumnos.

Por lo mencionado, se considera que el presente trabajo es un aporte que permite visualizar la gerencia educativa donde el Director o administrador educativo estará en condiciones de conocer y aplicar los instrumentos para una gestión de excelencia en un centro educativo privado.

Planteamiento Del Problema

Diagnóstico.

El interés en la psicología del aprendizaje crece cada vez más como consecuencia de la modernización y el avance tecnológico presentes en el ámbito del conocimiento humano, y para que éste sea eficaz tiene que basarse en el fenómeno del aprendizaje, por lo tanto, las diversas teorías que existen sobre el particular deberán estar sometidas al análisis de sus estructuras y de sus resultados para lograr así nuevas teorías.

El Docente, quien se enfrenta cotidianamente al fenómeno del aprendizaje, descubre una serie de situaciones que deben retomarse para mantener el nivel de resultados del proceso enseñanza-aprendizaje. En este contexto, Directores educativos y Docentes se enfrentan entre otras a las siguientes situaciones:

- Incremento de la habilidad de aprendizaje en el alumno, debido a las influencia de tecnología de la información a la cual están permanentemente sometidos.
- Evolución tecnológica que incide en el conocimiento y, por lo tanto, en la actividad educativa.
- Aparición de nuevas teorías y técnicas de aprendizaje.

- Necesidad de cambio de los paradigmas educativos actuales.
- Surgimiento de nuevos modelos de procesamiento de la información para el aprendizaje.
- La informática como elemento de apoyo en el progreso enseñanza-aprendizaje.

Sin embargo, a todo lo anteriormente mencionado existe una tendencia positiva, el aspecto administrativo no ha evolucionado paralelamente, y así se: Se le da muy poca importancia al aspecto administrativo de las instituciones, centrándose la atención exclusivamente en las utilidades y las finanzas.

- Los Directivos responsables de la conducción de las instituciones educativas no están, en general, preparados para ejercer cargos administrativos, por lo que realizan su gestión de manera empírica. Por lo tanto, la administración que se ejerce es incipiente.
- El concepto del proceso administrativo no se aplica en la conducción de las instituciones educativas, por lo que en la mayoría de éstas la estructura administrativa, planes y programas, sistemas de control, etcétera, son prácticamente impuestos por la entidad regidora del sistema.
- La administración en el servicio educativo no se aplica con el suficiente conocimiento en la manera, debido a la falta de preparación o actualización en esta área.

Formulación del Problema.

¿De qué manera influye el diseño de una propuesta de modelo de gestión de excelencia, en el mejoramiento de los procesos administrativos y académicos de un centro educativo privado?

Sistematización del Problema

¿De qué manera se están manejando los centros educativos privados en la ciudad de Quevedo?

¿Cuáles serán los factores de excelencia administrativa en los centros educativos de la ciudad de Quevedo?

¿Cuáles serán las proyecciones económicas y financieras de un centro educativo particular?

JUSTIFICACIÓN

Para conocer la utilidad de la administración, bastaría con expresar que ninguna empresa privada podría prosperar y cumplir con sus objetivos si no utiliza una administración efectiva, El éxito para la determinación y satisfacción de muchos objetivos económicos, políticos y sociales descansan en la competencia del administrador.

La administración contribuye orden e imparte efectividad a los esfuerzos humanos, contribuye a obtener recursos, distribuyéndolos racional y adecuadamente, utilizando técnicas, metodología y gente a fin de garantizar un mejor servicio y relaciones humanas. Como lo dice George G. Terry. “Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes una consigna constante”.

Además debe ser una administración adecuada y configurada en cada momento a los objetivos que pretenda conseguir. No debe olvidarse, y esto es sumamente importante, que la administración como actividad no constituye nunca un fin en sí mismo, sino actividad mediadora o instrumental al servicio de unos objetivos. En tal sentido, puede considerarse que una administración moderna cumple con su papel cuando, consigue ser un elemento integrador, un catalizador que, consciente de sus objetivos, coordina los elementos restantes, orientando o dirigiendo la actividad al cumplimiento o consecución de estos objetivos.

En resumen, para que la administración logre los resultados con éxito es conveniente que reúna ciertas características o condiciones especiales sin las cuales no alcanzaría la efectividad deseada, ese es el aporte que se pretende lograr con esta propuesta, los instrumentos que se desean elaborar servirán para aplicarlos a cualquier centro educativo privado en la ciudad de Quevedo.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

Diseñar los Instrumentos para un Modelo de Gestión de Excelencia Aplicable a un Centro Educativo Particular en La Ciudad de Quevedo, periodo 2012-2013.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un análisis de la situación actual de los centros educativos privados de la ciudad de Quevedo mediante un FODA.
- Mediante un estudio de mercado determinar cuáles son los factores de excelencia administrativa en los centros educativos de la ciudad de Quevedo.
- Desarrollar la evaluación financiera para determinar la viabilidad del negocio.

1.3 Hipótesis

Hipótesis General

La propuesta de un modelo de gestión de calidad educativa, brindará el soporte necesario para el mejoramiento de los procesos administrativos y académicos de un Centro Educativo Privado en la ciudad de Quevedo.

Hipótesis Específicas

- ✓ El análisis FODA, permitirá conocer la estructura organizacional de los centros educativos privados.
- ✓ El estudio de mercado efectuado a la población de Quevedo permitirá identificar los factores de excelencias administrativas.
- ✓ El financiamiento del proyecto permitirá el realizar la autogestión e identificar la rentabilidad del mismo.

1.3.1 Variable Independiente

Modelo de gestión de excelencia

1.3.2 Variable Dependiente

- Mejoramiento de los procesos administrativos y académicos
- Identificación de factores
- Alcanzar logros

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica.

2.1.1. La Administración y la Educación.

Cuando se habla de administrar siempre se debe pensar en el “hombre”. Su dinamismo lo da el ser humano; no solo como medio y proceso sino como fin. Por eso su aplicación debe estar concebida y orientada en términos de seres humanos y sus sistemas deben estar regidas por normas que tengan tal base; no puede haber un verdadero esfuerzo cooperativo permanente si tal factor se menosprecia.

La administración establece un sistema de labor conjunta. Cada una de sus componentes tiene su propia personalidad, que fluye positiva o negativamente, según su participación en el logro de los objetivos comunes.

Wilburg, C. (2007), en su Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa define a la Administración como “una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicabilidad a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es posible alcanzarla.”

Asimismo, se puede conceptuar desde la perspectiva de que administrar es tomar decisiones basadas en criterios operacionales, por consiguiente, la ciencia de la administración comprende dos elementos: racionales y psicológicas, ambos integran la decisión. Las racionales están constituidas por los conocimientos de tipo didáctico, esto es: principios, reglas e informaciones administrativas. Los Psicológicos conciernen a la administración como una empresa humana, y en ese sentido la decisión se funda en criterios psicológicos.

Estos dos elementos se instrumentan en la realidad social; los que más se adaptan y responden a dicha realidad y a sus peculiaridades son los que determinan la naturaleza y alcances de la decisión.

En consecuencia, administrar esencialmente es dirigir un grupo humano cualquiera y organizar las actividades que realiza o pretende realizar, la acción

de dirigir implica la toma de decisiones en un proceso que tiene lugar en la esfera mental de una persona o personas a quienes corresponde ejercer la dirección, pero así mismo, otras actividades como la información, el control y la forma de manifestación y transmisión de la decisión.

En torno de la dirección se articulan otros elementos que conforman también la administración, como la planificación, la organización, la coordinación y el control.

La administración está regida por dos conceptos fundamentales: en primer lugar, por la necesidad de ejecutar los fines que el grupo tiene, o lo que se proponen los directivos, por ejemplo la satisfacción de las necesidades primarias del individuo y de la sociedad.

En segundo lugar, la administración obedece a la necesidad de buscar la eficiencia en la ejecución de las actividades del grupo, es decir, hacerlas cada vez mejores, más rápidamente y con menor esfuerzo y recursos; con estas actividades en la producción de bienes y servicios podría decirse que la eficiencia consiste en lograr su optimización, rapidez y economía.

Este concepto traduce una ley en todas las personas: la búsqueda de la satisfacción de las necesidades otorgando calidad a un costo adecuado y que se torne eficiente y eficaz. La educación en un país tiene por fin construir y consolidar una nueva sociedad dentro de un ambiente de justicia y respeto a la persona humana. El educando debe ser formado académicamente y tener una capacitación técnica para que participe eficazmente en la vida productiva.¹

Para adquirir una idea clara del fenómeno educativo consideremos a la educación como un proceso que coincide en las siguientes corrientes científicas, **Rodríguez H (2007)**.

¹ Jiménez Castro Wilburg. "Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa". Edit. Fondo de Cultura Económica, 2007

BIOLÓGICAMENTE: La educación es un proceso de adaptación al ambiente, decimos adaptación al ambiente porque desde el punto de vista biológico, la vida y adaptación se identifican y se confunden con las condiciones ambientales. Así el hombre después de acomodarse a algunos elementos del medio, aspira a cambiar él y el ambiente que lo rodea de acuerdo con las finalidades humanas con las cuales a sido educado, educándose a su vez, durante el proceso.

PSICOLÓGICAMENTE: La educación es el desenvolvimiento de la personalidad a través de la cultura .Afirmamos que el desenvolvimiento de la personalidad se logra a través de la cultura y dentro de la vida social, en un proceso permanente de reconstrucción de la experiencia. La cultura es el medio ambiente elemental del hombre, es la atmósfera que lo circunda y es la tierra en que las raíces pueden encontrar un medio para su crecimiento espiritual. Personalidad y cultura son dos nociones estrictamente correlativas como lo señala la actual antropología, por eso el desenvolvimiento de la personalidad y el enriquecimiento de la cultura son parejos, esto se puede apreciar por el tipo de conductas que manifiestan los individuos frente a los problemas o actividades del vivir diario.

SOCIOLÓGICAMENTE: La incorporación del individuo al grupo o la socialización de las generaciones nuevas .Decimos adaptación al ambiente porque desde el punto de vista biológico, la vida y adaptación se identifican y se confunden a las condiciones ambientales. El hombre luego de acomodarse a algunos elementos del medio aspira a mejorar de acuerdo con las finalidades humanas, con lo cual se educa.

Porque sociedad e individuo aparecen como dos círculos correlativos, La sociedad tiene elementos solidificados, maneras de pensar, sentir y actuar, que se hallan organizados en instituciones lingüísticas, políticas, económicas, religiosas, etc. estos componen la cultura de un grupo y expresan su personalidad colectiva, mientras el individuo joven, los alumnos, recién se esta haciendo, es mínimo, disponible, plástico, incipiente, que expresa más bien la individualidad orgánica, en este estado, el joven es absorbido por la sociedad o

grupo. Al unirse ambos grupos forman la socialización, que siendo un proceso, transforma al individuo hasta en sus más íntimas raíces y naturalmente influye en la formación de la personalidad.

La educación ha sido es y será siempre esa constante de socialización, la cual se confunde con las fuerzas que unen o las fuerzas que desintegran la sociedad, las cuales están en permanente lucha. El hecho de que la vida de toda sociedad se presente como una sucesión de generaciones, los jóvenes, los hombres maduros y los viejos, hace que la mecánica social pueda registrarse en sus avances o sus crisis. Entonces la educación aparece antes que nada como la socialización metódica de las generaciones nuevas.²

2.1.1.1. Enfoques sobre la administración aplicada a la Educación.

Para conocer la utilidad de la Administración, bastaría con expresar que ninguna empresa, privada podría prosperar y cumplir con sus objetivos si no utiliza una administración efectiva, El éxito para la determinación y satisfacción de muchos objetivos económicos, políticos y sociales descansan en la competencia del administrador.

La Administración pone orden e imparte efectividad a los esfuerzos humanos, Contribuye a obtener recursos, distribuyéndolos racional y adecuadamente. Utilizando técnicas, metodología y gente a fin de garantizar un mejor servicio y relaciones humanas.

Para que la Administración logre los resultados con éxito es conveniente que reúna ciertas características o condiciones especiales sin las cuales no alcanzaría la eficacia deseada:

- a. En principio, la administración debe perseguir un objetivo o propósito definido, a fin de que los esfuerzos y recursos se encaminen a su logro.

² Rodríguez Rosales, H. "Gerencia y Administración de un Programa o Centro Educativo", Edit. Fondo de Cultura Económica, 2007

b. La Administración supone asociación de esfuerzos de un grupo y no de trabajos individuales dispersos. A través de la unión de esfuerzos mancomunados se obtiene el éxito de una empresa y se hace más fácil la tarea administrativa.

c. La Administración es una actividad directriz que requiere el uso de conocimientos, aptitudes y experiencias, por lo que requiere capacitación del personal, habilidad técnica y práctica para cumplir con un trabajo asignado.

d. La Administración es un factor influyente en el medio ambiente. Esto es la acción administrativa que puede impactar positiva o negativamente en la vida humana.

Aquí el gran papel que tiene que cumplir el administrador, de él depende bastante para mejorar las actividades y logros presentes y futuros. Puede él inyectar el soplo promisor de visión y esperanza para alcanzar mejores resultados y un buen servicio a la comunidad.

La Administración Educativa es un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas y materiales organizadas formal o informalmente dentro de un sistema unificado concebido para cumplir objetivos predeterminados del Sector Educación.

Administración Educativa es también, el conjunto de órganos cuyo cometido es asegurar que se dé el proceso enseñanza, aprendizaje, en una acción dinámica de planificación, organización, dirección, coordinación y evaluación de todos los factores técnicos y elementos del Sistema Educativo, para su mejoramiento.

Analizando el concepto anterior, tendremos que la Administración Educativas:

- Un conjunto de organismos con funciones propias que conforman un sistema.
- Un proceso sistemático de planificación, organización, dirección, coordinación, evaluación y control.
- Un instrumento que asegura el proceso enseñanza aprendizaje.

-Un medio para concretar los lineamientos de política del Sector, prevé las necesidades y distribuye racionalmente los recursos.

En suma, la Administración Educativa, constituye un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograrla máxima eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades educativas. Actualmente un fenómeno de la sociedad industrial moderna es la aparición de organizaciones cada vez más complejas para la realización de fines tanto públicos como privados, esto ha llevado a otra importante característica de la sociedad: la potenciación de la función administrativa. Esto es tan importante que se puede decir que el éxito o el fracaso de una organización dependen en gran parte de la gerencia.

La administración educativa se ve también afectada en este proceso de modernización, hay actitud innovadora de cambio y por ello, la administración de la educación, debe ser:

- a. DINÁMICA.- De forma que permita decisiones rápidas, flexibles y eficaces, asegurando la optimización de los recursos humanos, financieros y técnicos que sean necesarios.
- b. INNOVADORA.- Incluyendo nuevos procedimientos administrativos, nuevas disposiciones, cambios estructurales y nuevos métodos educativos.
- c. PREVISORA.- A través del planeamiento y los controles permanentes establecidos según técnicas modernas de administración
- d. ESTABLE.- Constituida por profesionales de alto nivel, no sujetos, en la medida de lo posible, a los cambios de naturaleza gubernamental.
- e. PARTICIPATIVA.- Con la intervención de los distintos elementos que forman parte del sistema educativo, es decir, alumnos, docentes, padres, grupos sociales y comunidad, de tal modo que sea posible una determinación más racional de las políticas y objetivos de la educación.

