

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Implementación de un Plan de Mercadeo Para Incrementar la Población  
Estudiantil en el Centro Educativo El Bosque, Poptún, Petén**  
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Maritza Elizabeth Sánchez

Petén, Marzo 2014

**Implementación de un Plan de Mercadeo Para Incrementar la Población  
Estudiantil en el Centro Educativo El Bosque, Poptún, Petén**  
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Maritza Elizabeth Sánchez

Licda. Lexy Yessenia Peláez (Asesora)

Lic. Samuel Raúl Requena Barahona (Revisor)

Petén, Marzo 2014

**Autoridades de la Universidad Panamericana**

M.Th. Mynor Herrera Lemus  
**Rector**

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González  
**Vicerrectora Académica y Secretaria General**

M. A. César Augusto Custodio Cobar  
**Vicerrector Administrativo**

**Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

M.A. César Augusto Custodio Cobar  
**Decano**

Lic. Fidel Herrera García  
**Coordinador de Sede**

**Tribunal que practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida--PED--**

Licda. Karla Migdalia Castellanos Degrud  
**Área administrativa**

Lic. Christian Ismael Bollmann Pacheco  
**Área mercadológica**

Lic. Fredy Ottoniel Maldonado  
**Área Financiera**

Licda. Lexy Yessenia Peláez  
**Asesora**

Lic. Samuel Raúl Requena Barahona  
**Revisor**

REF.:C.C.E.E.0005-2014

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**  
**GUATEMALA, 24 DE ENERO DEL 2014**  
**SEDE POPTÚN, PETÉN**

De acuerdo al dictamen rendido por la Licenciada Lexy Peláez Vega, tutora y Licenciado Samuel Requena Barahona, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Implementación de un plan de mercadeo para incrementar la población estudiantil en el Centro Educativo El Bosque, Poptún, Petén”, Presentado por él (la) estudiante Maritza Elizabeth Sánchez, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.908, de fecha 14 de septiembre del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.

  
M.A. César Augusto Custodio Cobar  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

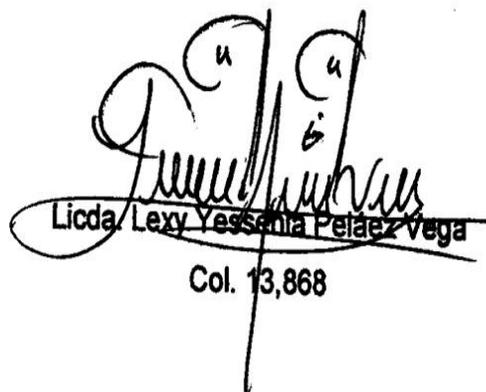
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana.  
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tutoría en la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **"Implementación de un Plan de Mercadeo para Incrementar la Población Estudiantil en el Centro Educativo El Bosque, Poptún, Petén"** realizada por Maritza Elizabeth Sánchez, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen de Egreso como Licenciado en Administración de Empresas, por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en su PED con la nota de **OCHENTA Y SIETE** puntos (87).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
Licda. Lexy Yessenia Peláez Vega  
Col. 13,868

Poptún, Petén 19 de Agosto de 2013

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Universidad Panamericana  
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la revisión de la Práctica Empresarial Dirigida -PED- del tema **“Implementación de un plan de mercadeo para incrementar la población estudiantil en el Centro Educativo El Bosque Poptún, Petén”**, realizada por **Maritza Elizabeth Sánchez** estudiante de **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Samuel Raúl Requena Barahona  
Revisor



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

**REF.: UPANA: RYCA: 134.2014**

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante **Maritza Elizabeth Sánchez** con número de carné 0806344, aprobó con 80 puntos el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día catorce de septiembre del año dos mil trece.

Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los veinticuatro días del mes de febrero del año dos mil catorce.

Atentamente,

  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora  
Registro y Control Académico



  
Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque  
Secretaría General



Sarahí Ruiz  
cc. Archivo.



## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema	4
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos	6
1.4.1. General	6
1.4.2. Específicos	6
1.5. Alcances y límites	7
1.6. Marco teórico	7
<b>Capítulo 2</b>	
2.1. Metodología aplicada en la práctica	11
2.1.1. Tipo de investigación	11
2.1.2. Sujetos de la investigación	11
2.1.3. Instrumentos	12
2.1.4. Procedimientos	12
2.1.5. Aportes	12
<b>Capítulo 3</b>	
3.1. Resultados y análisis de la investigación	14

3.1.1. Resultados de la investigación	44
<b>Capítulo 4</b>	
4.1. Propuesta de solución o mejora	47
4.2. Viabilidad del proyecto	53
<b>Cronograma de trabajo</b>	59
<b>Conclusiones</b>	60
<b>Recomendaciones</b>	61
<b>Bibliografía</b>	62
<b>Anexos</b>	64

## Índice de tablas

Tabla No. 1	Presupuesto	55
Tabla No. 2	Flujo de efectivo, escenario más probable con proyecto	56
Tabla No. 3	Escenario más probable sin proyecto.	57
Tabla No. 4	Flujo incremental, escenario más probable	58
Tabla No. 5	Tasa de descuento (tasa activa, inflación, riesgo y premio inversionista)	58

## Índice de cuadros

Cuadros del No. 1 al 10	Interpretación de encuesta dirigida a padres de familia y/o encargados del Centro Educativo El Bosque	14
Cuadros del No. 11 al 20	Interpretación de encuesta dirigida a docentes del Centro Educativo El Bosque	24
Cuadros del No. 21 al 30	Interpretación de encuesta dirigida a padres y/o encargados de la zona 2 del municipio de Poptún, Petén	34
Cuadro No. 31	Estrategia, Vallas publicitarias 1 y 2	48
Cuadro No. 32	Estrategia, Exposición vocacional	50
Cuadro No. 33	Estrategia, Anuncio publicitario por televisión (spot)	51
Cuadro No. 34	Estrategia, Charlas informativas	52
Cuadro No. 35	Estrategia, Buzón de sugerencias y comentarios	52
Cuadro No. 36	Incremento del alumnado inscrito	53
Cuadro No. 37	Tiempo de ejecución del plan de mercadeo	54
Cuadro No. 38	Cronograma de trabajo	59

## Índice de gráficos

Gráfico No. 1	Tendencia de población estudiantil anual	3
<b>Encuesta dirigida a padres de familia y/o encargados del Centro Educativo El Bosque</b>		
Gráfico No. 2	Tipo de servicios educativos que presta el Centro Educativo El Bosque	14
Gráfico No. 3	Calidad administrativa del Colegio	15
Gráfico No. 4	Calidad del material didáctico utilizado por los docentes	16
Gráfico No. 5	Desempeño profesional del personal docente	17
Gráfico No. 6	Precio de colegiatura.	18
Gráfico No. 7	Participación del Colegio en actividades socioculturales en el municipio	19
Gráfico No. 8	Apreciación sobre carreras que imparte el Colegio	20
Gráfico No. 9	Actividades internas desarrolladas en el Colegio	21
Gráfico No. 10	Calidad de instalaciones del Colegio	22
Gráfico No. 11	Prestigio del Centro Educativo El Bosque.	23
<b>Encuesta dirigida a docentes del Centro Educativo El Bosque</b>		
Gráfico No. 12	Satisfacción del salario recibido	24
Gráfico No. 13	Incentivo al personal	25
Gráfico No. 14	Sentido de pertenencia al Centro Educativo El Bosque	26
Gráfico No. 15	Compañerismo entre el personal	27
Gráfico No. 16	Calidad pedagógica del material didáctico	28
Gráfico No. 17	Conocimiento y aplicación del Currículo Nacional Base	29

Gráfico No. 18	Conocimiento de la visión del Centro Educativo El Bosque	30
Gráfico No. 19	Conocimiento de la misión del Centro Educativo El Bosque	31
Gráfico No. 20	Conocimiento de los objetivos del Colegio	32
Gráfico No. 21	Publicidad sobre los servicios que presta el Centro Educativo El Bosque	33
<b>Encuesta dirigida a padres y/o encargados de la zona 2 del municipio de Poptún, Petén</b>		
Gráfico No. 22	Nivel de conocimiento de la calidad educativa	34
Gráfico No. 23	Percepción de excelencia educativa	35
Gráfico No. 24	Conocimiento de niveles educativos	36
Gráfico No. 25	Conocimiento de las carreras impartidas en el Colegio	37
Gráfico No. 26	Conocimiento de los precios por los servicios educativos	38
Gráfico No. 27	Pago de colegiatura a cambio de una excelente educación	39
Gráfico No. 28	Conocimiento de los servicios adicionales impartidos al alumnado que no generan cargo sobre colegiaturas	40
Gráfico No. 29	Conocimiento de las instalaciones del Colegio	41
Gráfico No. 30	Adecuación de las instalaciones para ser un establecimiento educativo	42
Gráfico No. 31	Publicidad del Colegio en el municipio	43

## Índice de figuras

Figura No. 1	Diagrama de Ishikawa	5
--------------	----------------------	---

## **Resumen**

El Centro Educativo El Bosque es una Institución educativa autorizada bajo Resolución 02-2005-DEEP. de fecha 02 de enero de 2005. Se encuentra ubicada en la Séptima avenida, Barrio El Bosque, Zona 2. Poptún, Petén. Al iniciar con el proyecto educativo, el Centro Educativo El Bosque, parecía ser una empresa que lograría el éxito, a través de un buen posicionamiento dentro del mercado objetivo generando excelentes utilidades. Sin embargo no fue así, pues con el pasar de los años la población estudiantil empezó a desertar y por consiguiente a decrecer la cantidad de alumnos inscritos en el colegio.

Como resultado de la investigación se detecta la problemática, la cual es totalmente preocupante por la cantidad de alumnado que ha venido en decremento. Ante tal situación se propone implementar un plan de mercadeo fundamentado por una serie de estrategias con las que se pretende incrementar la cantidad de alumnado en un 2% en el segundo año de la ejecución del plan. Para su ejecución se requerirá una inversión total de Q. 12,273.00 que se recuperará en cuatro meses según los datos obtenidos.

A través de dicha propuesta se pretende que el Centro Educativo El Bosque alcance un mayor posicionamiento, generando mayores utilidades tal y como lo tenían previsto los propietarios a inicios de éste, pues se sabe que para que una empresa sea exitosa y duradera es necesario que continuamente haga uso de las mejores estrategias de mercado.

## **Introducción**

La Educación en el municipio de Poptún, ha ido desarrollándose a pasos agigantados, en donde actualmente se han aperturado diversidad de Instituciones educativas las cuales, tienen el propósito de brindar a la población servicios educativos de calidad, y el Centro Educativo El Bosque no es la excepción porque ha tenido la visión y misión de brindar a la juventud poptuneca, diversas carreras innovadoras, técnicas y científicas que fortalezcan la preparación académica de cada uno de los alumnos y alumnas que tengan el deseo de superarse en las distintas ramas del saber.

El presente documento contiene el Proyecto Empresarial Dirigido, compuesto por cuatro capítulos que se describen en forma clara y concisa. En el capítulo 1 se da inicio con el punto número 1, en el que se describe los antecedentes, resalta como al aperturarse dicha institución se logró contar con un buen grupo de estudiantes que con el pasar del tiempo fue acrecentando, hasta que a partir del año dos mil diez se empezó a observar que la población estudiantil empezó a bajar considerablemente dejando al Colegio en unos una situación crítica respecto a la cantidad estudiantil inscrita en éste.

También dentro de éste, en el punto 1.2 se identifica la problemática “Baja población estudiantil en el Centro Educativo El Bosque”, en el que a su vez en el punto 1.3 se justifica el porqué de la investigación. En el 1.4 se describen los objetivos, tanto el general, como los específicos. En el 1.5 se encuentran descritos los Alcances y límites de la investigación y por último el 1.6 que contiene el marco teórico.

En el capítulo 2 se hace mención de la metodología aplicada en la práctica, detallando minuciosamente a los en el punto 2.1.1 el tipo de investigación, en el 2.1.2. los sujetos de la investigación, en el 2.1.3. los instrumentos de medición y en el 2.1.4 los procedimientos para llevar a cabo dicho documento y por último se encuentra en el punto 2.1.5 el aporte esperado.

Continúa el capítulo 3, constituido inicialmente por los resultados y análisis de la investigación en el punto 3.1. consistente en tres encuestas dirigidas a los sujetos de investigación, a través de las cuales se obtuvo significativa información en el punto 3.1.1. que sirvió para definir la propuesta.

Posteriormente se encuentra el capítulo 4, punto 1 que contiene la propuesta de solución o mejora, consistente en la Implementación de un plan de mercadeo, en el que se detalla cada uno de los pasos a seguir para su ejecución. En el punto 4.2 se da a conocer la viabilidad del proyecto y dentro de este punto se encuentra implícito el punto 4.2.1 que hace mención del plan de inversión. Finalmente, después de haberse realizado las investigaciones pertinentes y definirse la propuesta, se describen las conclusiones de acuerdo al estudio y resultados y recomendaciones que conllevarán al éxito del proyecto en el Centro Educativo El Bosque.

# Capítulo 1

## 1.1. Antecedentes

Guatemala ha tenido históricamente un nivel desfavorable en el ámbito educativo. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) se estima que un alto porcentaje de la población estudia sólo hasta el tercer grado del nivel primario del área urbana del país. Incluso menor en los departamentos mayoritariamente indígenas ya que sólo llegan a finalizar el primer grado del nivel primario. Lamentablemente las oportunidades de acceso y permanencia en el sistema educativo no están al alcance de muchos guatemaltecos, convirtiéndose en una deficiencia que afecta en gran manera al país, pues la educación es un factor fundamental para el desarrollo social, incluida la formación de buenos ciudadanos.

Respecto a la educación privada no es posible precisar con exactitud en qué momento se inicia realmente en Guatemala, pues las primeras escuelas estuvieron en manos de las congregaciones religiosas y no se puede determinar si el Estado era parte de la iglesia o la iglesia parte del Estado, es por ello que el tipo de organización no correspondía al de la empresa privada, sino al de las instituciones religiosas, que manejaban no sólo la educación sino al Estado completo.

Durante el periodo post independentista aparecieron algunas escuelas privadas, siempre con una fuerte influencia religiosa y dispuesta a atender al grupo elitista. Los cambios políticos de 1871 con Justo Rufino Barrios, desterraron las congregaciones religiosas, eliminando las escuelas que ellos dirigían, se creó el Ministerio de Educación, dándosele la responsabilidad de la educación y sentaron las bases para una mejor organización (educación gratuita, laica y obligatoria).

A principio del siglo XX al cimentarse un sistema económico capitalista fueron apareciendo instituciones educativas privadas, también volvieron a aparecer los religiosos con sus escuelas. En los años 70 la educación privada llegó a atender una población escolar como la estatal o pública, es decir, que atendieron 50% cada una. La tendencia en la década de los 80 fue de un crecimiento más rápido de las escuelas privadas que de las públicas.

El Estado ha apoyado el régimen de libre empresa ya que el papel de éste consiste en regular y controlar la calidad de los servicios que las empresas brinden. El sector privado está en la posibilidad de poder financiar mejores edificios, construir mayor número de aulas, equipar en mayor cuantía y calidad sus laboratorios e instalaciones, pagar mejores salarios al personal docente y mantener en mejor forma la relación alumno-maestro. Lo anterior se debe básicamente al cobro de cuotas convencionales por el estudio o educación impartida, cosa que el Estado está imposibilitado de hacer. A través de los años estos centros educativos privados han ido en crecimiento en cada uno de los departamentos de Guatemala, tal es el caso de Poptún, municipio de Petén que actualmente cuenta con varios establecimientos que brindan servicios educativos.

Actualmente en el municipio de Poptún existen cinco colegios, y son: Colegio Mixto Privado San Pedro Mártir de Verona, Centro Educativo Integral Cristiano, Colegio Privado Mixto Mabel Hunter, Centro Educativo Eliodoro Picazo y el Centro Educativo El Bosque, el cual apertura sus servicios educativos el 02 de enero de 2005, y a la fecha lleva ocho años de funcionamiento. Dicho centro educativo se ha esforzado por brindar excelente formación académica, a través de la contratación de personal calificado que llena los requisitos pedagógicos para impartir educación de calidad, en instalaciones adecuadas para ello.

Durante el primer año el centro educativo abrió sus puertas a la población ofreciendo los niveles Pre primario, Primario y Básico. Luego en el segundo año (2006), este logró la autorización de dos carreras (Bachillerato en Computación y Perito en Administración Turística y Hotelera), y así con el pasar de los años estas han ido en aumento. Hasta ahora ofrece la totalidad de cinco carreras y son:

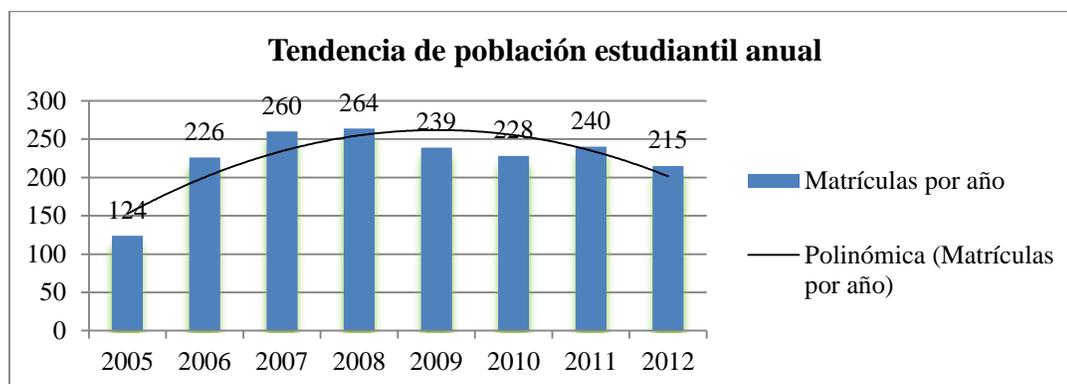
- ✓ Magisterio Infantil Bilingüe Intercultural
- ✓ Perito en Mercadotecnia y Publicidad
- ✓ Perito en Administración Turística y Hotelera
- ✓ Bachillerato en Computación
- ✓ Bachillerato en Dibujo Técnico y de Construcción

Por lo tanto actualmente se ofrecen los cuatro niveles educativos. Cabe resaltar que el colegio ha tenido gran participación en las Olimpiadas de las Ciencias, ya que sus estudiantes han logrado importantes lugares en dicha actividad. Respecto a la población estudiantil, esta fue baja durante el primer año y tuvo un significativo aumento en el siguiente, sin embargo hasta el año 2012 la cantidad de alumnos se ha mantenido en un rango entre 124 a 264.

### 1.1.1. Estadística inicial

Se solicitaron las estadísticas iniciales del colegio para comparar el número de estudiantes que estuvieron inscritos en cada año desde que inicio labores (2,005), de ahí la obtención del siguiente gráfico.