Agreguemos que debe ser una administración adecuada y configurada en cada momento a los objetivos que pretenda conseguir. No debe olvidarse, y esto es

sumamente importante, que la administración como actividad no constituye nunca un fin en sí mismo, sino actividad mediadora o instrumental al servicio de unos objetivos. En tal sentido, puede afirmarse que una administración moderna cumple con su papel cuando, consigue ser un elemento integrador, un catalizador que, consciente de sus objetivos, coordina los elementos restantes, orientando o dirigiendo la actividad al cumplimiento o consecución de estos objetivos.

2.1.2. La gerencia como factor medular en la administración en los centros educativos.

Hace cincuenta años gerencia era una palabra que no estaba involucrada en el sector educativo, la cual era más relacionada con la administración de empresas y se creía que la mayoría de las escuelas por entonces no necesitaban nada que pudiera llamarse gerencia. Ahora, algunos centros educativos saben que necesitan aprender a usarla como instrumento para no ser abrumadas por ella. **Macazaga, J. (2007).**

Saben que la necesitan para poder concentrarse en su misión. La tarea del gerente de una organización sin fines de lucro es tratar de convertir la enunciación de sumisión en una serie de puntos específicos.

Muchos investigadores han identificado elementos que juntos forman el contenido del trabajo gerencial, aún si diferentes puestos gerenciales y de jefatura los muestran en diferentes combinaciones.

Ciertamente, estas listas muestran alguna discontinuidad, inclusive inconsistencia, tanto internamente como de uno al otro, inconsistencia que refleja diferentes preocupaciones y hasta cierto punto, distintos métodos de investigación. Sin embargo, dentro de esa diversidad, recurren ciertos hallazgos comunes.

El primero es que los gerentes realizan trabajo técnico especialista así como trabajo administrativo y de gerencia general. Segundo, el trabajo gerencial está suficientemente mal definido que parte del mismo tiene que ver con negociar

sus propios linderos. Sin embargo, al final, dentro de estos linderos fluidos, son comunes, sino universales, los siguientes elementos del trabajo:

1. Actuar como figura representativa o como líder nominal de una unidad de trabajo, representándola y actuando como su punto de contacto.
2. Controlar y comunicar internamente o difundir información que fluye hacia dentro y fuera de la unidad de trabajo.
3. Hacer o negociar con subordinados, superiores, otros jefes o gerentes, otras unidades de trabajo y con gente de afuera.
4. Controlar el flujo interno de trabajo al afrontar perturbaciones, resolver problemas y tratar con interrupciones.
5. Programar y asignar recursos en la forma de dinero, materiales y personas.
6. Liderar o dirigir y controlar el trabajo de los subordinados.
7. Articular y formar contactos y enlaces con otros.
8. Concebir e innovar al buscar nuevos objetivos y métodos para mejorar el trabajo de la unidad
9. Programar lo que ha de hacerse y cuándo.
10. Amortiguar la posible influencia que puedan tener terceros sobre el trabajo y resultados de la unidad de trabajo.
11. Llevar a la práctica los deseos y órdenes de los jefes y superiores.

La educación debe organizarse como entidad productiva y debe tender al logro de óptimos resultados en la combinación de los factores de la producción. De esta forma la educación podrá ser una empresa social rentable. La idea de empresa educativa está presente en muchos tratados de organización educativa y su preocupación se centra en incrementar la eficiencia y eficacia de las instituciones educativa gracias a una gerencia y al control de calidad.

Ahora que se han superado muchos prejuicios no existe incompatibilidad entre el carácter humanista de la educación y el que ésta sea rentable, pertinente y responda a las necesidades del desarrollo social.

No se debe olvidar que la administración es un conjunto de órganos, procesos y procedimientos relativos a las funciones que se ejercen en la conducción de instituciones y que tiene por finalidad optimizar esa conducción obteniendo el mejor beneficio posible de los recursos con que se cuenta.³

A partir de estos criterios, Ben no Sanders elaboró su paradigma con cuatro dimensiones interactuantes: Económica, Pedagógica, Política y Cultural, correspondiendo a cada dimensión un criterio administrativo predominante: Eficiencia, Eficacia, Efectividad y Relevancia respectivamente, así tenemos:

1. La dimensión Económica está definida por la eficiencia en la utilización de los recursos e instrumento tecnológicos, mediante la preparación presupuestaria, planificación física, organización curricular, contratación del personal, provisión de equipos y material tecnológico.
2. La dimensión pedagógica de la administración se refiere al conjunto de principios, escenarios y técnicas educacionales comprometidos con la consecución eficaz de los objetivos del sistema.
3. La dimensión política tiene en cuenta fundamentalmente la situación del medio y las exigencias del derecho administrativo, referente a las leyes que regula la actividad educativa del estado y de la sociedad como un todo.
4. La dimensión cultural considera los valores y las características filosóficas, antropológicas, biológicas, psicológicas y sociales de las personas que participan del sistema educacional y de la comunidad en la cual él funciona, desde esta dimensión la administración será relevante en la medida que ofrezca las condiciones que permitan promover la calidad de vida humana en esa comunidad.

³ Jorge Macazaga/Alejandra Pascual, "Organización Basada en Procesos" Editorial Alfa omega 2007.

2.1.2.1. Educación y Gerencia.

Tomando en cuenta nuestra realidad en el ámbito público, en los ministerios, las leyes orgánicas ya vienen usando los términos de gerencia, en remplazo de las denominadas direcciones.

Se ha cambiado de terminología, pero aún no dan el paso cualitativo de generar en su organización el sentimiento y la actitud de mejorar la calidad de los servicios. Subsisten aún en el que hacer público los antiguos defectos burocráticos, la exaltación y reverencia a las formas, el apego a los reglamentos y normas al que inevitablemente los funcionarios deben sometimiento y fidelidad; pues en caso contrario pueden ser sujetos de responsabilidades y sanciones. **Cruz ,J. (2007).**

Se tiene que desmontar el andamiaje legal y normativo imperante, que retarda e inhibe la acción de las burocracias y eliminar los temores que generan los improductivos controles que se imponen desde los sistemas administrativos. Todo aquello coadyuvará a incentivar, premiar y reconocer el desempeño en la gestión, en el marco de los principios rectores de calidad total que la modernidad exige.⁴

Los cambios son siempre una amenaza cuando son impuestos a las personas, pero éstos con una oportunidad cuando son hechos por las personas. Uno de los elementos claves en el éxito empresarial, hoy en día, es que la gerencia o dirección comparta y delegue responsabilidades con sus miembros no directivos.

Las empresas o centros educativos que, con mayor éxito, enfrentan los desafíos de los cambios futuros son aquellos que tienen gerentes con capacidad de delegar responsabilidades a los demás miembros de la empresa educativa (profesores, personal jerárquico, coordinadores administrativos, personal de servicio, padres de familia, ex-alumnos y alumnos) y que al mismo tiempo les proporcionan liderazgo y visión. Esta revolución gerencial es

⁴ Cruz Ramírez J. "Administración de la Educación". México D.F.2007.

indispensable para hacer frente a los profundos cambios en las relaciones que caracterizan al mundo de hoy.

El elemento clave de la delegación no es dejar que cada uno haga lo que quiera; si no darles una direccionalidad clara, compartir con ellos la visión, valores, metas y estrategias del plantel. Un centro educativo o empresa, sólo puede tener éxito, con relación a sus competidores si posee una ventaja competitiva sostenida. La ventaja competitiva no es estática, ya que las necesidades del cliente y la capacidad del competidor están siempre en constante cambio. Mantener una ventaja competitiva demanda estar constantemente mejorando su habilidad para competir.

Ahora, que la dirección del centro educativo se le considera gerencia es clara la intención de dinamizarla, de ponerla a la altura de su tiempo y de abrirle perspectivas mayores. Las empresas educativas sumergidas en los conceptos de calidad y excelencia son las que van a tener el pasaporte para el futuro y para que sean triunfadoras tienen que conformar equipos competitivos. Las entidades mediocres están condenadas a desaparecer.

Los nuevos tiempos por los que atraviesa el mundo requiere de una nueva actitud de los empresarios y directivos de todos los organismos privados y en especial de los centros educativos, para adecuarse a los cambios, quienes estén alertas son los que van a tener éxito. Las instituciones deben tener un plan triunfador, un plan de nueva vida institucional, ya no deben simplemente existir a la buena de las circunstancias, sumidas a la tradición o a los mandatos de los jefes.

Tienen que poner en juego sus iniciativas, creatividades, criticidades y sobre todo solidaridad. Tienen que asumir su propio compromiso y aceptar que lo que dejen de hacer – su mediocridad, su tibieza- es de su responsabilidad.

El director que aspira hacer del centro educativo un gran plantel tiene que rodearse de triunfadores y para ello debe estimular a profesores, padres y alumnos a tales, vale decir a optar por una estrategia de triunfadores.

Buscando las oportunidades de ejercer sus potencialidades para estar a la vanguardia, el director tiene que motivar e impulsar los procesos de cambios de aprendizaje de su organización. Asumiendo los obstáculos como retos, la institución tendrá por qué vivir para encontrar luego el cómo vivir. Se tiene que buscar la participación de gentes de calidad. Él debe triunfar a través de sus proyectos, visiones, estrategias, integrantes y esfuerzos. Capacitando y capacitándose integral y permanentemente para el mejor desempeño de sus funciones. Racionalizando el tiempo en la solución de problemas y en el impulso a mejores niveles de servicio.

Actuando con audacia, automotivación, y optimismo para generar acciones que le permita ser triunfador. Siendo inconforme del mundo actual, de sus avances y estando dispuesto a ser protagonista de cambio y aportar con soluciones positivas estando comprometido consigo mismo y con el centro educativo para desplegar su esfuerzo, trabajo, capacidad, etc. y eliminar todo desánimo y debilidad, estando más listos a servir que a servirse.

2.1.2.2. Gerencia en la Educación.

El Gerente del Centro Educativo tiene que hacer énfasis en el alto desempeño de sus propias funciones y las de los alumnos, profesores, administrativos y personal auxiliar, en un ambiente de trabajo comprometido con la excelencia; nuestros tiempos de cambios así lo exigen.

Son estas las circunstancias “que el presente exige gerenciar la Educación de diferente modo, desde los más altos niveles de decisión hasta el nivel básico de ejecución, que se halla en el centro educativo. Muchos países de América Latina considerados más desarrollados que el nuestro, vienen debatiendo y aplicando los postulados básicos de ésta nueva orientación administrativa como instrumento teórico y práctico para modernizar su sistema educativo”.

Gerenciar implica, tomar un conjunto de resoluciones coherentes e integrales de acuerdo a una política educativa definida para ingresar a un mercado global y competitivo, según Calero Pérez. Para no torcer su direccionalidad la

gerencia educativa demanda la toma de decisiones específicas sobre aspectos esenciales.

2.1.3. Potenciar Recursos.

Prever las necesidades institucionales orientadas a satisfacer el apoyo y factibilización de actividades necesarias que materialicen la ideología del centro educativo. No se trata de hablar de un modo y actuar de otro, si no de armonizar las intencionalidades y realizaciones del plantel. Para esta integración, es imprescindible potenciarlos medios disponibles y/o agenciarse de otros recursos para garantizar el cumplimiento de los planes de desarrollo. Sin medios no es posible alcanzar logros. La mejora de la educación no ha de alcanzarse solo con medios tradicionales, descuidando actividades esenciales que han de incidir en la cualificación del hecho educativo. Si se desea innovar el sistema para servir mejor y afrontar la competencia hay urgencia de invertir en diferentes áreas que antes eran desconocidas.

2.1.4. Determinar Niveles de Rendimiento Institucional.

Consiste en establecer:

- a) Prioridades de objetivos a determinado tiempo, proveer los recursos necesarios y marcos normativos. Este cuadro de prioridades orientará las áreas educativas hacia niveles de mejor calidad.
- b) Eficiencia educativa. Considerando que los niveles de producción permiten el mejoramiento del producto dentro de un mercado de competencia.
- c) Eficacia. La labor pedagógica está valorada por su utilidad y el mejoramiento de su rendimiento en la vida familiar, social, cultural, laboral, científica o tecnológica. También es reflejada en el mejoramiento global de la calidad del servicio que brinda el organismo educacional.

d) Calidad de la Educación, en la relación de: AULA, ESCUELA Y COMUNIDAD. Estas tres son complementarias; sin embargo, el sentido gerencial, debe priorizar según los espacios en que labora, de acuerdo a las necesidades en el que discurre el hecho educativo.

En cada caso, debe establecerse políticas sobre mejoramiento de la calidad educacional, porque el concepto de calidad no es absoluto ni universal. Varía según cada contexto social y sus aspiraciones valorativas.

2.1.5. Descentralizar el centro educativo organizacionalmente

Descentralización, es un aspecto significativo del sentido gerencial, que permite desconcentrar el poder, democratizar, garantizar la eficiencia y la calidad del servicio. La descentralización no constituye fin en sí mismo. Posibilita usar procedimientos para el logro de otros fines que apuntan a dinamizar la organización y revelar los contenidos pedagógicos necesarios para cada realidad. Mientras más cerca estén los contenidos de aprendizaje a la cultura local, más accesibles serán estos para el acto del aprendizaje, y, más eficaz el proceso educacional en su conjunto.

La descentralización, permite:

- A) Mejorar la calidad de los procesos y productos educativos.
- B) Afianzar la eficiencia de la administración y del empleo de los recursos comprometidos.
- C) Incrementar la participación de padres de familia y comunidad.

2.1.6. Diversificación Curricular.

A fin de posibilitar la democratización de la educación y el mejoramiento de su calidad. Esta tarea desmitifica el criterio centralista que sostenía aparentemente la igualdad de oportunidades y la unidad nacional,

desestimando la heterogeneidad de nuestras comunidades en la multiplicidad de sus aspectos.

Ni la educación infantil ni las currículas, han considerado necesario o importante ajustar a las demandas de sus principales agentes: los niños. Han sido ellos, por el contrario, los tradicionalmente presionados para ajustarse al sistema escolar en todas sus instancias. Han tenido siempre la obligación moral de aceptar el servicio “tal como está”.

Para acceder a una educación de calidad, se hace necesario transitar el camino de la adaptación a las necesidades, características, intereses y experiencias de los niños. Los estudiosos y observadores del desarrollo humano coinciden por lo menos en una cosa: echar un vistazo a estos pequeños, iguales y repetidos a simple vista, pero esencialmente originales y diferentes que merecen respeto.

Por eso es que en tantos centros educativos particulares, el margen de planes y programas oficiales, ofertan otras asignaturas o contenidos y los adecuan a las necesidades e intereses de los estudiantes. Adaptan, no adoptan el currículum.

Para descentralizar el currículo es necesario:

- a) Tomar una decisión política que vaya más allá de la simple normatividad, a la luz y calor de la criticidad y creatividad profesional.
- b) Cambios radicales en la formación, capacitación y perfeccionamiento docente considerándose la crisis progresiva de este factor.
- c) Aperturar gestiones de la escuela hacia la sociedad, para no mantenerse encerrada en sí misma y ser rutinario
- d) Propiciar la participación de toda la comunidad educativa en el planeamiento, ejecución y evaluación del currículum y no depender de los burócratas de los diversos niveles jerárquicos del Ministerio de Educación.
- e) Que todos produzcamos, transmitamos, consumamos conocimientos y abandonemos el uso a crítico y mecánico del currículum.

2.1.7. Descentralización Educativa y Docencia.

En el que hacer educativo debe ser entendida la descentralización como la transferencia de decisiones a otros actores educativos y a otras fórmulas institucionales que tengan nueva mentalidad. **John w. Newstrom (2008)**

Todo docente en el ejercicio de sus funciones, debe distinguir y hacer primar lo pedagógico sobre lo administrativo. Debe corregir las inadecuaciones para sintonizarlos con el desarrollo científico, tecnológico y con las modificaciones sufridas por los mercados laborales.⁵

La descentralización educativa, por esencia, debe implicar el respeto a la realidad del educando y a los criterios más avanzados de la teoría y práctica de la tecnología educativa, en sus diversos niveles. El maestro, como profesional, no debe estar sumido a normas burocráticas, debe hacer imperar la realidad en toda su manifestación. El magisterio debe ser más crítico, creativo y solidario en sus que haceres filosóficos, científicos y tecnológicos.

En este accionar el rol del Director o Gerente del Centro Educativo necesitare orientarse de su posición de “jefe” y en ciertos casos de “capataz”, a la de líder, promotor, innovador del hecho educativo. Ya no debe extremar, polarizar o excluir al director como encargado de gestión y el docente del hecho educativo. Hay urgencia de que ambos se renueven en sus perspectivas en pos de la excelencia de la educación.

La gerencia demanda otro concepto y realización de la educación, más global, abierta, motivadora y adaptable al cambio. Mediante la introducción del uso de computadoras, videos y otros sistemas de comunicación modernos en los colegios, la revolución tecnológica debe ser incorporada al sistema educativo, sin embargo, según Peter Drucker, el verdadero desafío no es la adquisición de tecnología en sí misma, si no la manera cómo debe utilizarse. Una mejor educación no significa necesariamente mayor equipamiento, pero si requiere el

⁵ John w. Newstrom, “Dirección Gestión Para Lograr Resultados”, Editorial Mc Graw Hill, 2008

planteamiento de un nuevo concepto de escuela. Esta debe tener las siguientes características:

Debe alfabetizar con una connotación diferente a la que éste tiene hoy en día. No sólo debe significar enseñar a leer y a escribir; si no sobre todo desarrollar las habilidades, la auto-confianza y la capacidad competitiva que permita que los niños de hoy estén preparados para los desafíos de la sociedad.

Debe incentivar a todos los estudiantes de todas las edades y de todos los niveles a que estén motivados a aprender de manera continua.

Debe impartir conocimientos de dos maneras: como sustancia y como proceso, no debe pretender la acumulación de conceptos, sino más bien enseñar cómo aprender.

La educación no debe ser un monopolio de las escuelas, debe extenderse a toda la sociedad. Las organizaciones empleadoras de todo tipo empresas, agencias del gobierno, instituciones- deben convertirse en centros de enseñanza.

La calidad total de educación es toda una revolución del pensamiento en la gerencia, no es un acto de control, sino un proceso de mejoramiento continuo y permanente de grupos, empresas y países.

2.1.8. Principios de la calidad educativa.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico señala la importancia de la preparación de los jóvenes en la sociedad contemporánea y de la facultad de las personas para intervenir con amplio criterio en la definición de las políticas públicas que repercutan e influyan en su vida personal, social, profesional y cultural.

En los Objetivos de desarrollo del milenio, creados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para reducir la pobreza mundial a la mitad para el año

2015, se contempla lograr la enseñanza primaria universal y se señala que “la calidad de la educación, es tan importante como la matrícula”. Este enunciado es conocido por 190 países que integran la o n u, entre ellos México.

El país no puede estar al margen de este tema, que representa un reto más para La educación; el Modelo de Gestión Educativa Estratégica (m g e e) pretende aportar elementos para coadyuvar en su cumplimiento.

La reflexión teórica sobre calidad educativa es muy extensa y, evidentemente, responde a las peculiaridades de cada sistema educativo y a sus concepciones ideológicas; mucho se ha discutido sobre cómo mejorar la calidad de la educación, sin embargo, al no contar con una definición clara de este concepto se sigue promoviendo el debate por la calidad educativa.

“La calidad en la educación pública en México”, resalta que esta preocupación es una constante en los programas gubernamentales y en la reflexión de los estudiosos del tema. Enfatiza que mientras esa preocupación no se inserte en una cultura nacional por la calidad, los resultados seguirán siendo magros, con la dificultad agregada de una deficiente evaluación objetiva, dada la exagerada carga política sobre el proceso educativo.

2.2. Fundamentación Conceptual.

2.2.1. Gestión de la Calidad.

Se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.

El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia de nuevos países comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. **Bedillo C (2009).**⁶

2.2.2. Modelo de Gestión de la Calidad Total.

Una de las consecuencias de la globalización de los mercados, es la exigencia de los clientes, quienes más conocedores y más complejos, ahora saben elegir con decisión. Por su parte, los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente, CRM, especificar por lo que el mismo se ha convertido en un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores. Es por ello la importancia de implementar Modelos de Gestión de la Calidad (MGC) para que las empresas permanezcan en el mercado competitivo .

Un Modelo de Gestión de Calidad, consiste en reunir todas las actividades y funciones en forma tal que ninguna de ellas esté subordinada a las otras y que cada una se planee, controle y ejecute de un modo formal y sistemático **Pinilla,(2005).**

⁶ Bellido Salcedo César Augusto, "Tesis de grado "Modelos de Gestión Educativa de Excelencia" Perú, 2009

El desarrollo de la calidad total a nivel internacional ha dado lugar a la aparición de varios modelos de gestión de calidad total, también llamados modelos de excelencia

Estos Modelos de Gestión de Calidad Total o de excelencia son utilizados con un doble propósito:

- Como herramientas para que las organizaciones realicen su autoevaluación o auto diagnóstico y, seguidamente, establezcan sus planes de mejora.
- Como herramientas para la realización de evaluaciones externas que permitan a las organizaciones acceder a los premios y reconocimientos que actualmente existen en numerosos países⁷

Implantar Modelos de Gestión de Calidad Total, tiene como objetivo principal que las empresas desarrollen sistemáticamente, productos, bienes y servicios de mejor calidad y cumplan con las necesidades y deseos de los clientes, así también una la misión de la empresa con el esfuerzo de cada área, en una sinergia de resultados hacia la competitividad y la calidad de clase mundial. Es decir un modelo de gestión de calidad con procesos y procedimientos ágiles y comprensibles para todos los involucrados, pasando por las etapas de diseño, materias primas, fabricación, distribución, entrega y satisfacción del cliente

Cuando una empresa decide implantar un Modelo de Gestión de Calidad Total, es señal de que la empresa tiene el propósito de permanecer y crecer como organización, ser competitiva, proteger los intereses de los accionistas, cuidar la fuente de trabajo y mejorar la calidad de vida de su personal. La base para diseñar e implantar un buen Modelo de Gestión de Calidad Total es conocer profundamente las características y necesidades de la empresa que lo aplicará y los deseos y pretensiones de sus clientes internos y externos.

⁷ Pinilla Sánchez Concha Antonio. "Administración de la Educación". Ed

Para tener éxito en la implantación de un Modelo de Gestión de Calidad Total se requiere que los directivos comprendan la necesidad de fomentar los siguientes conceptos en la empresa

2.2.3. Establecer una cultura de calidad en la empresa.

- Establecer la atención centrada en el cliente creando el máximo valor.
- Inculcar en todos la premisa de hacerlo bien, a la primera vez y siempre.
- Crear constancia y ser perseverante con el propósito de mejorar los productos y servicios.
- Realizar propuestas de innovación para mejorar la efectividad de la cadena de valor.
- Establecer que los procesos, los métodos y sistemas deben estar sujetos a ciclos de mejora continua.
- Establecer un programa para el diseño e implantación de los procesos y sistemas que integran el modelo de calidad.
- Contribuir con la sociedad promoviendo los valores de calidad y generando un compromiso con el bienestar de la sociedad y con la conservación del medio ambiente.

2.2.4. Interrelación entre los tres niveles de gestión.

La cristalización de las acciones en los distintos niveles de gestión perfila un modelo de gestión educativa; se apuesta a enfocar su organización, su funcionamiento y sus prácticas hacia una perspectiva gestora de resultados educativos; así, el papel de los actores cobra especial relevancia porque centran su atención en la generación de dinámicas internas de cambio, que parten de revisar cómo hacen lo que hacen y qué resultados están obteniendo. Luego entonces, la misma dinámica de trabajo implica una preocupación de éstos por hacer mejor las cosas, pero no de manera aislada, sino en conjunto con los demás actores.

Este enfoque supone al mismo tiempo, la construcción de una cultura de colaboración entre los actores, quienes basados en el convencimiento colectivo de su capacidad para gestionar el cambio hacia la calidad educativa, sus

esfuerzos por hacer sostenible ese cambio al actuar de manera deliberada por la transformación de sus propias prácticas como condición para mejorar los aprendizajes de los alumnos

2.2.5. Modelo del enfoque basado en los procesos.

Este sistema está basado en un proceso de auto mejora permanente

Estos procesos centrales pueden ser: referidos a la docencia

- Pronóstico de las actividades futuras
- Ingreso de alumnos
- Diseño de programas, cursos, carreras
- Planificación de las carreras docentes
- Desarrollo de los cursos y otras actividades pedagógicas.

2.2.6. Procesos de “soporte” pueden ser:

- Capacitación del personal docente y no docente
- Mantenimiento del software utilizado en distingos
- procesos centrales o de soporte
- Mantenimiento de los equipamientos que proveen servicios
- Mantenimiento del ambiente de trabajo.

2.2.7. Que integra un sistema de gestión de la calidad .

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma.

Por lo tanto debe Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los proceso sean eficaces.

- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

2.2.8. Requisitos que la documentación debe incluir.

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad
- Un manual de calidad
- Los procedimientos documentados requeridos en esta norma
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos
- Los registros requeridos por esta norma para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

2.2.9. Perfil de salida de los estudiantes de la Educación General Básica.

La Educación General Básica en el Ecuador abarca diez niveles de estudio, desde primero de básica hasta completar el décimo año con jóvenes preparados para continuar los estudios de bachillerato y preparados para participar en la vida política social, conscientes de su rol histórico como ciudadanos ecuatorianos. Este nivel educativo permite que el estudiantado desarrolle capacidades para comunicarse, para interpretar y resolver problemas, y para comprender la vida natural y social.

Los jóvenes que concluyen los estudios de la Educación General Básica serán ciudadanos capaces de:

- Convivir y participar activamente en una sociedad intercultural y plurinacional.

- Sentirse orgullosos de ser ecuatorianos, valorar la identidad cultural nacional, los símbolos y valores que caracterizan a la sociedad ecuatoriana.
- Disfrutar de la lectura y leer de una manera crítica y creativa.
- Demostrar un pensamiento lógico, crítico y creativo en el análisis y resolución eficaz de problemas de la realidad cotidiana.
- Valorar y proteger la salud humana en sus aspectos físicos, psicológicos y sexuales.
- Preservar la naturaleza y contribuir a su cuidado y conservación.
- Solucionar problemas de la vida cotidiana a partir de la aplicación de lo comprendido en las disciplinas del currículo.
- Producir textos que reflejen su comprensión del Ecuador y el mundo contemporáneo a través de su conocimiento de las disciplinas del currículo.
- Aplicar las tecnologías en la comunicación, en la solución de problemas prácticos, en la investigación, en el ejercicio de actividades académicas, etc.
- Interpretar y aplicar a un nivel básico un idioma extranjero en situaciones comunes de comunicación.
- Hacer buen uso del tiempo libre en actividades culturales, deportivas, artísticas y recreativas

2.2.10. Cultura Organizacional.

Se puede entender el comportamiento de los individuos y los grupos dentro de las organizaciones es lo que los empleados perciben y la manera de que esta percepción crea un patrón de creencias, valores y expectativas.

La cultura ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la forma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.

La cultura organizacional incluye lineamientos perdurables que dan forma al comportamiento cumple con varias funciones:

- Transmitir un sentimiento de identidad a los miembros de la organización
- Facilitar el compromiso con algo mayor que el yo mismo

- Reforzar la estabilidad del sistema social
- Ofrecer premisas reconocidas y aceptadas para la toma de decisiones.

2.2.10.1 Cambio Organizacional.

Cambio Organizacional se define como: la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medioambiente interno o externo, mediante el aprendizaje.

Los cambios se originan por la interacción de fuerzas, estas se clasifican en:

✓ Internas:

Aquellas que provienen de dentro de la organización, surgen del análisis del comportamiento organizacional y se presentan como alternativas de solución, representando condiciones de equilibrio, creando la necesidad de cambio de orden estructural es ejemplo de ellas las adecuaciones tecnológicas, cambio de estrategias metodológicas, cambios de directivas, etc.

✓ Externas:

Aquellas que provienen de afuera de la organización, creando la necesidad de cambios de orden interno son muestras de esta fuerza. Los decretos gubernamentales, las normas de calidad, limitaciones en el ambiente tanto físico como económico.

2.2.11. La Singularidad de cada proceso de cambio.

Está claro que no todos los cambios son iguales ni se dan en condiciones similares. Los factores condicionantes que pueden trabar el cambio y los elementos reforzadores que pueden facilitarlos, suelen diferir significativamente en cada caso. Todo esto hace que cada situación de cambio sea única.

Si queremos lograr un cambio efectivo, lo primero que necesitamos es identificar cuáles son las características particulares del proceso de cambio a encarar. De esta forma, podemos posicionarnos en términos de qué utilizar. En la figura siguiente observamos algunos de los cuenta en el momento de establecer los planes de soporte del cambio.

2.2.13. Prácticas para la satisfacción del cliente.

.En primer lugar es necesario el estudio de mercado para segmentarlo e identificar el mercado objetivo al cual la empresa decide enfocarse.es menester la puesta en marcha de un sistema de seguimiento y evaluación permanente de los clientes. **Monografias.com. (2012).**⁸

2.2.14. Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

⁸ MONOGRAFÍAS.COM, "Modelos de gestión", <http://www.monografias.com/trabajos>, Fecha última visita: Octubre del 2012,

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

2.3. Fundamentación Legal.

La compañía será constituida bajo la reglamentación de la Superintendencia de Compañías, por aportaciones de los inversionistas como Sociedad Anónima, se constituirá mediante escritura pública la que luego será inscrita en el Registro Mercantil como manda el Art. 146 de la Ley de Compañías.

Se inscribirá a la compañía en el Servicio de Rentas Internas para poder obtener el Registro Único de Contribuyentes y así la misma podrá operar legalmente. Se realizará el trámite correspondiente a la obtención de la Patente Municipal, así como también inscripción en el registro patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 4.- El Ministerio de Educación a través de sus órganos competentes registra el funcionamiento de los Centros Educativos. Para estos efectos los interesados presentan una solicitud, con carácter de declaración jurada, precisando lo siguiente:

- Nombre o razón social, e identificación del propietario;
- Información sobre los niveles y modalidades de los servicios educativos que cubrirá el centro educativo;
- Resumen de los principios y metodología pedagógica;
- Número probable de alumnos y de secciones que funcionarán;
- Nombre del Director y de los miembros del Consejo Directivo, de ser el caso;
- Proyectos de organización y de Reglamento Interno; y,
- Inventario de los equipos y bienes con que contará el centro educativo al iniciar sus actividades.