Gráfico No. 1



Fuente: Secretaría, Centro Educativo El Bosque

En el gráfico anteriormente expuesto se puede observar que en el primer año de labores del centro educativo, la población estudiantil fue baja, sin embargo en los tres años posteriores a su apertura tuvo un incremento de más de 200%, sin embargo en los años 2009 y 2010 se puede observar un descenso aproximado de 15%, aunque en el año 2011 hubo un repunte, la población estudiantil baja de nuevo en el año 2012.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Poptún fue declarado municipio en el año 1966, en ese entonces habitaban pocas familias, pero con el pasar de los años la población ha ido en aumento y junto a ella su economía y comercio. Actualmente se encuentra con facilidad, tiendas, bancos, despensa, entre otros. Tal es el caso de los servicios educativos, es decir escuelas gubernamentales y colegios privados. Respecto a los colegios, son cinco los existentes hasta el presente, entre ellos está el Centro Educativo El Bosque, inaugurado en enero del año 2005.

Cuando el establecimiento inició labores parecía que iba a generar grandes utilidades, sin embargo no fue así, ya que aunque no ha habido pérdidas, tampoco se están obteniendo las ganancias esperadas por los propietarios en comparación a otras empresas de la misma índole. Esto se debe a diferentes factores, entre los cuales el que más destaca según la evaluación integral realizada, es la baja población estudiantil inscrita en el colegio, ya que a pesar de tener ocho años laborando, ésta no ha aumentado de forma considerable.

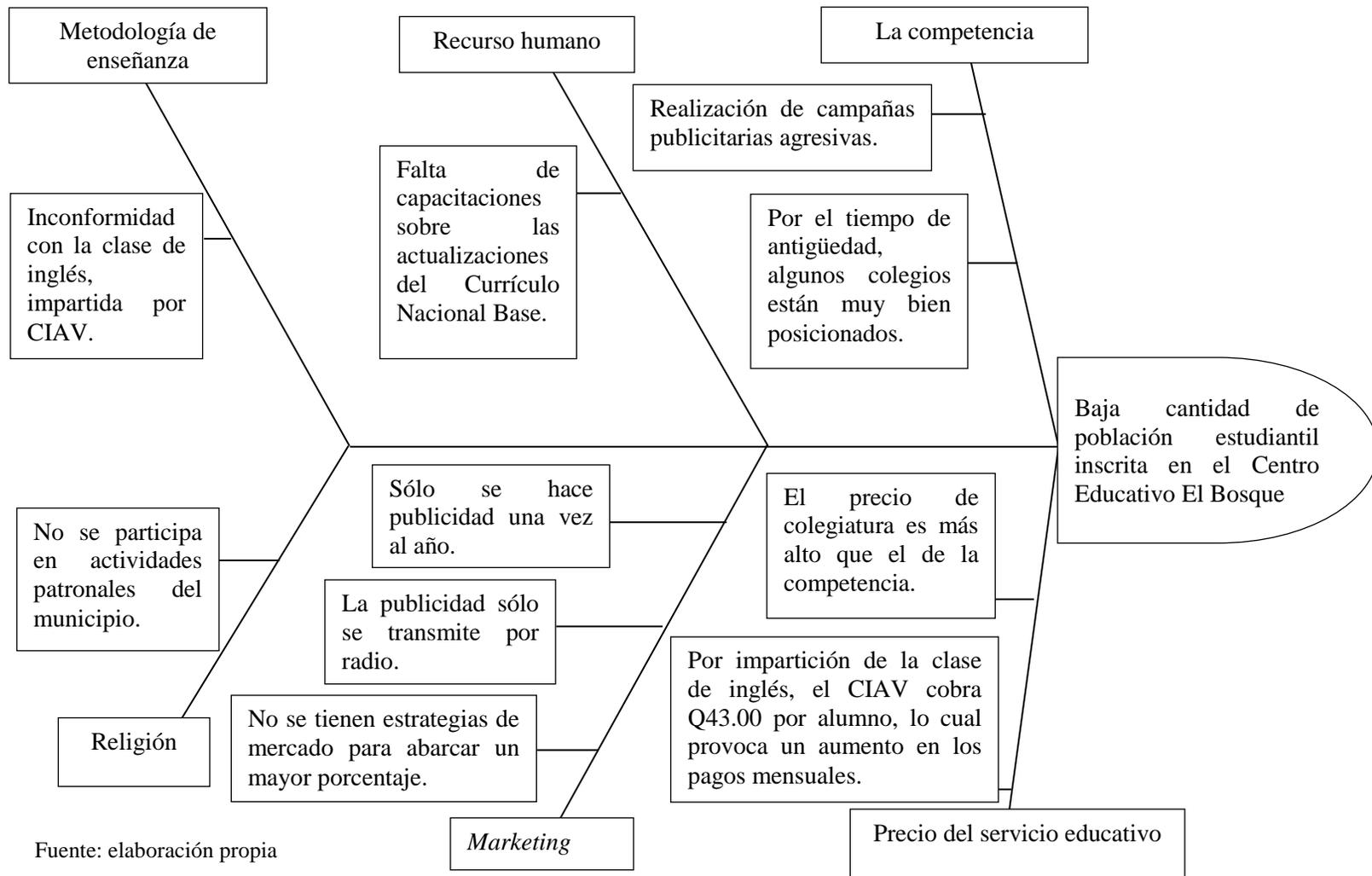
Al hacer una revisión de la estadística inicial de cada año, se hace notar la baja cantidad de alumnado del centro educativo, sobre todo del año 2011 al 2012, en dónde hubo una baja significativa, que vino afectar los ingresos, ya que aunque existen otros, la mayor parte de los ingresos provienen de los pagos por el servicio educativo.

Para encontrar los factores negativos que provocan esta problemática es necesario realizar una investigación minuciosa, determinando cuáles son las causas y sus efectos.

De dichos resultados se podrá implementar un método o estrategias que conlleven a eliminar el problema. Por lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Con la implementación de un Plan de Mercadeo logrará Incrementar la Población Estudiantil El Centro Educativo El Bosque, Poptún, Petén?

Figura No. 1  
Diagrama Ishikawa



Fuente: elaboración propia

### **1.3. Justificación**

Después de haber realizado la evaluación integral de las áreas administrativa, mercadológica y financiera en el Centro Educativo El Bosque, se obtuvieron resultados significativos en relación a su situación actual. Tomando como fundamento los resultados de dicha evaluación, se determinó que el principal problema es la baja población estudiantil, por lo que se hace necesario hacer una investigación descriptiva que permita conocer cuáles son los factores que hacen que una prospecto opte por uno de los Centros Educativos del municipio, para luego implementar estrategias que ayuden a incrementar el número de población estudiantil en el Centro Educativo el Bosque, ya que el principal ingreso económico del colegio son las colegiaturas, es decir que son el mayor sostenimiento de éste.

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Evaluar cuáles son las causas por las cuales la población estudiantil no ha aumentado, para posteriormente implementar un plan de mercadeo que la incremente.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar cuáles son los principales elementos que el mercado objetivo demanda de un Centro Educativo.
- b) Determinar las bases sobre las cuales se realiza publicidad al centro educativo.
- c) Evaluar los medios a través de los cuales se da publicidad al centro educativo.
- d) Analizar el nivel de impacto que la publicidad dada del centro educativo ha tenido en el mercado objetivo.

## **1.5. Alcances y límites**

### **1.5.1. Alcances**

La investigación se realizó en el Centro Educativo El Bosque, en el área de servicios educativos. El estudio se llevó a cabo en el período comprendido de Enero a Abril del año 2013. Para la realización de la investigación el alcance estuvo contemplado en relación a la información que se conoce de la empresa y de diferentes métodos tales como: revisión de documentos, encuestas, estados de resultados, balance general, cuestionarios, entre otros.

### **1.5.2. Límites**

El estudio se llevó a cabo directamente en el centro educativo, la propietaria estuvo en la disposición de brindar la información necesaria, asimismo dio el permiso de indagar para obtener la faltante de las áreas administrativa, mercadológica y financiera; Esto con el fin de lograr datos lo más exactos y veraces posibles, para el lograr un aumento en la población estudiantil. Asimismo formó parte del estudio los padres y/o encargados de alumnos de la zona 2 del municipio.

## **1.6. Marco teórico**

- a) Empresa: es una organización, institución, o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.
  
- b) Plan de marketing: es un documento escrito que detalla las acciones necesarias para alcanzar un objetivo específico de mercado. Puede ser para un bien o servicio, una marca o una gama de producto. También puede hacerse para toda la actividad de una empresa. Su periodicidad puede depender del tipo de plan a utilizar, pudiendo ser desde un mes, hasta 5 años (por lo general son a largo plazo).
  
- c) Servicio: es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente (economía) o de alguna persona común.

- d) Competitividad empresarial: capacidad de una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan.
- e) Ventaja comparativa: se entiende por ventaja comparativa aquella habilidad, recurso, conocimiento, atributos, etc., de que dispone una empresa, de la que carecen sus competidores y que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a estos. La competitividad empresarial requiere un equipo directivo dinámico, actualizado, abierto al cambio organizativo y tecnológico, y consciente de la necesidad de considerar a los miembros de la organización como un recurso de primer orden al que hay que cuidar.
- f) Publicidad: es una forma de comunicación comercial que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio a través de los medios de comunicación.
- g) Demanda: se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado.
- h) Estados financieros: también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para informar de la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.
- i) Evaluación integral: herramienta que permite evaluar de una manera integral, las áreas y los procesos de las empresas, con un criterio sistemático y científico y un enfoque constructivo, que permite ser un instrumento de vigilancia y de promoción y apoyo, para coadyuvar a elevar los niveles de efectividad y productividad de las empresas.

- j) Administración: del latín *ad* (hacia, dirección, tendencia) y *minister* (subordinación u obediencia), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. Sin embargo, en la actualidad, la palabra administración tiene un significado distinto y mucho más complejo porque incluye (dependiendo de la definición) términos como "proceso", "recursos", "logro de objetivos", "eficiencia", "eficacia", entre otros, que han cambiado radicalmente su significado original.
- k) Finanzas: son las actividades relacionadas con los flujos de capital y dinero entre individuos, empresas, o Estados. Por extensión, también se denomina finanzas al análisis de estas actividades como especialidad de la economía y la administración, es decir, a una rama de la economía que se dedica de forma general al estudio del dinero, y particularmente está relacionado con las transacciones y la administración del dinero en cuyo marco se estudia la obtención y gestión, por parte de una compañía, un individuo, o del propio Estado, de los fondos que necesita para cumplir sus objetivos, y de los criterios con que dispone de sus activos; en otras palabras, lo relativo a la obtención y gestión del dinero, así como de otros valores o sucedáneos del dinero, como lo son los títulos.
- l) Benchmarking: proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo en organizaciones. También se dice que consiste en tomar "comparadores" a aquellos productos, servicios y procesos de trabajo que pertenezcan a organizaciones que evidencien las mejores prácticas sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación.
- m) Competencia: es una situación en la cual los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios en el mercado, y de elegir a quién compran o adquieren estos bienes y servicios. En general, esto se traduce por una situación en la cual, para un bien determinado, existen una pluralidad de ofertantes y una pluralidad de demandantes.
- n) Mercado objetivo: segmento del mercado al que un producto en particular es dirigido. Generalmente, se define en términos de edad, género o variables socioeconómicas.

- o) *Oustersourcing*: la subcontratación, externalización o tercerización (del inglés *outsourcing*) es el proceso económico en el cual una empresa mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas hacia una empresa externa por medio de un contrato. Esto se da especialmente en el caso de la subcontratación de empresas especializadas.
  
- p) Análisis Porter: es un marco para el análisis de la industria y el desarrollo de la estrategia de negocio desarrollado por Michael Porter (Porter Michael E. en 1979). Utiliza conceptos desarrollados en organización industrial (Organización Industrial-IO) y en economía identificando cinco fuerzas que determinan la intensidad competitiva y por lo tanto, el atractivo de un mercado. Porter se refiere a estas fuerzas como el micro entorno, para contrastarlo con el término más general de exploración del entorno macroeconómico.
  
- q) Análisis FODA: Herramienta administrativa, cuyo objeto es conocer la situación actual de la empresa. El análisis FODA o también conocida como Matriz Tows está constituida por cuatro factores que se evalúan de la empresa, estos son: sus fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades.

## Capítulo 2

### 2.1. Metodología aplicada en la práctica

Para la recolección de datos en el Centro Educativo El Bosque se llevó a cabo una metodología que se detalla a continuación:

#### 2.1.1. Tipo de investigación.

La investigación se clasificó dependiendo del enfoque, diseño, análisis de datos y del tiempo de estudio, entre otros. De ahí se estableció que el tipo de investigación es de tipo descriptivo, con base en datos cuantitativos y cualitativos, recolectados de fuentes primarias con los diferentes sujetos de investigación, a través de la encuestas. Asimismo se obtuvo información de fuentes secundarias como la investigación documental bibliográfica.

#### 2.1.2. Sujetos de la investigación

El estudio se realizó en el Centro Educativo El Bosque y los sujetos para el estudio son los siguientes:

- a) Personal docente.
- b) Padres de familia y/o encargados.
- c) Padres de familia y/o encargados de la zona 2 del municipio Poptún.

También se obtuvo información de unidades de análisis y fueron: Estudios ya realizados implícitos en un manual de puestos, estadística inicial del colegio y sus estados financieros. Cabe resaltar que dichos sujetos ya que están relacionados directamente con el colegio o con el ámbito educativo.

### 2.1.3. Instrumentos

- a) Cuestionario, dirigido a una muestra de los padres de familia y/o encargados de la población estudiantil del centro educativo.
- b) Cuestionario dirigido al personal docente del Centro Educativo.
- c) Cuestionario dirigido a los padres de familia y/o encargados de la zona 2 de Poptún.
- d) Investigación con apoyo en la documentación que posee la empresa en secretaría relacionada con datos anteriores

### 2.1.4. Procedimientos

La investigación se llevó cabo de la siguiente manera:

- a) Revisión de la Evaluación integral hecha con anterioridad al establecimiento.
- b) Elaboración de los instrumentos para la recopilación de la información.
- c) Aplicación de los instrumentos de investigación a los sujetos descritos anteriormente.
- d) Ordenamiento de la información obtenida.
- e) Análisis de los resultados.
- f) Informe sobre los resultados de la investigación.
- g) Elaboración de una propuesta de solución a la problemática encontrada.
- h) Análisis sobre la viabilidad de la propuesta de solución.
- i) Informe final de la PED (Práctica Empresarial Dirigida).

### 2.1.5. Aportes

- a) Al Centro Educativo El Bosque: que este documento sea útil para la empresa, haciendo uso del plan de mercadeo propuesto, para que sus utilidades aumenten a través del incremento de la población estudiantil y que logre un fuerte posicionamiento dentro del mercado meta y de los clientes (estudiantes) potenciales.
- b) A la Universidad Panamericana: que a través de la elaboración del presente documento se realce el nombre de la prestigiosa Universidad.

- c) Al País: servir como modelo de creación de estrategias mercadológicas para otras pequeñas y medianas empresas dedicadas a la prestación de servicios educativos, para que puedan desarrollarse y mejorar los índices económicos de Guatemala.
  
- d) Al futuro profesional: generar un documento de consulta sobre el desarrollo de propuestas de solución viables para los problemas empresariales, que surgen en el día a día del ramo educativo.
  
- e) A estudiantes: servir como guía para la elaboración de su práctica empresarial dirigida o proyectos similares

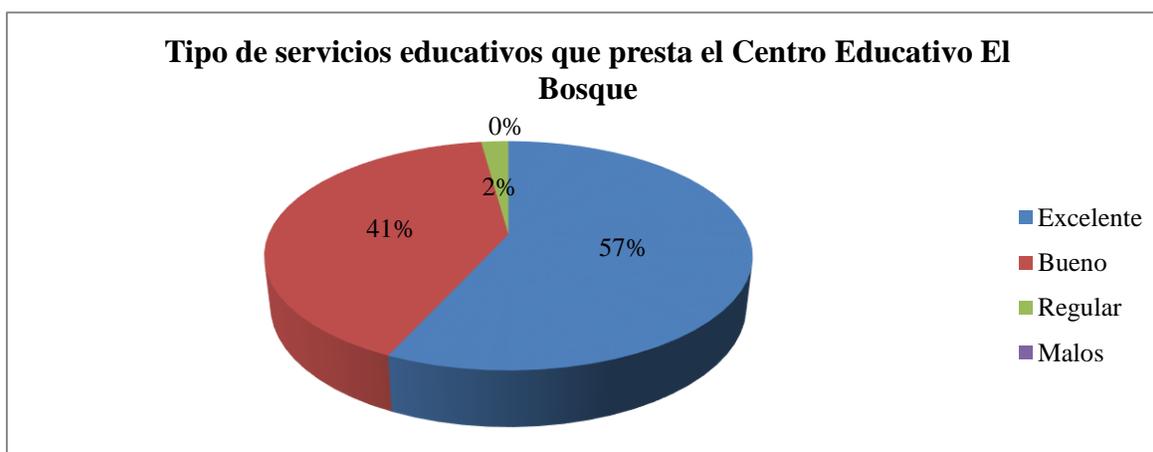
## Capítulo 3

### 3.1. Resultados y análisis de la investigación

- a) Encuesta dirigida a padres de familia y/o encargados de alumnos del Centro Educativo El Bosque, Poptún, Petén

**Pregunta No. 1 ¿Cómo considera usted los servicios educativos que presta el Centro Educativo El Bosque?**

Gráfico No. 2



Fuente: elaboración propia

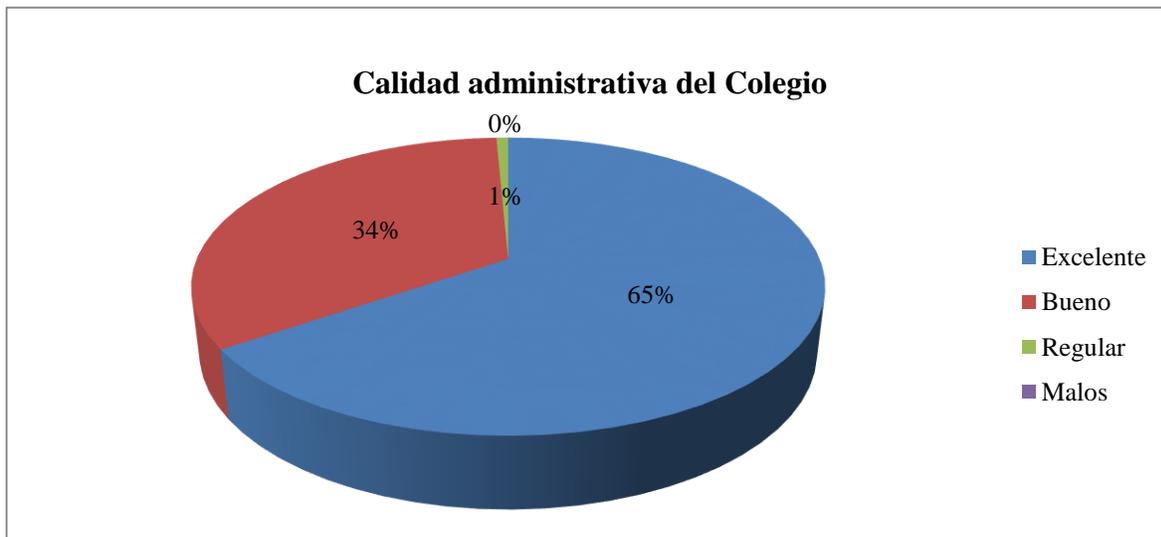
Cuadro No. 1

Criterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Excelente</b>	79	La presente gráfica indica que de los 139 padres y/o encargados encuestados, 79 consideran excelente los servicios prestados por el colegio, esto corresponde al 57%, 57 consideran que son buenos, siendo un 41% y 3 opinaron que son regulares, que en porcentaje es el 2%. No hubo alguien que considere que los servicios son malos.
<b>Bueno</b>	57	
<b>Regular</b>	3	
<b>Malos</b>	0	
<b>Total</b>	139	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 2 ¿Cómo considera usted la calidad administrativa del Colegio El Bosque?**