Además acompañarán el informe de un arquitecto o ingeniero civil colegiado, que acredite la idoneidad de las instalaciones en que funcionará el centro educativo en relación con el número previsto de alumnos.

Presentada la documentación señalada en este artículo, la autoridad competente del Ministerio, en un plazo no mayor de 60 días calendario y bajo responsabilidad, emitirá la Resolución que aprueba o deniega el registro.

Transcurrido el plazo sin resolución de la autoridad competente el solicitante tendrá por registrado su Centro Educativo.

Artículo 5.- Sin perjuicio de lo establecido en el inciso b) del artículo 12 de la Ley General de Educación los centros educativos privados elaboran de manera autónoma sus planes y programas educativos sujetos únicamente a los lineamientos generales señalados en dicha Ley.

Artículo 6.- La autorización de funcionamiento en base al registro no exime a los centros educativos de la obtención de las licencias municipales respectivas, relacionadas, entre otras, con la compatibilidad de uso y condiciones apropiadas de higiene, salubridad y seguridad de los locales.

LEY ORGANICA DE EDUCACION INTERCULTURAL.

TITULO III.- Del Sistema Nacional de Educación.

CAPITULO SEPTIMO:

Tipos de instituciones.- Las instituciones educativas pueden ser públicas, municipales, fiscomisionales y particulares, sean éstas últimas nacionales o binacionales, cuya finalidad es impartir educación escolarizada a las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos según sea el caso.

La Autoridad Educativa Nacional es la responsable de autorizar la constitución y funcionamiento de todas las instituciones educativas y ejercer, de conformidad con la Constitución de la República y la Ley, la supervisión y control de las mismas, que tendrán un carácter inclusivo y cumplirán con las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad, ofreciendo adecuadas condiciones arquitectónicas, tecnológicas y comunicacionales para tal efecto.

El régimen escolar de las instituciones educativas estará definido en el reglamento a la presente Ley.

Las instituciones educativas cumplen una función social, son espacios articulados a sus respectivas comunidades y, tanto las públicas como las privadas y fiscomisionales, se articulan entre sí como parte del Sistema Nacional de Educación, debiendo cumplir los fines, principios y disposiciones de la presente Ley. Los centros educativos, incluidos los privados si así lo deciden, son espacios públicos.

Art. 56.- Instituciones educativas particulares.- Las instituciones educativas particulares están constituidas y administradas por personas naturales o jurídicas de derecho privado podrán impartir educación en todas las modalidades, previa autorización de la Autoridad Educativa Nacional y bajo su control y supervisión. La educación en estas instituciones puede ser confesional o laica.

La autorización será específica para cada plan de estudios. Para impartir nuevos estudios se requerirá, según el caso, la autorización o el reconocimiento respectivos. Las instituciones educativas particulares están autorizadas a cobrar pensiones y matrículas, de conformidad con la Ley y los reglamentos que, para el efecto, dicte la Autoridad Educativa Nacional.

Todo cobro de rubros no autorizados por la Autoridad Educativa Nacional deberá ser reembolsado a quien lo hubiere efectuado, sin perjuicio de las sanciones que por tal motivo pueda establecer la Autoridad Educativa Nacional.

Las instituciones educativas privadas no tendrán como finalidad principal el lucro.

Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares.- Son derechos de las instituciones educativas particulares, los siguientes:

a) Cobrar las pensiones y matrículas de conformidad con el reglamento que emita la Autoridad Educativa Nacional;

- b) Organizarse de acuerdo con sus estatutos y reglamentos, legalmente aprobados por la Autoridad Educativa Nacional;
- c) Ser atendidos y escuchados en sus requerimientos por la Autoridad Educativa Nacional o local;
- d) Ser evaluados de manera integral, de conformidad con la Ley, los reglamentos y disposiciones emanadas de la autoridad educativa correspondiente;
- e) Garantizar el debido proceso en todo procedimiento que la autoridad correspondiente iniciare en su contra;
- f) Asociarse para potenciar y apoyar sus funciones pedagógicas y/o administrativas;
- g) Elegir a sus directivos y autoridades, de conformidad con sus estatutos y reglamentos internos legalmente aprobados por la autoridad competente;
- h) Articularse con otros centros educativos públicos o privados entre sí como parte del Sistema Nacional de Educación; e,
- i) Acceder a convenios de cooperación interinstitucional con el sector público o privado para proyectos específicos que sean relevantes para el desarrollo educativo.

Art. 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.- Son deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares:

- a) Garantizar la utilización de medidas de acción afirmativa a favor de los titulares de derechos que se encuentran en condición de desigualdad, para el acceso y permanencia en el servicio de educación que están autorizados a brindar;
- b) Cumplir las medidas de protección impuestas por las autoridades judiciales o administrativas a favor de las y los estudiantes en el establecimiento educativo;

- c) Apoyar y proteger a las y los estudiantes u otras personas integrantes de la institución, que hayan sido víctimas de abusos o delitos que atenten contra su integridad física, psicológica o sexual, dictando la suspensión inmediata de funciones o actividades de el/los implicados, sin perjuicio de las investigaciones y sanciones de orden administrativo, penal o civil que correspondan;
- d) Respetar los derechos de las personas y excluir toda forma de abuso, maltrato, discriminación y desvalorización, así como toda forma de castigo cruel, inhumano y degradante;
- e) Garantizar el debido proceso en todo procedimiento orientado a establecer sanciones a los miembros de la comunidad educativa, docentes, trabajadoras y trabajadores, padres, madres de familia o representantes legales y estudiantes;
- f) Garantizar la construcción e implementación y evolución de códigos de convivencia de forma participativa; Vigilar el respeto a los derechos de los y las estudiantes y denunciar ante las autoridades judiciales y/o administrativas competentes las amenazas o violaciones de que tuvieren conocimiento;
- h) Poner en conocimiento de la Fiscalía General del Estado, en forma inmediata, cualquier forma de abuso sexual o de cualquier otra naturaleza penal, sin perjuicio de las investigaciones y sanciones de orden administrativo que correspondan en el ámbito educativo;
- i) Participar en el circuito educativo correspondiente;
- j) Construir consensuada y participativamente su código de convivencia;
- k) Garantizar una educación de calidad;
- l) Mantener en buen estado y funcionamiento su infraestructura, equipo, mobiliario y material didáctico;
- m) Cumplir con sus obligaciones patronales;
- n) Proporcionar un mínimo de becas en los términos de los lineamientos generales que la autoridad que otorgue las autorizaciones o reconocimientos haya determinado; y,

o) Facilitar y colaborar en las actividades de evaluación, inspección y vigilancia que las autoridades competentes realicen u ordenen.

TÍTULO V. DE LA CARRERA EDUCATIVA

CAPÍTULO TERCERO. DEL ESCALAFÓN DOCENTE

Art. 126.- De las evaluaciones.- Los y las docentes que presten sus servicios en instituciones privadas deben someterse a las evaluaciones que para el efecto establezca el Instituto Nacional de Evaluación Educativa. No se requerirá de evaluación para el caso de docentes que impartan materias tales como religión, catecismo y las relacionadas con manualidades en instituciones educativas confesionales, si sus ingresos son pagados con fondos privados.

Art. 127.- De la remuneración de los y las docentes en instituciones educativas particulares.- Los y las docentes que presten sus servicios en instituciones educativas particulares deberán sin excepción alguna percibir una remuneración no menor al salario básico unificado establecido en el Código del Trabajo y demás beneficios de Ley.

Art. 128.- Del desarrollo profesional.- El desarrollo profesional de los y las docentes del sistema educativo particular conduce al mejoramiento de sus conocimientos, habilidades, competencias y capacidades que les permitirán ofrecer un mejor servicio educativo. Los y las docentes de las instituciones educativas particulares podrán participar en los procesos de formación continua ofrecidos por la Autoridad Educativa Nacional.

TÍTULO VI. CAPÍTULO ÚNICO. DE LA REGULACIÓN, CONTROL, INFRACCIONES, SANCIONES Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

Art. 135.- Sanciones a las instituciones educativas particulares.- Las instituciones educativas particulares cuyos representantes legales y/o directivos incurrieren en las prohibiciones señaladas en el artículo 132 de la presente Ley, en caso de ausencia de reparación inmediata de dichas infracciones, podrán ser sancionadas con multa de hasta un máximo de cincuenta remuneraciones básicas unificadas y revocatoria definitiva de la autorización de funcionamiento a partir del siguiente año lectivo, de conformidad con el Reglamento que se

expida para el efecto. La revocatoria definitiva de la autorización de funcionamiento será la última de las medidas a aplicarse y se garantizará el debido proceso.

Adoptada tal revocatoria, corresponde a la propia autoridad que la decidió, implementar un plan de contingencia para que sus estudiantes sean acogidos en otros centros de educación, a fin de evitar la interrupción o suspensión de su proceso educativo.

TÍTULO III. DE LA ESTRUCTURA Y NIVELES DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN.

CAPÍTULO III. DE LOS NIVELES Y SUBNIVELES EDUCATIVOS.

Art. 27.- Denominación de los niveles educativos. El Sistema Nacional de Educación tiene tres (3) niveles: Inicial, Básica y Bachillerato.

El nivel de Educación Inicial se divide en dos (2) subniveles:

1. Inicial 1, que no es escolarizado y comprende a infantes de hasta tres (3) años de edad; e,
2. Inicial 2, que comprende a infantes de tres (3) a cinco (5) años de edad.

El nivel de Educación General Básica se divide en cuatro (4) subniveles:

1. Preparatoria, que corresponde a 1.º grado de Educación General Básica y preferentemente se ofrece a los estudiantes de cinco (5) años de edad;
2. Básica Elemental, que corresponde a 2.º, 3.º y 4.º grados de Educación General Básica y preferentemente se ofrece a los estudiantes de 6 a 8 años de edad;
3. Básica Media, que corresponde a 5.º, 6.º y 7.º grados de Educación General Básica y preferentemente se ofrece a los estudiantes de 9 a 11 años de edad; y,
4. Básica Superior, que corresponde a 8.º, 9.º y 10.º grados de Educación General Básica y preferentemente se ofrece a los estudiantes de 12 a 14 años de edad.

El nivel de Bachillerato tiene tres (3) cursos y preferentemente se ofrece a los estudiantes de 15 a 17 años de edad.

Las edades estipuladas en este reglamento son las sugeridas para la educación en cada nivel, sin embargo, no se debe negar el acceso del estudiante a un grado o curso por su edad. En casos tales como repetición de un año escolar, necesidades educativas especiales, jóvenes y adultos con escolaridad inconclusa, entre otros, se debe aceptar, independientemente de su edad, a los estudiantes en el grado o curso que corresponda, según los grados o cursos que hubiere aprobado y su nivel de aprendizaje.

TÍTULO IV. DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

CAPÍTULO III. DE LAS AUTORIDADES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Art. 42.- De los tipos de autoridades. Son autoridades en los establecimientos educativos según el servicio que ofertan:

Literal 4.- En las unidades educativas:

1. El Rector que es la máxima autoridad.
2. El Vicerrector.
3. El Inspector general.
4. El Subinspector general.

En todos los establecimientos educativos públicos, particulares y fiscomisionales, la máxima autoridad debe ser la responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones prescritas en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Educación Intercultural, el presente reglamento y demás normativa específica que expida la Autoridad Educativa Nacional en todos sus niveles.

Los directivos de todos los establecimientos educativos deben cumplir entre cuatro (4) y ocho (8) períodos de clase a la semana.

CAPÍTULO IV. DE LOS ORGANISMOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

SECCIÓN I. DE LOS TIPOS DE ORGANISMOS

Art. 48.- Tipos de organismos. Son organismos de los establecimientos educativos públicos, fiscomisionales y particulares los siguientes:

1. Junta General de Directivos y Docentes;
2. Consejo Ejecutivo;
3. Junta de Docentes de Grado o Curso;
4. Departamento de Consejería Estudiantil;
5. Organizaciones estudiantiles;
6. Padres de familia o representantes legales de los estudiantes; y,
7. Junta Académica;

Sus funciones y atribuciones serán las previstas en el presente reglamento y la normativa específica que expida para el efecto el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Además, los establecimientos educativos públicos deben conformar el Gobierno escolar como organismo colegiado que apoya en los diversos procesos desarrollados en el plantel, de conformidad con lo prescrito en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, el presente reglamento y la normativa específica que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

CAPÍTULO VII. DE LA AUTORIZACIÓN DE CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

Art. 91.- Competencia. Las autorizaciones de creación y funcionamiento de las instituciones educativas públicas, fiscomisionales y particulares para todos los niveles y modalidades son otorgados por el Nivel Zonal correspondiente, sobre la base del informe técnico de la Dirección Distrital respectiva y previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional para el efecto.

Art. 92.- Requisitos. Los requisitos que deben presentarse para otorgar la autorización de creación y funcionamiento de las instituciones educativas son los siguientes: Comunes a todas las instituciones educativas:

1. Propuesta pedagógica a la que se adscribe la institución educativa en trámite de creación, de conformidad con la normativa que expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional;
2. Certificación otorgada por el Nivel Zonal de que las edificaciones de la institución en trámite de creación cumplen con los estándares de infraestructura y equipamiento fijados por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, previo informe del Nivel Distrital;
3. Plan de reducción de riesgos, en el cual consten las acciones para enfrentar situaciones de emergencia o desastre;
4. Informes de las Unidades de Gestión de Riesgos, Administración Escolar y Asesoría Jurídica del Nivel Distrital en los que se acredite la factibilidad de uso del inmueble, según el ámbito de su competencia; y,
5. Otros requisitos determinados por la Ley, el presente reglamento o disposición del Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Para las instituciones educativas particulares:

1. Justificación de perfiles del cuadro de directivos y docentes de la institución educativa que se creará, de conformidad con la normativa que expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional. La verificación de la relación laboral y el cumplimiento de perfiles de los directivos y docentes se deben realizar una vez que haya sido expedida la autorización por cinco (5) años;
2. Los promotores de instituciones educativas particulares deben presentar el estudio económico-financiero que demuestre que el proyecto educativo es viable y sostenible, que les asegure la continuidad del servicio educativo a sus posibles usuarios, y que respete el principio constitucional de prestación de servicio educativo sin fines de lucro; y,

3. Los promotores de instituciones educativas particulares deben presentar una declaración juramentada de que no se hallan inmersos en las prohibiciones señaladas en la Ley y este reglamento.

Art. 94.- Registro. Las instituciones educativas ingresarán y actualizarán, en el sistema de información del Ministerio de Educación, los datos que requiere el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional con la periodicidad que este dispusiere.

Art. 95.- Autorización inicial. La Autoridad Educativa Zonal le concederá la autorización de creación y funcionamiento inicial a la institución educativa que cumpliera con todos los requisitos establecidos en la Ley, este reglamento y la normativa específica que expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional. La autorización inicial debe tener una vigencia de seis (6) meses, durante los cuales los auditores educativos deben verificar el grado de observancia de las obligaciones asumidas por el patrocinador en su solicitud de autorización.

En este plazo, el establecimiento educativo debe demostrar que efectivamente cumple con los requisitos para la creación de instituciones educativas establecidas en el presente Reglamento y que ha ingresado los datos requeridos en el sistema de información del Ministerio de Educación, a fin de que el Nivel Zonal respectivo, con base en los informes técnicos emitidos por los auditores educativos, expida la autorización de funcionamiento por el plazo de cinco (5) años.

Art. 96.- Resolución. En la resolución que dicte la Autoridad Educativa Zonal, deben constar el nombre y la dirección de la institución educativa, la identificación del representante legal y la del promotor. En el caso de establecimientos fiscomisionales y particulares, debe constar el nivel y modalidad educativa en que ofrecerá sus servicios, el año escolar en que inicia y termina la vigencia de la autorización y la capacidad instalada de la institución educativa.

Art. 97.- Renovación. Las instituciones educativas deben renovar la autorización de funcionamiento cada cinco (5) años. Para obtener la renovación del permiso de funcionamiento, además de cumplir con los mismos requisitos establecidos para la creación de un establecimiento educativo, se acreditará el cumplimiento de los estándares de calidad educativa establecidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Art. 98.- Prohibición. Se prohíbe a los promotores, a los representantes legales y a las autoridades de instituciones educativas, prestar el servicio en cualquier nivel y modalidad sin contar con la previa autorización de funcionamiento emitida por la Autoridad Educativa Zonal o teniéndola caducada. La autoridad o funcionario del nivel desconcentrado que conozca del quebrantamiento de esta prohibición, además de adoptar las acciones conducentes para que esta infracción sea sancionada administrativamente de conformidad con la Ley y este reglamento, debe denunciar de inmediato estos hechos ante la Fiscalía para que inicie las acciones penales a las que hubiere lugar.

Art. 100.- Compromiso. Las instituciones educativas pueden ser creadas y funcionar con uno (1) o más grados o cursos del nivel de enseñanza solicitado, solo si existe el compromiso de crear los grados o cursos sucesivos necesarios hasta completar el nivel correspondiente.

Art. 101.- Control. Mediante visitas periódicas a los planteles, los funcionarios de auditoría y/o de regulación deben verificar que las instituciones estén cumpliendo de manera permanente con los mismos requisitos establecidos para su creación, y después de su primera renovación de permiso de funcionamiento, que estén cumpliendo también de manera permanente con los estándares de calidad educativa definidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Los auditores educativos deben levantar un acta de cada visita que debe ser extendida por quintuplicado y en la que se deben consignar los hechos constatados y las observaciones correspondientes. Dicha acta debe ser firmada conjuntamente por los funcionarios que realicen la visita y por la

máxima autoridad de la institución educativa. Un ejemplar del acta debe quedar en la institución, otro debe enviarse al Distrito, un tercero, al Nivel Zonal, un cuarto, a la Administración del Circuito, y el quinto ejemplar, al Gobierno escolar de la institución educativa.

Art. 102.- Incumplimiento. Si en la visita de los funcionarios de auditoría y/o de regulación se estableciere el incumplimiento de uno o más requisitos necesarios para la vigencia de la autorización de creación y funcionamiento, el funcionario deberá remitir el respectivo informe a la Dirección del Distrito o a la Coordinación Zonal, según el caso, para que esta disponga las medidas correspondientes.

Art. 103.- Documentación. Las instituciones educativas con autorización de funcionamiento deben mantener permanentemente los documentos que a continuación se indican:

1. Resolución de autorización de funcionamiento y sus reformas;
2. Certificación en la que conste que la infraestructura cumple con las normas de sanidad y seguridad;
3. Título de dominio o contrato de arriendo del inmueble que ocupa, en el caso de establecimientos particulares y fiscomisionales;
4. Inventario actualizado del mobiliario, equipamiento, recursos didácticos y laboratorios;
5. Instrumentos que demuestren la relación laboral del personal directivo, docente y administrativo, y copias de sus títulos profesionales, en el caso de establecimientos particulares y fiscomisionales;
6. Proyecto Educativo Institucional debidamente registrado por el Nivel Distrital;
7. Código de Convivencia debidamente ratificado por el Nivel Distrital;
8. Reporte del registro de matrículas y promoción estudiantil actualizado anualmente; y,
9. Para los establecimientos particulares y fiscomisionales, balances y estados financieros.

Art. 104.- Ampliación del servicio. Las solicitudes de autorización de ampliación del servicio educativo deberán ser presentadas en el Nivel Zonal, y seguirán el mismo procedimiento para obtener la autorización de creación y funcionamiento de instituciones educativas.

Art. 106.- Cambio de domicilio. Para realizar el cambio de domicilio de un establecimiento educativo particular, su representante legal debe presentarle la solicitud al Nivel Zonal correspondiente. Para el efecto se requieren cumplir con los requisitos para la creación de establecimientos.

Art. 107.- Cierre voluntario. Las instituciones educativas particulares y fiscomisionales pueden solicitar, ante la Dirección Distrital, el cierre voluntario del establecimiento, a más tardar cuatro (4) meses antes del inicio del año lectivo en el que dejarán de prestar el servicio educativo, previa exposición detallada de las causas que lo motiven. Una vez autorizado el cierre, le corresponde al Nivel Distrital implementar un plan de contingencia para que los estudiantes sean acogidos en otras instituciones educativas, a fin de garantizar para ellos el derecho a la educación.

CAPÍTULO VIII. DE LA DENOMINACIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Art. 108.- Denominación. Toda institución educativa pública, fiscomisionales o particular debe tener una denominación general, un nombre específico que la identifique y un código según los diferentes niveles y modalidades educativas, de conformidad con la normativa específica que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Dentro un mismo Distrito educativo, no puede repetirse el nombre específico de una institución educativa. En caso de existir dos (2) o más instituciones educativas de igual nivel con el mismo nombre específico, debe ser válido únicamente aquel que corresponda a la institución con más antigüedad.

Art. 109.- Competencia. La nominación de las instituciones educativas es atribución de la Autoridad Educativa Nacional, a través del Nivel Distrital.

Art. 110.- Nombres. Para nominar las instituciones educativas deben considerarse las siguientes opciones:

1. Fundadores de la nación ecuatoriana;
2. Héroe y personajes ilustres;
3. Personajes prominentes de la cultura, la ciencia y el arte;
4. Docentes memorables por su labor en beneficio de la sociedad;
5. Fechas que recuerden hechos memorables de la historia; y,
6. Continentes, países, provincias, ciudades, montañas, ríos, etc.

Para asignar nombres de personas a un establecimiento educativo, deben considerarse únicamente personas fallecidas.

CAPÍTULO X. DE LA REGULACIÓN DE PENSIONES Y MATRÍCULAS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES Y FISCOMISIONALES

Art. 118.- Cobro de pensiones y matrículas. El Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional debe definir rangos para el cobro de pensiones y matrículas, en los que se deben ubicar las instituciones educativas particulares y fiscomisionales del Sistema Educativa Nacional, en función del cumplimiento de los estándares de calidad educativa y otros indicadores que consten en la normativa de aplicación obligatoria expedida para el efecto.

Art. 119.- Comisión y Junta. Para la aplicación de las normas prescritas en el presente reglamento, funcionan la Comisión Zonal de Regulación de Pensiones y Matrículas de la Educación Particular y Fiscomisional, y la Junta Distrital de Regulación de Pensiones y Matrículas de la Educación Particular y Fiscomisional.

Art. 120.- Comisión Zonal de Regulación de Pensiones y Matrículas de la Educación Particular y Fiscomisional. La Comisión Zonal de Regulación de Pensiones y Matrículas de la Educación Particular y Fiscomisional está conformada por:

1. La máxima autoridad del Nivel Zonal, quien la debe presidir;
2. El Director Zonal de Asesoría Jurídica; y,
3. El Director Zonal de Apoyo, Seguimiento y Regulación de la Gestión Educativa.

Debe actuar como Secretario con voz informativa, pero sin voto, el funcionario designado para el efecto por la máxima autoridad del Nivel Zonal.

Art. 121.- Sesiones. La Comisión Zonal de Regulación de Pensiones y Matrículas de la Educación Particular y Fiscomisional debe elaborar el calendario para las sesiones ordinarias; no obstante, debe sesionar obligatoriamente cada año en el mes de junio para el régimen de Sierra y en el mes de diciembre para el régimen de Costa. Puede también convocarse en forma extraordinaria por decisión del Presidente de la Comisión.

Art. 122.- Convocatoria para la sesiones. La convocatoria para las sesiones ordinarias debe ser realizada conformidad con lo establecido en el Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

Art. 123.- Deberes y atribuciones de la Comisión Zonal. Son deberes y atribuciones de la Comisión Zonal:

1. Difundir los indicadores que sustentaren los rangos de valores fijados por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, y velar por su correcta aplicación;
2. Conocer y resolver las apelaciones que los establecimientos de la educación particular o fiscomisional presentaren respecto de las decisiones de las Juntas Distritales de su jurisdicción, dentro de los plazos y términos previstos en el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva; y,
3. Coordinar las labores de las Juntas Distritales de su jurisdicción, para cuyo efecto expedirá los instructivos que fueren necesarios.

La resolución que adoptare la Comisión Zonal de Regulación de Pensiones y Matrículas de la Educación Particular y Fiscomisional no tendrá efecto retroactivo, no será apelable y pondrá fin a la vía administrativa.

Art. 124.- Junta Distrital. En cada Dirección Distrital debe funcionar una Junta Distrital Reguladora de Pensiones y Matrículas de la Educación Particular y Fiscomisional, y debe estar integrada por:

1. El Director Distrital;
2. El Jefe de Apoyo, Seguimiento y Regulación de la Gestión Educativa; y,
3. El Jefe de Asesoría Jurídica.

Debe actuar como Secretario, con voz informativa y sin voto, el funcionario designado por el Director Distrital.

Art. 125.- Sesiones. Las Juntas Distritales deben elaborar el calendario para las sesiones ordinarias. No obstante, deben sesionar obligatoriamente en el mes de noviembre para el régimen de Costa y en el mes de mayo para el régimen de Sierra. Pueden sesionar en forma extraordinaria por convocatoria de su Presidente.

Art. 126.- Procedimiento y Resoluciones. Para el procedimiento y resoluciones de la Junta Distrital Reguladora de Pensiones y Matrículas de la Educación Particular y Fiscomisional, se actuará de conformidad con lo previsto en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Art. 127.- Deberes y atribuciones de las Juntas Distritales Reguladoras de Pensiones y Matrículas de la Educación Particular y Fiscomisional. Son deberes y atribuciones de las Juntas Distritales:

1. Conocer y resolver las peticiones de ubicación del rango de matrículas y pensiones que los establecimientos de educación particular y fiscomisionales presentaren por intermedio de sus representantes legales;

2. Evaluaren qué medida la institución educativa cumple los indicadores considerados por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional para cada uno de los rangos;
3. Ubicar a cada institución educativa, particular y fiscomisional, en uno de los rangos fijados por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional;
4. Aprobar, mediante resolución motivada, y previo estudio respectivo, a qué rango corresponde cada establecimiento particular o fiscomisional; y,
5. Tramitar y resolver recursos administrativos que le fueren planteados en el ejercicio de sus competencias. Las solicitudes presentadas por los establecimientos deben ser resueltas en el término de quince (15) días, contados a partir de la fecha en que finaliza el periodo de recepción de estas. Si la solicitud no reúne los requisitos previstos en este reglamento, se debe ordenar que se la complete en el término de cinco (5) días. De no hacerlo, la solicitud debe ser considerada como no presentada y debe ser archivada.

Una vez fijados los rangos para un establecimiento, según lo establecido en este reglamento, no se aprobarán modificaciones ni incrementos que rigieren en el año lectivo que se encontrare transcurriendo.

Art. 134.- Becas. Los establecimientos educativos particulares y fiscomisionales concederán becas a estudiantes de escasos recursos en una proporción de por lo menos el cinco por ciento (5 %) del monto total que perciben anualmente por concepto de matrícula y pensiones.

Para el efecto, se considerarán becados a los estudiantes que cancelen entre el cero por ciento y el cincuenta por ciento (0 % - 50 %) de los valores de matrícula y pensiones.

Art. 135.- Medidas de protección. Los establecimientos educativos particulares y fiscomisionales tienen la obligación de contar con medidas a fin de garantizar que, en caso de fallecimiento de sus representantes legales, los estudiantes puedan continuar sus estudios en la institución.

Art. 136.- Remuneraciones. Las remuneraciones de los docentes y directivos serán proporcionales a su antigüedad, experiencia, eficiencia, funciones y responsabilidades.

Art. 137.- Transporte escolar. Los establecimientos que dispusieren del servicio de transporte escolar se someterán a las disposiciones que el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional dicte para el efecto, en concordancia con lo dispuesto por la legislación que regule el transporte público.

Art. 138.- Incumplimiento. El incumplimiento de las disposiciones sobre el cobro de pensiones y matrículas en los establecimientos de educación particular y fiscomisional es responsabilidad de los promotores, representantes legales o directivos de los establecimientos educativos, y las sanciones deben aplicarse según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Intercultural.

Art. 139.- Denuncias. Las denuncias sobre cobros indebidos deben ser investigadas inmediatamente por el funcionario de regulación designado por la autoridad Distrital, con cuyo informe se dará inicio al proceso administrativo respectivo al que diere lugar para aplicar las sanciones correspondientes según la normativa vigente.

Art. 140.- Prohibiciones. Se prohíbe a las instituciones educativas particulares y fiscomisionales:

1. Exigir a los estudiantes o a sus familias el pago de cualquier tipo de contribución económica, bono, donación, derechos de exámenes, derechos de grado, aportes a fundaciones o aportes a sociedades de capital en la figura de acciones, u otros valores no autorizados por la Autoridad Educativa Nacional;
2. Exigir el pago de mensualidades adelantadas por concepto de pensiones o matrículas;
3. Cobrar valores adicionales por estudiantes en atención a sus necesidades educativas especiales;

4. Diferenciar la calidad del servicio ofertado a sus estudiantes en función de los valores que por concepto de pensiones o matrícula cancelen sus representantes legales;
5. Comercializar o permitir la comercialización de textos, útiles escolares, uniformes y otros bienes al interior del establecimiento;
6. Exigir a los estudiantes materiales que servirán o serán destinados únicamente para la administración de la institución educativa y no para su desarrollo o actividades pedagógicas;
7. Conculcar el derecho de educación de los estudiantes por no resolver de manera oportuna conflictos internos entre los promotores, autoridades o docentes; o,
8. Conculcar el derecho a la educación de los estudiantes por atraso o falta de pago de matrícula o pensiones por parte de sus representantes legales.

CAPITULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Materiales y métodos

3.1.1 Localización Y Duración De La Investigación

El Proyecto se desarrollará en el Cantón de Quevedo y en el entorno del centro de la ciudad y tendrá una duración de ciento ochenta días (seis meses).