Gráfico No. 3



Fuente: elaboración propia

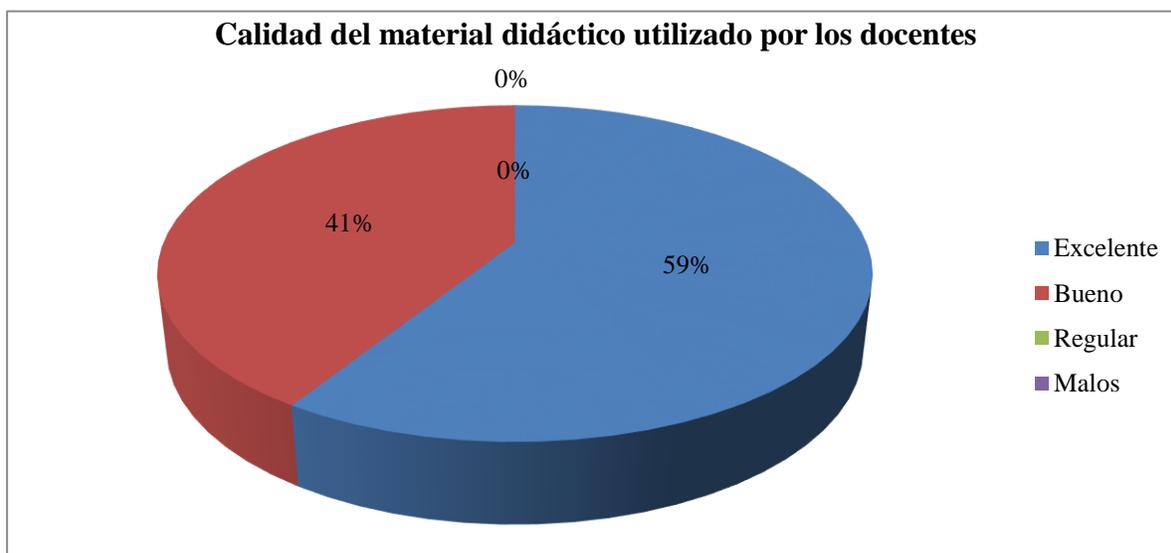
Cuadro No. 2

Criterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Excelente</b>	91	La presente gráfica indica que de los 139 padres y encargados encuestados, 91 consideran excelente la calidad administrativa del Colegio, esto corresponde al 65%, 54 consideran que es buena, siendo un 34% y 1 persona dijo que regular, que es igual al 1%. No hubo alguien que considere que la administración es mala.
<b>Bueno</b>	47	
<b>Regular</b>	1	
<b>Malos</b>	0	
<b>Total</b>	139	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 3 ¿El material didáctico utilizado por los docentes es de calidad?**

Gráfico No. 4



Fuente: elaboración propia

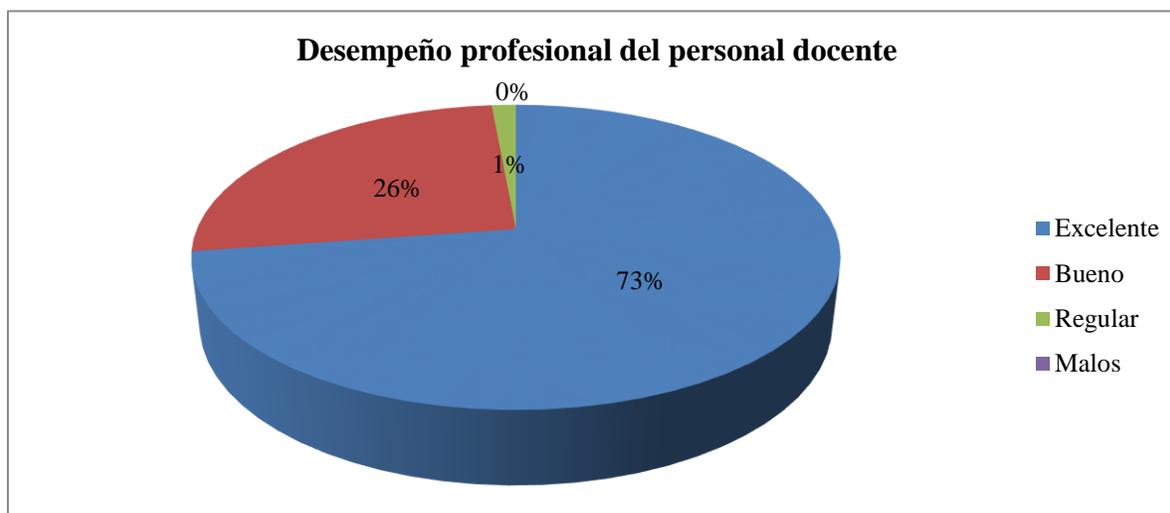
Cuadro No. 3

Criterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Excelente</b>	82	La presente gráfica indica que de los 139 padres y encargados encuestados, 82 consideran excelente el material didáctico utilizado por los docentes, esto corresponde al 59%, 57 consideran que es bueno, siendo un 41%. No hubo alguien que considere el material didáctico regular o malo.
<b>Bueno</b>	57	
<b>Regular</b>	0	
<b>Malos</b>	0	
<b>Total</b>	139	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 4 ;Cómo considera el desempeño profesional del personal docente?**

Gráfico No. 5



Fuente: elaboración propia

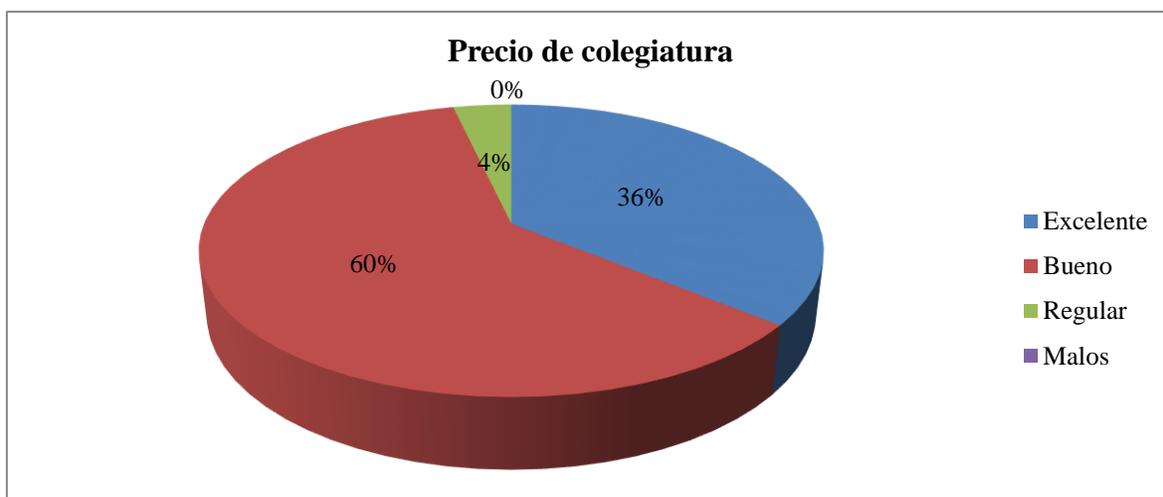
Cuadro No. 4

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Excelente</b>	101	La presente gráfica indica que de los 139 padres y encargados encuestados 101 están satisfechos con el desempeño profesional del personal docente, equivalente al 73%, 36 consideran que es bueno, siendo un 26% y 2 opinaron que es regular, igual al 1%. No hubo alguien que considere que el desempeño profesional de los docentes es malo.
<b>Bueno</b>	36	
<b>Regular</b>	2	
<b>Malos</b>	0	
<b>Total</b>	139	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 5 ¿Considera que los precios de colegiatura son?**

Gráfico No. 6



Fuente: elaboración propia

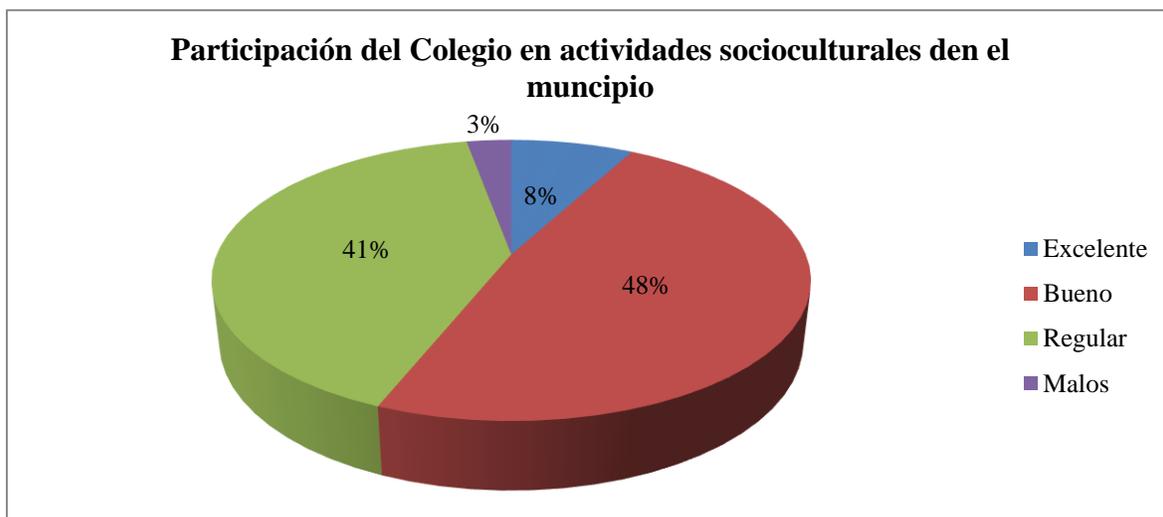
Cuadro No. 5

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Excelente</b>	50	La presente gráfica indica que de los 139 padres y encargados encuestados 50 consideran excelente el precio de colegiatura, esto corresponde al 36%, 84 lo consideran bueno, siendo un 60% y 4 opinaron regular, equivalente al 4%. No hubo alguien que considere que los precios de colegiatura sean malos.
<b>Bueno</b>	84	
<b>Regular</b>	5	
<b>Malos</b>	0	
<b>Total</b>	139	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 6 ¿Considera usted que la participación del Colegio en actividades socioculturales en el municipio ha sido?**

Gráfico No. 7



Fuente: elaboración propia

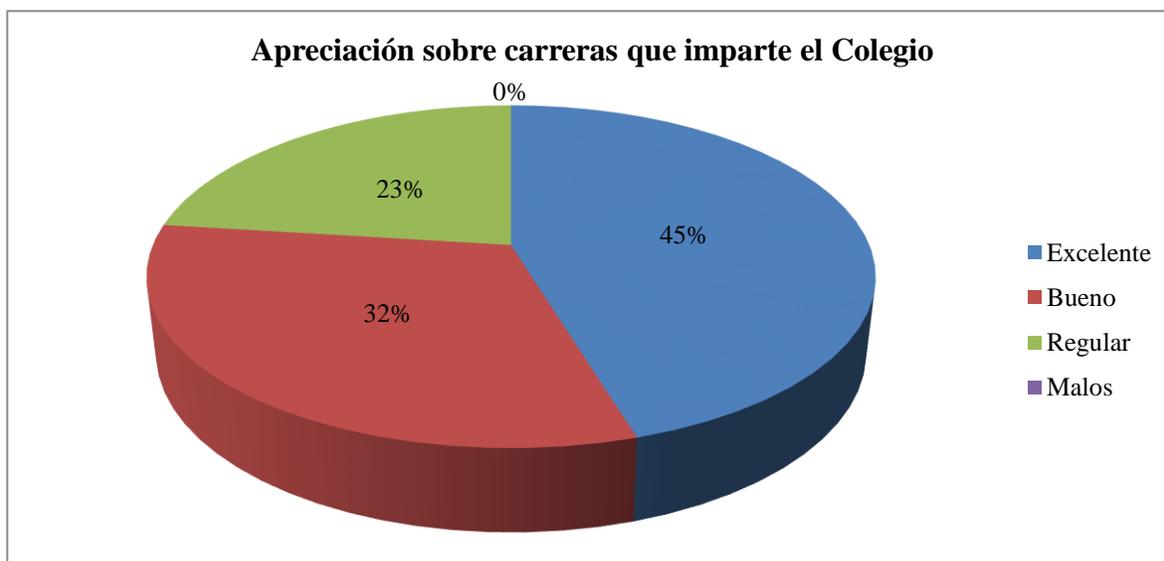
Cuadro No. 6

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Excelente</b>	11	La presente gráfica indica que de los 139 padres y encargados encuestados 11 consideran excelente la participación en actividad socioculturales en el municipio, esto corresponde al 8%, 67% consideran que es buena, siendo un 48%, 57 opinaron que es regular, equivalente al 41%, y 4 opinaron que mal, correspondiente al 3%.
<b>Bueno</b>	67	
<b>Regular</b>	57	
<b>Malos</b>	4	
<b>Total</b>	139	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 7 ¿Las Carreras que imparte el Centro Educativo el Bosque son de carácter?**

Gráfico No. 8



Fuente: elaboración propia

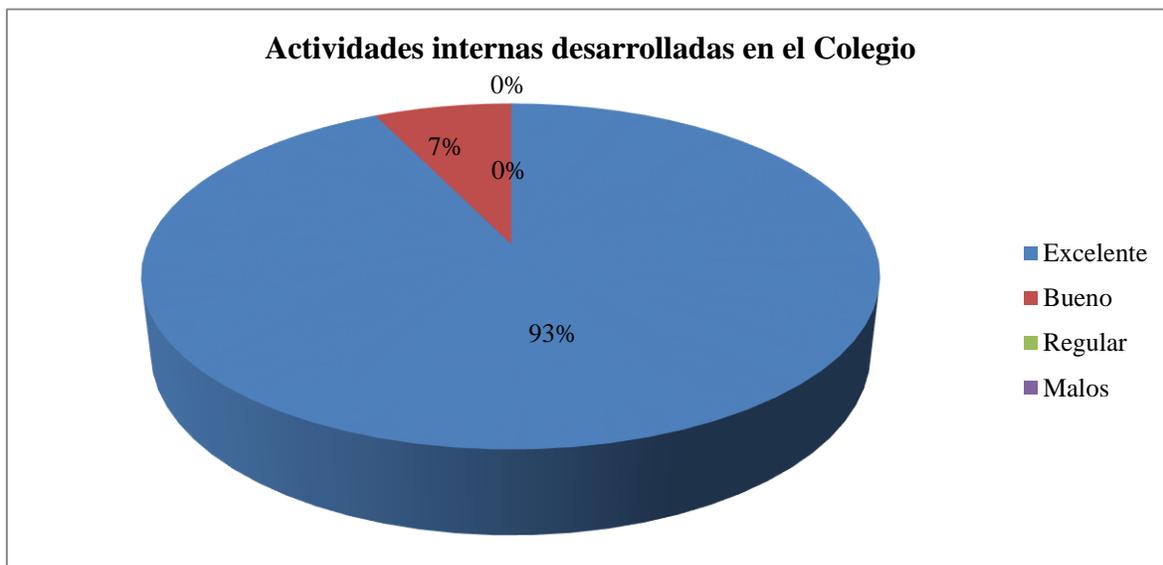
Cuadro No. 7

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Excelente</b>	63	La presente gráfica indica que de los 139 padres y encargados encuestados 63 consideran excelente las carreras impartidas en el Colegio, esto corresponde al 45%, 44 consideran que son buenas, siendo un 32% y 32 opinaron que son de carácter regular, equivalente al 23%. No hubo alguien que considere que son definitivamente malas
<b>Bueno</b>	44	
<b>Regular</b>	32	
<b>Malos</b>	0	
<b>Total</b>	139	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 08 ¿Las actividades internas que se desarrollan en el Centro Educativo son?**

Gráfico No. 9



Fuente: elaboración propia

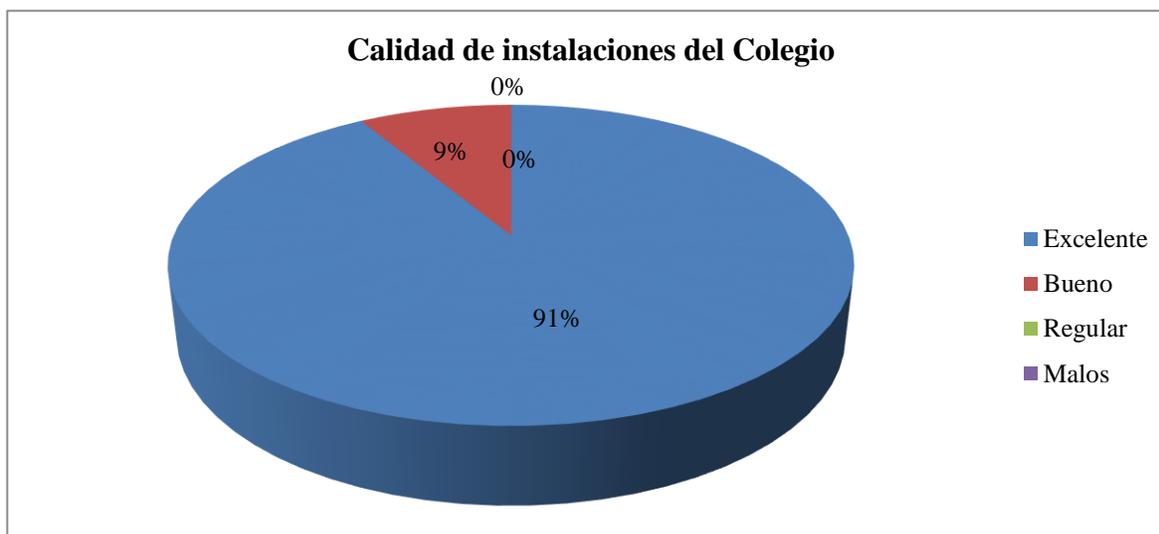
Cuadro No. 8

<b>Criterios</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Excelente</b>	129	La presente gráfica indica que de los 139 padres y encargados encuestados 139 consideran excelente las actividades internas realizadas en el Colegio, esto corresponde al 93%, 10 consideran que son buenas, siendo un 7%. No hubo alguien que considere que las actividades son regulares o malas
<b>Bueno</b>	10	
<b>Regular</b>	0	
<b>Malos</b>	0	
<b>Total</b>	139	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 9 ;Cómo considera usted las instalaciones del Centro Educativo El Bosque?**