Métodos de Investigación

La metodología constituye la base para la investigación, en esta se describe las unidades de análisis o de investigación, las técnicas y procedimientos utilizados para llevar a cabo el proceso de indagación. Es así que en la investigación de esta propuesta se emplearán los siguientes métodos:

Método Analítico: Consiste en descomponer en partes algo complejo. En el análisis se desintegran en sus partes a un objeto, para describirlas, enumerarlas, demostrarlas, o lo que es más importante, para explicar las causas de los hechos o fenómenos que constituyen el todo. A través de este método, se procederá al análisis de la información para explicar la incidencia de los centros educativos privados de Quevedo.

Método Inductivo: Este método va de lo particular a lo general. Es decir, parte del conocimiento de casos y hechos particulares que se sumaron para luego, mediante la generalización, formular las conclusiones. En la inducción se encuentran aspectos importantes a tener en cuenta para realizar la investigación como por ejemplo, la cantidad de elementos objetos del estudio los centros educativos privados de Quevedo, la cantidad de información que se puede extraer de estos elementos, las características comunes entre ellos, y siendo más específicos se tomará en cuenta las causas y caracteres necesarios que se relacionan con el proceso de gestión educativa.

Método Deductivo: El método deductivo es la prueba experimental de la hipótesis formulada después de la recolección de datos objetiva y sistemática, a través de premisas se demostrará la veracidad de la investigación. Además la deducción, nos permitirá seguir pasos sencillos, lógicos y obvios que permitirán el descubrimiento de información que se nos estaba pasando por alto

Técnicas de la Investigación

Entrevista. La entrevista servirá como un medio para evaluar la veracidad de las respuestas dadas, sin confiar completamente en las obtenidas. Las entrevistas se desarrollarán a los Dueños de centros educativos privados de la ciudad de Quevedo, con la finalidad de obtener datos relevantes que permitan elaborar la guía básica para estructurar un modelo de gestión de excelencia.

Encuestas. Permitirá obtener información aplicando un cuestionario a los docentes y alumnos y padres de familia de los centros educativos privados de Quevedo, será impersonal porque el cuestionario no llevará el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde.

Materiales y equipos

Dentro de los recursos materiales que se utilizaran en esta investigación tenemos:

1 Computador, 1 Impresora, 1 Cámara fotográfica, Resmas de hojas de papel A4, Pen Drive, Copias, Lápiz, Borrador

3.2 Población y Muestra

Población Objetivo

Según el censo del año 2010, el Cantón Quevedo cuenta con aproximadamente 173.575 habitantes incluidos hombres, mujeres y niños

Para determinar nuestra población objetivo se ha considerado a la población económicamente activa de Quevedo, cuyas variables son: Personas que trabajan, Empresarios y Microempresarios

$173.575 \times 67,67\%$

Total 117.458 Población Económicamente Activa (PEA)

Población económicamente activa y no activa de Quevedo

QUEVEDO		PEA	PEI	Total
	Hombre	67,67 %	32,33 %	100,00 %
	Mujer	33,18 %	66,82 %	100,00 %
	Total	50,32 %	49,68 %	100,00 %

Fuente: INEC 2012
Elaborado por: Autora

La Muestra

Para determinar la muestra se utilizará la siguiente fórmula, la misma que se aplica cuando la población es mayor a 30.000 personas:

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q}{e^2}$$

DATOS:

N = Tamaño de la Población 117.458 personas

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

P = Probabilidad de que el evento ocurra 80%

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra 20%

e = Índice del error admisible 0,05 %

n = muestra a obtener ?

$$n = \frac{z^2 x P x Q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 x 0.80 x 0.20}{0.05^2}$$

$$n = \frac{3.84 x 0.80 x 0.20}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.6146}{0.0025}$$

$n = 246$ Personas a encuestar

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Resultados

En esta etapa del proyecto se realizó la implementación de una investigación de mercado para obtener información del grupo objetivo, sus preferencias, gustos y percepciones en el entorno de un Centro Educativo y su competencia. De esta manera se obtuvieron indicios de las características de nuestro público objetivo. Se realizaron encuestas al mercado meta, en el casco central de la ciudad de Quevedo. Este análisis, proporcionó información clave para realizar el diseño de un modelo de gestión de la calidad.

4.1.1. Análisis situacional

Análisis Foda

El presente análisis FODA está hecho en función de los datos obtenidos de una observación realizada a los diferentes planteles educativos y a cierta información proporcionada por los directivos de las mismas.

FORTALEZA	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aulas funcionales 2. Mobiliario funcional. 3. Baterías Funcionales. 4. Dotación de servicios básicos 5. Directivos titulares y profesionales en Administración. 6. Suficiente número de estudiantes. 7. Padres de familia participativos. 8. Docentes innovados. 9. Trabajo en equipo 10. Participación del padre de familia en el PEA (Proceso Enseñanza Aprendizaje) 11. Instrumentos curriculares Actualizados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de espacios verdes. 2. Juegos mecánicos insuficiente 3. Carencia de Profesores Especiales 4. Insuficiente personal docente 5. Deficiente personal de servicio 6. Insuficientes laboratorios, talleres y bibliotecas 7. Deficiente material didáctico para las diversas áreas 8. Carencia de Rincones de Ciencias 9. PEA, un tanto tradicional 10. Ciertos docentes renuentes al cambio
<p>ANALISIS EXTERNO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 11. Deficiente practica de valores, éticas y cívicos 12. Desnutrición e insalubridad

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación de la Supervisión en las Actividades Educativas. 2. Capacitación Permanente acorde a los cambios en el sistema educativo 3. Apoyo por parte de MIES -INFA 4. Apoyo del Subcentro de Salud 5. Apoyo de la DINAPEN 6. Participación de la Policía Nacional 7. Colaboración de Fuerzas Especiales 8. Apoyo del Gobierno Provincial 9. Apoyo del Gobierno Municipal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabas por parte de la política de del Gobierno 2. Malos Administradores. 3. Información distorsionada por ciertos medios de comunicación. 4. Centralización Administrativa 5. Delincuencia 6. Crisis económica 7. Presencia de pandilleros 8. Migración 9. Hogares desorganizados

Preguntas.

Pregunta 1:

¿Tiempo que lleva como padre de familia de este Centro Educativo?

Cuadro 1. Tiempo que lleva en esta institución.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	30	12%
Un año	46	19%
Dos años	70	28%
Más de tres años	100	41%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quevedo

Elaborado por: La autora

Gráfico 1

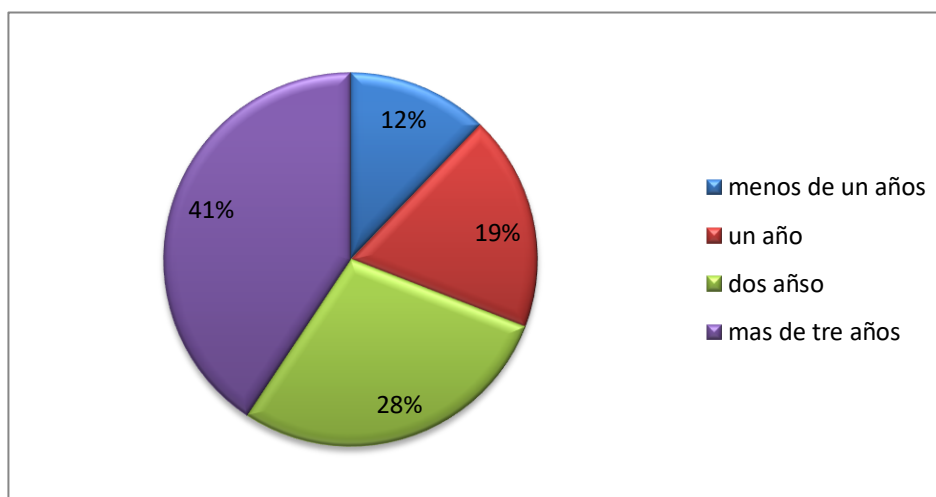


Gráfico 1. Tiempo .

Elaborado por: La autora

Análisis.

De acuerdo al gráfico uno Se observó que el 41% de los encuestados llevan más de tres años en este centro, mientras que la minoría tiene menos de un año.

Pregunta 2:

¿Medio que permitió conocer el Centro Educativo?

Cuadro 2. Forma en que conoció el centro

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
tv	80	32%
Radio	100	41%
internet	0	0%
Prensa o	0	0%
Amigos, colegas	66	27%
otro	0	0%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quevedo

Elaborado: La autora

Gráfico 2

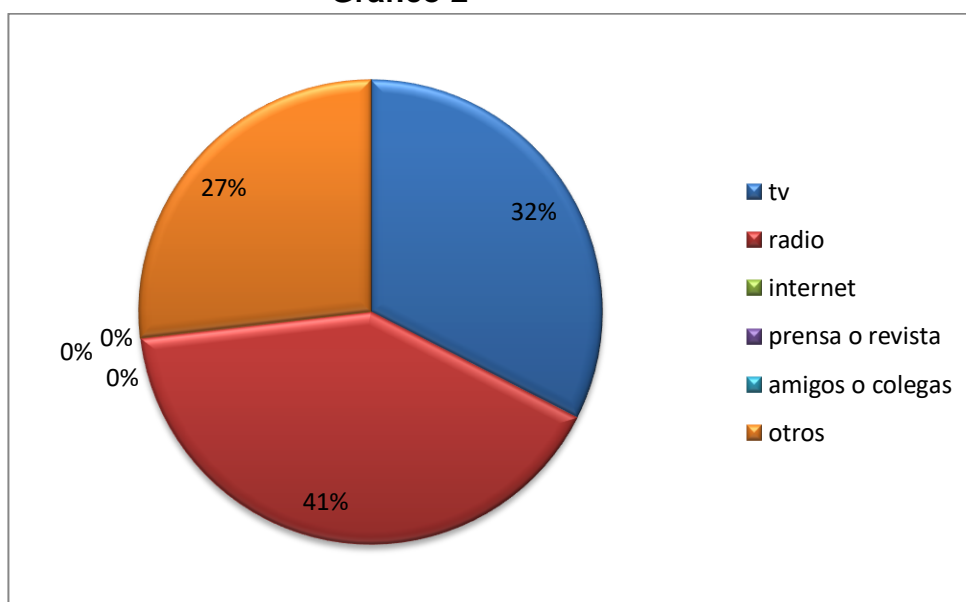


Gráfico 2. Como conoció el centro

Elaborado: La autora

Análisis.

De acuerdo al gráfico dos se puede observar que un 41% de los encuestados conocen este centro por medio de radio, y un grupo importante por medio de tv.

Pregunta 3:

¿Frecuencia en que visita las instalaciones del Centro Educativo?

Cuadro 3. Frecuencia que visita las instalaciones.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Dos o más veces a la semana	56	21%
Una vez a la semana	120	44%
Dos o más veces al mes	0	0%
Una vez al mes	70	26%
Otra	0	9%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quevedo

Elaborado: La autora

Gráfico 3

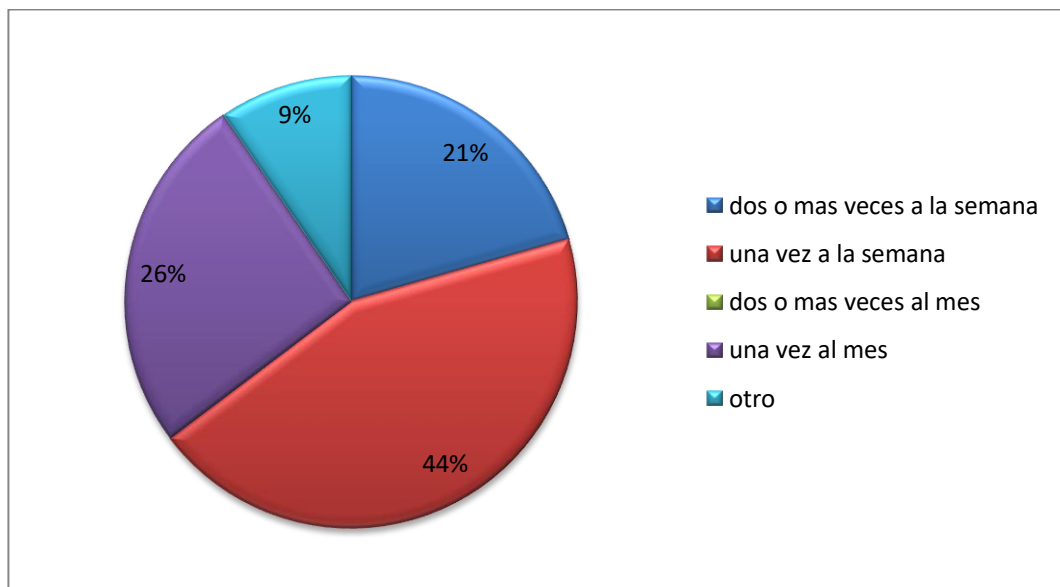


Gráfico 3. Frecuencia

Elaborado: La autora

Análisis.

De acuerdo al gráfico tres. El 44% de los encuestados opta por visitar este centro una vez a la semana, para conocer el comportamiento de sus hijos un 26% lo realizan una vez al mes por motivo de tiempo por sus trabajos.

Pregunta 4:

¿Por favor, indiqué su grado de satisfacción general con el Centro Educativo en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho?

Cuadro 4.Grado de satisfacción en el Centro.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	20	18%
7	0	0%
8	65	26%
9	40	16%
10	121	40%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quevedo

Elaborado: La autora

Gráfico 4

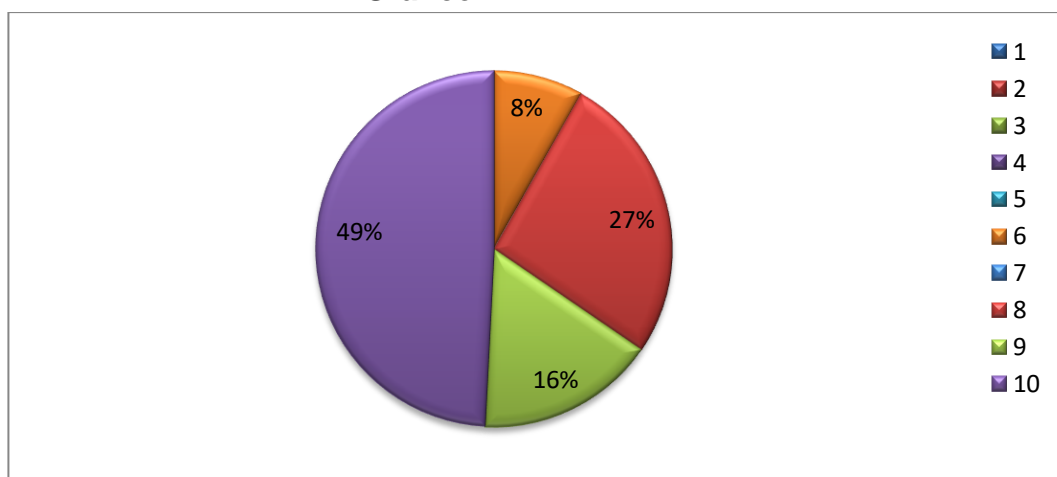


Gráfico 4. Satisfacción

Elaborado: La autora

Análisis.

De acuerdo al gráfico cuatro. Como se denota en los resultados obtenidos en esta pregunta un gran porcentaje tiene un buen grado de satisfacción.

Pregunta 5:

¿En comparación con otras Instituciones Educativas, este Centro Educativo es...?

Cuadro 5. En comparación con otros centros este es.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Mucho mejor	175	71%
Algo mejor	55	22%
Mas o menos igual	16	7%
Algo peor	0	0%
Mucho peor	0	0%
No lo se	0	0%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quevedo

Elaborado: La autora

Gráfico 5

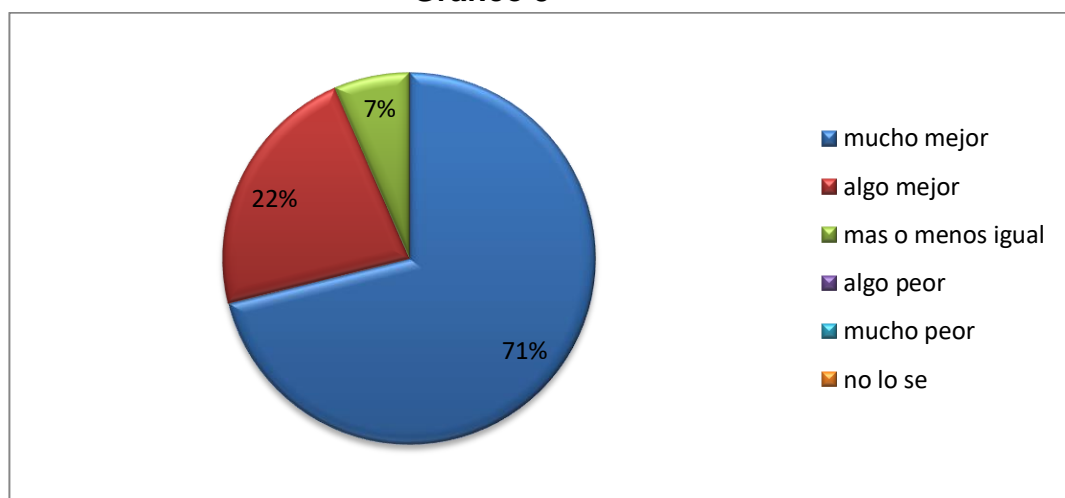


Gráfico. 5 comparación de centros

Elaborado: La autora

Análisis.

De acuerdo al gráfico cinco Un 71% de los encuestados dan vía libre a la creación de un negocio de estas características dándole por ese lado una gran factibilidad a este proyecto.

Pregunta 6:

¿Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos del Centro Educativo?

Cuadro 6. Valore los atributos del centro educativo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de la educación	100	41%
Servicio administrativo	71	29%
Planta docente	0	0%
infraestructura	75	30%
Organización de eventos	0	0%
Actividades extra clases	0	0%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quevedo

Elaborado: La autora

Gráfico 6

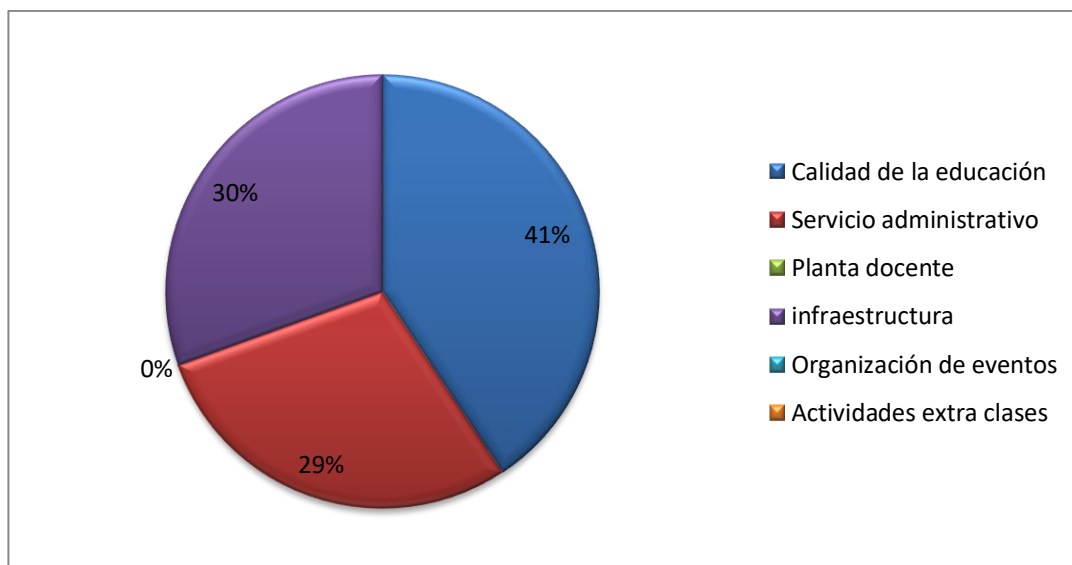


Gráfico. 6 atributos del centro

Elaborado: La autora

Análisis.

De acuerdo al gráfico seis. El 41% de las personas encuestadas indican que la calidad de la educación es uno de sus mejores atributos siguiéndole el servicio administrativo con un 30%.

Pregunta 7:

¿Y ahora valore del 1 al 10 la importancia que tienen para usted esos mismos atributos?

Cuadro 7. Importancia de esos atributos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de la educación	150	61%
Servicio administrativo	80	33%
Planta docente	0	0%
infraestructura	16	6%
Organización de eventos	0	0%
Actividades extra clases	0	0%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quevedo

Elaborado: La autora

Gráfico 7

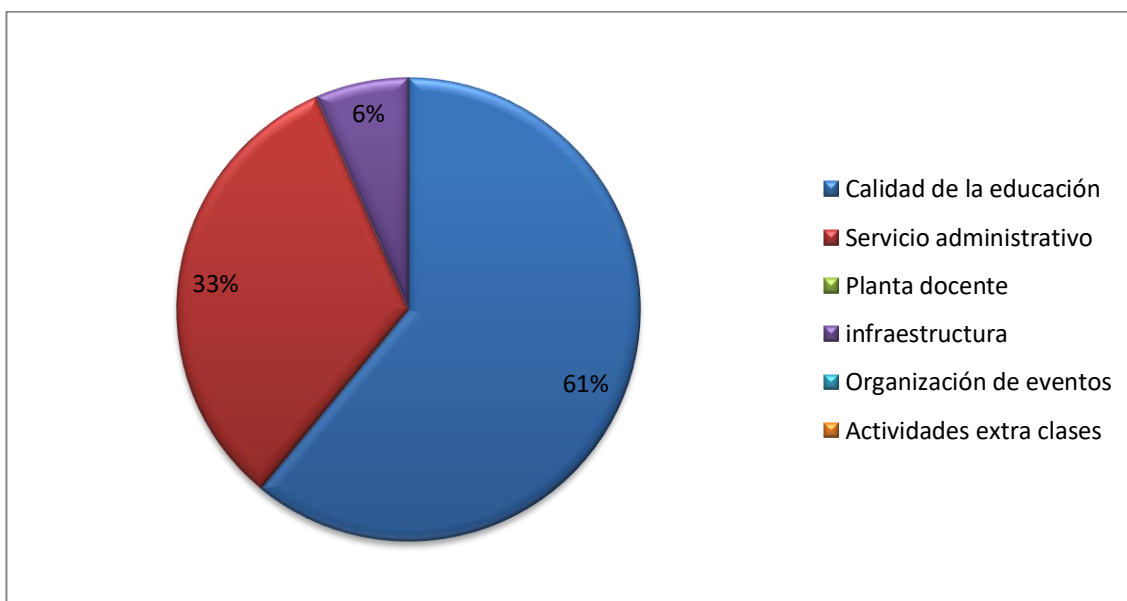


Gráfico. 7 importancias atributos

Elaborado: La autora

Análisis.

De acuerdo al gráfico siete. El 61% de los encuestados creen que es de suma importancia la calidad de la educación.

Pregunta 8:

¿Recomendaría usted al Centro Educativo a otras personas?

Cuadro 8. Recomendaría este centro educativo.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
si	203	83%
no	43	17%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quevedo

Elaborado: La autora

Gráfico 8

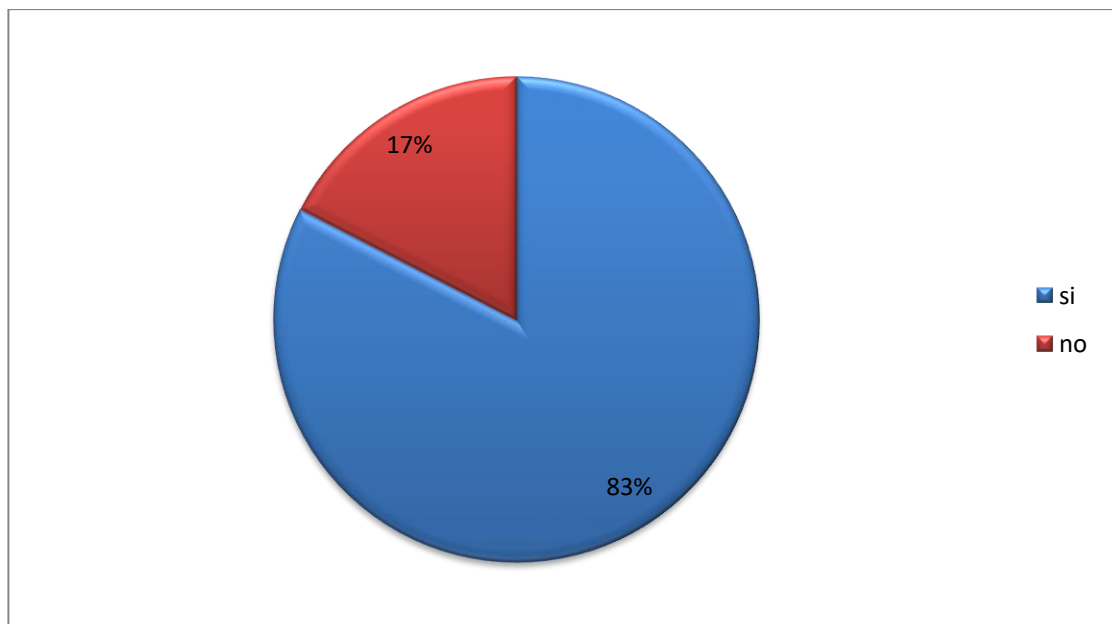


Gráfico 8. Recomendación

Elaborado: La autora

Análisis.

De acuerdo al gráfico ocho. Entre nuestros encuestados encontramos que el 83% de ellos recomendarían el centro educativo, ya que este se muestra como un mercado de un poder adquisitivo aceptable.

Pregunta 9:

¿Se siente usted a gusto con todos los servicios que le brinda el Centro Educativo?

Cuadro 9. Se siente a gusto con los servicios brindados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Seguro que si	193	79%
Probablemente si	33	13%
Pueda que si pueda que	20	8%
Probablemente no	0	0%
Seguro que no	0	0%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quevedo

Elaborado: La autora

Gráfico 9

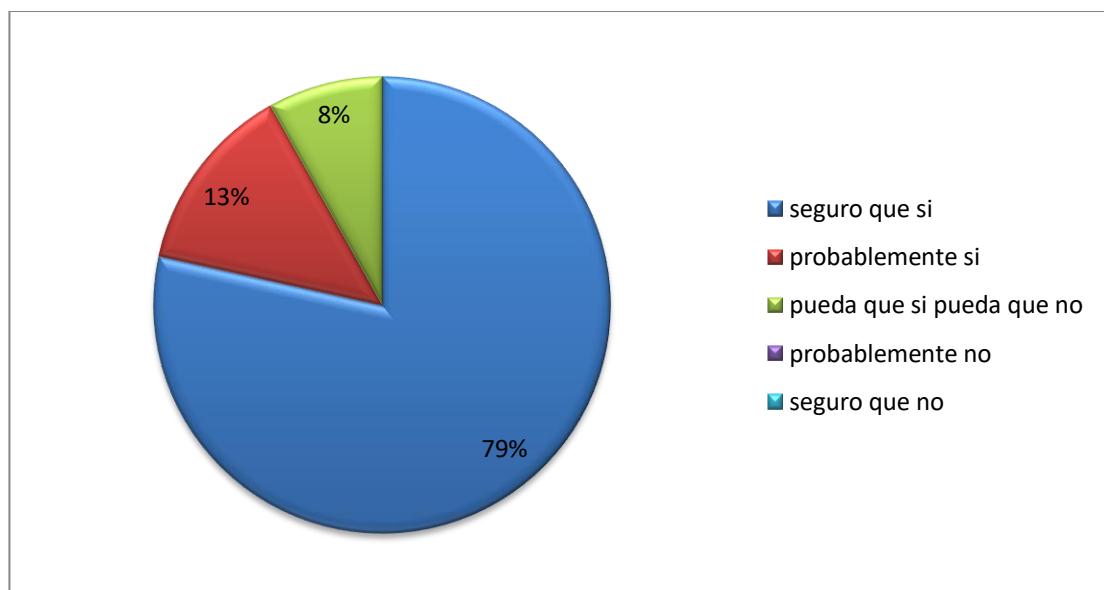


Gráfico 9. Satisfacción de servicios

Elaborado: La autora

Análisis.

De acuerdo al gráfico nueve. Nuestros encuestados dan a notar en el 79%, que si se sienten a gusto con nuestro servicio.

4.2 Financiamiento.

Recurso Financiero.

Los recursos para la puesta en funcionamiento del negocio se obtendrán a través de un crédito financiado por el Banco del Pichincha a 5 años Plazo, con una tasa de interés de 13% anual.

Cuadro 10. Financiamiento.

FINANCIAMIENTO	Porcentaje	Valor
Monto total	100%	641.357,60
Préstamo Bancario	70%	448.950,32
Recursos Propios	30%	192.407,28

Elaborado: La autora

Cuadro 11. Depreciación.

Detalle	Valor	Vida Útil	Depredación Anual
Muebles y Enseres	54600,00	3	18200,00
Materiales y equipos de oficina	2050,00	2	1025,00
Total			19225

Elaborado: La autora

Cuadro 12. Préstamo.