Gráfico No. 10



Fuente: elaboración propia

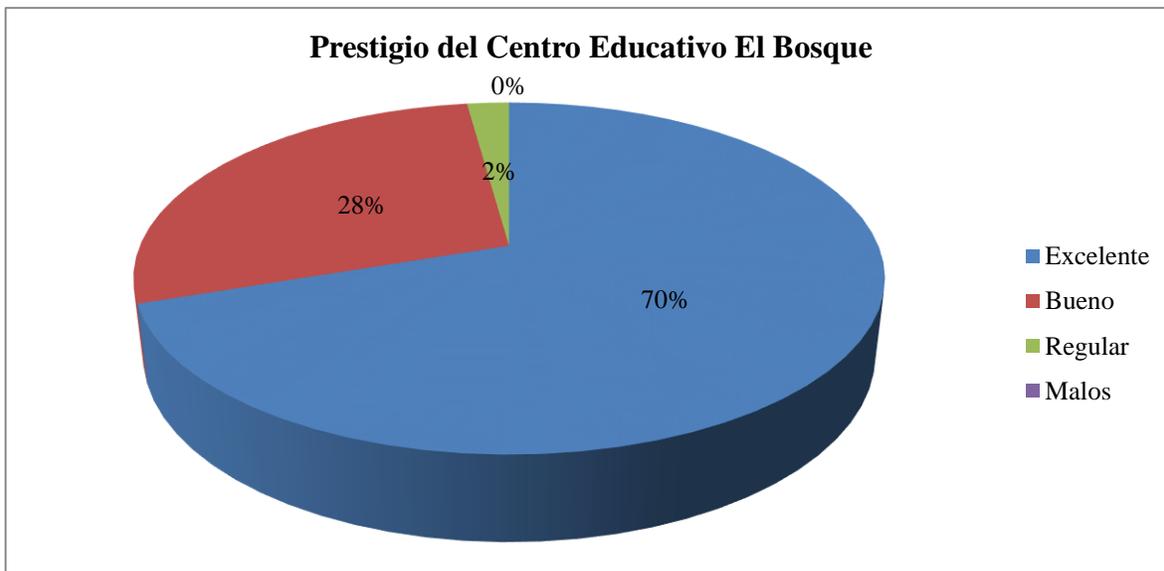
Cuadro No. 9

Criterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Excelente</b>	127	La presente gráfica indica que de los 139 padres y encargados encuestados 127 consideran excelente las instalaciones del Colegio, esto corresponde al 91%, 12 consideran que son buenas, siendo un 9%. No hubo alguien que considere que las instalaciones son regulares o malas.
<b>Bueno</b>	12	
<b>Regular</b>	0	
<b>Malos</b>	0	
<b>Total</b>	139	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 10 ¿Cómo considera usted el prestigio del Centro Educativo El Bosque?**

Gráfico No. 11



Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 10

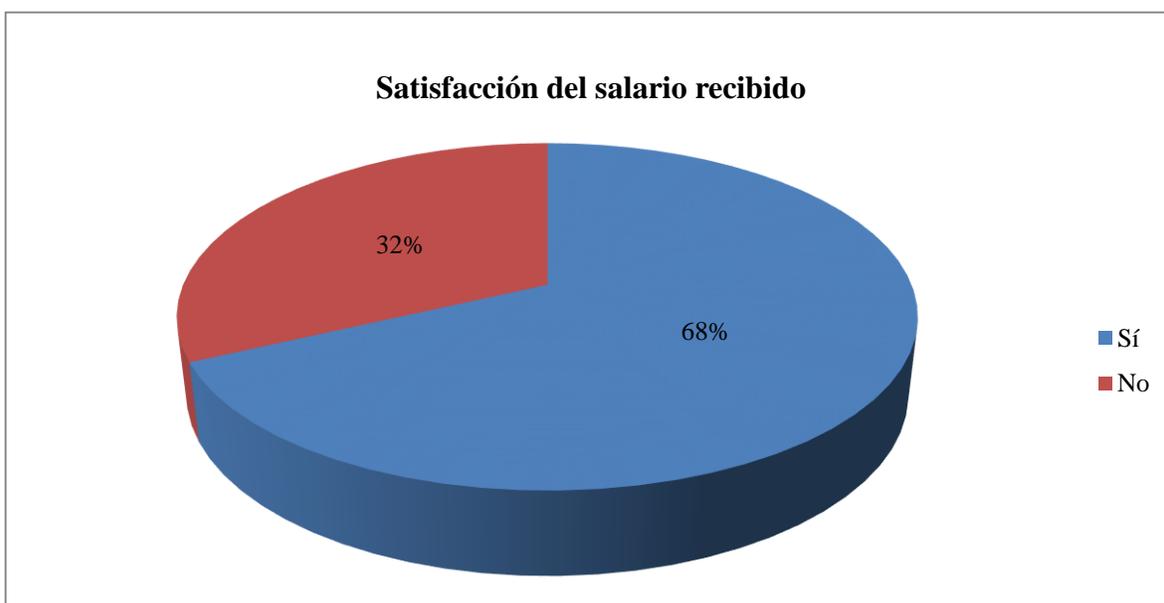
Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Excelente</b>	97	La presente gráfica indica que de los 139 padres y encargados encuestados 97 consideran excelente el prestigio del centro educativo, esto corresponde al 70%, 39 consideran que es bueno, siendo un 28% y 3 opinaron que es regular, igual al 2%. No hubo alguien que considere que el prestigio es malo
<b>Bueno</b>	39	
<b>Regular</b>	3	
<b>Malos</b>	0	
<b>Total</b>	139	

Fuente: elaboración propia

b) Encuesta dirigida a docentes del Centro Educativo El Bosque, del municipio de Poptún, Petén

**Pregunta No. 01 ¿Está usted satisfecho con su salario?**

Gráfico No. 12



Fuente: elaboración propia

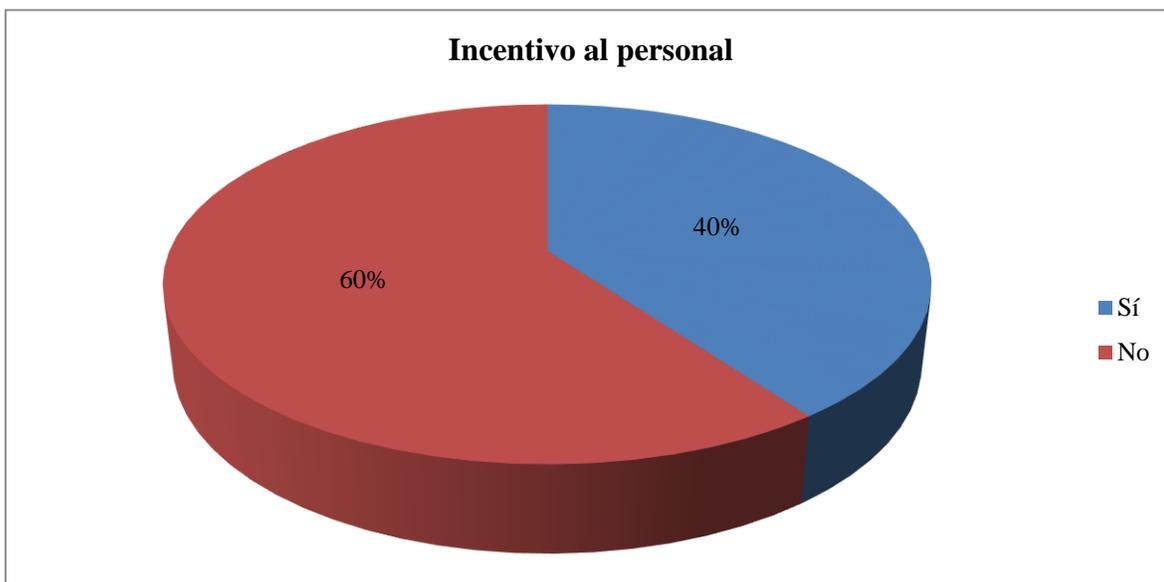
Cuadro No. 11

Criterios	Frecuencias	Interpretación
Sí	17	La presente gráfica indica que de los 25 docentes del centro educativo El Bosque, 17 están conformes con su salario, esto equivale al 68%, así mismo son 8 los docentes inconformes con su salario, que es igual al 32%.
No	08	
<b>Total</b>	25	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 02 ¿Se le ha brindado algún incentivo laboral de parte de los propietarios?**

Gráfico No. 13



Fuente: elaboración propia

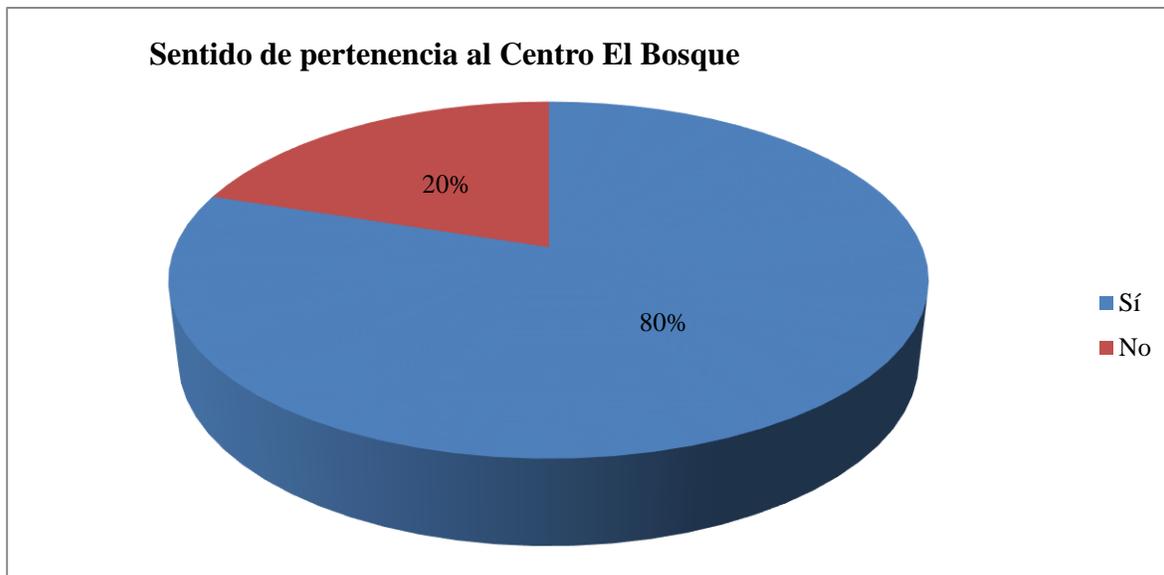
Cuadro No. 12

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	10	La gráfica que representa a los 25 docentes indica que 10 han recibido un incentivo laboral, siendo en porcentaje el 40%, y 15 dicen no haber recibido alguno, que en porcentaje está representado por el 60%.
<b>No</b>	15	
<b>Total</b>	25	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 03 ¿Considera usted que en el Colegio se fomenta el sentido de pertenencia?**

Gráfico No. 14



Fuente: elaboración propia

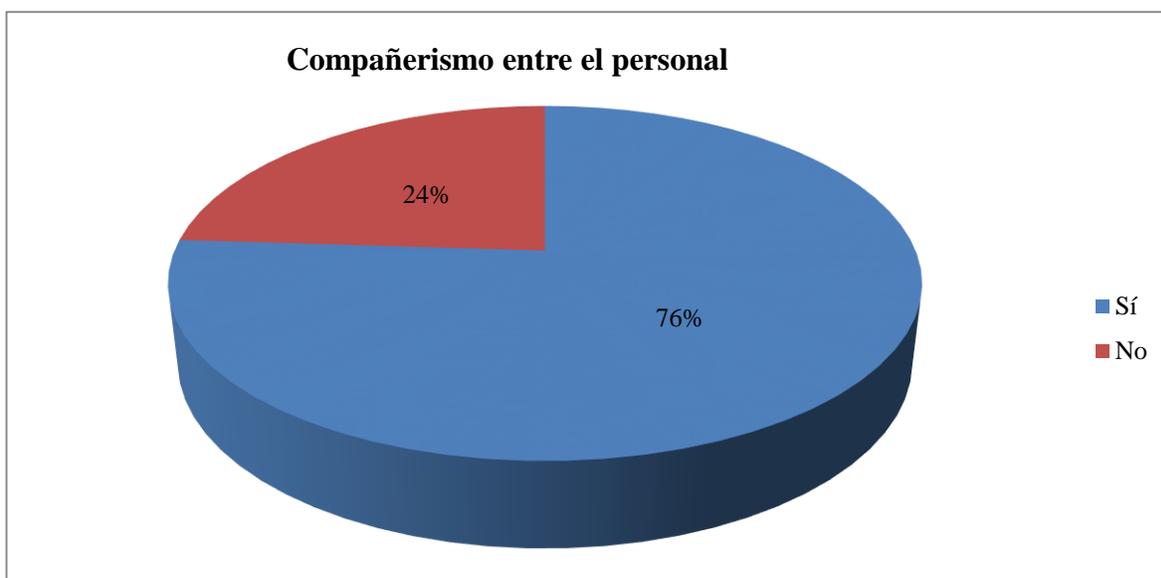
Cuadro No. 13

Criterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	20	La gráfica indica que de los 25 docentes 20 sienten un sentido de pertenencia, igual al 80% y 5 no lo sienten, equivalente al 20% del total.
<b>No</b>	05	
<b>Total</b>	25	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 04 ¿Existe compañerismo entre el personal?**

Gráfico No. 15



Fuente: elaboración propia

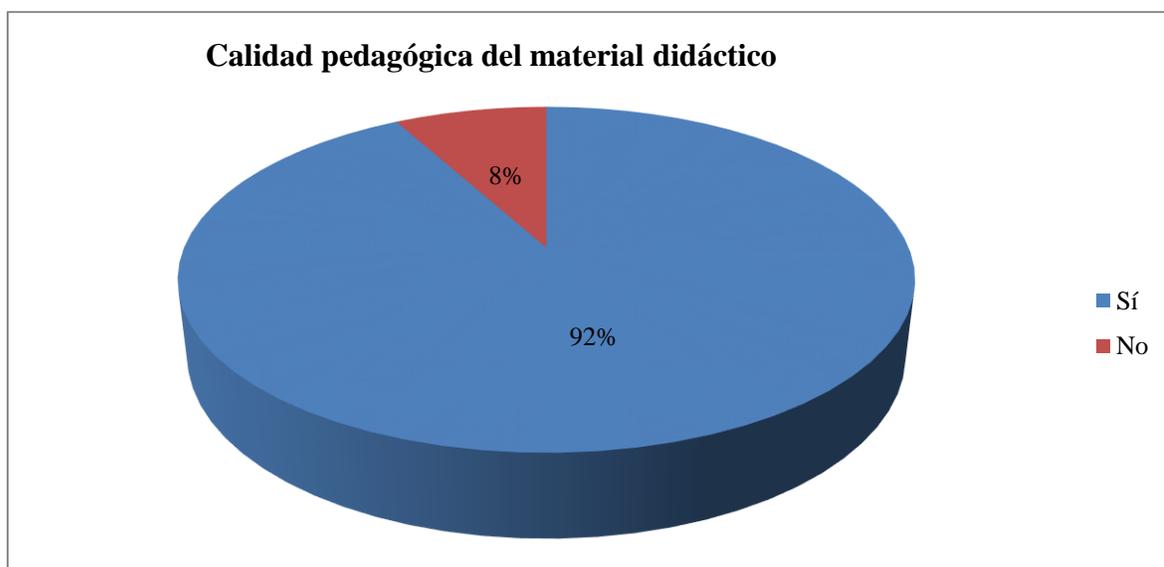
Cuadro No. 14

Crterios	Frecuencias	Interpretación
Sí	19	La presente gráfica indica que de los 25 docentes 19 sienten que hay compañerismo entre ellos, equivalente al 76% y 6 respondieron que no sienten que haya compañerismo, igual al 24%
No	06	
Total	25	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 05 ¿El material didáctico que utiliza para impartir sus cursos son de calidad pedagógica?**

Gráfico No. 16



Fuente: elaboración propia

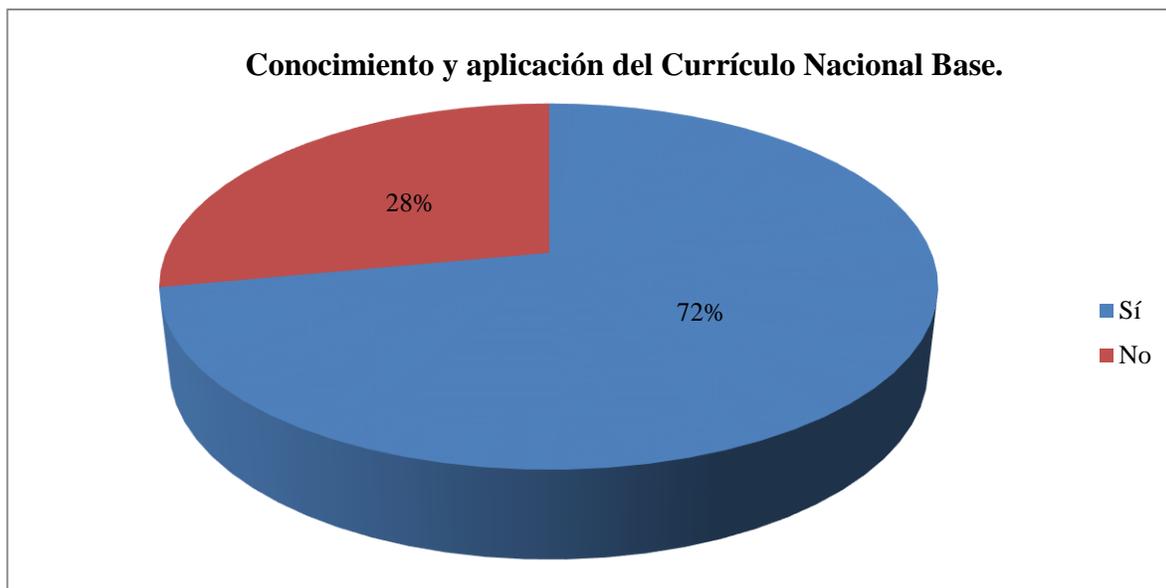
Cuadro No. 15

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	23	La presente gráfica indica que de los 25 docentes 23 respondieron que el material didáctico sí es de calidad pedagógica, equivalente al 92%, mientras tanto el resto es decir 2 respondieron que el material que utilizan no lo es, que en porcentaje equivale al 8%.
<b>No</b>	02	
<b>Total</b>	25	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 06 ¿Conoce y aplica el Currículo Nacional Base en la materia que imparte?**

Gráfico No. 17



Fuente: elaboración propia

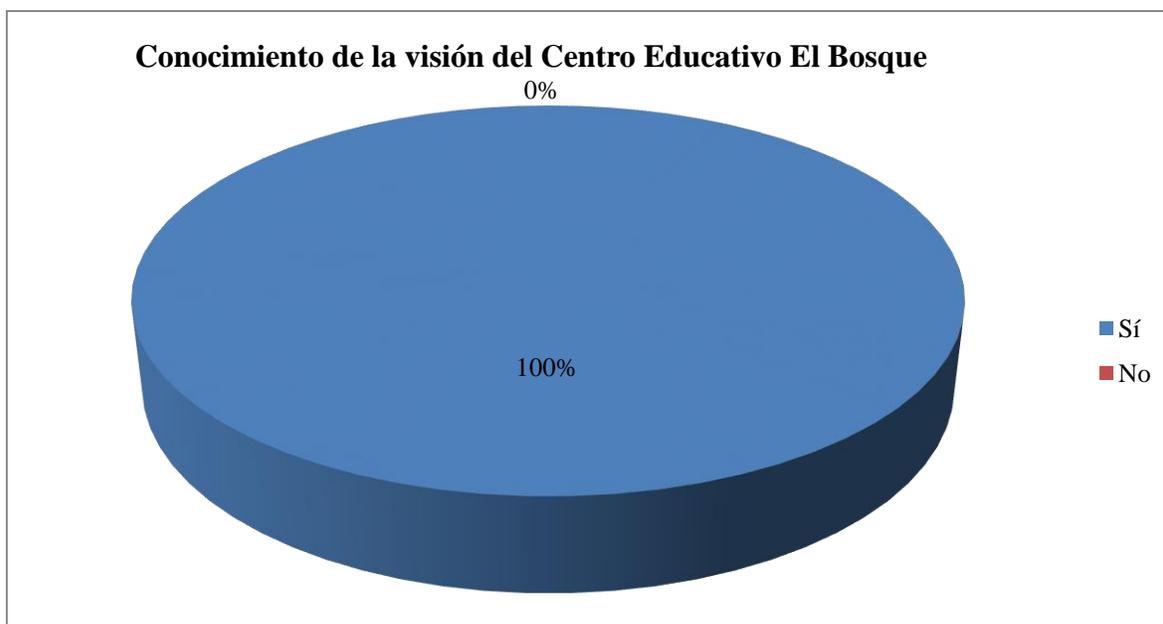
Cuadro No. 16

<b>Criterios</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Sí</b>	18	La presente gráfica indica que de los 25 docentes, sólo 18 conocen y aplican el Currículo Nacional Base, en porcentaje representado por un 72%. El resto de docentes o sea 7 respondieron que no lo conocen y tampoco lo aplican, dicha respuesta equivale al 28%
<b>No</b>	7	
<b>Total</b>	25	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 07 ¿Conoce usted la visión del Centro Educativo?**

Gráfico No. 18



Fuente: elaboración propia

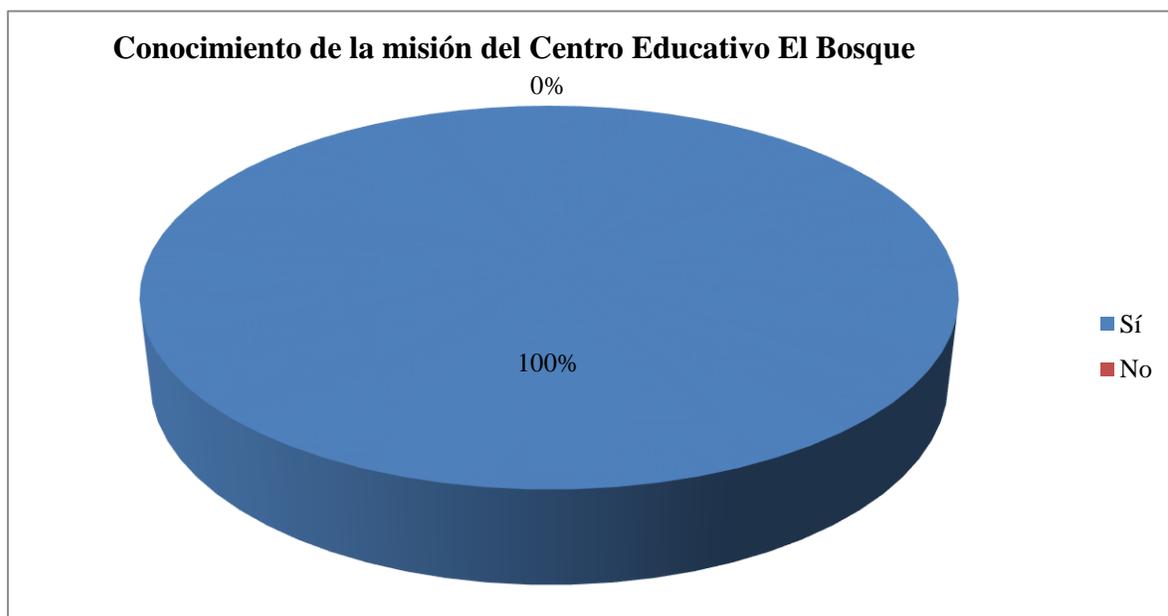
Cuadro No. 17

Crterios	Frecuencias	Interpretación
Sí	25	La presente gráfica indica que los 25 (el 100%) docentes que están laborando actualmente en el colegio conocen la visión, esto da un resultado contrario al de la evaluación diagnóstica, ya que cuando ésta se realizó ellos aún no poseían el Plan Operativo Anual, en el que se haya implícita la visión.
No	0	
<b>Total</b>	25	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 08 ¿Conoce usted la misión del Centro Educativo?**

Gráfico No. 19



Fuente: elaboración propia

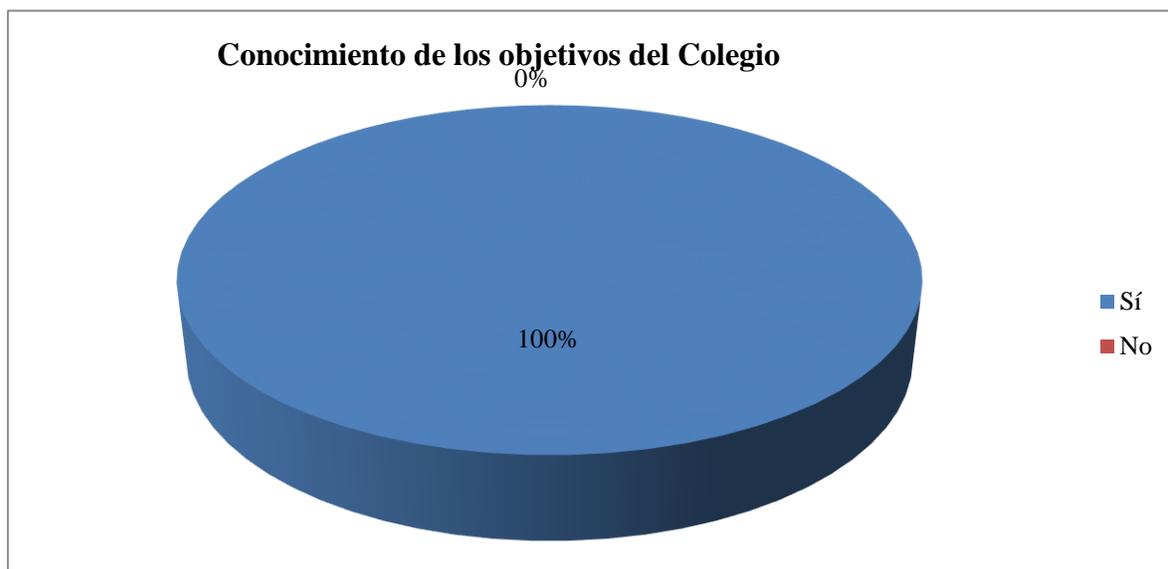
Cuadro No. 18

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	25	La presente gráfica indica que los 25 (el 100%) docentes que están laborando actualmente en el Colegio conocen la misión, esto da un resultado contrario al de la evaluación diagnóstica, y es por lo mismo que se mencionó en la gráfica anterior
<b>No</b>	0	
<b>Total</b>	25	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 09 ¿Tiene usted conocimiento de los objetivos del Colegio?**

Gráfico No. 20



Fuente: elaboración propia

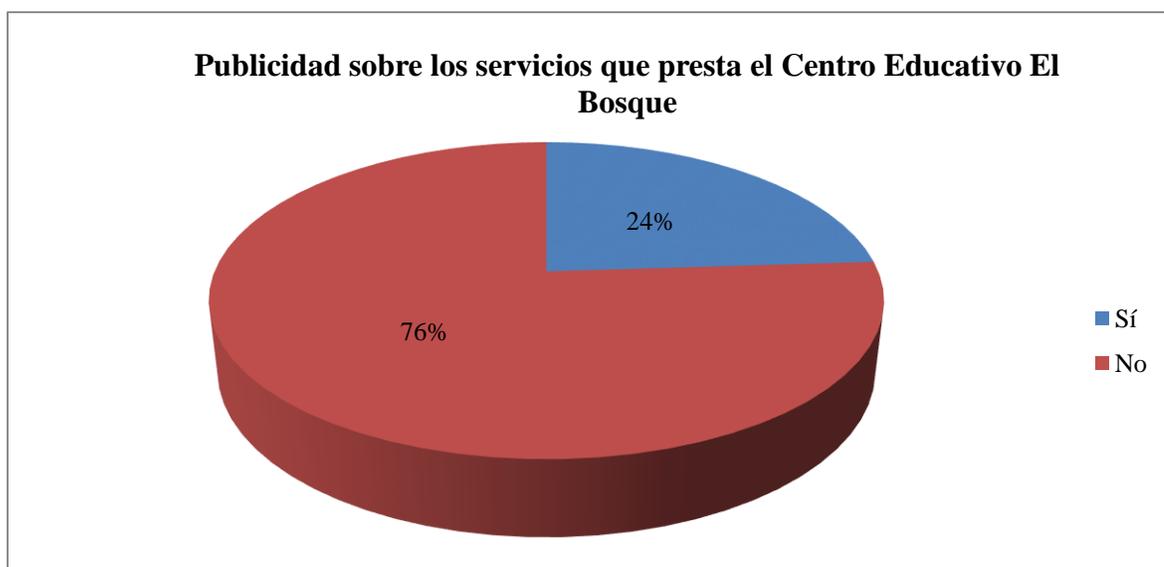
Cuadro No. 19

Crterios	Frecuencia	Interpretación
<b>Sí</b>	25	La presente gráfica indica que los 25 (el 100%) docentes que están laborando actualmente en el Colegio conocen los objetivos, esto da un resultado contrario al de la evaluación diagnóstica, y es por lo mismo que se mencionó en las dos gráficas anteriores
<b>No</b>	0	
<b>Total</b>	25	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 10 ¿Considera usted que el colegio ha hecho suficiente publicidad sobre los servicios que presta a nivel municipio?**

Gráfico No. 21



Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 20

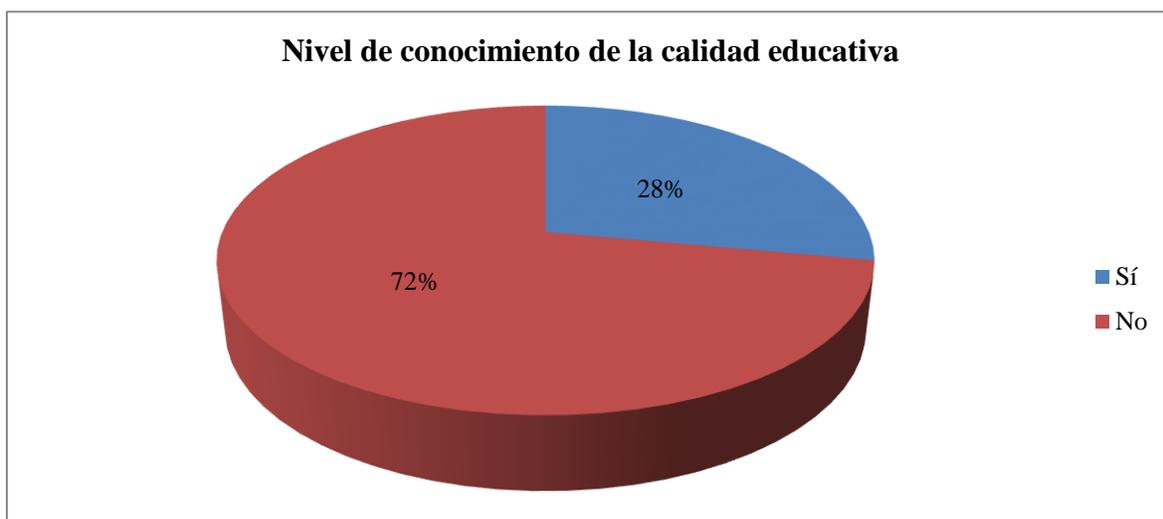
Crterios	Frecuencias	Interpretación
Sí	6	La presente gráfica indica que de los 25 docentes, 6 respondieron que el colegio sí ha hecho suficiente publicidad en el municipio, equivalente al 24 %, y 19 indicaron que no se ha realizado suficiente publicidad para dar a conocer al Colegio, esto equivale al 76 %.
No	19	
Total	25	

Fuente: elaboración propia

c) Encuesta dirigida a padres y/o encargados de la zona 2 del municipio de Poptún, Petén

**Pregunta No. 1 ¿Conoce usted la calidad educativa del Centro Educativo El Bosque?**

Gráfico No. 22



Fuente: elaboración propia

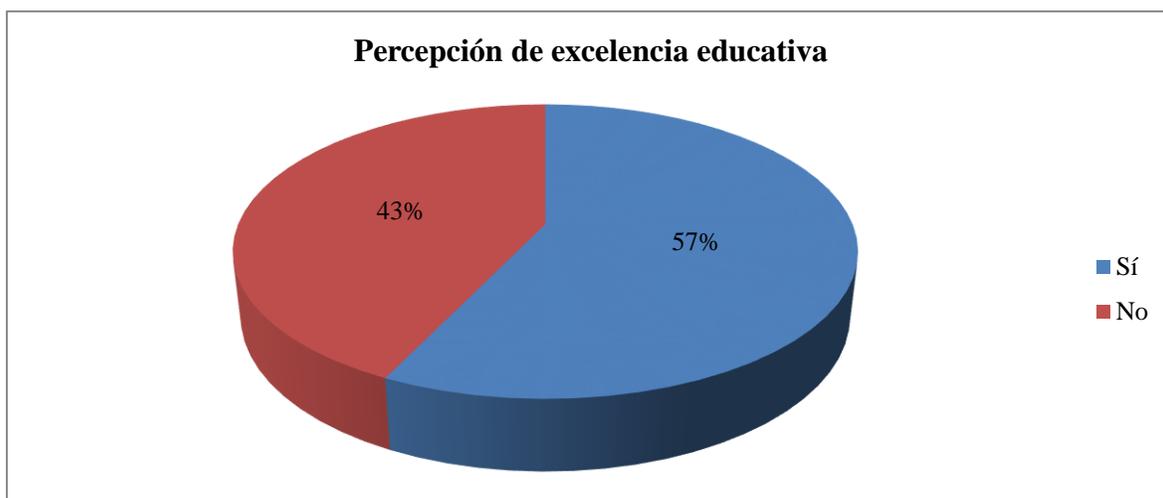
Cuadro No. 21

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	98	La presente gráfica indica que de los 351 padres y/o encargados encuestados, 98 dicen tener conocimiento de la calidad educativa impartida en el Colegio, equivalente al 28% del total de la muestra, mientras que el resto es decir 253 personas dicen no conocer la calidad educativa impartida, siendo en porcentaje el 72%.
<b>No</b>	253	
<b>Tota</b>	351	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 2 Si su respuesta fue sí en la pregunta anterior ¿Considera usted que ésta sea excelente?**

Gráfico No. 23



Fuente: elaboración propia

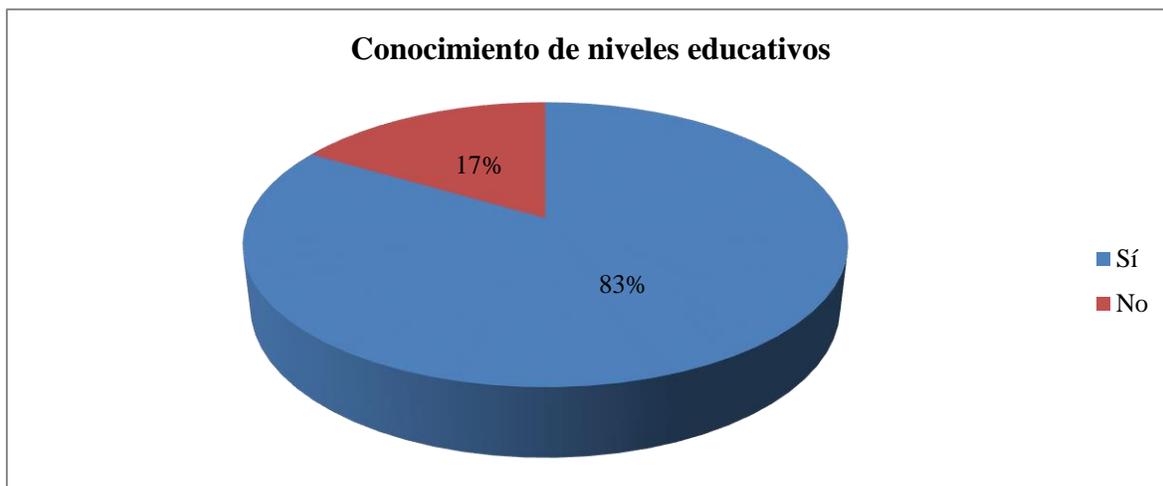
Cuadro No. 22

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	56	De los 98 encuestados que afirmaron conocer la calidad educativa del Colegio, 56 consideran que es excelente, equivalente al 57%, mientras que 42 consideran que no lo es, esto equivale al 43% del total.
<b>No</b>	42	
<b>Total</b>	98	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 3 ¿Conoce usted los niveles educativos que el Centro Educativo ofrece a la población?**

Gráfico No. 24



Fuente: elaboración propia

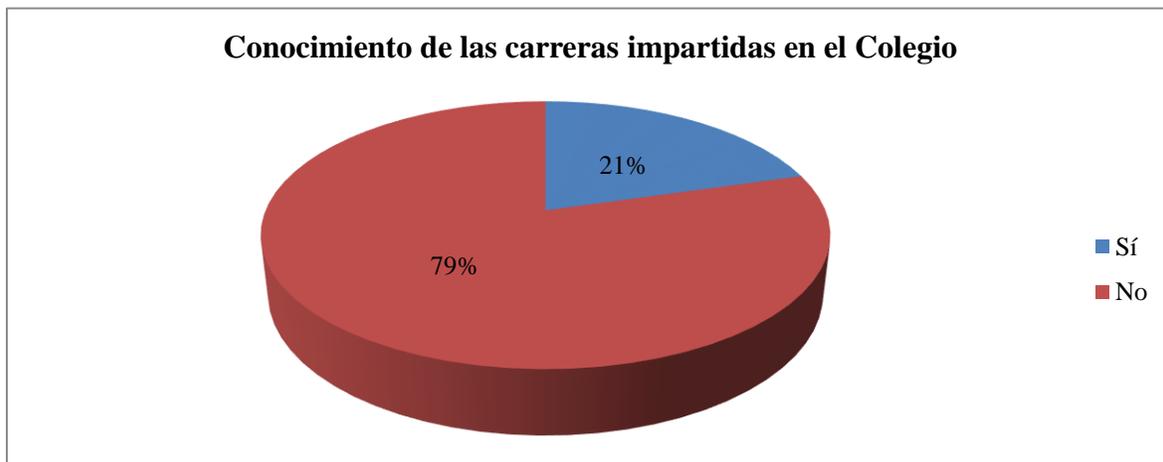
Cuadro No. 23

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	293	La presente gráfica indica que de los 351 padres y/o encargados encuestados, 293 tienen conocimiento de los niveles prestados en el Colegio, es decir, un 83% del total, mientras que 58 dicen no saber, equivalente al 17% de los encuestados.
<b>No</b>	58	
<b>Total</b>	351	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 4 ;Conoce usted qué carreras se imparten en el nivel medio del Colegio?**

Gráfico No. 25



Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 24

Criterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	72	La presente gráfica indica que de los 351 padres y/o encargados encuestados, 72 saben qué carreras se imparten en el centro educativo, que en porcentaje está representado por el 21%, mientras que el resto, es decir 279 personas dicen no conocerlas, representando al 79% del total de los encuestados.
<b>No</b>	279	
<b>Total</b>	351	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 5 ¿Conoce usted el precio por los servicios educativos brindados del Centro Educativo?**

Gráfico No. 26



Fuente: elaboración propia

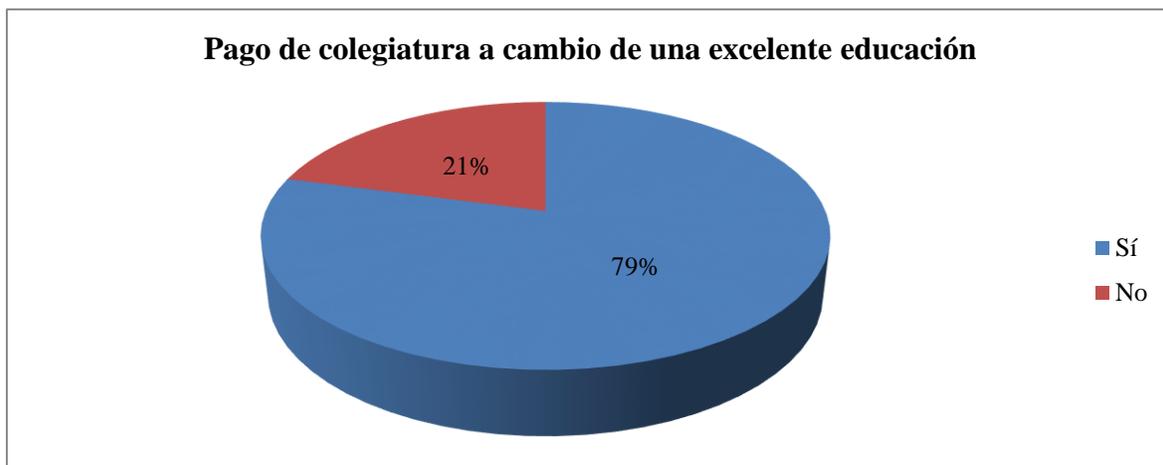
Cuadro No. 25

Criterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	24	La presente gráfica indica que de los 351 padres y/o encargados encuestados, 24 sí conocen el precio por los servicios prestados en el Colegio, esto equivale al 7%, mientras que el resto, es decir 327 respondieron que no lo conocen, lo que equivale al 93% del total.
<b>No</b>	327	
<b>Total</b>	351	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 6 Si su respuesta fue sí en la pregunta anterior ¿Estaría dispuesto a pagar esa cantidad de dinero, si su hijo recibe una excelente educación?**

Gráfico No. 27



Fuente: elaboración propia

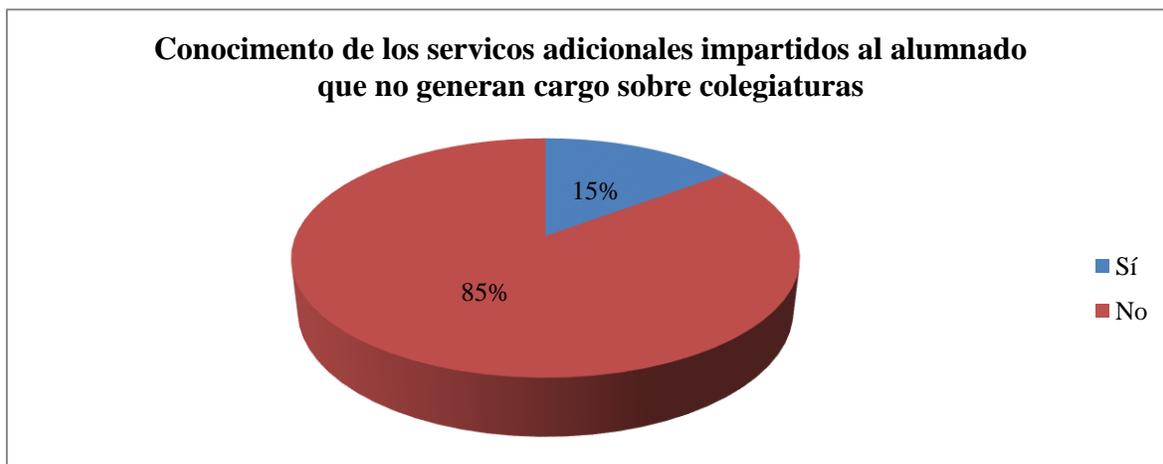
Cuadro No. 26

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	19	La presente gráfica indica que de los 24 padres y/o encargados encuestados, que tienen conocimiento de la cantidad a pagar por los servicios educativos que el colegio ofrece, 19 dijeron que sí estarían dispuestos a pagar a cambio de que sus hijos reciban una excelente educación, que en porcentaje es el 79% mientras que el resto, es decir 5 personas dijeron que no están dispuestas a pagar esa cantidad, esto equivale en porcentaje al 21%, del total.
<b>No</b>	5	
<b>Total</b>	24	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 7 ¿Conoce usted los servicios adicionales que el centro educativo imparte al alumnado y que no generan cargo sobre la colegiatura?**

Gráfico No. 28



Fuente: elaboración propia

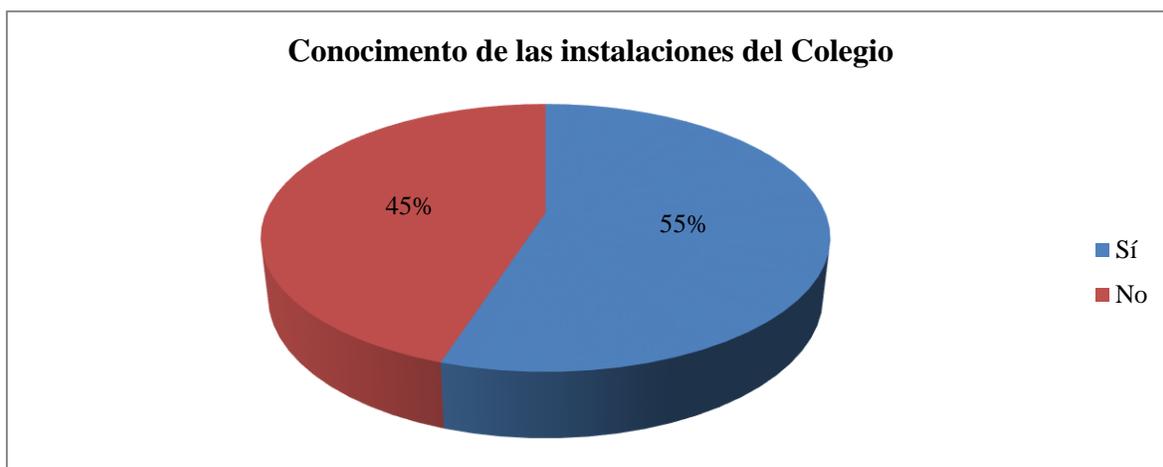
Cuadro No. 27

Criterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	52	La presente gráfica indica que de los 351 padres y/o encargados encuestados, 52 dijeron que sí conocen los servicios adicionales que el colegio imparte sin agregar costo alguno sobre el pago de colegiaturas, que en porcentaje están representados por un 15% mientras que el resto, es decir, 299 que en porcentaje equivale al 85% respondieron que no, es decir que desconocían que el Colegio imparte otros servicios sin cobro alguno,
<b>No</b>	299	
<b>Total</b>	351	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 8 ¿Conoce usted las instalaciones del Centro Educativo?**

Gráfico No. 29



Fuente: elaboración propia

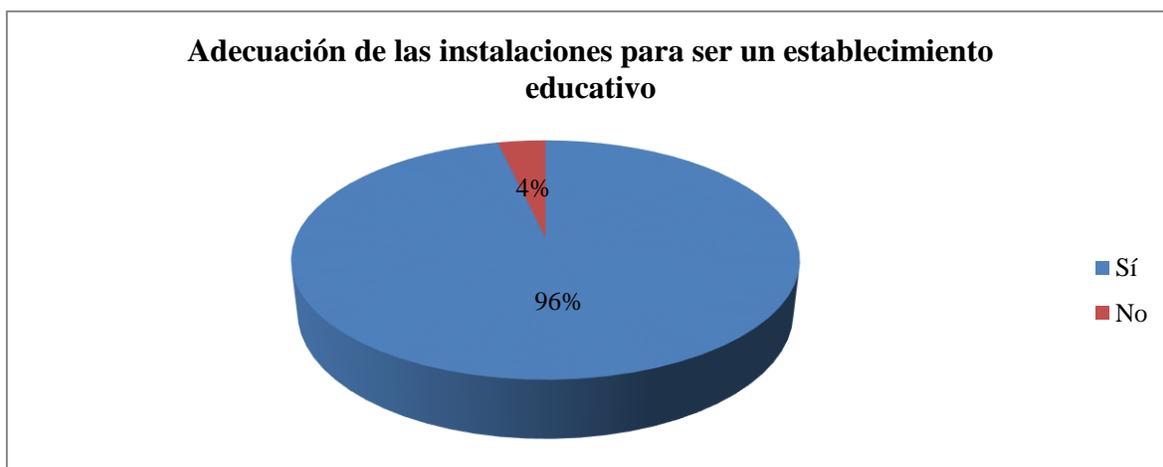
Cuadro No. 28

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	193	La presente gráfica indica que de los 351 encuestados 193 sí conocen las instalaciones, que en porcentaje están representados por un 55%, mientras que el resto, es decir 158 representados por el 45% dicen no conocerlas.
<b>No</b>	158	
<b>Total</b>	351	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 9 Si su respuesta fue sí en la pregunta anterior ¿Considera usted que las instalaciones son las adecuadas para ser un establecimiento educativo?**

Gráfico No. 30



Fuente: elaboración propia

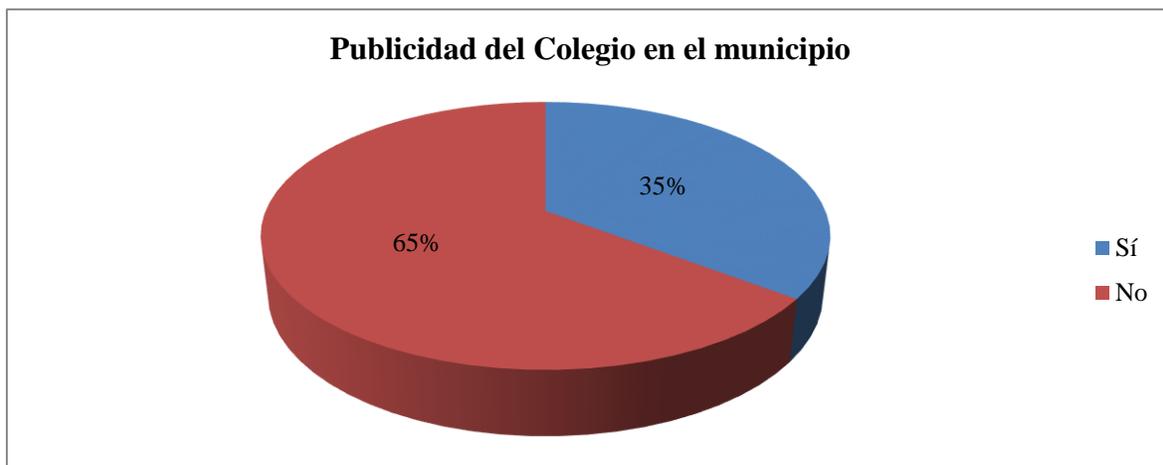
Cuadro No. 29

Crterios	Frecuencias	Interpretación
<b>Sí</b>	186	La presente gráfica indica que de los 193 padres y/o encargados encuestados que respondieron sí a la pregunta anterior 186 consideran que las instalaciones del Colegio son adecuadas para ser un establecimiento educativo, que en porcentaje equivale al 96%, mientras que tan solo 7 personas respondieron que no lo son, que en porcentaje están representados por un 4%.
<b>No</b>	7	
<b>Total</b>	193	

Fuente: elaboración propia

**Pregunta No. 10 ¿Considera usted que el Colegio se ha dado a conocer suficientemente dentro del municipio?**

Gráfico No. 31



Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 30

CRITERIOS	FRECUENCIAS	INTERPRETACIÓN
<b>Sí</b>	124	La presente gráfica indica que de los 351 padres y/o encargados encuestados, 124 consideran que el Colegio sí se ha dado a conocer suficientemente en el municipio, equivalente en porcentaje al 35%, mientras que 227 de los encuestados, dicen lo contrario, es decir que el 65% del total de la muestra considera que no se ha dado a conocer suficientemente.
<b>No</b>	227	
<b>Total</b>	351	

Fuente: elaboración propia

### 3.1.1. Resultados de la Investigación

Según los padres de familia y/o encargados la educación impartida y el desempeño profesional del personal docente del Centro Educativo se califican como excelente y buena (o) en su mayoría, asimismo consideran que la calidad administrativa es excelente y buena, de ahí se llega a la conclusión de que posiblemente no sea esa la causa por la que han retirado a algunos alumnos. Además cabe resaltar que la administración no ha tenido cambios significativos durante sus ocho años laborando.

Respecto a la calidad del material didáctico y los precios de colegiatura, los padres también se encuentran satisfechos, sin embargo no en todas las respuestas están a favor del colegio, ya que en la interrogante número 5, tan solo un 8% considera que la participación de éste ha sido excelente, un 48% opinan que ha sido buena, y casi la mitad, es decir un 41% opino que es regular. Por lo que aquí se detecta una posible causa de la baja población estudiantil en el Centro Educativo, puesto que parte de la cultura poptuneca es participar en todas las actividades del municipio, por ejemplo en el desfile de la feria en honor a San Pedro Mártir de Verona, patrono del municipio, en el que el colegio no ha tenido mucha participación debido a la filosofía de éste.

En su mayoría los padres de familia y/o encargados están satisfechos con las actividades internas del colegio, por lo que ahí lo que resta es seguir realizándolas, superándolas año tras año. Otro factor que el colegio tiene a su favor es que las instalaciones del colegio están en excelentes condiciones y además son adecuadas para su uso educacional. En concreto el colegio tiene varios puntos a su favor, sobre todo porque según los padres que tienen ahí a sus hijos inscritos consideran que el centro educativo tiene ante todo buen prestigio, ya que durante sus años de labor se ha tenido por muchos como un colegio de excelente disciplina, según comentario de los encuestados.

De la encuesta dirigida al personal docente del Centro Educativo El Bosque se obtuvo la siguiente información:

Respecto al salario casi un 70% de los docentes dijo estar satisfecho con su salario, sin embargo un alto porcentaje indicó no haber recibido algún tipo de incentivo por parte de los propietarios del colegio, lo cual ha generado descontento en algunos docentes. Entre los cuestionamientos también se les preguntó si se fomentaba el sentido de pertenencia y un 80% dijo que sí, lo cual viene a ser de gran beneficio para la empresa, puesto que un empleado con sentido de pertenencia le tendrá amor a su lugar de trabajo, tratará de dar lo mejor de sí mismo, y ante todo se sentirá en un ambiente familiar y que por consiguiente lo convertirá en un docente más eficiente.

Parte del éxito de una empresa es el nivel de compañerismo entre los empleados, por tal razón se cuestionó al personal sobre este tema, del que se obtuvo una respuesta favorable en un 76%. En relación al material didáctico que se utiliza en el colegio también se dio una respuesta positiva, pues la mayoría dijo que éste era de excelente calidad pedagógica, además no solo se posee excelente material sino también en su mayoría dijeron conocer y manejar el Currículo Nacional Base, que es fundamental para una institución educativa.

Cuando se realizó la evaluación integral uno de los resultados desfavorables fue que el personal no conocía la visión, misión y objetivos de la empresa, sin embargo ahora que ya han iniciado labores, se les distribuyó el Plan Operativo Anual, en el que se describe cada uno de éstos, para que el personal los tenga en pleno conocimiento. Por tal razón en el cuestionario que ellos respondieron para encontrar las causas de la problemática, el 100% dijo conocer la visión, misión y objetivos del colegio. Sin embargo, aunque en esta área están bien nuevamente se encontró una debilidad, pues respecto a la publicidad que el colegio se ha realizado dentro del municipio de Poptún de los servicios que presta, según los docentes ha sido desfavorable, es decir muy baja.

Se encuestó a una muestra del total de los padres y/o encargados de estudiantes de la zona 2 del municipio de Poptún, que es donde se encuentran ubicadas las instalaciones del colegio El Bosque.

Haciendo un análisis general de los resultados, éstos fueron desfavorables, puesto que en su mayoría los encuestados dijeron no conocer: la calidad educativa del colegio, los niveles educativos que éste ofrece, carreras impartidas, instalaciones y el precio de los servicios educativos. Y por si fuera poco un 65% respondió que el colegio no se ha dado a conocer suficientemente a la población.

Respecto al precio, de los encuestados que dijeron conocerlo, un 79% dijo estar dispuesto a cancelar esa mensualidad a cambio de que sus hijos reciban una excelente educación. Así como la mayoría tiene poca información sobre el colegio, también la tiene sobre los servicios adicionales que éste presta sin costo alguno en la colegiatura.

Sobre las instalaciones, un poco más de la mitad, es decir un 50% dijo conocerlas, y de éstos un 95% consideran que son adecuadas para uso educativo.

## Capítulo 4

### 4.1. Propuesta de solución o mejora

#### Introducción

Actualmente la demanda de Centros Educativos Privados en el municipio de Poptún es baja, caso contrario de la oferta que cada día va en aumento, ya que aunque la población es poca, son cinco los colegios autorizados (sin contar las escuelas gubernamentales), que están acaparando el mercado objetivo con fuertes estrategias y campañas publicitarias. Es por ello que el Centro Educativo El Bosque debe hacer algo para lograr un mayor posicionamiento del mercado ya que se está quedando rezagado respecto a la población estudiantil inscrita en dicho centro. Por lo anterior se propone Implementar un plan de mercadeo para incrementar la población estudiantil del Centro Educativo El Bosque.

#### a. Objetivos

##### a. General:

Incrementar la población estudiantil del Centro Educativo El Bosque.

##### a. Específicos:

- Determinar la segmentación del mercado meta.
- Detallar las estrategias del plan de mercadeo.
- Determinar el costo y viabilidad del plan de mercadeo.

#### 4.1.1. Segmentación de mercado meta

Estudiantes y padres o encargados que habiten dentro del municipio de Poptún, Petén.

#### 4.1.2. Mercado meta

- ✓ Estudiantes de ambos sexos con edades de 3 a 18 años que se encuentren en los niveles pre-primario, primario, básico y diversificado, con padres interesados en una excelente educación académica.
- ✓ Estudiantes interesados de nivel socio-económico medio y alto.
- ✓ Padres o encargados interesados en que sus hijos reciban una educación fundamentada en valores humanos, morales, culturales, religiosos y éticos.
- ✓ Estudiantes con deseos de superación académica y espiritual.

#### 4.1.2.1. Estrategias

- ✓ Dos vallas publicitarias
- ✓ Exposición vocacional.
- ✓ Anuncio publicitario por televisión (spot).
- ✓ Charlas informativas en escuelas gubernamentales.
- ✓ Buzón de comentarios y sugerencias.

#### 4.1.3. Plan de mercadeo

El plan de mercadeo que se desea implementar en el Centro Educativo El Bosque se detalla a continuación:

Cuadro No. 31

<b>Estrategia</b> <b>Valla publicitaria # 1</b>	
Ubicación	En la entrada al municipio de Poptún, calzada “Juan José Arévalo Bermejo”
Tiempo	4 meses
Objetivo	Resaltar la Excelencia académica impartida en el Centro Educativo.
Táctica	La valla publicitaria tendrá 2 fotos. 1 en las que aparecerán

	<p>alumnos recibiendo medallas de las Olimpiadas de las Ciencias en donde se obtuvieron primeros lugares a nivel departamental. Y en la segunda foto habrá estudiantes de diversificado realizando alguna actividad afín a su carrera. Asimismo tendrá información sobre los niveles educativos y en la parte inferior el Slogan.</p>
Presupuesto	<p>Impresión e instalación del sticker: Q 1,000.00  Alquiler por 4 meses: Q 2,872.00  Arbitrio municipal: Q 200.00  Total: Q 4,072.00</p>
Responsable	Propietaria y catedráticos de Perito en Mercadotecnia y publicidad.
<p><b>Estrategia</b>  <b>Valla publicitaria # 2</b></p>	
Ubicación	Ruta, camino a Santa Elena, Barrio Las Delicias. Frente a Iglesia “El Calvario”.
Tiempo	4 meses
Objetivo	Resalta los servicios adicionales que el colegio ofrece, tales como: Natación, curso de educación cristiana impartido al nivel pre primario y primario, formación musical en los niveles pre primario y primario. También dar a conocer el campamento anual realizado con los alumnos del nivel medio.
Táctica	La valla publicitaria tendrá varias fotos tipo collage, sobre las clases de natación, estudiantes del nivel primario tocando sintetizador, estudiantes del nivel pre primario recibiendo la clase de educación cristiana y fotos sobre las diferentes actividades que se realizan en el campamento anual. Asimismo tendrá información sobre el colegio e invitación para formar parte de éste.

Presupuesto	Impresión e instalación del sticker: Q 1,000.00 Alquiler por 4 meses: Q 2,872.00 Arbitrio municipal: Q 200.00 Total: Q 4,072.00
Responsable	Propietaria y catedráticos de la carrera de Perito en Mercadotecnia y Publicidad.

Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 32

<b>Estrategia</b> <b>Exposición vocacional</b>	
Tiempo	1 día (Durante horario de clases)
Objetivo	Incentivar a los visitantes estudiantes a formar parte del Centro Educativo, inscribiéndose en una de las carreras de éste.
Táctica	Los estudiantes de Bachillerato en Computación, Bachillerato en Dibujo Técnico y de Construcción, Magisterio Infantil Bilingüe Intercultural, Perito en Turismo y Hotelería y Perito en Mercadotecnia y Publicidad, presentarán una exposición sobre su carrera, fotos de actividades afines a la carrera, manualidades (si las tienen en el caso de magisterio), entre otros. También estarán repartiendo trifoliales que contendrán información para que puedan compartirla con más personas fuera del colegio.  La invitación se hará a través de un Spot escrito o cinto en el canal local Pinovisión durante una semana. Asimismo los estudiantes llevaran una invitación por escrito a familiares y vecinos.
Presupuesto	Spot escrito o cinto: Q 49.00 Invitaciones escritas: Q 30.00 Total: Q 79.00  La exposición no tendrá costo alguno, puesto que la exposición es

	parte de los proyectos que deben realizarse según el Currículo Nacional Base como parte de la formación académica estudiantil, pues el proceso de enseñanza-aprendizaje ahora debe ser práctico, es decir el alumnos debe realizar actividades que lo hagan competente como futuro profesional.
Responsable	Director técnico, docentes y alumnado del nivel medio diversificado.

Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 33

<b>Estrategia</b>	
<b>Anuncio publicitario por televisión (spot)</b>	
Tiempo	4 meses (octubre, noviembre, diciembre y enero)
Objetivo	Llevar información a los hogares poptunecos sobre el colegio.
Táctica	El Spot se transmitirá por el canal local Pinovisión. Se dará información sobre los niveles educativos que el colegio ofrece, promoción de inscripción y existencia de servicios adicionales sin costo alguno. Se transmitirá 2 veces al día, un spot por la mañana y uno por la noche, que según los encargados del canal, es cuando más público televisivo tiene.
Presupuesto	Spot: Q 3,600.00 (Q 900.00 por mes).
Responsable	Propietaria

Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 34

<b>Estrategia</b>	
<b>Charlas informativas en escuelas gubernamentales</b>	
Tiempo	3ra. y 4ta. semana de julio
Objetivo	Informar sobre todos los niveles que ofrecen el colegio y sus actividades.
Táctica	Se llevará a 6 alumnos graduandos y 3 maestros capacitados para llevar la información a otros centros educativos, llevaran material didáctico para la presentación (cañonera para presentar fotos y videos de las actividades e instalaciones del colegio).
Presupuesto	Combustible Q 400.00
Responsable	Director Técnico, Docentes y alumnos graduandos.

Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 35

<b>Estrategia</b>	
<b>Buzón de sugerencias y comentarios</b>	
Tiempo	Durante el período de estudio (10 meses)
Objetivo	Conocer lo que el cliente demanda y saber cómo ven al colegio.
Táctica	Se colocará un buzón de sugerencias y comentarios en el área de pagos, para que cuando lleguen los padres/encargados y alumnado a cancelar puedan hacer uso de él.
Presupuesto	Material Q 50.00
Responsable	Directores técnicos y administrativos, dependiente de librería.

Fuente: elaboración propia

A través de la ejecución de las estrategias se pretende que haya un aumento mínimo del 2% por año en alumnado inscrito. A continuación se detalla dicha proyección:

Cuadro No. 36

<b>Año</b>	<b>Incremento del alumnado inscrito</b>
0	215
1	219
2	223
3	227
4	231
5	236

Fuente: elaboración propia

#### **4.2. Viabilidad del proyecto**

Durante los últimos dos años se ha destinado Q 7,000 por cada uno en publicidad, esto indica que faltarían Q 5,273.00 para cubrir el gasto estimado para la ejecución del plan de mercadeo. Por lo tanto, se tendrá que tomar el resto de las utilidades.

Aunque los ingresos anuales son bajos (ver anexos # 6 y 8), no representan problema para poner en marcha el plan ya que son cinco las estrategias propuestas y cada una se ejecutaría en diferentes tiempos. A continuación se detalla el tiempo en el que se propone realizar cada propuesta.

Cuadro No. 37

Tiempo de ejecución del plan de mercadeo		
No.	Estrategia	Fecha de ejecución
1.	Vallas publicitarias	# 1
		# 2
Octubre, noviembre y diciembre del año 2014 y enero del año 2015.		
2.	Exposición vocacional	1 día hábil de la primer semana del mes de agosto de 2014.
3.	Anuncio publicitario por televisión (spot)	Octubre, noviembre y diciembre del año 2014 y enero del año 2015.
4.	Charlas informativas	3ra. y 4ta. semana del mes de Julio del año 2014.
5.	Buzón de sugerencias y comentarios	Todo el año 2015

Fuente: elaboración propia

#### 4.2.1. Plan de inversión

Un plan de inversión define los ingresos con precisión, identifica las metas y sirve como currículo de la empresa. El plan de inversión ayuda a asignar los recursos de forma apropiada, manejar complicaciones imprevistas y tomar buenas decisiones para el negocio. Es por ello que a continuación se describe el plan de inversión que el centro educativo El Bosque deberá seguir para la ejecución de la propuesta consistente en un Plan de Mercadeo para el incremento de la población estudiantil de éste.

Tabla No. 1

<b>Presupuesto</b>		
No.	Estrategia	Costo
1.	Vallas publicitarias	# 1 Q 4,072.00
		# 2 Q 4,072.00
2.	Exposición vocacional	Q 79.00
3.	Anuncio publicitario por televisión (spot)	Q 3,600.00
4.	Charlas informativas	Q 400.00
5.	Buzón de sugerencias y comentarios	Q 50.00
<b>Total:</b>		<b>Q 12,273.00</b>

Fuente: elaboración propia

En los ingresos de los últimos dos años según los estados de resultados (ver anexo 6 y 7) se obtuvieron las siguientes ganancias: año 2011 Q. 87,585.25 y año 2012 Q. 15,377.86. Según proyecciones a través del plan de mercadeo la población estudiantil inscrita en el colegio debe incrementar por lo menos un 2% el segundo año que a través de los flujos de efectivo con proyecto los ingresos serian aproximadamente de Q. 94,358.00 el primer año y sin proyecto Q. 55,652.00, a continuación se detallan dichas proyecciones:

Tabla No. 2

<b>Flujo de efectivo</b>						
<b>Centro Educativo El Bosque</b>						
<b>Escenario más probable con proyecto</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Inversión	12,273					
Ventas por servicios		585,000	596,700	614,601	639,185	671,144
Ventas por uniformes y libros		114,500	116,790	120,294	125,105	131,361
Ventas netas		699,500	713,490	734,895	764,290	802,505
<b>Costo de ventas</b>						
Inventario inicial de mercadería		39,200	40,376	41,587	42,835	44,120
Compras netas		86,100	88,683	91,343	94,084	96,906
Mercadería disponible		125,300	129,059	132,931	136,919	141,026
Inventario final de mercadería		32,000	32,960	33,949	34,967	36,016
Costo de ventas		93,300	96,099	98,982	101,951	105,010
Margen bruto		606,200	617,391	635,913	662,339	697,495
<b>Gastos de administración</b>						
Sueldos		400,700	404,707	408,754	412,842	416,970
Bonificación incentivo		82,500	83,325	84,158	85,000	85,850
Gastos generales		27,000	27,000	27,000	27,000	27,000
Publicidad		12,273	12,273	12,273	12,273	12,273
Papelería y útiles		4,400	4,400	4,400	4,400	4,400
Cuentas incobrables		1,200	1,000	800	500	200
Total gastos		528,073	532,705	537,385	542,014	546,693
Utilidad antes de impuestos		78,127	84,686	98,527	120,325	150,802
ISR	5%	3,906	4,234	4,926	6,016	7,540
Utilidad neta		74,221	80,452	93,601	114,308	143,262
Depreciación		20,137	20,137	20,741	21,363	22,004
Flujo neto de efectivo	-12273	94,358	100,589	114,342	135,672	165,266

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 3

<b>Centro Educativo El Bosque</b>					
<b>Escenario más probable sin proyecto</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Ventas por servicios	571,000	576,710	582,477	588,302	594,185
Ventas por uniformes y libros	113,500	114,635	115,781	116,939	118,109
Ventas netas	684,500	691,345	698,258	705,241	712,293
<b>Costo de ventas</b>					
Inventario inicial de mercadería	44,000	44,440	44,884	45,333	45,787
Compras netas	85,000	85,850	86,709	87,576	88,451
Mercadería disponible	129,000	130,290	131,593	132,909	134,238
Inventario final de mercadería	38,000	38,380	38,764	39,151	39,543
Costo de ventas	91,000	91,910	92,829	93,757	94,695
Margen bruto	593,500	599,435	605,429	611,484	617,598
<b>Gastos de administración</b>					
Sueldos	400,700	400,700	400,700	400,700	400,700
Bonificación incentivo	82,500	82,500	82,500	82,500	82,500
Gastos generales	27,000	27,000	27,000	27,000	27,000
Publicidad	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000
Papelería y útiles	4,400	4,400	4,400	4,400	4,400
Cuentas incobrables	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200
Total gastos	522,800	522,800	522,800	522,800	522,800
Utilidad antes de impuestos	70,700	76,635	82,629	88,684	94,798
ISR	35,185	35,185	35,185	35,185	35,185
Utilidad neta	35,515	41,450	47,444	53,499	59,613
Depreciación	20,137	20,137	20,137	20,137	20,137
Flujo neto de efectivo	55,652	61,587	67,581	73,636	79,750

Fuente: elaboración propia

Según los flujos de efectivo si se lleva a cabo la implementación del plan de mercadeo y se cumplen las expectativas de un aumento del 2% por año se obtendría un aumento significativo en las utilidades de la empresa, como se muestra a continuación.

Tabla No. 4

<b>Flujo de efectivo</b>						
<b>Centro Educativo El Bosque</b>						
<b>Flujo incremental escenario más probable</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Flujo neto CON proyecto		94,358	100,589	114,342	135,672	165,266
Flujo neto SIN proyecto	39%	55,652	61,587	67,581	73,636	79,750
<b>Flujo incremental</b>	<b>-12273</b>	<b>38,706</b>	<b>39,002</b>	<b>46,761</b>	<b>62,036</b>	<b>85,516</b>

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 5

<b>Tasa de descuento</b>	
Tasa activa	18%
Inflación	6%
Riesgo	5%
Premio inversionista	10%
	39%

Fuente: Elaboración propia

## Cronograma de trabajo

La Práctica Empresarial Dirigida se cumplió en el tiempo previamente establecido por las autoridades correspondientes. A continuación se detalla cada una de las actividades ejecutadas dentro de un período de 3 meses.

Cuadro No.38

Actividades	ene-13					feb-13				Marzo-13				Abril-13				
	Semanas					Semanas				Semanas				Semanas				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
Evaluación integral																		
Diagnóstico y anteproyecto																		
Planteamiento del problema																		
Recolección de datos																		
Análisis de resultados																		
Conclusiones y Recomendaciones																		
Informe final																		

Fuente: elaboración propia

## **Conclusiones**

1. Después de haberse realizado las investigaciones pertinentes se concluye que la población estudiantil del Centro Educativo El Bosque no ha logrado incrementarse debido a la escasa publicidad que éste ha hecho, puesto que en su mayoría tanto los padres de familia y encargados habitantes de la zona 2 de Poptún como el personal docente laborante en dicha institución respondieron que no se ha dado a conocer suficientemente ante población.
2. La calidad educativa es una de las principales demandas del mercado objetivo hacia los colegios para optar por éstos para inscripción.
3. En ocasiones el Centro Educativo El Bosque ha tomado como base las estrategias de la competencia con el fin de hacerse publicidad, sin embargo no se tiene una base definida para ésta.
4. La publicidad realizada directamente para dar a conocer al colegio se hace en un período de 2 meses y días, por lo tanto se observa que es mínima, en comparación a lo que se requiere.
5. Según los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a los sujetos de investigación el nivel de impacto que la publicidad ha tenido sobre el mercado objetivo es baja.

## **Recomendaciones**

1. Se ponga en acción el plan de mercadeo con el fin de incrementar la población estudiantil del Centro educativo El Bosque, para que éste logre ser una empresa mejor posicionada y a la vez que genere mayores utilidades.
2. Se dé mayor énfasis a la calidad educativa que el colegio ofrece, puesto que a través de los resultados de la evaluación se determinó que lo que el mercado objetivo más demanda es dicho factor.
3. Se cree una base según estudios realizados previamente, a través de la cual se ponga en acción las estrategias de mercadeo para lograr un mejor posicionamiento.
4. La publicidad realizada por el colegio sea más extensa, tomando en cuenta el costo-beneficio que ésta generaría.
5. Se evalúe frecuentemente el nivel de impacto que la publicidad está provocando en el mercado objetivo con el fin de ir eliminando las estrategias que no estén dando resultado y buscar mejores alternativas según evaluaciones previamente realizadas.

## Bibliografía

1. Bonilla G. C. (1999). *Objetivos de la publicidad*. Recuperado:<http://www.monografias.com/trabajos15/la-publicidad/la-publicidad.shtml>
2. Del Águila. P. (1998). *Demanda*. Recuperado:<http://www.monografias.com/trabajos93/factoresqueinfluyenvariaciondelpreciopollo/factorel-precio-pollo2.shtml>
3. Fleitman. J. (2007). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. Recuperado:  
<http://www.librosaulamagna.com/libro/evaluacionintegralparaimplantarmodelosdecalidad/50>
4. García Castellví, A. (2008). *Contabilidad financiera*. Recuperado:<http://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad>
5. Montero. L. (2005). *Las finanzas*. Recuperado:<http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/2/finanzas1.pdf>
6. Pérez. E.A. (2011). *Necesidades de un cliente*. Recuperado:  
<http://www.buenastareas.com/materias/necesidades-de-un-cliente/40>
7. Pérez. V. (2008). *Competitividad*. Recuperado:  
[http://www.degerencia.com/competitividad\\_empresa\\_un\\_nuevo\\_concepto](http://www.degerencia.com/competitividad_empresa_un_nuevo_concepto)
8. Rosello, C. (1994). *Publicidad*. Recuperado:  
<http://www.monografias.com/trabajos93/sobrepUBLICIDAD/sobrepUBLICIDAD.shtmlixzz2JW2P1KLY>

9. Son, A. (1954). *The Pure Theory of Public Expenditure*. Recuperado: <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>
  
10. Thompson. I. (2008). *La administración*. Recuperado: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
  
11. Universidad de Extremadura. (2005): *Guía para la elaboración de un plan de marketing*. Recuperado: <http://educamarketing.unex.es/Docs20de%20marketing.pdf>

## Anexo 1

### Índice de rotación

Número de empleados del centro educativo

Jornada Matutina: 12 y Jornada Vespertina: 21

Total: 33 empleados

$$R = \frac{(A+B)}{2*100}$$

P

En donde:

R= Índice de rotación

A= Altas

B= Bajas

P= Promedio de trabajadores

$$R = \frac{(3+3)}{2*100}$$

33

$$R = \frac{6}{2*100}$$

33

$$R = \frac{3*100}{33}$$

33

$$R = \frac{300}{33}$$

33

$$R = 9.09\%$$

## **Anexo 2**

### **Índice de ausentismo**

Personal docente del nivel primario, administrativo y de limpieza Jornada Matutina.

$$10*5*22*10 = 11,000 / 3 = 3,666$$

Personal docente del nivel preprimario Jornada Matutina.

$$2*3*22*10 = 1320 / 3 = 440$$

Personal administrativo y de limpieza Jornada Vespertina.

$$3*5*22*10 = 3,300 / 3 = 1,100$$

### Anexo 3

#### Centro Educativo El Bosque Estado de Resultados del ejercicio del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011

##### Ingresos

Ventas Servicios	Q 654,750.00
Ventas Uniformes y Libros	<u>Q 120,000.00</u>
Ventas Netas	Q 774,750.00

##### Costo de Ventas

Inventario Inicial de Mercaderías	Q 32,000.00	
Compras Netas	<u>Q 95,000.00</u>	
Mercaderías Disponibles	Q 127,000.00	
(-) Inventario Final de Mercaderías	<u>Q 44,000.00</u>	
Costo de Ventas		<u>Q 83,000.00</u>
Margen Bruto		Q 691,750.00

##### Gastos de Administración

Sueldos	Q 404,600.00	
Bonificación Administración	Q 82,500.00	
Depreciación Mob. Y Equipo	Q 9,200.00	
Dep. Equipo de Computación	Q 19,164.75	
Gastos generales	Q 36,000.00	
Publicidad	Q 7,000.00	
Papelería y Útiles consumidos	Q 5,000.00	
Cuentas Incobrables	<u>Q 3,500.00</u>	Q 566,964.75
Resultado de operación Positivo		<u>Q 124,785.25</u>
Ganancia antes del ISR		Q 124,785.25
(-) ISR por Pagar		<u>Q 37,200.00</u>
Ganancia después del ISR		<u>Q 87,585.25</u>

Guatemala 31 de diciembre de 2011

**Anexo 4**  
**Centro Educativo El Bosque**

**Balance General al 31 de Diciembre de 2011**

**Análisis  
vertical**

<u><b>Activo</b></u>				
<b><u>Corriente</u></b>				
Caja		Q	1,000.00	
Bancos		Q	10,000.00	
Cuentas por cobrar		Q	10,800.00	
Mercaderías		Q	44,000.00	
Papelería y útiles		Q	<u>1,500.00</u>	Q 67,300.00      0.5%
<b><u>No Corriente</u></b>				
Mobiliario y Equipo	Q	46,000.00		
(-) Dep. Acumulada	Q	<u>9,200.00</u>	Q	36,800.00      0.003%
Equipo de Computación	Q	57,500.00		
(-) Dep. Acumulada	Q	<u>19,164.75</u>	Q	38,335.25      0.004%
Vehículos	Q	55,000.00		
(-) Dep. Acumulada	Q	<u>11,000.00</u>	Q	44,000.00      0.004%
Edificios	Q	14,000,000.00		
(-) Dep. Acumulada	Q	<u>700,000.00</u>	Q	<u>13,300,000.00</u> Q 13,419,135.25      99.5%
Suma del Activo				<u>Q 13,486,435.25</u>
<b><u>Pasivo</u></b>				
<b><u>Corriente</u></b>				
ISO		Q	1,200.00	
ISR por Pagar		Q	<u>37,200.00</u>	Q 38,400.00
Suma del Pasivo				<u>Q 38,400.00</u>
<b><u>Patrimonio Neto</u></b>				
Capital		Q	13,360,450.00	
Ganancia después del ISR		Q	<u>87,585.25</u>	Q 13,448,035.25
Suma del pasivo y patrimonio Neto				<u>Q 13,486,435.25</u>

Guatemala 31 de Diciembre de 2011

**Anexo 5**  
**Centro Educativo El Bosque**  
**Estado de Resultados del ejercicio del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012**

<u><b>Ingresos</b></u>			
Ventas Servicios		Q	571,000.00
Ventas Uniformes y Libros		Q	<u>113,500.00</u>
Ventas Netas		Q	684,500.00
<u><b>Costo de Ventas</b></u>			
Inventario Inicial de Mercaderías		Q	44,000.00
Compras Netas Mercaderías Disponibles		Q	<u>85,000.00</u>
(-) Inventario Final de Mercaderías		Q	129,000.00
		Q	<u>38,000.00</u>
Costo de Ventas		Q	<u>91,000.00</u>
Margen Bruto		Q	593,500.00
<u><b>Gastos de Administración</b></u>			
Sueldos	Q		400,700.00
Bonificación Administración	Q		82,500.00
Depreciación Mob. Y Equipo	Q		7,360.00
Dep. Equipo de Computación	Q		12,777.14
Gastos generales	Q		27,000.00
Publicidad	Q		7,000.00
Papelería y Útiles consumidos	Q		4,400.00
Cuentas Incobrables	Q	<u>1,200.00</u>	Q 542,937.14
Resultado de operación Positivo		Q	<u>50,562.86</u>
Ganancia antes del ISR		Q	<u>50,562.86</u>
(-) ISR por Pagar		Q	<u>35,185.00</u>
Ganancia después del ISR		Q	<u><u>15,377.86</u></u>

Guatemala 31 de Diciembre de 2012

**Anexo 6**  
**Centro Educativo El Bosque**  
**Balance General al 31 de Diciembre de 2012**

<u><b>Activo</b></u>				
<u><b>Corriente</b></u>				
Caja		Q	1,000.00	
Bancos		Q	8,000.00	
Cuentas por cobrar		Q	6,500.00	
Mercaderías		Q	38,000.00	
Papelería y útiles		<u>Q</u>	<u>1,800.00</u>	Q 55,300.00 0.4%
<u><b>No Corriente</b></u>				
Mobiliario y Equipo	Q	36,800.00		
(-) Dep. Acumulada	<u>Q</u>	<u>7,360.00</u>	Q 29,440.00	0.002%
Equipo de				
Computación	Q	38,335.25		
(-) Dep. Acumulada	<u>Q</u>	<u>12,777.14</u>	Q 25,558.11	0.003%
Vehículos	Q	44,000.00		
(-) Dep. Acumulada	<u>Q</u>	<u>8,800.00</u>	Q 35,200.00	0.003%
Edificios	Q	13,300,000.00		
(-) Dep. Acumulada	<u>Q</u>	<u>665,000.00</u>	<u>Q 12,355,000.00</u>	<u>Q 12,445,198.11</u> 99.6%
Suma del Activo				<u>Q 12,500,498.11</u>
<u><b>Pasivo</b></u>				
<u><b>Corriente</b></u>				
ISO		Q	1,135.00	
ISR por Pagar		<u>Q</u>	<u>35,185.00</u>	<u>Q 36,320.00</u>
Suma del Pasivo				<u>Q 36,320.00</u>
<u><b>Patrimonio Neto</b></u>				
Capital		Q	12,448,800.25	
Ganancia después del				
ISR		<u>Q</u>	<u>15,377.86</u>	<u>Q 12,464,178.11</u>
Suma del pasivo y				
patrimonio Neto				<u>Q 12,500,498.11</u>

Guatemala 31 de Diciembre de 2012

## Anexo 7

### Centro Educativo El Bosque Estados financieros comparativos de 2011-2012 Balance General

	2011	2012	Diferencia del año 2011 al 2012
<b><u>Activo</u></b>			
<b><u>Corriente</u></b>			
Caja	Q 1,000.00	Q 1,000.00	Q ----
Bancos	Q 10,000.00	Q 8,000.00	Q 2,000.00
Cuentas por cobrar	Q 10,800.00	Q 6,500.00	Q 4,300.00
Mercaderías	Q 44,000.00	Q 38,000.00	Q 6,000.00
Papelera y útiles	<u>Q 1,500.00</u>	<u>Q 1,800.00</u>	<u>Q 300.00</u>
<b><u>No Corriente</u></b>			
Mobiliario y Equipo	Q 46,000.00	Q 36,800.00	Q 9,200.00
(-) Dep. Acumulada	<u>Q 9,200.00</u>	<u>Q 7,360.00</u>	Q 1,840.00
Equipo de			
Computación	Q 57,500.00	Q 38,335.25	Q 19,164.75
(-) Dep. Acumulada	<u>Q 19,164.75</u>	<u>Q 12,777.14</u>	Q 6,387.61
Vehículos	Q 55,000.00	Q 44,000.00	Q 11,000.00
(-) Dep. Acumulada	<u>Q 11,000.00</u>	<u>Q 8,800.00</u>	Q 2,200.00
Edificios	Q 14,000,000.00	Q 13,300,000.00	Q 700,000.00
(-) Dep. Acumulada	<u>Q 700,000.00</u>	<u>Q 665,000.00</u>	<u>Q 35,000.00</u>
Suma del Activo	<u>Q 13,486,435.25</u>	<u>Q 12,500,498.11</u>	<u>Q 985,937.14</u>
<b><u>Pasivo</u></b>			
<b><u>Corriente</u></b>			
ISO	Q 1,200.00	Q 1,135.00	Q 65.00
ISR por Pagar	<u>Q 37,200.00</u>	<u>Q 35,185.00</u>	<u>Q 2,015.00</u>
Suma del Pasivo	<u>Q 38,400.00</u>	<u>Q 36,320.00</u>	<u>Q 2,080.00</u>
<b><u>Patrimonio Neto</u></b>			
Capital	Q 13,360,450.00	Q 12,448,800.25	Q 911,649.75
Ganancia después del			
ISR	<u>Q 87,585.25</u>	<u>Q 15,377.86</u>	Q 72,207.39
Suma del pasivo			
y patrimonio Neto	<u>Q 13,486,435.25</u>	<u>Q 12,500,498.11</u>	Q 985,937.14

## Anexo 8

### Centro Educativo El Bosque Estado de Resultados Comparativo de los años 2011-2012

	2011	2012	Diferencia del año 2011 al 21012
<b><u>Ingresos</u></b>			
Ventas Servicios	Q 654,750.00	Q 571,000.00	Q 83,750.00
Ventas Uniformes y Libros	<u>Q 120,000.00</u>	<u>Q 113,500.00</u>	<u>Q 6,500.00</u>
Ventas Netas	Q 774,750.00	Q 684,500.00	Q 90,250.00
<b><u>Costo de Ventas</u></b>			
Inventario Inicial de Mercaderías	Q 32,000.00	Q 44,000.00	<b>Q 12,000.00</b>
Compras Netas	<u>Q 95,000.00</u>	<u>Q 85,000.00</u>	Q 10,000.00
Mercaderías Disponibles	Q 127,000.00	Q 129,000.00	<b>Q 2,000.00</b>
(-) Inventario Final de Mercaderías	<u>Q 44,000.00</u>	<u>Q 38,000.00</u>	Q 6,000.00
Costo de Ventas	<u>Q 83,000.00</u>	<u>Q 91,000.00</u>	<b>Q 8,000.00</b>
Margen Bruto	Q 691,750.00	Q 593,500.00	Q 98,250.00
<b><u>Gastos de Administración</u></b>			
Sueldos	Q 404,600.00	Q 400,700.00	Q 3,900.00
Bonificación Administración	Q 82,500.00	Q 82,500.00	Q ----
Depreciación Mob. Y Equipo	Q 9,200.00	Q 7,360.00	Q 1,840.00
Dep. Equipo de Computación	Q 19,164.75	Q 12,777.14	Q 6,387.61
Gastos generales	Q 36,000.00	Q 27,000.00	Q 9,000.00
Publicidad	Q 7,000.00	Q 7,000.00	Q ----
Papelería y Útiles consumidos	Q 5,000.00	Q 4,400.00	Q 600.00
Cuentas Incobrables	<u>Q 3,500.00</u>	<u>Q 1,200.00</u>	<u>Q 2,300.00</u>
Resultado de operación Positivo	<u>Q 124,785.25</u>	<u>Q 50,562.86</u>	<u>Q 74,222.39</u>
Ganancia antes del ISR	Q 124,785.25	Q 50,562.86	Q 74,222.39
(-) ISR por Pagar	<u>Q 37,200.00</u>	<u>Q 35,185.00</u>	<u>Q 2015.00</u>
Ganancia después del ISR	<u>Q 87,585.25</u>	<u>Q 15,377.86</u>	<u>Q 72,297.39</u>

## Anexo 9

### Razones financieras

#### σ Razones de liquidez

Capital de Trabajo= Activo Circulante-Pasivo Circulante

$$Q \quad 55,300.00 - Q \quad 36,320.00 = Q \quad 18,980.00$$

Según la cantidad monetaria obtenida del capital de trabajo, se comprueba que el Centro Educativo El Bosque está manejando cantidades pequeñas de inversión de los recursos circulantes, por lo tanto a pesar de que ésta tiene ocho años de labor aún no tiene grandes inversiones a corto plazo como otros colegios.

Razón Circulante = Activo Circulante / Pasivo Circulante

$$Q \quad 55,300.00 / Q \quad 36,320.00 = Q \quad 1.5$$

El colegio mantuvo Q 1.5 de inversión por cada unidad de financiamiento que tuvo durante el año 2012 (créditos a corto plazo).

#### σ Razones de apalancamiento

Razón de endeudamiento = Total del Pasivo / Total del Activo

$$Q \quad 36,320.00 / 12500498.11 = Q \quad 0.0029 \%$$

Según el dato obtenido de la razón de endeudamiento es mínimo lo que fue financiado por terceros (0.002%).

Razón de Autonomía = Total Patrimonio/Total Activo

$$Q \quad 12448800.25 / Q \quad 12,500,498.11 = 0.99 \%$$

A través de esta razón se determinó que en su mayoría fueron los propietarios quienes financiaron al centro educativo, ya que el porcentaje es alto.

**σ Razón de actividad de gerencia**

Rotación del Activo fijo = Ventas / Activo Fijo

$$Q \quad 684,500.00 / Q \quad 12,445,198.11 = 0.05$$

El total de las ventas anuales son bajas, esto provoca que el activo fijo no rote en todo el año.

## Anexo 10

### Cuestionario a Padres de familia y/o encargados

Fecha\_\_\_\_\_

Sr. (a) Padre de familia y/o encargado (a), a continuación se le presenta una serie de enunciados e interrogantes, se le solicita responder de la forma más sincera posible, ya que dichas respuestas servirán para conocer la situación actual del centro educativo, todo con el fin de lograr mejoras.

1. ¿Cuántos años tiene su hijo (a) de estudiar en este centro educativo?

---

---

2. ¿Qué fue lo que le condujo a inscribir a su hijo (a) en este colegio?

---

---

3. ¿Cómo califica la educación impartida en este centro educativo, en una escala de 1 a 10?  
Siendo 1 el valor más bajo y 10 el más alto.

---

---

4. ¿Existe algún servicio del colegio que le parezca ineficiente? Sí No ¿Cuál?

---

---

5. ¿Considera usted que el personal docente está bien capacitado para la impartición de clases?

---

---

6. A su criterio, ¿Se ha dado a conocer el centro educativo, en las actividades cívico-culturales realizadas en el municipio?

---

---

7. ¿Qué es lo que más le gusta del colegio?

---

---

8. ¿Está satisfecho (a) su hijo (a) estudiando en este centro educativo?

---

---

9. ¿En comparación a lo que el centro educativo le ofrece, le parece aceptable el pago de colegiatura, tomando en cuenta todos los servicios que le ofrece? Sí No ¿Por qué?

---

---

10. ¿Hay algo que quiera sugerir a los propietarios para que implementen y sirva de mejora al centro educativo? Especifique

---

---

## Anexo 11

Fórmula utilizada para determinar la muestra de la población de padres y/o encargados del Centro Educativo El Bosque

N Población.  
d Margen de error.  
n Tamaño de la muestra que deseamos conocer.

N= 215  
d= 0.005  
n=?

$$n = \frac{N}{N(d^2)+1}$$

$$n = \frac{215}{215 (0.005 * 0.005)+1}$$

$$n = \frac{215}{215 (0.0025)+1}$$

$$n = \frac{215}{0.5375+1}$$

$$n = \frac{215}{1.5375}$$

$$n = 139$$

## Anexo 12

Fórmula utilizada para obtener la muestra de la población de los padres y/o encargados de la zona 2 de Poptún, Petén.

N Población.  
d Margen de error.  
n Tamaño de la muestra que deseamos conocer.

$$N=2985$$

$$d= 0.005$$

$$n=?$$

$$n= \frac{N}{N(d^2)+1}$$

$$n= \frac{2985}{2985 (0.005^2 * 0.005)+1}$$

$$n= \frac{2985}{2985 (0.0025)+1}$$

$$n= \frac{2985}{7.4625+1}$$

$$n= \frac{2985}{8.4625}$$

$$n= 351$$

## Anexo 13



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA**  
**SECCIÓN POPTÚN**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**  
**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE QUE LABORA EN EL CENTRO**  
**EDUCATIVO EL BOSQUE**

Respetable Docente:

La presente encuesta pretende recabar información relacionada con fines de mejoramiento del Centro Educativo El Bosque, del municipio de Poptún, Petén.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la opción que dé respuesta a la pregunta planteada.

No.	Interrogante	Sí	No
1.	¿Está usted satisfecho con su salario?		
2.	¿Se le ha brindado algún incentivo laboral de parte de los propietarios?		
3.	¿Considera usted que en el colegio se fomenta el sentido de pertenencia?		
4.	¿Existe compañerismo entre el personal?		
5.	¿El material didáctico que utiliza para impartir sus cursos son de calidad pedagógica?		
6.	¿Conoce y aplica el Currículo Nacional Base en la materia que imparte?		
7.	¿Conoce usted la visión del Centro Educativo?		
8.	¿Conoce usted la misión del Centro Educativo?		
9.	¿Tiene usted conocimiento de los objetivos del colegio?		
10.	¿Considera usted que el colegio ha hecho suficiente Publicidad sobre los servicios que presta a nivel municipio?		

Fuente: elaboración propia

## Anexo 14



### UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA SECCIÓN POPTÚN LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

#### ESTA DIRIGIDA A PADRES DE FAMILIA QUE TIENEN HIJOS EN EL CENTRO EDUCATIVO EL BOSQUE.

Respetable Señor (a)

La presente encuesta pretende recabar información relacionada con fines de mejoramiento del Centro Educativo El Bosque, del municipio de Poptún, Petén.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la opción que dé respuesta a la pregunta planteada.

No.	Cuestionamiento	Excelente	Bueno	Regular	Malos
1.	¿Cómo considera usted los servicios educativos que presta el Centro Educativo El Bosque?				
2.	¿Cómo considera usted la calidad administrativa del Colegio El Bosque?				
3.	¿El material didáctico utilizado por los docentes es de calidad?				
4.	¿Cómo considera el desempeño profesional del Personal docente?				
5.	¿Considera que los precios de colegiatura son?				
6.	¿Considera usted que la participación del Colegio en actividades socioculturales en el municipio ha sido?				
7.	¿Las Carreras que imparte el Centro Educativo el Bosque son de carácter?				
8.	¿Las actividades internas que se desarrollan en el Centro Educativo son?				
9.	¿Cómo considera usted las instalaciones del Centro Educativo El Bosque?				
10.	¿Cómo considera usted el prestigio del Centro Educativo El Bosque?				

Fuente: elaboración propia

## Anexo 15



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA**  
**SECCIÓN POPTÚN**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A PADRES DE FAMILIA DE LA ZONA 2 DEL MUNICIPIO DE**  
**POPTÚN**

Respetable Señor (a):

La presente encuesta pretende recabar información relacionada con fines de mejoramiento del Centro Educativo El Bosque, del municipio de Poptún, Petén.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la opción que dé respuesta a la pregunta planteada.

No.	Cuestionamiento	Sí	No
1.	¿Conoce usted la calidad educativa del Centro Educativo El Bosque?		
2.	Si su respuesta fue sí en la pregunta anterior ¿Considera usted que ésta sea excelente?		
3.	¿Conoce usted los niveles educativos y las carreras que el centro educativo ofrece a la población?		
4.	¿Conoce usted qué carreras se imparten en el nivel medio del colegio?		
5.	¿Conoce usted el precio por los servicios educativos brindados del centro educativo?		
6.	Si su respuesta fue sí en la pregunta anterior ¿Estaría dispuesto a pagar esa cantidad de dinero, si su hijo recibe una excelente educación?		
7.	¿Conoce usted los servicios adicionales que el centro educativo imparte al alumnado y que no generan cargo sobre la colegiatura?		
8.	¿Conoce usted las instalaciones del centro educativo?		
9.	Si su respuesta fue sí en la pregunta anterior ¿Considera usted que las instalaciones son las adecuadas para ser un establecimiento educativo?		
10.	¿Considera usted que el colegio se ha dado a conocer suficientemente dentro del municipio?		

Fuente: elaboración propia

## Anexo 16



Vista frontal del Centro Educativo

## Anexo 17



Piscina del Centro Educativo El Bosque

## Anexo 18



Laboratorio de Computación