PAGO	448.950,32
tasa interes	11,8%
plazo en años	10
periodos por años	1
valor actual	(\$ 78.904,96)

Elaborado: La autora

Cuadro 13. Tabla de amortización

Años	Pago Anual	Interés	Capital	Saldo
				-448950,32
1	(\$ 78.904,96)	-53110,82286	(\$ 25.794,14)	(\$ 423.156,18)
2	(\$ 78.904,96)	(\$ 50.059,38)	(\$ 28.845,59)	(\$ 394.310,59)
3	(\$ 78.904,96)	(\$ 46.646,94)	(\$ 32.258,02)	(\$ 362.052,57)
4	(\$ 78.904,96)	(\$ 42.830,82)	(\$ 36.074,15)	(\$ 325.978,42)
5	(\$ 78.904,96)	(\$ 38.563,25)	(\$ 40.341,72)	(\$ 285.636,71)
6	(\$ 78.904,96)	(\$ 33.790,82)	(\$ 45.114,14)	(\$ 240.522,56)
7	(\$ 78.904,96)	(\$ 28.453,82)	(\$ 50.451,15)	(\$ 190.071,42)
8	(\$ 78.904,96)	(\$ 22.485,45)	(\$ 56.419,52)	(\$ 133.651,90)
9	(\$ 78.904,96)	(\$ 15.811,02)	(\$ 63.093,94)	(\$ 70.557,96)
10	(\$ 78.904,96)	(\$ 8.347,01)	(\$ 70.557,96)	\$ 0,00
TOTAL	(\$ 789.049,64)	(\$ 340.099,32)	(\$ 448.950,32)	

Elaborado: La autora

Cuadro 14. DETALLE DE GASTOS

Gasto administrativo

N°	Nomina	Cantidad	Sueldos	Total
1	Rector	1	1.200,00	1.200,00
2	Vicerrector	1	1.000,00	1.000,00
3	Secretaria	1	340,00	340,00
4	Colectora	1	340,00	340,00
5	Conserje	2	330,00	660,00
6	Docentes	25	340,00	8.500,00
Nómina Mensual				12.040,00
Nomina Anual				144.480,00
	Decimos 3ro			12.040,00
	Decimos 4To			1.590,00
	Total			158.110,00

Elaborado: La autora

Gasto de publicidad

N°	Descripción	Valor total
1	Prensa Escrita	600
2	Radio	500
	TOTAL	1100

Elaborado: La autora.

Gasto de materia prima

N°	COMPONENTES	VALOR (\$)
1	Materia Prima, Insumos y materiales	12.000,00
2	Materiales de oficina	990,00
4	servicios básicos	600,00
5	Tasas y Permisos de Funcionamiento	374,40
	TOTAL COSTOS	13.964,40

Elaborado: La autora

Gastos varios

N°	COMPONENTES	VALOR (\$)
1	Capacitaciones	1.500,00
2	Uniformes de Administrativos	500,00
	TOTAL COSTOS	2.000,00

Elaborado: La autora

Cuadro 15. Flujo Proyecciones

INGRESOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
PRESTAMO BANCARIO	\$ (448.950,32)					
CAPITAL PROPIO	\$ (192.407,28)					
Ingresos por Colegiatura		\$ 397.800,00	\$ 397.800,00	\$ 397.800,00	\$ 397.800,00	\$ 397.800,00
Ingreso por alquiler de bar		\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00
Otros Ingresos		\$ 25.500,00	\$ 25.500,00	\$ 25.500,00	\$ 25.500,00	\$ 25.500,00
TOTAL INGRESOS	\$ -	\$ 426.900,00	\$ 426.900,00	\$ 426.900,00	\$ 426.900,00	\$ 426.900,00
GASTOS						
Gastos administrativos		\$ 158.110,00	\$ 158.110,00	\$ 158.110,00	\$ 158.110,00	\$ 158.110,00
Gastos de publicidad		\$ 1.100,00	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00
Gastos de Operación y Mantenimiento		\$ 13.964,40	\$ 13.964,40	\$ 13.964,40	\$ 13.964,40	\$ 13.964,40
Gastos varios		\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
Depreciación acumulada		\$ 19.225,00	\$ 19.225,00	\$ 19.225,00	\$ 19.225,00	\$ 19.225,00
Pago de préstamo		\$ 78.904,96	\$ 78.904,96	\$ 78.904,96	\$ 78.904,96	\$ 78.904,96
TOTAL GASTOS	\$ (641.357,60)	\$ 273.304,36	\$ 273.304,36	\$ 273.304,36	\$ 273.304,36	\$ 273.304,36
FLUJO NETO	\$ (641.357,60)	\$ 153.595,64	\$ 153.595,64	\$ 153.595,64	\$ 153.595,64	\$ 153.595,64

Elaborado: La autora

Indicadores

Tasa de Interés	11,8%
VAN	\$ 126.620,60
TIR	24,0%

Cuadro 16. Estado de pérdidas y ganancias

Concepto	Anual				
	1	2	3	4	5
Ventas Netas	426.900,00	426.900,00	426.900,00	426.900,00	426.900,00
(=) Utilidad Bruta	426.900,00	426.900,00	426.900,00	426.900,00	426.900,00
Gastos administrativos	158.110,00	158.110,00	158.110,00	158.110,00	158.110,00
Gastos de publicidad	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00
Gastos de operación y mantenimiento	13.964,40	13.964,40	13.964,40	13.964,40	13.964,40
Gastos varios	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
Depreciacion acumulada	19.225,00	19.225,00	19.225,00	19.225,00	19.225,00
Pago de prestamo	78.904,96	78.904,96	78.904,96	78.904,96	78.904,96
Total gastos	273.304,36	273.304,36	273.304,36	273.304,36	273.304,36
(=) Util. Antes de Impuesto	153.595,64	153.595,64	153.595,64	153.595,64	153.595,64
(-) Impuestos 25%	38.398,91	38.398,91	38.398,91	38.398,91	38.398,91
(-) Repartición de Utilidades 15%	23.039,35	23.039,35	23.039,35	23.039,35	23.039,35
(=) Perdida Liquida/ utilidad	92.157,38	92.157,38	92.157,38	92.157,38	92.157,38

Elaborado: La autora

Cuadro 17. Análisis financiero de ingresos y gastos

INGRESOS	Año 1	Porcentaje Ingresos	Porcentaje Gastos
Ingresos por Colegiatura	\$ 397.800,00	93,2%	
Ingreso por alquiler de bar	\$ 3.600,00	0,8%	
Otros Ingresos	\$ 25.500,00	6,0%	
TOTAL INGRESOS	\$ 426.900,00	100,0%	
GASTOS			
Gastos administrativos	\$ 158.110,00		37,0%
Gastos de publicidad	\$ 1.100,00		0,3%
Gastos de Operación y Mantenimiento	\$ 13.964,40		3,3%
Gastos varios	\$ 2.000,00		0,5%
Depreciación acumulada	\$ 19.225,00		4,5%
Pago de préstamo	\$ 78.904,96		18,5%
TOTAL GASTOS	\$ 273.304,36		64,0%

Elaborado: La autora

Cuadro. 18 Periodo de recuperación

Periodos	Flujo Anual	Flujo Acumulado
0	(641.357,60)	-641357,6
1	153.595,64	-487761,96
2	153.595,64	-334166,32
3	153.595,64	-180570,68
4	153.595,64	-26975,04
5	153.595,64	126620,6

Elaborado: La autora

4.3 Discusión

Los Centros Educativos Privados de la Ciudad de Quevedo poseen varias fortalezas que pueden ser explotadas para diseñar e implementar el modelo de gestión.

Esta posee el recurso humano idóneo y los recursos necesarios para ejecutar el proceso de control, dirección, organización y planificación de las acciones establecidas de acuerdo los objetivos del modelo, con el fin de obtener lucro.

La obtención de dividendos económicos permitirá a los centros; el desarrollo social y económico de los mismos. Con la ayuda del Foda se diagnosticó que existen debilidades que interfieren en los procesos administrativos.

Como señala **Chiavenato (2006)**, las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización. Como se puede comprender, las asociaciones u organizaciones son creadas con algún fin específico sea este de tipo, financiero, benéfico, etc.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Según el análisis situacional realizado a los Centros Educativos privados de la ciudad de Quevedo la debilidad detectada es que muchos de ellos no cuentan con la infraestructura adecuada para brindar satisfactoriamente el servicio.
- De acuerdo al estudio realizado en los Centros Educativos privados de Quevedo, se pudo determinar que estos cuentan con características sobresalientes en el nivel administrativo, como la contratación de los docentes de acuerdo al requerimiento de los estudiantes, la consecución de participación estudiantil en varios ámbitos a nivel nacional.
- La viabilidad mostrada en las proyecciones financieras dan vía libre a la puesta en marcha del Negocio

5.2 Recomendaciones

- Muchos de los Centros Educativos Privados de esta ciudad necesitan readecuar su infraestructura y a la vez equiparlas de acuerdo a los requerimientos del mundo actual.
- Si bien el papel que cumplen las personas encargadas de estos centros educativos son buenos cabe recalcar que hay actividades y gestiones que pueden mejorar el funcionamiento organizacional de los establecimientos educativos.
- La puesta en marcha de este negocio debe darse de inmediato implementando herramientas de gestión, siguiendo un proceso de normas, las cuales son imprescindibles en la consecución del éxito y la calidad educativa en los Centros Educativos Privados.

CAPITULO VI
BIBLIOGRAFIA

6.1. Literatura Citada.

<http://www.garantiascosta.com/mipymes3.html>

<http://www.laflecha.net/canales/empresas/articulos/caracteristicas-del-emprendedor/exitoso>.

Bellido Salcedo César Augusto, "Tesis de grado "Modelos de Gestión Educativa de Excelencia" Perú, 2009

Cruz Ramírez J. "Administración de la Educación". México D.F.2007.

Jiménez Castro Wilburg. "Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa". Edit. Fondo de Cultura Económica, 2007

John w. Newstrom, "Dirección Gestión Para Lograr Resultados", Editorial Mc Graw Hill, 2008

Jorge Macazaga/Alejandra Pascual, "Organización Basada en Procesos" Editorial Alfa omega 2007.

MONOGRAFÍAS.COM, "Modelos de gestión", <http://www.monografias.com/trabajos>, Fecha última visita: Octubre del 2012,

Pinilla Sánchez Concha Antonio. "Administración de la Educación". Ed.

Rodríguez Rosales, H. "Gerencia y Administración de un Programa o Centro Educativo", Edit. Fondo de Cultura Económica, 2007

CAPITULO VII
ANEXOS

7.1 Anexos.

Anexo 1

Encuesta Dirigida a padres de familia de diversos centros educativos particulares

Objetivo: Recopilar información con respecto a la satisfacción de los servicios que brinda una institución educativa particular en la ciudad de Quevedo.

1. ¿Cuánto tiempo lleva como padre de familia de este Centro Educativo?

- Menos de un Año
- Un Año
- Dos Años
- Más de tres años

2. ¿Cómo conoció el Centro Educativo?

- TV
- Radio
- Internet
- Prensa o revistas
- Amigos, colegas o contactos
- Otro _____

3. ¿Con qué frecuencia visita las instalaciones del Centro Educativo?

- Dos o más veces a la semana
Una vez a la semana
- Dos o más veces al mes
- Una vez al mes
- Otro _____

4. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el Centro Educativo en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. En comparación con otras Instituciones Educativas, este Centro Educativo es...

- Mucho mejor
- Algo Mejor
- Más o menos igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No lo sé

6. Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos del Centro Educativo:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
Calidad de la Educación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio Administrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planta Docente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infraestructura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organización de eventos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades Extra clases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Y ahora valore del 1 al 10 la importancia que tienen para usted esos mismos atributos:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
Calidad de la Educación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio Administrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planta Docente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infraestructura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organización de eventos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades Extra clases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿Recomendaría usted El Centro Educativo a otras personas?

Sí

No

9. ¿Se siente usted a gusto con todos los servicios que le brinda el Centro Educativo?

Seguro que sí

Probablemente sí

Puede que sí, puede que no

Probablemente no

Seguro que no

Anexo 2

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	INDICADORES	CONCEPTOS
Diseño de un Modelo de Gestión	Modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad.	<ul style="list-style-type: none">• Visión• Misión• Planes• Corto• Mediano• Largo plazo	Obtener la Calidad Total A través De un Modelo De Gestión formar Estudiantes con una estructura de conocimientos idónea

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR
Mejoramiento de los de los procesos De Educación Privada	<p>Una sociedad puede desarrollarse económicamente, aunque en sus aspectos sociales no Muestren mejoría alguna. En tal sentido, la interpretación del desarrollo económico adquiere relevancia en la medida en que se lo compare con el desarrollo social. Y resulta importante la construcción de un Sistema de Indicadores económico-social con tres características: lo que significa que debe contemplar todos los aspectos importantes que estén directamente vinculados con el tema, en un conjunto integrado de medidas, con un enfoque acertado y cubriendo esa realidad con la menor cantidad posible de información.</p>	6.3.6. Social - Económico	6.3.6.1. Población 6.3.6.2. Hogares 6.3.6.3. Educación 6.3.6.4. Salud 6.3.6.5. Vivienda 6.3.6.6. Trabajo 6.3.6.7. Pobreza 6.3.6.8. Cohesión Social

Operacionalización de las hipótesis.

Anexo 3 Hipótesis General

VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Modelo de Gestión de Excelencia	Se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.	Análisis de mercado Análisis técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Mercado • Promoción • Publicidad • Precio • Ubicación 	<p>1. ¿Cuánto tiempo lleva como padre de familia de este Centro Educativo?</p> <p>Menos de un Año Un Año Dos Años Más de tres años</p> <p>2. ¿Cómo conoció el Centro Educativo?</p> <p>TV Radio Internet Prensa o revistas Amigos, colegas o contactos</p>	Encuestas a los habitantes del Cantón Quevedo (cuestionarios)

Hipótesis Específica 1

VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Análisis FODA	El análisis FODA, permitirá conocer la estructura organizacional de los centros educativos privados	Características de las instalaciones. Preferencias de los usuarios.	Fortalezas Debilidades	<p>3. ¿Con qué frecuencia visita las instalaciones del Centro Educativo?</p> <p>Dos o más veces a la semana Una vez a la semana Dos o más veces al mes</p> <p>4. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el Centro Educativo en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.</p>	Encuestas a los habitantes de Quevedo (cuestionario)
Conocer la estructura lorganizacional	Proceso de investigación que consiste en identificar la estructura organizacional de los centros educativos	Investigación Procesos	Buenas impresiones de las instalaciones	<p>5. En comparación con otras Instituciones Educativas, este Centro Educativo es...</p> <p><input type="radio"/> Mucho mejor <input type="radio"/> Algo Mejor <input type="radio"/> Más o menos igual <input type="radio"/> Algo peor</p>	Encuesta a los habitantes de Quevedo (Cuestionario)

Hipótesis Específica 2

VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Estudio de mercado	El estudio de mercado efectuado a la población de Quevedo permitirá identificar los factores de excelencias administrativas	Características del servicio. Preferencias.	Oferta Demanda	6.- Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos del Centro Educativo: 7. Y ahora valore del 1 al 10 la importancia que tienen para usted esos mismos atributos: <input type="text"/>	Encuesta a los habitantes de la ciudad de Quevedo (Cuestionario)
Determinación de la oferta y demanda del centro educativo	Proceso de investigación que consiste en conocer la aceptación del servicio	Investigación Demanda insatisfecha	Acogida favorable del servicio	8. ¿Recomendaría usted El Centro Educativo a otras personas?	Encuesta a los habitantes de la ciudad de Quevedo (Cuestionario)

Hipótesis Específica 3

VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Estudio económico financiero	El financiamiento del proyecto permitirá el realizar la autogestión e identificar la rentabilidad del mismo	Costo Rentabilidad	Precio de compra y venta	8. ¿Recomendaría usted El Centro Educativo a otras personas?	Encuesta a los habitantes de la ciudad de Quevedo (Cuestionario)
Demostración de la rentabilidad del proyecto	Presentación de la evidencia obtenida durante el proceso de investigación referente a la rentabilidad del proyecto	Datos financieros	Costo Gastos Rentabilidad	Cuadros de gastos, flujos de efectivo, estado de resultados	Encuesta a los habitantes de la ciudad de Quevedo (Cuestionario)

CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO



