



Escuela de Ingeniería Comercial
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad de Valparaíso



Desarrollo de estrategia de retención de estudiantes para colegio Pumahué

Para optar al título de ingeniero comercial
Módulo de Emprendimiento Gerencial III

Profesor Guía: Galo Herrera Baquedano

Yossana Leiva - Daniela Castro – Kharime Arriagada

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	4
1.1.1. Historia Colegio Pumahue (Red internacional Cognita)	4
1.1.2. Objetivos Académicos	5
1.1.3. Visión y Misión	6
1.1.4. Valores Institucionales	6
1.1.5. Organigrama	7
CAPITULO 2: ENTORNO EXTERNO	9
2.1. Análisis Externo	9
2.1.2. Cuadro resumen de análisis PESTA	21
2.2. Análisis del Sector	21
2.3. Análisis FODA	26
2.4. Análisis Fuerzas de Porter	27
2.5. Matrices Factores Interno y Externo	29
2.5.1. Sucesos Externos – Matriz IE	30
CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	32
CAPÍTULO 4: OBJETIVOS	34
OBJETIVO GENERAL:	34
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	34
CONCLUSIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS:	47

INTRODUCCIÓN

En el presente informe, consiste en dar a conocer al Colegio Pumahue de Curauma, como parte del grupo internacional Cognita, que ha desarrollado una cultura orientada al cliente, otorgando a cada uno su sello de seguridad, responsabilidad, respeto, innovación y honestidad.

Con diez años en la zona de Curauma, el Colegio ha sabido posicionarse como uno de los más importantes de la zona, ofreciendo una propuesta innovadora e internacional en una búsqueda constante de la excelencia académica.

En el informe que presentaremos a continuación, se presentan distintos entornos que rodean la realidad del colegio, desafíos y/o oportunidades que debe enfrentar, la situación actual del colegio se ha visto mermada, por la cantidad de alumnos que no han realizado renovación de matrículas por parte de los apoderados, tomando esto como base, se desarrollaran estrategias para que el colegio pueda implementar cambios basados en una investigación que se realizará para detectar la disconformidad de estos y como afrontarlos.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

1.1. Análisis Corporativo

1.1.1. Historia Colegio Pumahue (Red internacional Cognita)

Desarrollos Educativos se forma el año 1997 con el objeto de crear y operar establecimientos educacionales a lo largo del territorio nacional. Por medio de sus marcas, Pumahue, Manquecura, Santo Tomás, y American British opera doce colegios particulares, (seis pertenecientes a la Red de Colegios Pumahue, tres de la Red de Colegios Manquecura, y los dos últimos adquiridos en el 2018).

A diciembre 2018 cuenta con más de 12.000 alumnos, desde educación parvularia hasta 4to año medio. Los objetivos del conjunto de establecimientos educacionales ha sido disminuir la brecha en la calidad educativa entre los colegios del segmento socioeconómico alto y los de nivel medio-bajo, aportar calidad educativa a costos moderados y obtener rentabilidad económica posibilitando un crecimiento auto sustentable, mediante la correcta eficiencia económica y administrativa.

Desarrollos Educativos cuenta con un sistema de administración centralizado para todos los aspectos no académicos de la operación, con lo cual se generan importantes economías de escala y permite que el profesorado se concentre completamente en labores educacionales.

El Colegio Pumahue Curauma se construye en 2008, como el 8vo colegio de la Red de Colegios de la empresa Desarrollos Educativos, parte de la Cámara Chilena de la Construcción. Desde el 2013 la Red de Colegios Pumahue Manquecura pertenece a Cognita Schools, formando parte de una organización educativa internacional que vela por el desarrollo de la excelencia académica. Los colegios se caracterizan por contar con instalaciones modernas y grandes espacios, cumpliendo con las necesidades para que cada estudiante logre desarrollarse cómodamente.

Cognita Schools nace el 2004 en el Reino Unido respaldado por la prestigiosa reputación y rigurosidad del sistema educativo británico, y con la clara visión de entregar educación de excelencia.

El año 2007 Cognita abre sus puertas al mundo y se expande fuera del Reino Unido, sumando 2 nuevos establecimientos educacionales a su haber: España y Singapur. Desde entonces comenzó la propagación hacia Hong Kong, Tailandia, Vietnam, Brasil y Chile.

Cognitiva se define como uno de los grupos educativos internacionales de mayor prestigio alrededor del mundo, siendo nuestros colegios Pumahue, Manquecura y American British School parte importante en la región de Sudamérica, en la que contribuyen con 11 colegios. Pumahue se enorgullece de mantener los valores de Cognita a través de su excelente plan de estudios, el cuidado del ambiente escolar y actividades extracurriculares.

Hoy Cognita cuenta con 68 colegios repartidos en 8 países y más de 30 mil estudiantes alrededor del mundo; el equipo de profesores y personal de apoyo supera las 4.600 personas, y todos trabajan homologados bajo la premisa de entregar educación de excelencia.

En Cognita no existen dos colegios iguales, ya que cada uno conserva su espíritu y filosofía únicos, ofreciendo un programa de estudios y servicios hecho a medida para satisfacer las necesidades de las familias en cada comunidad. Visitando cualquiera de nuestros colegios encontrará un líder educativo de excelencia, un equipo de docentes comprometidos y alumnos que aprenden con entusiasmo.

1.1.2. Objetivos Académicos

Los objetivos académicos generales están enmarcados en el desarrollo integral del estudiante reforzando tres pilares fundamentales:

- Calidad Académica
- Inglés Intensivo
- Formación valórica

1.1.3. Visión y Misión

Misión

Educamos personas con solidez académica, valórica y con competencias para desarrollarse de manera efectiva en un entorno en permanente cambio.

Visión

Consolidarnos como una red de colegios referente en el sistema educativo nacional, que es capaz de entregar un servicio de calidad, orientado a satisfacer las demandas y requerimientos futuros de un mundo en continua transformación.

1.1.4. Valores Institucionales

Responsabilidad

Como institución entendemos que debemos guiar a nuestros alumnos como responsables de ellos mismos y de sus vidas, haciéndoles comprender la diferencia entre causalidad y casualidad, es decir, llegar al entendimiento de que la vida no se desarrolla por el azar, sino por las decisiones que cada uno de ellos toma o ha dejado de tomar.

Libertad

La libertad humana no se identifica con la libertad de pensamiento o con la libertad física, sino con la libertad de la voluntad por la que gobernamos nuestras propias acciones, incluyendo la libertad moral. En razón de ella existen el bien y el mal, la virtud y el vicio. La libertad humana encuentra su máxima expresión cuando se tiene que elegir, especialmente entre lo que es correcto y lo que no lo es.

Honestidad

Ser honesto es ser real, acorde con la evidencia que presenta el mundo y sus diversos fenómenos y elementos; es ser genuino, auténtico, objetivo. La honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás. Ésta no consiste sólo en franqueza (capacidad de decir la verdad), sino en asumir que la verdad es sólo una y que no depende de personas o

consensos, sino de lo que el mundo real nos presenta como innegable e imprescindible de reconocer.

Lealtad

La lealtad es entendida como el compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. No es la consecuencia de un sentimiento afectivo, es el resultado de una deliberación mental para elegir lo que es correcto.

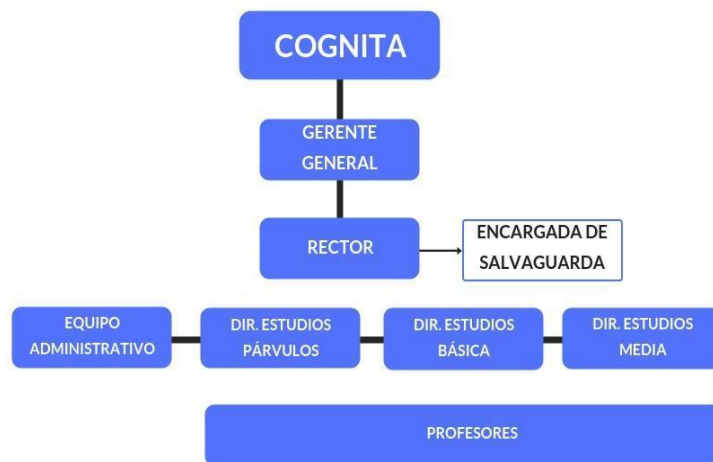
Integridad

Sobre la integridad debemos entenderla como la manera de manejarse coherentemente con los valores personales y compartidos con la comunidad a la que se pertenece.

Respeto

Finalmente, el respeto es una forma de reconocimiento, de aprecio y de valoración de las cualidades de los demás, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas. El respeto también tiene que ver con aprender a reconocer y valorar las diferencias de ideas y posturas respecto de algún tema, o de la vida misma. También dice relación con la valoración que tiene la persona hacia sí misma.

1.1.5. Organigrama

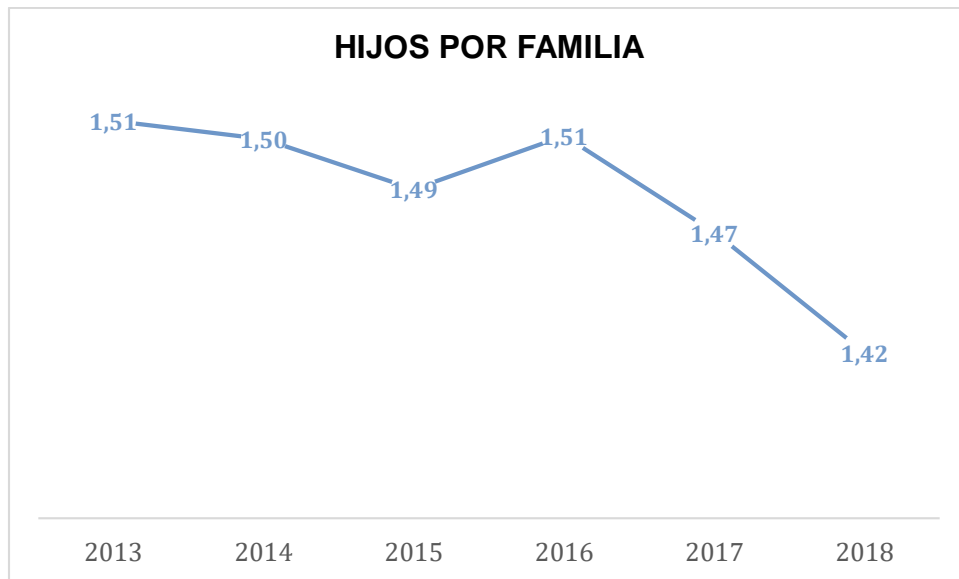


Fuente: Elaboración propia

1.1.6. Descripción del Cliente

El perfil de los apoderados que forman parte del Colegio Pumahue Curauma y que están registrados en las bases de datos del mismo, son hombres y mujeres donde el 88% son profesionales y el 75% vive en la zona de Curauma¹. El 64% de las familias están conformadas por solo 1 hijo, el 30% compuestas por 2 hijos y el porcentaje restante de 3-5 hijos. Son miembros de la generación X (CADEM, 2018), tienen entre 35-50 años que escoge frecuentemente el éxito laboral, desarrollo económico, disfrute y bienestar material en vez de los hijos. Por la localización del Colegio, la mayoría de los apoderados cuentan con automóvil propio y viven en casas ubicadas en condominios de la zona sobre los 3000 UF.

Desde el 2013 ha descendido la tasa de hijo por familia, donde en el 2013 cada familia tenía un promedio de 1,51 hijos y cinco años más tarde se redujo a 1,42 hijos por familia.



¹ Anexo: Mapa de ubicación de vivienda de Apoderados

CAPITULO 2: ENTORNO EXTERNO

2.1. Análisis Externo

Para evaluar la investigación de este proyecto, se han considerado los análisis de: análisis PESTA, análisis de la industria, 5 fuerzas de Porter.

2.1.1. Análisis PESTA

Factores Políticos

Chile ha mantenido su estabilidad política desde los años noventa, fomentando y fortaleciendo su democracia, además de contar con un consolidado poder judicial y legislativo que disminuye la posibilidad de estallidos sociales y polarización política, situación que ha servido como aliciente a la inversión extranjera. Internacionalmente se ha considerado la situación antes descrita colocando a nuestro país en los lugares top de rankings internacionales respecto a estabilidad política, seguridad de inversión, niveles de baja corrupción y competitividad. A nivel local, el actual Gobierno asume el mandato en marzo del año 2010, posterior a un terremoto de gran magnitud (febrero del mismo año) situación que hace cambiar las orientaciones de inversión y presupuesto hacia las zonas devastadas por el movimiento telúrico, que reorientó las prioridades del gobierno en desmedro de promesas del periodo de campaña presidencial, relacionadas con nuevos negocios y fomento al desarrollo e innovación empresarial. En la actualidad, existen diferentes prioridades gubernamentales como lo es el área de la salud, la reconstrucción post terremoto, el proyecto bicentenario, la seguridad ciudadana, la disminución del desempleo, la mejora en la calidad de la educación preescolar, escolar básica, media y superior, entre otras. Por último, tenemos la importancia que ha dado el estado chileno al respeto y cuidado del medio ambiente, instaurando un ministerio del área, el que ha fortalecido el sistema legislativo y hecho más rigurosas las medidas para dar autorización a industrias para ser construidas y para que puedan operar.

A partir de las movilizaciones del año 2006, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet Jeria, en su primer gobierno, conformó un Consejo Asesor Presidencial cuyas recomendaciones dieron origen a la Ley General de Educación (Ley N° 20.370) del año 2009, y a la creación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad (Ley N°

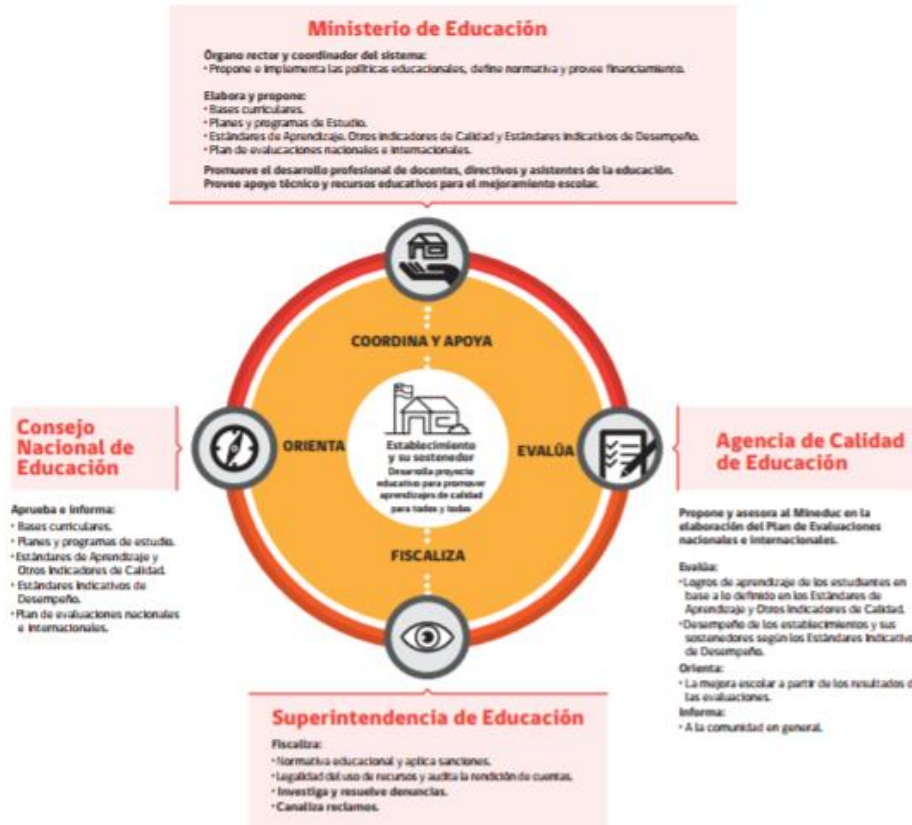
20.529)2 , que entró en vigencia el año 2011 y cuyo objeto es “propender a asegurar una educación de calidad en sus distintos niveles (...) y propender a asegurar la equidad, entendida como que todos los alumnos tengan las mismas oportunidades de recibir una educación de calidad” (artículo 1º).

Resumen de las principales funciones de cada una de estas instituciones: (Ministerio de Educación, 2014)

- Ministerio de Educación: Es el órgano rector del sistema, y tiene entre sus objetivos proponer e implementar la política educacional, elaborar las bases curriculares y otras herramientas fundamentales para la gestión del sistema educacional (tales como los estándares de aprendizaje, otros indicadores de la calidad educativa y los estándares indicativos de desempeño, entre otros), además de prestar apoyo técnico-pedagógico a los establecimientos educacionales y a sus sostenedores, junto con promover el desarrollo profesional docente.
- Agencia de la Calidad de la Educación: Tiene por objeto evaluar y orientar el desempeño de los establecimientos educacionales y sus sostenedores, evaluar los logros de aprendizaje de las y los estudiantes e informar a los centros escolares y la comunidad sobre su funcionamiento en distintos ámbitos de gestión, para favorecer su mejoramiento continuo.
- Superintendencia de Educación: Se orienta a asegurar condiciones esenciales para la calidad de la educación y el resguardo de los derechos de todos los actores de las comunidades educativas, a través de la fiscalización de la normativa educacional, del uso de los recursos, la atención de denuncias y la entrega de información a los establecimientos y sostenedores del país.
- Consejo Nacional de Educación: Es el encargado de revisar, generar sugerencias, evaluar y aprobar las bases curriculares y otras herramientas fundamentales para la gestión del sistema educacional, tales como los estándares de aprendizaje, otros indicadores de la calidad educativa, los estándares indicativos de desempeño de los establecimientos educacionales y el Plan de Evaluaciones Nacionales e Internacionales.

¿QUÉ INSTITUCIONES CONTEMPLA EL SISTEMA Y CUÁLES SON SUS PRINCIPALES FUNCIONES?

El sistema de Aseguramiento contempla cuatro instituciones que velan por la calidad de la educación, la mejora continua de los aprendizajes y el fomento de las capacidades de gestión de los establecimientos.



Factores Económicos

Chile es un país dominado económicamente por el sector industrial y los servicios, que aportan el 96% del PIB. Los sectores más importantes de la actividad económica son la producción minera (cobre, carbón y nitrato), los productos manufacturados (procesamiento agroalimentario, productos químicos, madera) y la agricultura (pesca, viticultura y frutas). (CEPAL, 2017)

Por otro lado, el sector agrícola aporta casi un 4% del PIB, el sector industrial representa alrededor de un tercio y el sector servicios ha ganado importancia y contribuye actualmente con el 63,2% del PIB. Alrededor del 9% de la población trabaja en el sector agrícola, el 24% en la industria y el 67% en los servicios. El turismo está creciendo y en 2016 visitaron el

país 5,64 millones de turistas. La caída del precio del petróleo ha impulsado las inversiones en energías renovables, que aportarán el 20% de la producción energética del país en 2020.

Los desafíos de la economía chilena actualmente son superar la dependencia de la producción del cobre, desarrollar una producción alimentaria autosuficiente y aumentar la productividad en el sector minero principalmente.

En el centro y sur del país, la agricultura y la ganadería son las principales actividades. La exportación de frutas y verduras ha alcanzado niveles históricos gracias a la estrategia que se puso en marcha durante los años 90 para introducirse en el mercado europeo, norteamericano y asiático. La ubicación de Chile en el hemisferio sur le permite ofrecer frutas fuera de temporada a los países del hemisferio norte.

Chile se ha caracterizado por ser una nación abierta al comercio internacional, generando múltiples acuerdos bilaterales de comercio tales como:

- Acuerdos de Asociación Económica.
- Tratados de Libre Comercio.
- Acuerdos de Complementación Económica.
- Acuerdos de Alcance Parcial.

Factores Sociales

De acuerdo con los resultados definitivos del Censo 2017, la población censada ascendió a 17.474.003 personas. La región que concentra la mayor cantidad de población censada fue la Metropolitana, con 7.036.792 personas; seguida por el Biobío, con 2.018.803; Valparaíso, con 1.790.219, y Maule, con 1.033.197 personas. Más atrás se ubicaron La Araucanía, con 938.626 personas; O'Higgins, con 908.545 habitantes; Los Lagos, con 823.204; Coquimbo, con 742.178 personas, y Antofagasta, con 599.335 habitantes. Las regiones con menor cantidad de población fueron Los Ríos, con 380.181; Tarapacá, con 324.930; Atacama, con 285.363; Arica y Parinacota, con 224.548; Magallanes, con 165.593, y, por último, Aysén, con 102.317 personas. (Instituto Nacional de Estadísticas, 2017)

La tasa de natalidad ha tenido una baja considerable similar a países europeos, situación que se ha producido gracias a las políticas de planificación familiar planteadas con mayor preponderancia desde los años 80 en Chile. La tasa de natalidad en Chile (número de nacimientos por cada mil habitantes en un año) fue en 2015 del 13,44‰, y el índice de

Fecundidad (número medio de hijos por mujer) de 1,79. Este índice no garantiza una pirámide de población estable.



Ilustración 2. (Banco Mundial, 2015)

Por otro lado, la esperanza de vida ha aumentado considerablemente, llegando actualmente a los 82,2 años para las mujeres y 76,1 años para los hombres, lo que sumado a las bajas tasas de natalidad conlleva a un envejecimiento de la población chilena. La población chilena se encuentra en una transición de carácter mayor, ya se comienzan a concentrar y aumentar la población urbana, el nivel de escolaridad y las acciones sociales orientadas a una homogeneización global, teniendo cada vez un país con una población más capacitada para enfrentar los desafíos futuros.

Estimaciones y proyecciones de la población de Chile 1992-2050

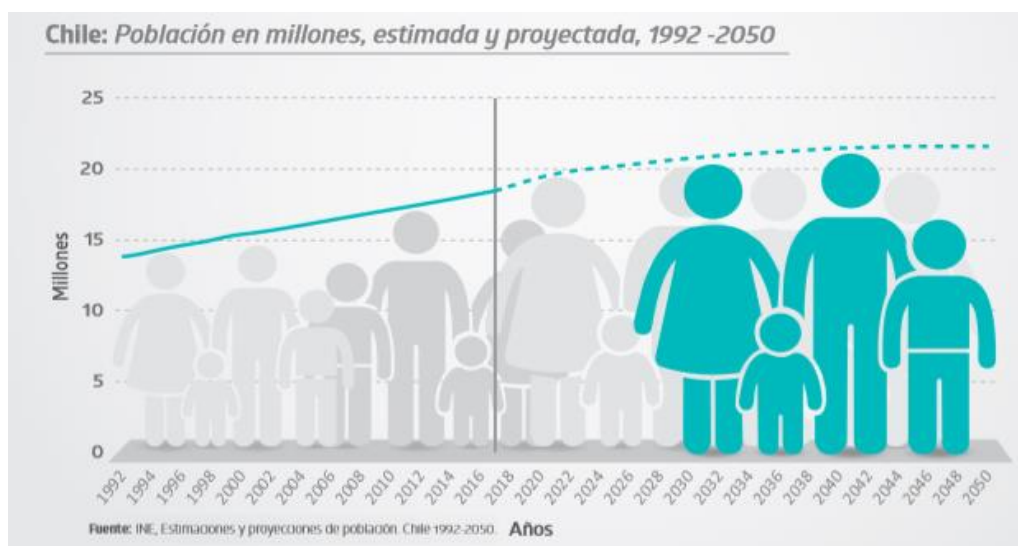
Las proyecciones de población proporcionan una referencia del futuro tamaño y estructura por edades de una población, basados en un conjunto de supuestos sobre el comportamiento de los componentes demográficos fecundidad, mortalidad y migración. Son un insumo fundamental para la planificación y la toma de decisiones tanto para el sector público como el privado, dado que permiten anticipar demandas futuras e identificar desafíos que surgen como consecuencia de los cambios demográficos. Con la presente síntesis, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) da a conocer a los usuarios una

selección de resultados del proceso de estimaciones y proyecciones de población nacionales elaboradas a partir del Censo de Población y Vivienda 2017. Se trata de cifras oficiales de población en Chile y corresponden, por un lado, a una estimación revisada de la población residente en Chile en el período 1992-2017 y una proyección de la población que residiría en ella en los próximos años, hasta 2050.

Tamaño y crecimiento de la población

Hacia el año 2050 se proyecta que la población aumentará en aproximadamente 2,8 millones, o 15,3%, ascendiendo de 18,8 millones en 2018 a 21,6 millones en 2050. Se espera un incremento de la población, dado los supuestos de que ocurrirán más nacimientos que muertes y que la inmigración excede la emigración.

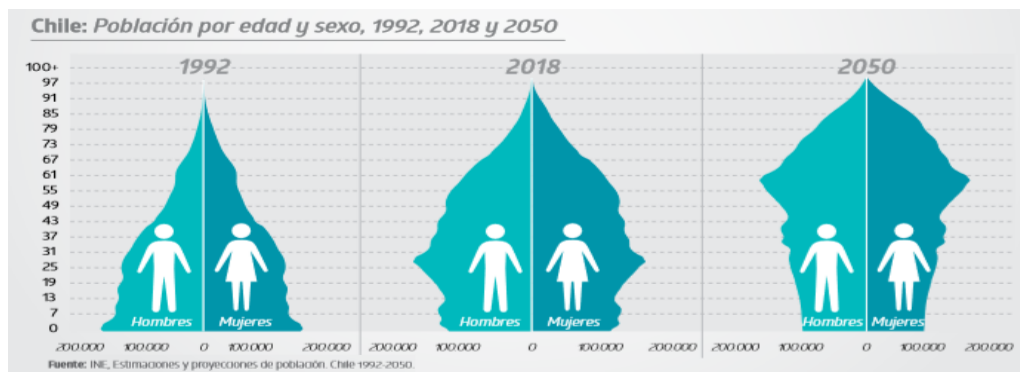
Chile mantendrá una tasa de crecimiento positiva. Sin embargo, se estima que a partir de 2019 ese crecimiento será más lento que el observado hasta 2018.



Pirámides de población 1992, 2018, 2050

La población chilena está inmersa en un proceso de envejecimiento demográfico que es producto de dos procesos coincidentes: el descenso de la fecundidad y el aumento de la esperanza de vida.

Las pirámides de población para 1992, 2018 y 2050 permiten apreciar cómo este proceso se acentuará hacia el futuro, dado que habrá un número cada vez superior de personas mayores. Para 2050 se proyecta que, en cifras absolutas, el grupo de los mayores de 64 años crecería en más de 3 millones con respecto a la situación actual. Además, no solo aumentará la población mayor a 64 años, sino que también se modificará la estructura al interior de ese grupo de edad, elevándose el número de personas de 80 y más años, lo que se aprecia como un abultamiento en la cúspide de la pirámide.

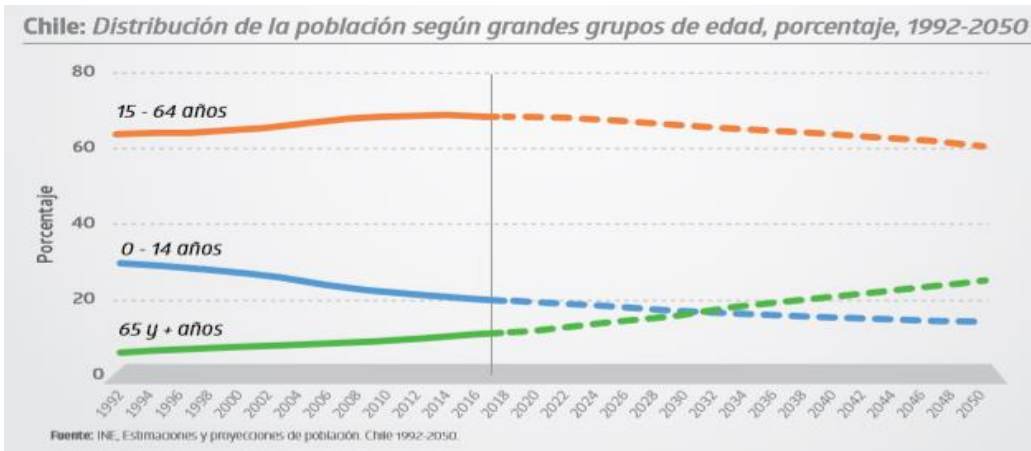


Distribución de la población según grandes grupos de edad

De acuerdo con las estimaciones y proyecciones, se observa un descenso continuo en la proporción de personas menores de 15 años durante todo el período de análisis, desde 30% en 1992 a 14% en 2050. La razón principal de la disminución es la baja natalidad.

Por otro lado, la proporción de la población en edad de trabajar (15-64 años) se reduce desde 2015 y, según la proyección, seguirá descendiendo hasta llegar a representar el 61% de la población en 2050.

En cambio, la proporción de la población mayor de 64 años irá en aumento. Se proyecta que para 2018 este grupo de edad constituya el 12% de la población, mientras que para 2050 su presencia se duplique y llegue a 25%. Según la proyección, en el 2031 la proporción de personas mayores superaría la proporción de los menores de 15 años.

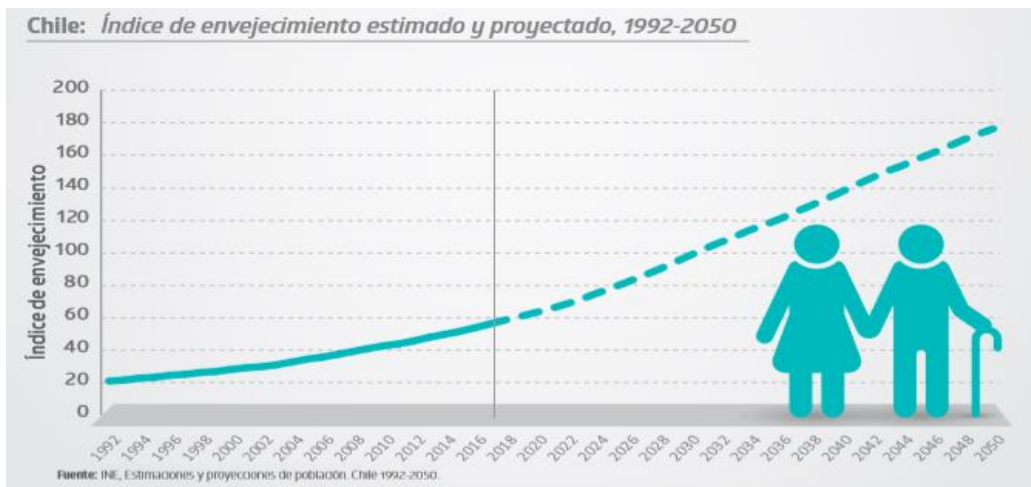


Envejecimiento

El envejecimiento en Chile es acelerado y se proyecta que se acentúe en el período analizado.

En 1992, el índice de envejecimiento, es decir, la proporción de personas de 65 años y más respecto al grupo de 0 a 14 años, era de 21%; en otras palabras, había 21 personas mayores por cada 100 niños.

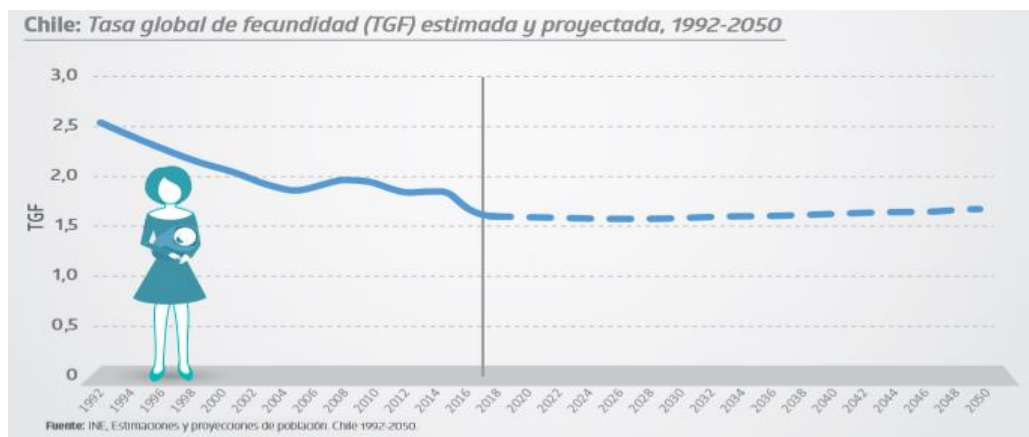
En 2031 se espera que existan 102 adultos mayores por cada 100 menores de 15 años. •
 En 2050, esa proporción sería de 177 personas. (Instituto Nacional de Estadística, 2018)



Evolución de la fecundidad

En el período 1992 - 2017, la fecundidad tiende a la baja, aunque con ciertas oscilaciones en los últimos años. Este es un fenómeno común en los países con baja fecundidad, por lo que es de esperar que en el futuro siga este comportamiento a la baja y oscilante.

De acuerdo con la experiencia de otros países en similar situación, se espera un leve repunte de la fecundidad a partir de 2029, pero manteniendo niveles bajo el reemplazo generacional, es decir, los niños nacidos no alcanzarían a reemplazar a la generación de sus padres.

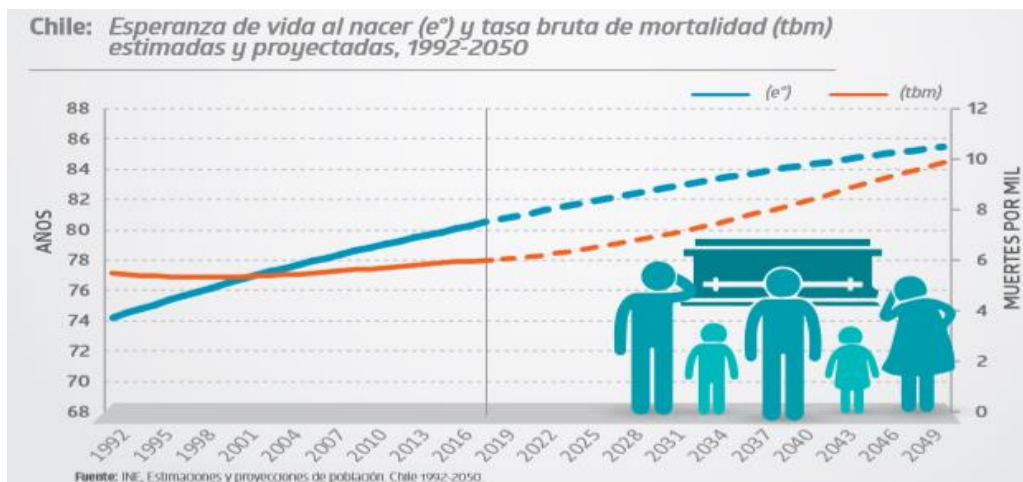


Evolución de la mortalidad

En el período analizado, tanto la esperanza de vida al nacer como la tasa bruta de mortalidad crecen, aunque con una curva distinta. Esto no es un contrasentido, ya que, si bien el país envejece, las muertes de personas mayores van en aumento.

Entre 1992 y 2050 se proyecta una ganancia de 11 años de esperanza de vida al nacer para ambos sexos, es decir, si en 1992 un recién nacido tenía una esperanza vida de 74 años, se proyecta que en 2050 un nacido en Chile tenga 85 años de esperanza de vida.

Las defunciones irán en alza, pasando de 5,5 defunciones por mil personas en 1992 a 6,0 por cada mil habitantes en 2018, con una proyección de 9,8 defunciones por cada mil personas en 2050.

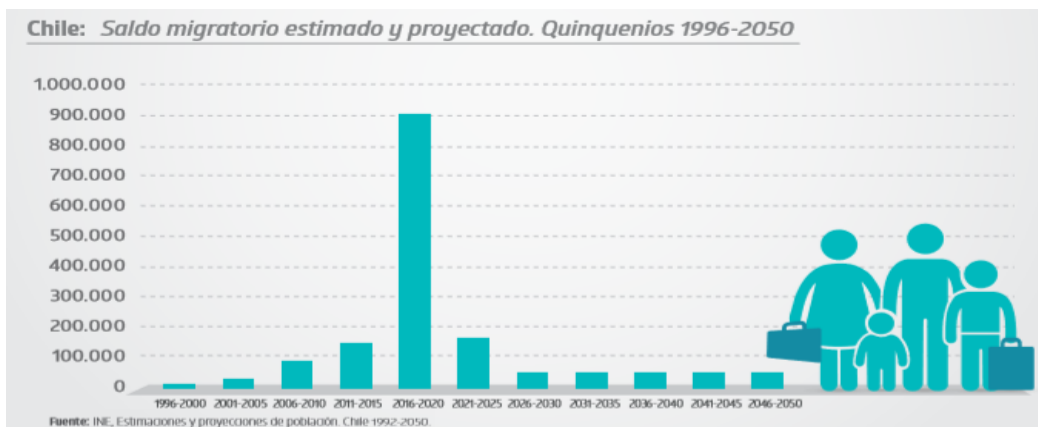


Evolución de la migración internacional

La migración es el componente demográfico más complejo de estimar y proyectar, debido a la escasez de fuentes de información con datos confiables. Además, dado que la migración responde a situaciones económicas, políticas y sociales imposibles de predecir, se complejiza la construcción de supuestos de la evolución futura.

Por un lado, hay registros administrativos y censos que permiten estimar la inmigración, pero no con la certeza deseada. Por otro lado, existen censos de población levantados en otros países que no dan cuenta de la realidad de la emigración chilena, dado que no han mantenido una secuencia de levantamientos consistente en el tiempo.

El saldo migratorio, que es la diferencia entre la inmigración y la emigración, presenta un crecimiento exponencial para el período 2012-2018. Luego se proyecta una disminución acelerada hasta 2022, para luego estabilizarse en torno a los 11.000 migrantes en los años siguientes.



Factores Tecnológicos

La incorporación de tecnologías de la información y la comunicación a la formación y la enseñanza, representa una realidad por la presencia de las mismas en los contextos educativos. Nunca un estudiante ni un docente había contado con tantas Tics, lo que lleva a replantear las ideas de la educación para incorporar las Tics al contexto de la educación. Las exigencias que plantea la sociedad de la información para desenvolverse en ella, con sus tiempos líquidos (Bauman, 2015), son significativas, y donde no es suficiente memorizar, sino que se requiere de la capacidad de reformular la realidad, aportar soluciones a los problemas, ser creativos e innovadores en la aplicación de las soluciones a los problemas, saber moverse en un contexto cercano y futuros inciertos y dinámicos. Antiguamente los profesores enseñaban en un ambiente donde las cosas no cambiaban rápidamente, por lo que enseñaban a sus alumnos un mundo parecido al que estaban viviendo. Sin embargo, hoy el mundo en el que viven los estudiantes será muy distinto al que trabajarán.

Paralelamente a esta aldea global, están recientes estudios de UCLA, la Academia Americana de Pediatría y la Sociedad Canadiense de Pediatría indican que los infantes entre 0-2 años no deben tener exposición a cualquier tipo de tecnología, entre 3-5 años deben estar restringido a una hora diaria y entre 6-18 años debe estar restringido a dos horas diarias.

Factores Ambientales

La localidad de Curauma Placilla, tiene características geográficas, físicas y humanas que la definen en su particularidad, que han sido factores relevantes para el crecimiento

sostenido en las últimas dos décadas. Desde el punto de vista de lo natural, presenta características climáticas y geomorfológicas diferentes a Valparaíso, tales como mayor pluviosidad y humedad, mayor oscilación térmica dada su lejanía del mar, presencia de un paisaje boscoso, un estero y una red de reservas hídricas, que conforman ecosistemas que brindan una fisonomía propia, con un enorme potencial turístico y deportivo. Lugares como Tranque la Luz, Salto del Agua, Tranque Las Cenizas, Lago Peñuelas, El Peral.

2.1.2. Cuadro resumen de análisis PESTA

Políticos	<ul style="list-style-type: none">● Estabilidad política● Buenos indicadores riesgo-país● Crecimiento constante de economía
Económicos	<ul style="list-style-type: none">● Apertura internacional
Sociales	<ul style="list-style-type: none">● Baja Natalidad● Aumento de envejecimiento● Aumento de la educación
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none">● Incorporación de Tics en la educación
Ambientales	<ul style="list-style-type: none">● Mayor pluviosidad y humedad● Gran potencial turístico y deportivo

2.2. Análisis del Sector

Entorno Económico

Placilla ha estado asociada a las actividades de transporte, dada su ubicación en el camino a Santiago, espacio estratégico que le dio ventajas para desarrollar esta actividad económica siendo parte actualmente de la cadena del proceso de exportación-importación asociada a la actividad portuaria.

Con la llegada del parque tecnológico, atrajo los servicios financieros de dos grandes bancos, lo que marca una fuerte señal de confianza en el futuro de esta localidad.

A medida que Curauma ha ido creciendo, han comenzado a localizarse en ella una serie de prestadores de servicios privados (Telefonía, Televisión, Seguridad) al ver un mercado cautivo y en potencial crecimiento.

Entorno demográfico

Curauma se encuentra en el KM 90 de la Ruta 68, a menos de una hora de Santiago y sólo 15 minutos de Viña del Mar y Valparaíso, fue proyectada para albergar 150.000 a 200.000 habitantes, en 54.000 viviendas, por lo que tiene al menos 15 años más para seguir desarrollándose, ya que aún quedan cerca de 3000 hectáreas por macro-urbanizar. Hace un par de décadas atrás, centraba el crecimiento habitacional en la "segunda vivienda" o "vivienda de descanso", esto cambia drásticamente con una gran cantidad de proyectos inmobiliarios desarrollados y en ejecución, que en poco más de una década septuplican la población pasando de unos diez mil habitantes al fin del siglo XX a los actuales setenta mil.

Curauma se localiza en el área colindante a la localidad de Placilla, un sector popular de la comuna de Valparaíso que alberga aproximadamente 70 mil habitantes, según datos de la Municipalidad de Valparaíso.

En forma mayoritaria son familias con viviendas amplias y funcionales, que se potencian con la tranquilidad del sector, sus excelentes colegios, y un entorno natural envidiable que fomenta la actividad física tanto de niños como padres, de hecho, muchas de las familias que viven en Curauma están compuestas por trabajadores profesionales, en etapa de formación de familia, con 1 o 2 niños.

Entorno Inmobiliario:

Curauma es un proyecto de ciudad planteado desde la década de 1970, pero que recién comenzó a materializarse a partir del año 1996. Las inmobiliarias han sabido tomar provecho de este proyecto, donde hoy en día podemos encontrar Aconcagua, Galilea, Beltec, CNS, Rocas de Curauma con 12 proyectos por sobre de los 2.800 UF. En el año 2035, se prevé que estará construido totalmente el proyecto, espera acoger a una población entre 150.000 y 200.000 habitantes donde potencialmente se estima la construcción de 98.000 viviendas.

Ciudad de Curauma captura el 40% de la demanda inmobiliaria del Gran Valparaíso. Esto en parte a la decisión del municipio de Valparaíso en el 2017 de congelar los permisos de edificación para todos los proyectos de más de 12 metros de altura. De allí que Tapia

proyecte que la oferta de casas continuará concentrándose en el sector de Placilla-Curauma.

Según el informe semestral de preferencias habitacionales de la V Región de Zona Inmobiliaria, un 3% de los futuros compradores de viviendas desean adquirir una propiedad en Curauma.

Las familias que se interesan por vivir en la zona se trata de parejas sin hijos o con hijos pequeños que buscan iniciar su vida familiar en un nuevo ambiente. Estas parejas cuentan con ingresos familiares promedio sobre \$ 1.500.000 para viviendas sobre las 2500 UF o con rentas sobre \$600.000 para quienes buscan un inmueble desde 1000 UF. Las jóvenes parejas cuentan con al menos 1 automóvil para trasladarse a sus puntos de trabajo y se caracterizan por haber alcanzado la estabilidad laboral.

El concepto de condominio prima en estos proyectos donde las familias han comenzado a invertir en mayores áreas verdes, antejardines bien trabajados, terrazas y todo lo que corresponde a las mejoras de una vivienda.

Entorno Educativo

El Ministerio de Educación, es la institución encargada de las directrices fundamentales para el correcto desarrollo de la educación en todos sus niveles, al igual que asegurar que toda la población tenga acceso a la misma. Luego de la aprobación de la ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación, se agregan nuevos organismos tales como: Agencia de la Calidad de la Educación, la superintendencia de Educación y Consejo Nacional de Educación. El ministerio de Educación mediante el Currículum Nacional, entrega a todos las bases curriculares que todas las instituciones educacionales deben cumplir. En este se puede encontrar los Objetivos de Aprendizaje de cada nivel y propuestas didácticas desde Sala Cuna hasta IV medio.

Con la privatización de la educación a mediados del 1973, nacen distintas modalidades: Colegios Municipales, Colegios Particulares Subvencionados (91% pasaron a ser sin fines de lucro), Colegios Privados, y Colegios de Corporación de Administración Delegada.

Valparaíso alberga 352.872 escolares, de los cuales 27.378 pertenecen a colegios particulares pagados. Actualmente, Placilla-Curauma Cuenta con 3 colegios particulares

pagados: Colegio Pumahue, Colegio Alborada y Colegio Umbral. Estos tres responden a la creciente demanda de familias que llegan a vivir a la zona.

Dentro de la Ley de Inclusión, el sistema educativo de Chile ha constituido un aspecto importante en las políticas públicas para regularizar el alumnado extranjero matriculado. Desde el 2009 al 2011, el aumento del alumnado extranjero en el sistema escolar chileno representa una tendencia al alza en los diversos niveles de educación.

Durante las dos últimas décadas Chile ha recibido una gran cantidad de inmigrantes, principalmente de Perú, Argentina y Bolivia, afluencia motivada por diversas razones entre las que se destaca la estabilidad política y económica actual de Chile.

Frente a la compleja situación del fenómeno de la inmigración, nace la idea de que la integración es el único medio lógico y racional de acuerdo con los principios y valores de la sociedad occidental.

El aumento de los alumnos procedentes de países latinoamericanos en las aulas chilenas implica la adopción de medidas pertinentes respecto a la formación específica del profesorado. Es indudable que los docentes tienen un rol fundamental a la hora de integrar a los estudiantes extranjeros en el sistema educativo.

La superintendencia de Educación informó que el primer trimestre de 2018 se recibieron 213 denuncias por maltrato entre alumnos, de las cuales el 6,5% corresponde a casos de ciberbullying. (Superduc, 2018)

En un estudio hecho en niños y adolescentes de entre 9 y 17 años, el 36% de ellos dijo haber tenido al menos una experiencia en internet, del tipo acoso o bullying, que lo hizo sentir mal. Y de ellos, solo el 50% buscó ayuda en otra persona de confianza, generalmente de su familia.

Ley de inclusión:

La nueva ley de inclusión escolar, la cual entró en vigencia el 03 de marzo del 2016, establece nuevas regulaciones para que los establecimientos particulares subvencionados puedan recibir financiamiento del Estado. (Mineduc, 2018)

Para ello, deben terminar con el financiamiento compartido, es decir no pueden cobrar a las familias; tienen que dejar de seleccionar a sus estudiantes, y deben constituirse en entidades sin fines de lucro. De no aceptar estas reglas, pueden cerrar sus

establecimientos, o directamente pasar a ser establecimientos privados pagados, como cualquier otro colegio privado, sin fondos del Estado.

El sistema educativo, va en aumento los establecimientos particulares subvencionados en desmedro de los establecimientos públicos, que hoy sólo atienden a alrededor del 35% de la matrícula. Esto ha llevado a una alta discriminación por motivos socio-económicos y enorme segmentación, pues depende de la condición socioeconómica de las familias en qué establecimiento puede estudiar su hijo(a). Además de la selección que se produce por la capacidad de pago de la familia, también seleccionan por rendimiento de los(as) alumnos(as). Con ello se produce una inequidad e injusticia enorme entre establecimientos privados subvencionados y establecimientos municipales, que son gratuitos y en su gran mayoría no seleccionan.

Entorno Cultural

En la actualidad el estilo de crianza, los padres cariñosos, que mantienen al menos un nivel de control moderado con respecto a sus hijos y/o hijas, no ceden su derecho a fijar normas de comportamiento y a comunicarles la importancia de ceñirse a las normas establecidas. Cuando la mala conducta ocurre y se cree que la disciplina es necesaria, los padres autoritativos muestran preferencia por un modo de disciplina racional e inductiva en el que se discuten ambas partes de un asunto y se procura una solución justa. Estas madres y padres también prefieren un modo disciplinario orientado hacia las consecuencias de las acciones, a través del cual el niño se vea obligados a compensar por su mala conducta. También existe un gran porcentaje de agresión y maltrato infantil, Según un estudio el 73,6% de los niños en Chile sufre violencia física o psicológica de parte de sus padres o parientes. El 53,9% de los niños recibe castigos físicos. Un 25,4% es víctima de violencia física grave y un 28,5% de violencia física leve. Un 19,7% de los niños sufre violencia psicológica.

2.3. Análisis FODA

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Respaldo de Grupo Internacional Cognita ● Fortalecimiento/aprendizaje del idioma inglés ● Infraestructura ● Personal a cargo capacitado ● Plan de Salvaguarda a Estudiantes ● Intercambio al Extranjero ● Integración de tecnología al aprendizaje ● Programas sellos ● Planificación a 3 años 	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Baja competencia en Placilla ● Aumento de Proyectos inmobiliarios de más de 3200 UF ● Zona residencial ● Ubicación satélite (cercanía aeropuerto) ● Zona más segura de la región ● Buen sistema de conexión por carretera ● Parque tecnológico
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Escasos talleres extraprogramáticas ● Externalización de servicios (limpieza, casino) ● Dirección centralizada. Poca autonomía 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Competencia ● Aumento tasa de desempleo ● Entorno económico nacional ● Baja natalidad ● Alza de tasa de interés en Créditos Hipotecarios ● Bajo número de profesionales bilingües en la región

Tal como se aprecia en el cuadro FODA, se puede apreciar que en el plano externo el Colegio se encuentra en un buen momento de incursionar en un plan para la retención de estudiantes, ya que está ubicado geográficamente en un lugar estratégico, tiene poca competencia, hay un crecimiento de los proyectos inmobiliario y es una zona en la que habitan familias jóvenes que trabajan en la V región y región metropolitana.

Dentro de las amenazas que podemos encontrar, está la opción que tienen las personas de optar por establecimientos ubicados fuera de la zona de Curauma, también de establecimientos particular de menor arancel para padres y apoderados.

Desde un análisis interno, el Colegio Pumahue cuenta con el respaldo internacional y económico de la marca Cognita. Esta red, con base en Inglaterra, se posiciona como uno de los conglomerados más grandes alrededor del mundo. El enfoque a la enseñanza del inglés ha posicionado al colegio en la zona de Curauma como uno de sus factores diferenciadores. El pertenecer a la red internacional, ha definido de manera más rigurosa las políticas de salvaguarda a los estudiantes, lo que busca garantizar la protección del menor en todos sus ámbitos, adelantándose a una realidad que hoy en día vive el país. Por último, se destaca la posibilidad de los estudiantes de realizar intercambio con otro colegio de la red ubicado en Reino Unido con el fin poner en práctica sus habilidades con el idioma.

2.4. Análisis Fuerzas de Porter

Según Michael Porter hay 5 fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado. El Colegio Pumahue deberá evaluar los objetivos y recursos frente a estas fuerzas.

Poder de negociación de los Compradores o Clientes.

En este segmento, los compradores tienen alto poder de negociación debido a que pueden acceder a este tipo de servicios de otros proveedores y además de otras opciones de productos sustitutos. En este caso, los clientes pueden demandar mayor calidad y mejor servicio por el alto precio que pagan en el colegio.

Poder de negociación de los Proveedores o Vendedores.

Al tratarse de una empresa de servicios de educación, los proveedores para este colegio son altos para desarrollar el negocio. Los insumos principales son los materiales para la realización de clases, talleres, alimentación, aseo y ornato, entre otros menores.

Es importante aclarar, que el Colegio Pumahue Curauma al ser parte de un conglomerado del mismo giro, los proveedores desarrollan los negocios directamente con oficinas

centrales y, habitualmente, se comercializa para el total de los colegios que conforman Cognita Chile.

Amenaza de nuevos competidores entrantes.

Por el alto ingreso per cápita necesario para ingresar en este tipo de establecimiento, la entrada de nuevos competidores es baja. La desventaja con la que se encuentran los competidores son las barreras de costos. Otra barrera es la experiencia en servicios educacionales que es muy apreciado por los clientes en este tipo de industrias.

Amenaza de productos sustitutos.

Los productos sustitutos están conformados por todos los colegios municipales o de menor costo. Si bien la oferta educativa en la zona de Curauma es baja, los precios pueden ser más bajos al nivel de colegiatura y matrícula.

Rivalidad entre los competidores.

Existe mucha rivalidad entre los competidores. El mercado objetivo está siendo cubierto por tres establecimientos del sector. Los colegios del sector, si bien prestan el servicio, no tiene la ventaja de competitiva del idioma inglés desde el nivel pre-escolar.

2.5. Matrices Factores Interno y Externo

Oportunidades	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Baja competencia en Placilla	0,12	4	0,48
Aumento de Proyectos inmobiliarios de mas de 3200 UF	0,1	4	0,4
Zona residencial	0,11	4	0,44
Ubicación satélite (cercanía aeropuerto)	0,09	3	0,27
Zona más segura de la región	0,09	2	0,18
Buen sistema de conexión por carretera	0,1	3	0,3
Parque tecnológico	0,05	3	0,15
Amenazas	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Competencia	0,04	2	0,08
Aumento tasa de desempleo	0,05	1	0,05
Entorno económico nacional	0,06	2	0,12
Baja natalidad	0,08	2	0,16
Alza de tasa de interés en Créditos Hipotecarios	0,08	2	0,16
Bajo número de profesionales bilingües en la región	0,03	1	0,03
	1		2,82

Fortalezas	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Respaldo de Grupo Internacional Cognita	0,1	4	0,4
Fortalecimiento/aprendizaje del idioma Inglés	0,1	4	0,4
Infraestructura	0,09	3	0,27
Personal a cargo capacitado	0,12	3	0,36
Plan de Salvaguarda a Estudiantes	0,06	3	0,18
Intercambio al Extranjero	0,07	4	0,28
Integración de tecnología al aprendizaje	0,1	4	0,4
Programas sellos	0,05	3	0,15
Planificación a 3 años	0,02	3	0,06
Debilidades	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Escasos talleres extraprogramáticos	0,1	2	0,2
Externalización de servicios (limpieza, casino)	0,1	2	0,2
Dirección centralizada. Poca autonomía	0,09	1	0,09
	1		2,99

2.5.1. Sucesos Externos – Matriz IE

I	II	III
IV	V	VI
VII	VIII	IX

Colegio Pumahue se encuentra en la fase de Resistir, donde el Colegio Pumahue debe penetrar el mercado y desarrollar el producto.

Encuesta Voz de los Padres

Comparación de resultados 2017-2018

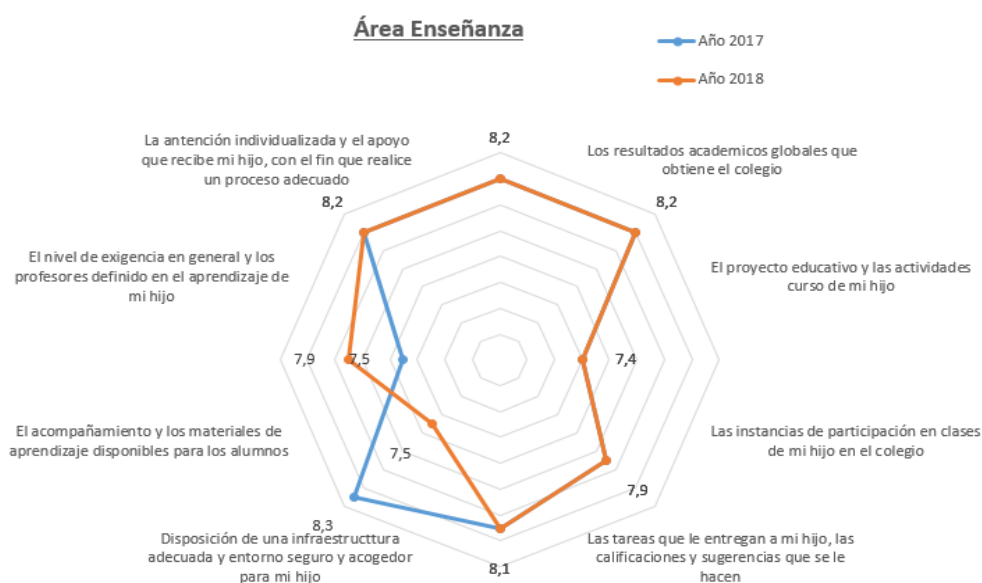
Durante dos años consecutivos se ha realizado encuestas anónimas a los apoderados financieros de los estudiantes del Colegio Pumahue Curauma. Esta encuesta mide diferentes aspectos del colegio tales como: Enseñanza, Comunicación, Liderazgo y Gestión, Infraestructura e instalaciones, Servicios, Actividades Extra Curriculares y Apoyo al Alumno. Mediante las respuestas obtenidas en esta herramienta, donde un 57% de quienes recibieron la encuesta respondieron, permitirá analizar el producto que ofrece el colegio según los aspectos que se mencionaron anteriormente.

Esta encuesta se realiza en el segundo semestre del año a todos los apoderados financieros de los alumnos. En el 2018 se alcanzó una tasa de respuesta de un 57%, cuatro puntos sobre el año anterior donde respondió un 53% de los encuestados. De manera general se observa un aumento en los apoderados promotores, es decir, quienes apoyan la gestión del Colegio y lo recomendarían. Y una disminución del 11% en los detractores, es decir, quienes no se encuentran satisfechos con el servicio que presta el Colegio. Esta última, resulta significativa ya que en el 2017 un 30% declaró su insatisfacción, lo que fue posteriormente visualizado en la baja renovación de los estudiantes al año 2018

Área Enseñanza

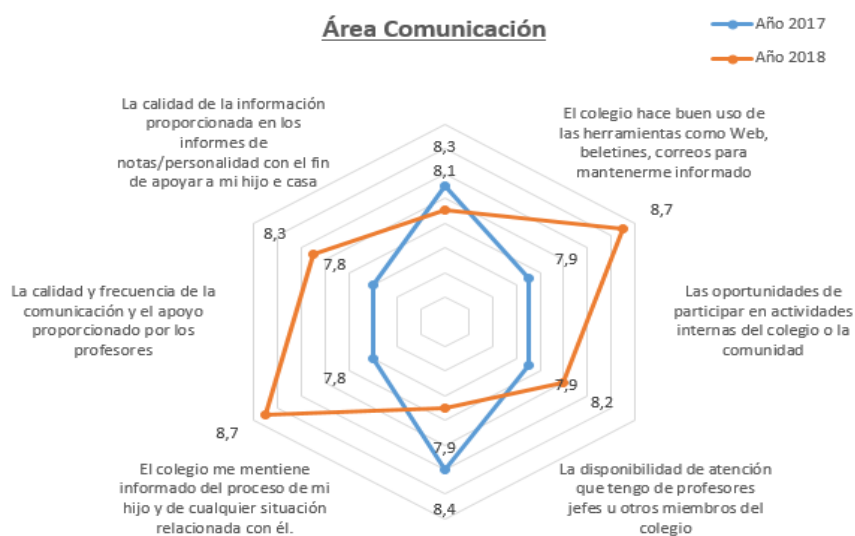
Esta es el área se busca medir la percepción de los apoderados en el ámbito relacionado académico de su hijo/a. Destacan cuatro afirmaciones que los apoderados reconocen del colegio: atención individualizada, resultados académicos globales, exigencia y la forma de evaluar. Se puede percibir que los apoderados se sienten satisfechos con la metodología empleada por profesores y apoyo psicoeducativo donde se lleva un registro individualizado de los alumnos, sistema tracking, donde se detecta de manera temprana posibles dificultades del alumno. También el apoderado destaca los resultados académicos obtenidos por el colegio, esto en materia se Simce, quienes han destacado a nivel Red en los resultados, no así en PSU. De igual forma, se encuentran satisfechos con el nivel de exigencia entregada por el colegio, aspecto que en casos resulta ser motivo de retiro de alumnos.

En esta misma área se vislumbra puntuación media, en el proyecto educativo y las actividades de curso, disposición de infraestructura y acompañamiento y materiales de aprendizaje. Si bien, los encuestados no expresan su descontento total con estos aspectos, se encuentran pasivos ante la pregunta. Es decir, no están totalmente descontentos, pero tampoco son aspectos en los que están totalmente satisfechos. Esto se puede ver en el sistema de Webcol del colegio (actualizado en el 2do semestre 2018), y en la infraestructura del colegio donde aún hay edificios en construcción.

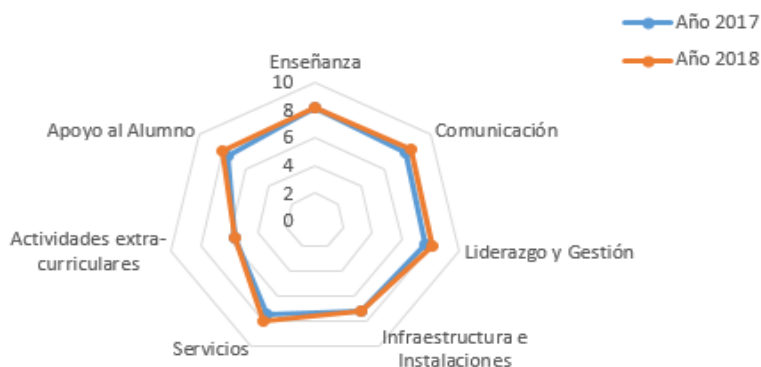


Área Comunicación

Gran avance se logra en el área de comunicación con los apoderados respecto al año 2017. Sin embargo, se registra una baja en la calidad de la comunicación con los profesores y la disponibilidad de atención con ellos.



Compilado de Áreas Encuestadas

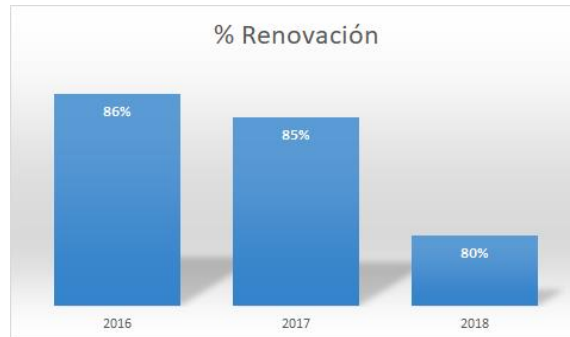


CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Colegio Pumahue de Curauma es una institución de educación de ciclo parvulario, básica y media ubicada desde el 2008 en la zona de Curauma. El continuo crecimiento inmobiliario de la zona de Placilla-Curauma permitió la creación de instituciones educativas que

responden a la creciente demanda de las familias que habitan en este lugar. Sin embargo, a pesar del incremento de población, el colegio se ha enfrentado al reto de retener a los estudiantes que ingresan año a año.

En los últimos 3 años, se ha registrado un alza en el número de familias que optan por no renovar su matrícula luego de haber estado al menos un año en el Colegio Pumahue Curauma. El año 2016 un 86% de las familias renovaron para el año 2017, al año siguiente se registró una baja de un 1 punto sobre el año anterior, mientras que, para el último año, 2018, se produjo la baja más importante en 5%, es decir solo un 80% de los matriculados en el 2017 decidieron continuar en el colegio.



Aquel porcentaje de familias que no renuevan por algún tipo de disconformidad, optan por trasladarse a colegios privados ubicados en Viña del Mar o Valparaíso.

Esta situación se refleja en la corta brecha de crecimiento que obtienen año a año, ya que, si bien la captación de nuevas matrículas es mayor a la de retiros, el porcentaje de crecimiento sigue siendo marginal.

El notable descenso de 5 puntos en las renovaciones del último año, preocupan a la institución, donde infieren que esta motivación se asocia al incumplimiento de las expectativas de los estudiantes/familias sobre el colegio o a las disconformidades existentes con el proyecto educativo y/o el servicio de soporte del mismo.

Otro elemento relevante, que condiciona la gestión institucional, es la situación económica del colegio, ya que, para poder rentabilizar la inversión de controladores, es necesario tener

una ocupación de las salas de clases de al menos el 90%. Esto es vital para una institución como esta, que basa su crecimiento en la cantidad de alumnos que tienen en aula. Es por esto que resulta de gran importancia evaluar al colegio como prestador de servicios educacionales, analizando las diferentes áreas que la componen: infraestructura, servicios de apoyo, docentes, proyecto educativo, actividades extra programáticas, tecnología, globalidad, entre otras, y determinar aquellos aspectos en los que el Colegio se encuentra deficiente.

CAPÍTULO 4: OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la estrategia de retención de matrícula del colegio Pumahue Curauma

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Revisar la información existente respecto de la retención matrícula del establecimiento.
- Determinar los factores más relevantes que explican la retención de estudiantes del Colegio Pumahue de Curauma.
- Comparar la estrategia actual de retención con la propuesta de mejoramiento.

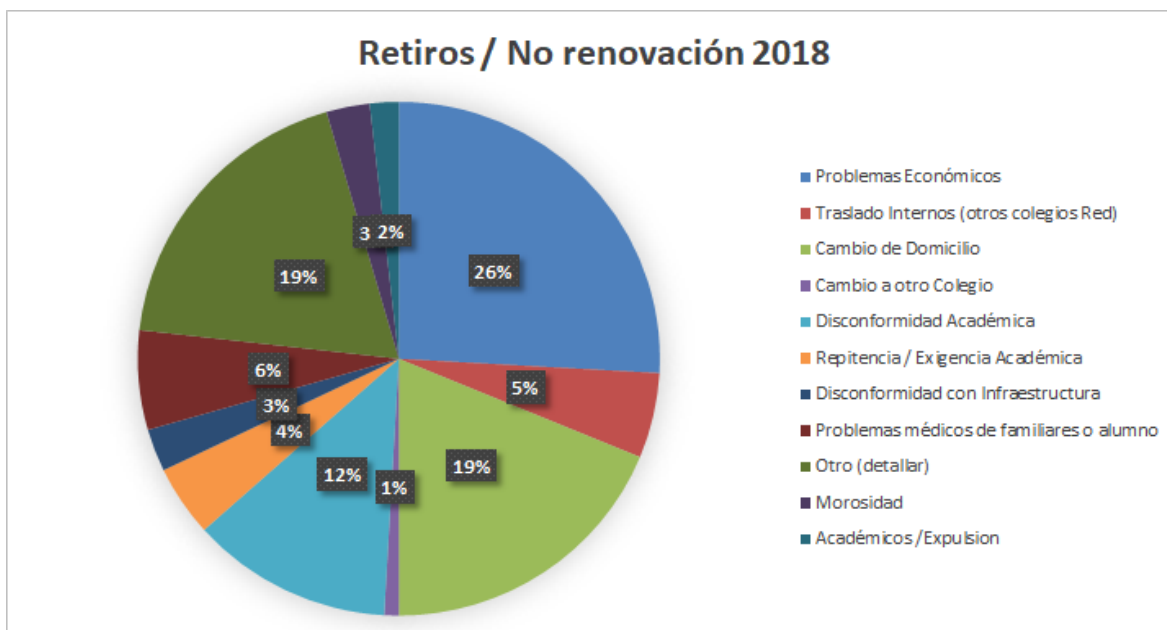
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE SOLUCIÓN

De las definiciones sobre programas de fidelización se puede llegar a un consenso donde en general, un programa de fidelización consiste en una herramienta que ofrece incentivos, permite identificar a los clientes más rentables y mantener su lealtad e incrementar las ventas.

Segmento de abandono de clientes:

Según la encuesta de salida, realizada durante el periodo de enero-marzo, durante el 2017 el mayor porcentaje de no renovación se acentuó en el ciclo de enseñanza media. Donde se identificaron problemas puntuales que resultaron con el cambio de colegio y esto desencadenó el cierre de cursos por la baja demanda de los mismos. De igual forma, gran parte de la no renovación, los apoderados declararon que fue por temas económicos trasladándose al colegio de la competencia con aranceles más bajos.

Al observar la no renovación según ciclo, el ciclo con mayor deserción de matrículas se encuentra en media, donde un 18% del total de estudiantes no renovó al año 2018 donde las razones fueron disconformidad académica (4%) y por falta de vacantes (6%) por cierre cursos.



CAPÍTULO 6: PLAN DE MEJORA

En el siguiente capítulo, se presentará el plan de mejora propuesto para el Colegio Pumahue, que consiste en la mejora de tres aspectos identificados en el estudio para mejorar la retención de los alumnos que ingresan al establecimiento.

- Actividades extra curriculares (VOP)
- Servicios externos (VOP)
- Disposición de infraestructura adecuada (VOP)
- Problemas Económicos (Encuesta Salida)
- Disconformidad Académica (Encuesta Salida)

Estrategias de Mejora

Estrategia	Cuerpo, Mente y Sintonía - Ciclo Media
Objetivos	1.- Afianzar la relación profesor-estudiante 2.- Mejorar comunicación entre estudiantes 3.- Disminuir conflictos dentro del aula 4.- Identificar a tiempo posibles retiros
Duración	Marzo-Diciembre - año escolar
Problemática	Se identifica que el 23% de los <i>no renovados</i> del año 2017/2018 del ciclo de media, declaran que se trata por una disconformidad académica o algún problema entre sus pares.
Descripción	Durante los primeros 15 minutos del día, el/la profesor/a jefe se reúne con su curso correspondiente para realizar ejercicios de relajación, respiración, meditación, conversación o lectura silenciosa. El profesor debe guiar a sus estudiantes a mantener un clima armónico, generar lazos de confianza con el estudiante, un ambiente de conversación honesta y resguardada. El docente debe generar la instancia que propicie un buen clima de aula y disminuir o identificar posibles problemas de convivencia escolar.
Costo	Sin costo asociado
KPI	Encuesta VoS (Voice of Students) # Estudiantes de Curso / # no renovaciones de curso # Casos identificados de Convivencia Escolar

Estrategia	Keep Alert!
Objetivos	1.- Identificar tempranamente apoderados/estudiantes con la intención de retiro o disconformidad. 2.- Establecer un seguimiento de <i>Post Venta</i> con la familia.
Duración	Marzo-Diciembre - año escolar
Problemática	Se identifica que un alto porcentaje de apoderados/estudiantes ubicados en la zona “pasiva” 43% y “detractores” 19%, es decir muchos de ellos no están totalmente conformes con el colegio, pero no han verbalizado su disconformidad. Esto quiere decir que el colegio no conoce las razones puntuales que hacen que el apoderado se encuentre en alguna de estos dos estados. El que un 43% de los apoderados se encuentren en una posición pasiva respecto al colegio, permite presumir que no están del todo fidelizadas y podrían eventualmente cambiar de establecimiento educacional.
Descripción	Profesores, administrativos o cualquier miembro del Colegio puede identificar disconformidad de algún servicio del Colegio o no estar del todo satisfecho con el establecimiento. Si se logra identificar a tiempo a estas personas, se puede gestionar con tiempo estrategias de seguimiento y de dar respuestas oportunas a quien, muchas veces, no levanta de manera formal su malestar. -Se podrá incluir botón visible de “comentarios/sugerencias” en Web e intranet -Formulario directo a Encuesta de Marketing para envío de alerta.
Costo	Sin costo asociado
KPI	# de casos identificados de disconformidad # no renovaciones año # retiros año

Estrategia	Mailing personalizados
Objetivos	1.- Fidelizar al cliente mediante la personalización de los mensajes.
Duración	Permanente
Problemática	Se visualiza un alto porcentaje de clientes pasivos según encuesta NPS.
Descripción	Mediante la plataforma que se usa actualmente de Mailing, Mailchimp, se automatizará correos de saludos por cumpleaños/noticias/eventos/invitaciones a nuestros clientes-
Costo	Horas Humanas: Enc. de Marketing: 6 horas mensuales
KPI	Tasa de respuesta Tasa de apertura

Estrategia	Alianza con Instituto Británico
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Aumentar oferta extraprogramática 2.- Disminuir la migración por disconformidad académica 3.- Crear factor diferenciador ante competencia 4.- Abrir nuevos nichos de negocio en la zona.
Duración	Marzo-Noviembre
Problemática	<p>Según encuesta VoP, los encuestados dicen estar insatisfechos por la oferta de talleres/academias extra programáticas.</p> <p>Ante una baja en la natalidad a nivel nacional, se busca abrir nuevos nichos en el mercado para así rentabilizar en el tiempo la inversión.</p>
Descripción	Etapa 1: Establecer Alianza para tomas de exámenes internacionales, previo a estudio.
Costo	Alianza se subvenciona con descuentos a estudiantes
KPI	% de retención ciclo de enseñanza básica y media.

Estrategia	Alianza con Pre Universitario
Objetivos	<p>1.- Aumentar oferta extraprogramática</p> <p>2.- Disminuir migración por disconformidad académica en ciclo de enseñanza media.</p> <p>3.- Posicionar al colegio en la zona de Curauma como referente de la excelencia académica.</p> <p>4.- Abrir nuevos nichos de negocio en la zona.</p>
Duración	Marzo-Noviembre
Problemática	<p>Según encuesta VoP, los encuestados dicen estar insatisfechos por la oferta de talleres/academias extra programáticas.</p> <p>Ante una baja en la natalidad a nivel nacional, se busca abrir nuevos nichos en el mercado para así rentabilizar en el tiempo la inversión.</p>
Descripción	<p>Etapas 1: Establecer Alianza Presencial con Pre Universitario con uso exclusivo a estudiantes del Colegio Pumahue Curauma.</p> <p>Etapas 2: Abrir pre universitario a público general, previo a estudio.</p>
Costo	Alianza se subvenciona con descuentos a estudiantes
KPI	% de retención ciclo de enseñanza media.

Estrategia	Premiación de Ex alumnos en acto de por el egreso de sus respectivos estudios de educación superior.
Objetivos	1.- Fidelizar a red de Ex alumnos del Colegio Pumahue Curauma. 2.- Visibilizar los méritos de los ex alumnos a la comunidad.
Duración	Noviembre
Problemática	Se reconoce la importancia de fortalecer la red de ex alumnos al ser una extensión de la institución cuando los estudiantes terminan su periodo escolar. Actualmente se realizan acciones para este target, sin embargo, resultan ser poco visibles para la comunidad escolar, quienes no conocen el destino de nuestros egresados. El visibilizar una red de egresados con resultados académicos generará el sentido de pertenencia y orgullo ante la institución.
Descripción	En la ceremonia anual de licenciatura celebrada en noviembre de cada año, se invitará a todos aquellos ex alumnos que hayan egresado de su carrera universitaria, para realizar una distinción ante todos los presentes su logro académico. Este reconocimiento se comunicará en un apartado del anuario, sitio web y Facebook.
Costo	Premios \$300.000 Horas Humanas: Secretaria: 5 hh Administradora: 5 hh Encargada de Marketing: 20 hh Directora de Estudios: 10 hh
KPI	# Participación en acto # Retención a 5 años

Estrategia	Ex alumnos en la web
Objetivos	1.- Fidelizar a red de Ex alumnos del Colegio Pumahue Curauma. 2.- Visibilizar los méritos de los ex alumnos a la comunidad.
Duración	Permanente
Problemática	Se reconoce la importancia de fortalecer la red de ex alumnos al ser una extensión de la institución cuando los estudiantes terminan su periodo escolar. Actualmente se realizan acciones para este target, sin embargo, resultan ser poco visibles para la comunidad escolar, quienes no conocen el destino de nuestros egresados ni sus logros personales. El visibilizar una red de egresados con resultados académicos generará el sentido de pertenencia y orgullo ante la institución.
Descripción	Incluir en el sitio web oficial del colegio: www.pumahue.cl/Curauma ² , una pestaña exclusiva de noticias de Ex Alumnos donde se pueda comunicar a la comunidad noticias relacionadas a la red de Ex Alumnos.
Costo	Encargada de Marketing: 5 hh
KPI	# Visitas

² Anexo: Sitio Web

CONCLUSIONES

A lo largo del trabajo se busca encontrar estrategias de retención de matrícula del colegio Pumahue Curauma, como método de mejorar la rentabilidad del colegio. Como punto de partida se desarrolló una exploración interna y externa que permitiera la revelación de la situación específica que aqueja a la Institución. A través de mecanismos del Marketing, se determinaron las estrategias de mejora que podrían aplicarse para aumentar la retención en los clientes actuales del Colegio. Tal como se describió en la situación problema, en los últimos tres años se ha identificado un descenso en la tasa de renovación de los estudiantes, situación que busca ser remediada con estrategias ligadas al Marketing.

Con el fin de cumplir los objetivos propuestos al inicio de este trabajo, se realizó la exploración de información externa e interna del Colegio. De acuerdo a la recopilación de datos históricos y recientes del Colegio, se puede concluir que el Colegio realiza desde sus inicios esfuerzos que buscan conocer en detalle al estudiante y apoderados, realizando encuestas, manteniendo una base de datos actualizada y con alto grado de especificación (profesión, dirección, teléfonos, correos), un sitio web e intranet moderna y una comunicación por distintos canales. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados en el último año descendió la tasa de retención, lo que incentivó a buscar nuevas estrategias de acción para revertir o detener la caída en los próximos años.

La utilización de la herramienta EFE EFI, permitió corroborar la fase en la que se encuentra el Colegio Pumahue de Curauma. A sus 10 años en la zona, se identifica la fase de crecimiento en la que se encuentra en la que se deben tomar las acciones necesarias para que el desarrollo positivo del Colegio continúe y permita posicionarse en el Top of mind de la oferta educativa de la región.

Al analizar los factores que podrían derivar en la no renovación de matrícula, se encontró discordancia entre la respuesta emitida en la Encuesta Anual a Apoderados (VoP-Voice of Parents) ya que de los puntos más bajos de evaluación se encontró "Infraestructura" sin embargo ninguno de los no renovados del 2017-2018 indicó ser este uno de los factores de la no renovación. Algo importante que se pudo identificar en esta encuesta es el alto porcentaje de "pasivos", de los cuales se puede inferir que, si bien no están disconformes con el servicio entregado por el colegio, tampoco se encuentran del todo satisfechos. Esto llevaría a suponer que son clientes no fidelizados con la Institución por que se determinan

estrategias para lograr el encantamiento de este sector. Esto se reafirma con un 19% de los no renovados por cambio de domicilio a otras zonas de la región. De igual forma se percibió que un significativo número de no renovaciones por disconformidad académica (13%) y “Otros” que abarca problemas con compañeros de clase/apoderados, falta de matrícula por cierre de cursos (19%). Por otro lado, desde el punto de vista de factores externos que pueden afectar también a la matrícula del Colegio Pumahue Curauma, está la baja significativa de la natalidad en el país. Si bien es un factor que tiene no ha tenido repercusiones inmediatas, es un elemento importante a considerar a largo plazo. Desde el 2013 se ha registrado una leve baja en la cantidad de hijos por familia, y responde a una realidad país al que el colegio debe hacer frente.

Ante lo observado se proponen distintas estrategias enfocadas a mejorar la retención de los estudiantes a corto y largo plazo. Se considera que el Colegio tiene las herramientas necesarias para lograr una retención por sobre el 80% alcanzado en el periodo 2017-2018. La estructura a la responde el Colegio Pumahue permite que las acciones recomendadas sean llevadas a cabo sin perjudicar el curso normal del giro de la Institución. Tal como se mencionó al principio, el colegio ha avanzado de manera significativamente en sistemas de mejora, y herramientas de marketing vigentes al target, y este trabajo busca potenciar y mejorarlas para el beneficio de la Institución.

En síntesis, el Colegio Pumahue de Curauma se encuentra en plena fase de desarrollo. Posee un respaldo educativo y económico que les ha permitido y les permitirá seguir mejorando los procesos en todos los aspectos que la componen. Sin embargo, hay aspectos específicos de la zona y al cliente que deben ser la brújula permanente de todo accionar del Colegio. En materia de retención por medio del Marketing, se propone una serie de estrategias que buscan fortalecer y mejorar la relación con los clientes. Estas estrategias entienden la importancia de reconocer a tiempo las necesidades del cliente y dar continuidad a la vida del cliente aun cuando ya termina su periodo escolar.

BIBLIOGRAFÍA

ARRIAGADA, C., & LÓPEZ, D. A. (2015). La Educación Secundaria en Chile. Situación actual y proyecciones. *Praxis Educativa*, 19(2), 13-18.

Banco Mundial. (2015). *Tasa de Fertilidad*.

Bauman, Z. (2015). *Los retos de la educación en la modernidad líquida*. Barcelona: Gedisa.

CEPAL. (2017). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe*.

IAB. (2017). *Digital Trends: Consumer Usage of Digital and its Influence on Ad Revenue*.

Instituto Nacional de Estadística. (2018). *Índice de envejecimiento*.

Instituto Nacional de Estadísticas. (2017). *Censo 2017*.

Mineduc. (2018). *DE INCLUSIÓN ESCOLAR QUE REGULA LA ADMISIÓN DE LOS Y LAS ESTUDIANTES, ELIMINA EL FINANCIAMIENTO COMPARTIDO Y PROHÍBE EL LUCRO EN ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES QUE RECIBEN APORTES DEL ESTADO*. Santiago.

Ministerio de Educación. (2014). *Estándares Indicativos de Desempeño para los Establecimientos Educativos y sus sostenedores*.

Ministerio de Educación. (2018). Nueva Circular Normativa Reglamento Interno. Santiago.

Superduc. (2018). *Colegios: 82% de las denuncias por cyberbullying afecta a mujeres*.

ANEXOS:

Descripción de Cargos

CARGO	TIPO DE CARGO (APLICA A COLEGIO)	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESENCIALES DEL CARGO(MISIÓN DEL CARGO)
Profesor(a) Jefe	Docentes	Dirigir y coordinar las actividades educacionales, formativas y comunicacionales entre los alumnos, profesores y apoderados del curso a su cargo, con el fin de alcanzar los objetivos académicos y transversales planteados por la Dirección Educacional en el marco del Proyecto Educativo.
Profesor(a) Asignatura	Docentes	Planificar, desarrollar, y evaluar el proceso de aprendizaje de los estudiantes, con el fin de alcanzar los objetivos académicos de su asignatura, según los planes y programas del nivel y ciclo que le corresponde, en el marco del proyecto educativo.
Native Speaker-British Camp	Docentes	Implementar actividades bilingües lúdicas, con el fin de promover y estimular el aprendizaje y uso del idioma inglés en alumnos (as) de 6 a 11 años, creando una actitud positiva hacia la adquisición de una segunda lengua.
Leader Assistant of Living English Program	Docentes	Desarrollar el taller Living English a través de actividades que abarquen diferentes estilos de aprendizaje, con el fin de crear en los alumnos de niveles preescolares y primero básicos el deseo y la necesidad de comunicarse en otro idioma, de acuerdo a los programas internacionales de inglés.

Jefe(a) de Departamento de Ciencias	Docentes	Liderar y desarrollar la gestión del programa de Ciencias, de acuerdo al Proyecto Educativo, con el fin de asegurar el colegio en dicha asignatura. Deberá mantener una permanente comunicación con el Coordinador Central de Ciencias, los Directores de Ciclo y los profesores a cumplimiento de las metas del cargo, en relación a la aplicación del programa de Ciencias en el colegio.
Jefe(a) de Departamento de Lenguaje	Docentes	Liderar y desarrollar la gestión del programa de Lenguaje, de acuerdo al Proyecto Educativo, con el fin de asegurar el cumplimiento de las metas del colegio en dicha asignatura. Deberá mantener una permanente comunicación con el Coordinador Central de Lenguaje, los Directores de Ciclo y los profesores a cargo, en relación a la aplicación del programa de Lenguaje en el colegio.
Jefe(a) de Departamento de Matemáticas	Docentes	Liderar y desarrollar la gestión del programa de Matemáticas, de acuerdo al Proyecto Educativo, con el fin de asegurar el cumplimiento de las metas del colegio en dicha asignatura. Deberá mantener una permanente comunicación con el Coordinador Central de Matemáticas, los Directores de Ciclo y los profesores a cargo, en relación a la aplicación del programa de Matemáticas en el colegio.
Jefe(a) de Departamento de Inglés	Docentes	Liderar y desarrollar la gestión del programa de inglés, de acuerdo al Proyecto Educativo, con el fin de asegurar el cumplimiento de las metas del colegio en dicha asignatura. Deberá mantener una permanente comunicación con el Coordinador Central de Inglés, los Directores de Ciclo y los profesores a cargo, en relación a la aplicación del programa de Inglés en el colegio.

Educadora de Párvulos	Docentes	Planificar, ejecutar y evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje del ciclo de Educación Parvularia, de acuerdo al diseño de las bases curriculares nacionales y/o los planes propios de la institución, con el fin de contribuir al logro de la integración del alumno, hacia los ciclos siguientes.
Coordinador(a) de Ciclo Enseñanza Básica	Docentes	Colaborar con el Director de Estudios de Educación Básica en cuanto a la dirección, administración y supervisión de los procesos educativos de dicho ciclo, de acuerdo a los estándares establecidos por la institución, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos académicos y formativos del colegio.
Coordinador(a) de Ciclo Enseñanza Media	Docentes	Colaborar con el Director de Estudios de Educación Media en cuanto a la dirección, administración y supervisión de los procesos educativos de dicho ciclo, de acuerdo a los estándares establecidos por la institución, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos académicos y formativos del colegio.
Secretaria	Administración	Prestar soporte administrativo al quehacer de la dirección del colegio, con el fin de contribuir a la gestión del establecimiento y la entrega de sus servicios.
Rector(a)	Administración	Liderar el Proyecto Educativo Institucional frente a toda la comunidad escolar, ocupándose además de la dirección, gestión, administración, supervisión y coordinación de la unidad educativa en su globalidad. Para garantizar la calidad del servicio de educación entregado y cumplir con los estándares dispuestos por la institución.

Psicopedagogo(a))	Administración	Investigar, detectar y realizar un diagnóstico sobre las dificultades, trastornos y potencialidades del aprendizaje en los alumnos, implementando las acciones de apoyo correspondientes. Informando de sus acciones a la dirección del colegio.
Psicólogo(a)	Administración	Prestar asesoría a los alumnos, Directivos, Profesores y Apoderados, tanto en aspectos asociados al desarrollo y dinámicas de aprendizaje de los alumnos, como en los ámbitos valóricos de los mismos, de acuerdo a los objetivos estratégicos y de salvaguarda transversales de la institución. Con el objetivo de dar soporte a la formación integral declarada por el Proyecto Educativo
Marketing Officer	Administración	Proponer e implementar estrategias de marketing, de acuerdo a la realidad particular del Colegio y de su comunidad en general, que apunten a mejorar de forma constante la retención e incorporación de alumnos en todos los ciclos de enseñanza que imparte el establecimiento.

Jefe(a) Administrativo(a)	Administración	Gestionar y administrar los recursos financieros, humanos y materiales asignados al establecimiento, a objeto de prestar apoyo administrativo a todas las actividades que desarrolla el colegio.
Inspector(a)	Administración	Velar por un ambiente de disciplina, bienestar y sana convivencia al interior del colegio, favoreciendo el desarrollo formativo de los estudiantes y el trabajo armónico de todos los miembros de la Comunidad Educativa.

Encargado(a) de Recursos de Aprendizaje	Administración	Entregar soporte en todo lo relativo a los recursos informáticos del colegio, a fin de que las actividades académicas y administrativas se desarrollen de forma óptima desde el punto de vista de recursos de apoyo tecnológico.
Encargado(a) de Primeros Auxilios	Administración	Gestiona todo lo referente a los primeros auxilios en el colegio, con el fin de promover buenas prácticas de prevención y en los casos que se requiera, entregar el tratamiento inmediato que permita prestar la primera atención para una óptima recuperación del afectado.
Encargado(a) de Admisión	Administración	Gestionar el proceso de admisión y renovación de matrícula del colegio, de manera que se cumplan los objetivos de cantidad de alumnos requeridos por el establecimiento, para su adecuado funcionamiento y equilibrio financiero.
Director(a) Estudios Enseñanza Media	Administración	Dirigir, administrar y supervisar los procesos educativos del Ciclo de Educación Media del colegio, de acuerdo a los estándares establecidos por la institución, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos académicos y formativos definidos.
Director(a) Estudios Enseñanza Básica	Administración	Dirigir, administrar y supervisar los procesos educativos del Ciclo de Educación Básica del colegio, de acuerdo a los estándares establecidos por la institución, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos académicos y formativos definidos.

Director(a) Estudios Educación Parvularia	Administración	Dirigir, administrar y supervisar los procesos educativos del Ciclo de Educación Parvularia del Colegio, de acuerdo a los estándares establecidos por la institución, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos académicos y formativos definidos.
Coordinador(a) de Seguridad del Alumno	Administración	Contribuir con el resguardo de la integridad física, psicológica y emocional de los alumnos del colegio, deberá asegurarse de cumplir y hacer cumplir las Políticas y Protocolos de Safeguarding y Compliance de la institución. Para lo anterior deberá realizar labores de monitoreo y gestionar acciones tendientes a mantener los estándares de seguridad de la Comunidad Educativa.
Bibliotecario(a)	Administración	Entregar apoyo a la actividad docente del colegio, a través del servicio de la Administración de la biblioteca, aplicando principios y técnicas en los procesos de catalogación, clasificación, distribución y control de material escrito y bibliográfico.

- **Mapa de vivienda de Apoderados**



- **Resultado de encuesta a los Padres 2017 /2018**

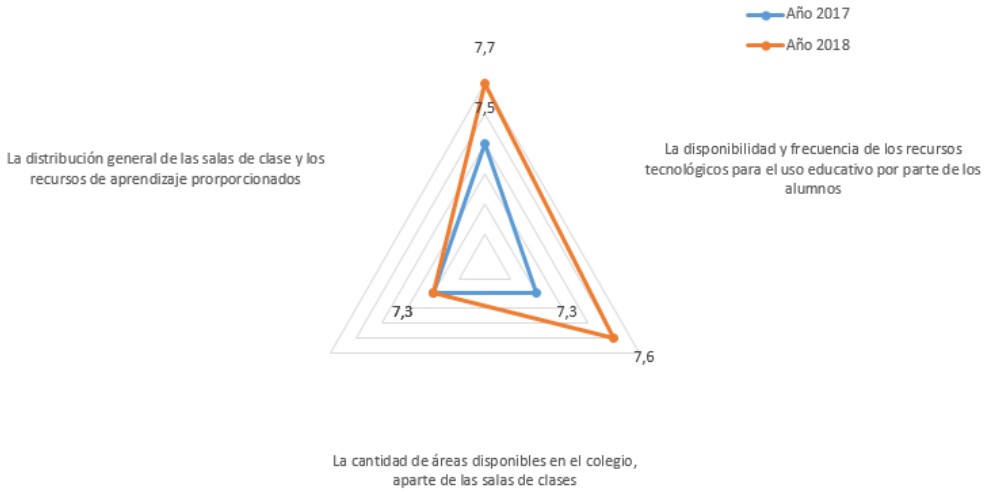
8,2	Enseñanza	8,2
8,2	La atención individualizada y el apoyo que recibe mi hijo, con el fin que realice un proceso adecuado	8,2
8,2	Los resultados academicos globales que obtiene el colegio	8,2
7,4	El proyecto educativo y las actividades curso de mi hijo	7,4
7,9	Las instancias de participación en clases de mi hijo en el colegio	7,9
8,1	Las tareas que le entregan a mi hijo, las calificaciones y sugerencias que se le hacen	8,1
8,3	Disposición de una infraestructura adecuada y entomo seguro y acogedor para mi hijo.	7,5
7,5	El acompañamiento y los materiales de aprendizaje disponibles para los alumnos	7,9
8,2	El nivel de exigencia en general y los profesores definido en el aprendizaje de mi hijo	8,2

7,9	Comunicación	8,3
8,3	La calidad de la información proporcionada en los informes de notas/ personalidad con el fin de apoyar a mi hijo e casa	8,1
7,9	El colegio hace buen uso de las herramientas como Web,boletines,correos para mantenerme infomado	8,7
7,9	Las oportunidades de participar en actividades intenas del colegio o la comunidad	8,2
8,4	La disponibilida de atención que tengo de profesores jefes u otros miembros del colegio.	7,9
7,8	El colegio me mantiene informado del proceso de mi hijo y de cualquier situacion relacionada con él.	8,7
7,8	La calidad y frecuencia de la comunicación y el apoyo proporcionado por los profesores	8,3

7,6	Liderazgo y Gestión	8,1
7,5	En relación a la dosciplina, seguridad y proteccion a las normas, usted considera que los protocolos funcionan adecuadamente?	8,1
7,7	Los criterios y definiciones establecidas para la enseñanza y el aprendizaje	8,3
7,7	El funcionamiento general del establecimiento administrativamente.	8,3
7,6	La disponibilidad y los tiempos de respuesta del rector y equipo directivo.	8,0

7,2	Infraestructura e Instalaciones	7,3
7,5	La distribución general de las salas de clase y los recursos de aprendizaje proporcionados	7,7
7,3	La disponibilidad y frecuencia de los recursos tecnológicos para el uso educativo por parte de los alumnos	7,6
7,3	La cantidad de áreas disponibles en el colegio, aparte de las salas de clases	7,3

Área Infraestructura e Instalaciones



Área Liderazgo y Gestión



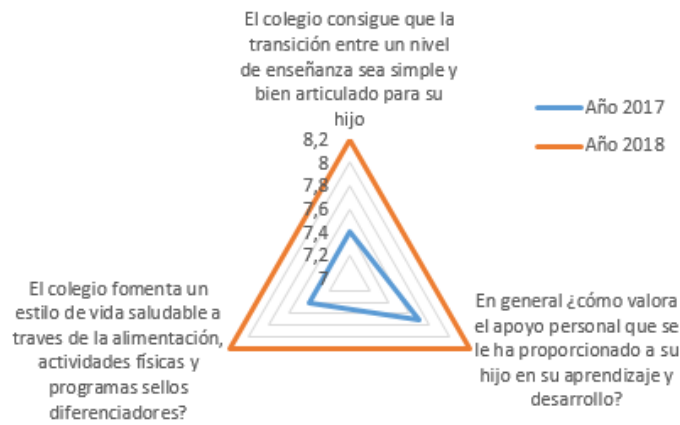
7,5		Servicios			8,0	
6,4	Servicio de casino y almuerzo del colegio					7,0
6,5	Limpieza del colegio					7,5
7,9	Seguridad del colegio					8,3
8,5	La recepción o administración del colegio					8,7
8,7	Los servicios administrativos del colegio en general.					8,8



5,6		Actividades extra-curriculares			5,6	
5,6	La variedad y disponibilidad de las actividades extra programaticas					5,6

7,6	<h2>Apoyo al Alumno</h2>	8,1
7,4	El colegio consigue que la transición entre un nivel de enseñanza sea simple y bien articulado para su hijo.	8,2
7,7	En general ¿Cómo valora el apoyo personal que se le ha proporcionado a su hijo en su aprendizaje y desarrollo?	8,2
7,4	El colegio fometa un estilo de vida saludable a través de la alimentación, actividades físicas y programas sellos diferenciadores?	8,2

Área Apoyo al Alumno



- **Colegios Red Internacional Cognita**



Europa
 Latinoamérica
 Asia
 Sitio Web:

45 colegios
 13 colegios
 10 colegios

WEBCOL | PAGO EN LÍNEA | CONTACTO | TRABAJA CON NOSOTROS

MI Colegio | Inglés | Actividades Extraprogramáticas | Información para Apoderados | Vida Escolar | Admisión

RENOVACIÓN DE MATRÍCULAS 2019

Inicio: 8 de octubre

VER MÁS

COGNITA Schools

Colegio Pumahué es miembro del conglomerado internacional líder en educación, Cognita Schools, lo que nos ha permitido expandir nuestras fronteras hacia una educación vanguardista, globalizada, y que aborde experiencias únicas en Chile.

RED INTERNACIONAL COGNITA

VIDA ESCOLAR

NOTICIAS

Horario de retiro de Informes
27 de diciembre 2018

NOTICIAS

British Camp termina con gran guerra de agua
21 de diciembre 2018

NOTICIAS

Aprendiendo sin fronteras: Learning Without Borders Programme
17 de diciembre 2018

NOTICIAS

Pumahué en la Teletón
13 de diciembre 2018

Ver más

GALERÍAS >

GALERÍA

Premiaciones 2018
11 de diciembre 2018

GALERÍA

Hadas y Magos
27 de noviembre 2018

PRÓXIMAS ACTIVIDADES >

No hay actividades registradas.

INFORMACIÓN PARA APODERADOS

WEBCOL
Webcol es una plataforma que facilita el proceso educativo a través del cual nuestros docentes comparten el material de sus clases, entre sus principales funciones.

Nuestros Colegios
Seleccione un colegio

Pago Online
Ahora puede pagar de manera fácil y rápida a través de nuestro portal de pago en línea.

Reglamentos y Protocolos
Conozca los reglamentos internos de nuestros colegios acerca de las evaluaciones, promociones escolares y la convivencia, y los protocolos a seguir ante cualquier eventualidad.

Menú de Almuerzo
Conozca el menú de almuerzo que brinda nuestro caspaso cada día.

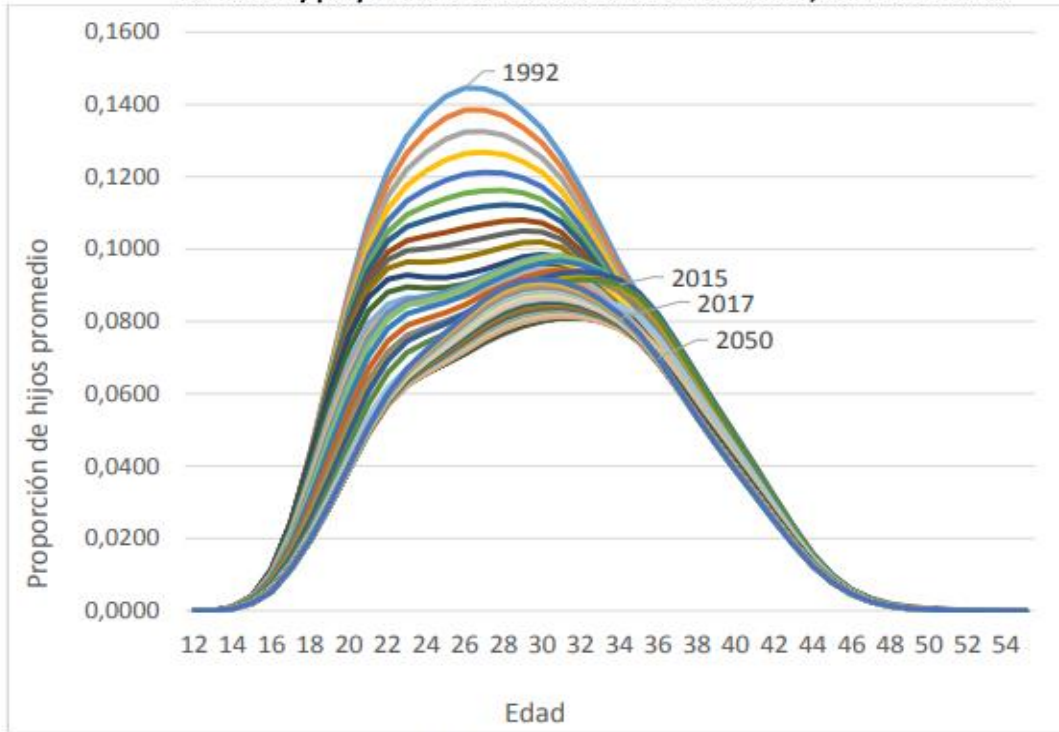
Lista de Útiles
Revise las listas de útiles requeridos para el año escolar 2019.

Secciones
 MI Colegio
 Inglés
 Actividades Extraprogramáticas
 Información para Apoderados
 Vida Escolar
 Admisión

Enlaces
 Webcol
 Pago en Línea
 Contacto
 Nuestros Colegios

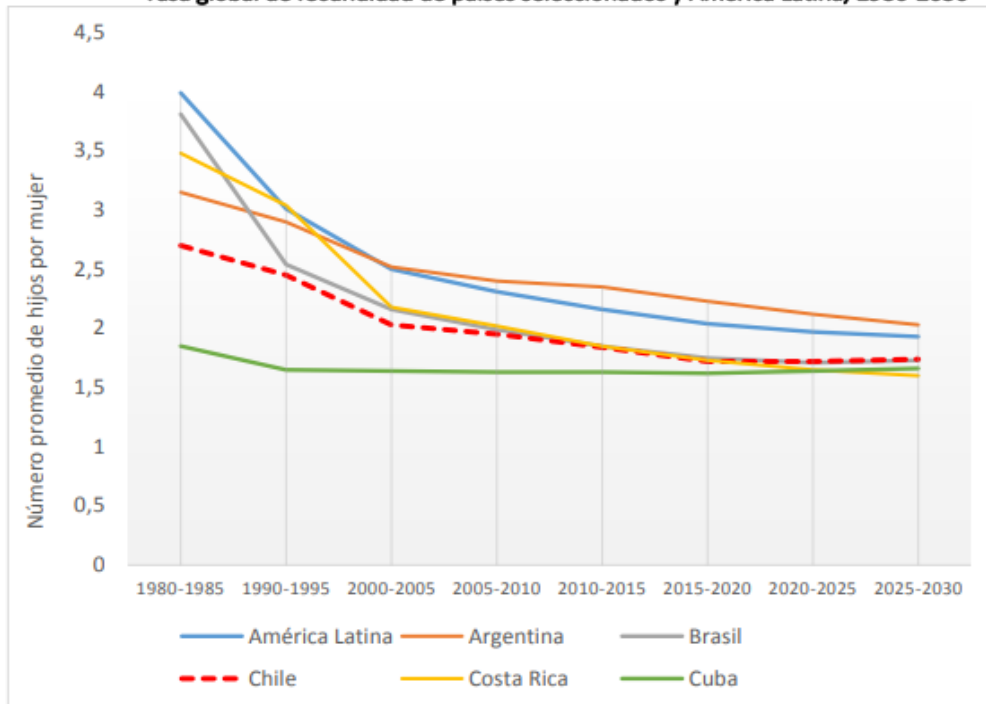
COLEGIOS PUMAHUE CURAUMA
 comunicaciones.curau@colegiospumahué.cl
 +5632 2294 000
 Nudo de Curaua 405, Placita, Valparaíso, Región de Valparaíso

Estimación y proyección de la estructura de la fecundidad, Chile 1992-2050



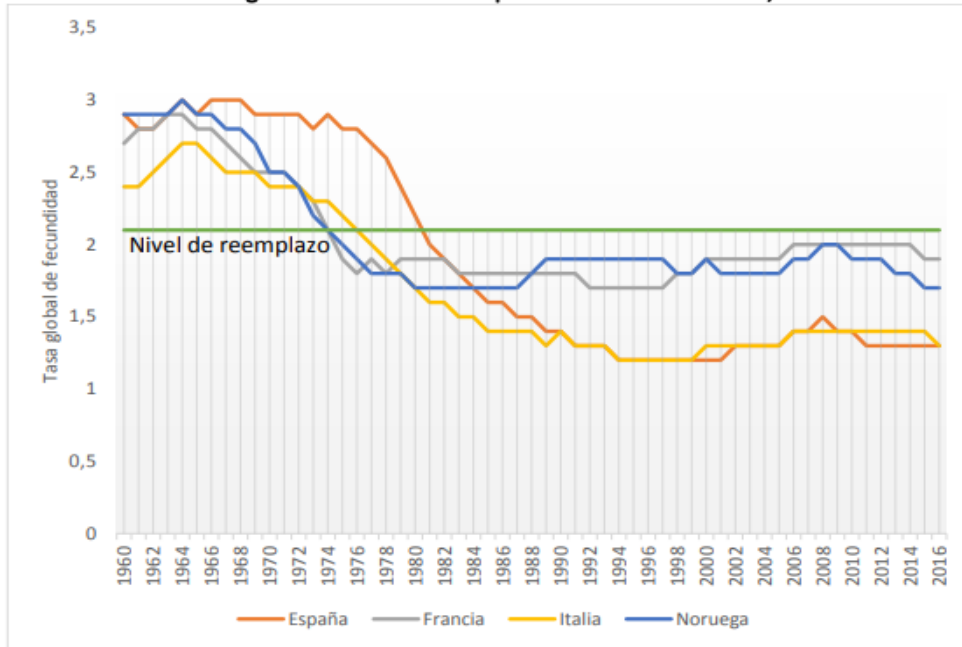
Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

Tasa global de fecundidad de países seleccionados y América Latina, 1980-2030



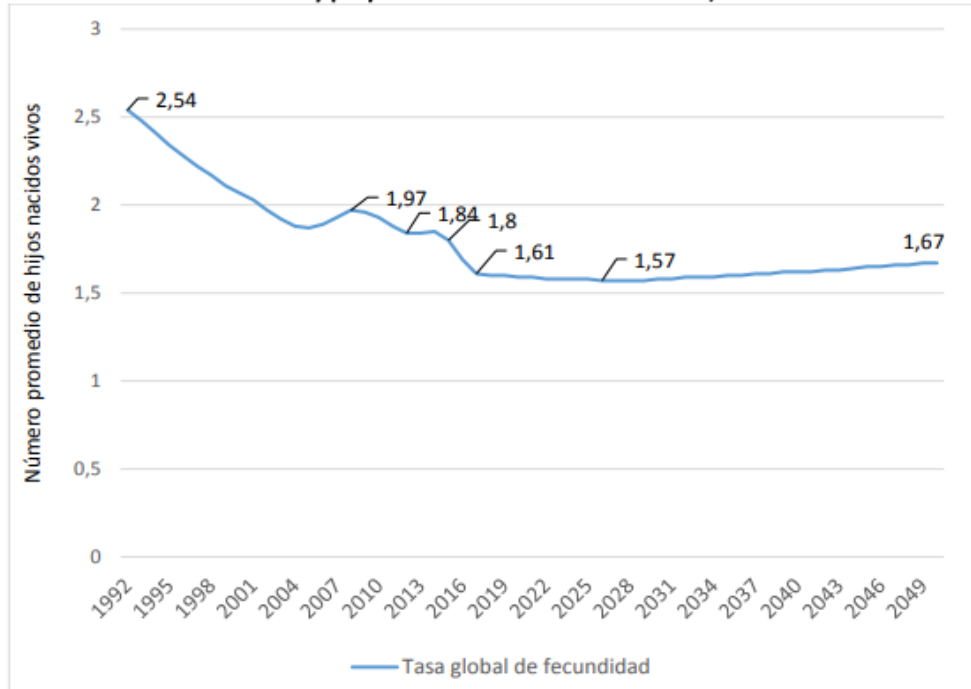
Fuente: Elaboración a partir de Cepal, 2016. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

Tasa global de fecundidad de países seleccionados OCDE, 1960-2016



Fuente: Elaboración a partir de OCDE, 2018. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

Estimación y proyección del nivel de la fecundidad, Chile 1992-2050



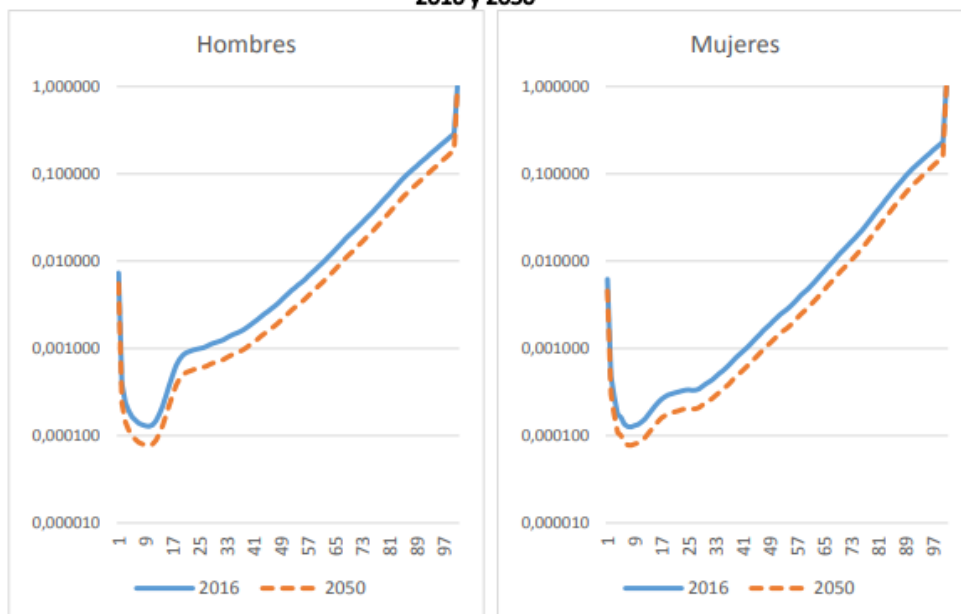
Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

Esperanzas de vida observadas por sexo, Chile 1992, 2002 y 2016

	Hombre	Mujer
1992	71,12	77,21
2002	73,90	80,01
2016	77,22	82,85

Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

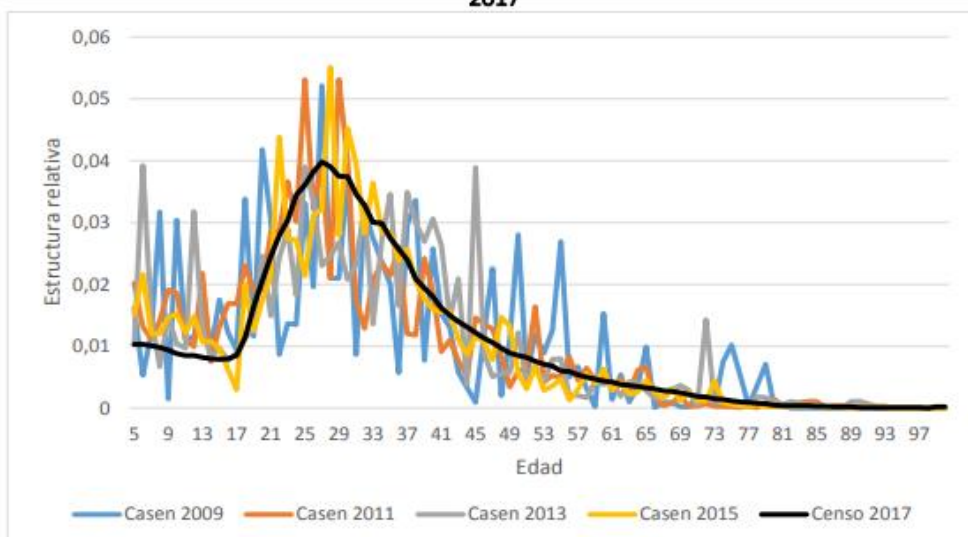
Probabilidades de morir estimadas y proyectadas por sexo (escala logarítmica), Chile 2016 y 2050



Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

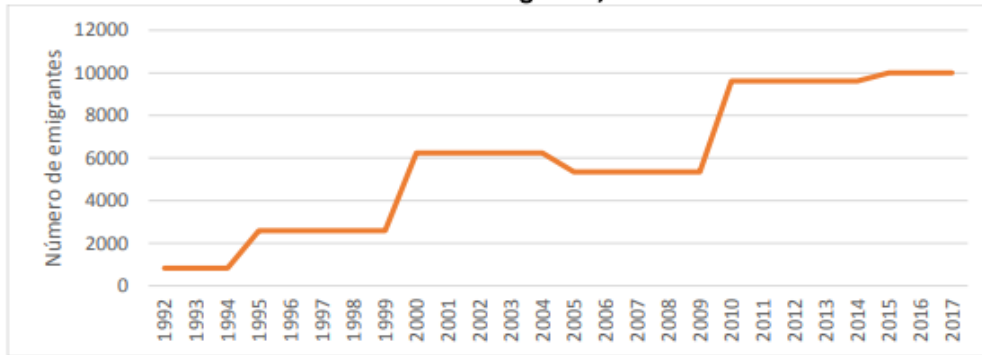
⁷ La tabla tipo fue descargada de: <https://population.un.org/wpp/Download/Other/MLT/>

Estructura de la inmigración reciente, según Casen 2009, 2011, 2013, 2015 y Censo 2017



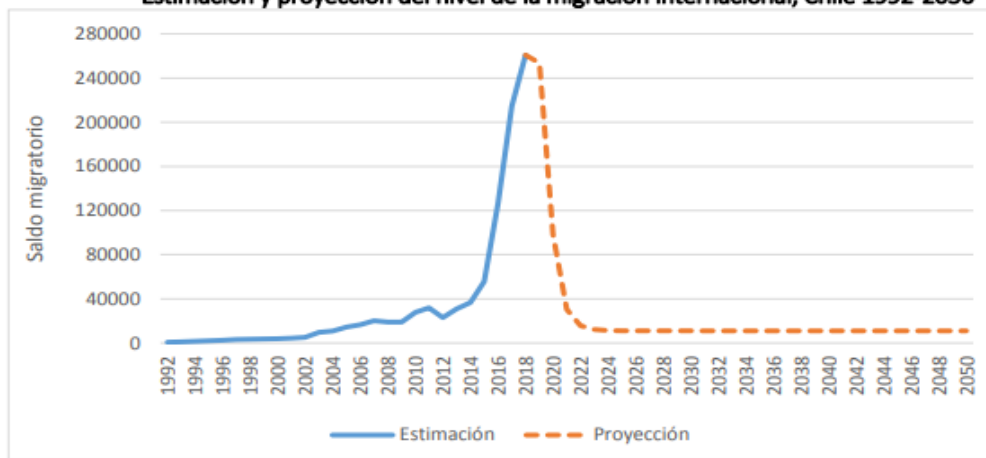
Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

Estimación de emigrantes, Chile 1992-2017



Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

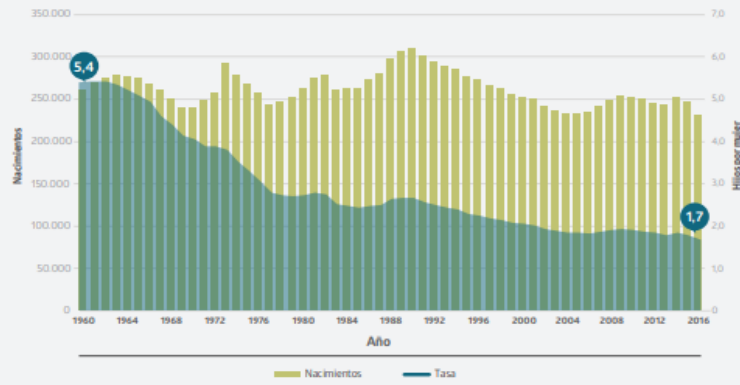
Estimación y proyección del nivel de la migración internacional, Chile 1992-2050



Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

Nacimientos: número de nacimientos y tasa global de fecundidad, 1960-2016

- En 2016 hubo un total de **231.749** nacimientos en Chile, cifra que corresponde, en promedio, a **635** nacimientos diarios y que marca una baja de **5,6%** en relación con 2015.
- Entre 1990 y 2005, el número de nacimientos¹ anuales disminuyó **25%**, pasando de **309.220** a **232.092**. A partir de 2005 se produjo un leve aumento que se extendió hasta 2009. En los seis años siguientes, la cantidad osciló en torno a los **250.000** nacimientos anuales, para luego quedar bajo la barrera de los **240.000** nacimientos en 2016.
- La tasa global de fecundidad (TGF)², o número promedio de hijos o hijas por mujer, descendió de **5,4** en 1960 a **1,7** en 2016 y ha presentado valores por debajo de la tasa de reemplazo³ desde el año 2001.

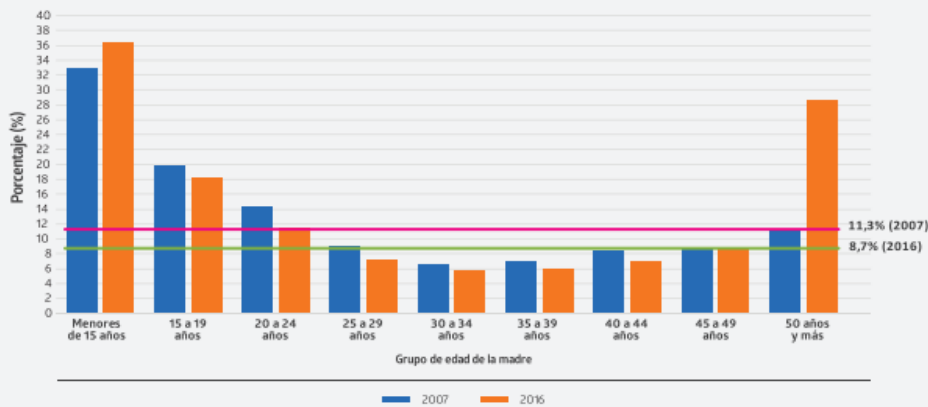


Síntesis de Resultados de Estadísticas Vitales 2016

- Para el cálculo de la fecundidad se trabaja con los nacimientos corregidos mediante el método de las inscripciones tardías.
- La TGF considera el número de hijos o hijas promedio esperado por cada mujer en edad fértil de la cohorte 2016 que no está expuesta al riesgo de morir.
- La tasa de reemplazo de la población es cuando el valor de la TGF es de 2,1 hijos promedio por mujer, valor lo que permite asegurar el reemplazo generacional.

Nacimientos: padres no comparecientes en relación con la edad de la madre, 2007-2016

- De los **231.749** nacimientos registrados en Chile en 2016, hubo **20.138** casos con padres no comparecientes⁴, equivalentes a **8,7%** del total y a un promedio de 55 nacimientos diarios.
- En 2007 se registraron **240.569** nacimientos y **11,3%** de ellos fueron de padres no comparecientes (**27.180** casos, es decir, 74 diarios en promedio). Esto implica que los casos disminuyeron **26%** entre 2007 y 2016.
- El porcentaje de nacimientos con padres no comparecientes varía dependiendo de la edad de la madre; los mayores porcentajes están en aquellas más jóvenes (en el caso de las menores de 15 años, por ejemplo, representan 36,5% del total de hijos o hijas de madres en esa edad), lo que puede reforzar la condición de vulnerabilidad en que se encuentran estas mujeres⁵.

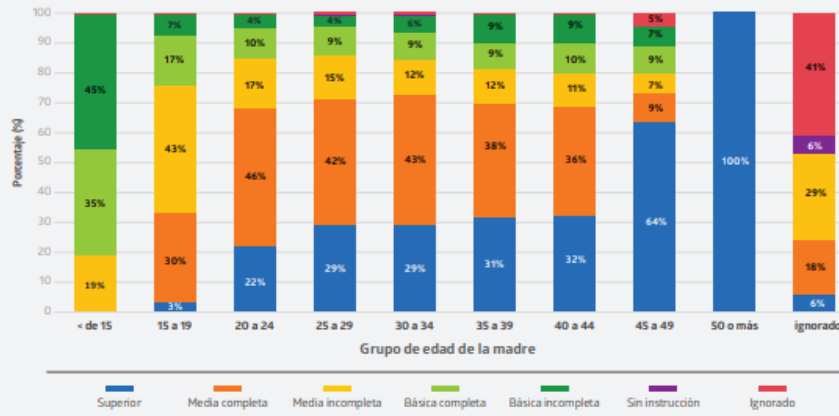


Síntesis de Resultados de Estadísticas Vitales 2016

- Aquellos nacimientos en los que no existen antecedentes del padre al momento de la inscripción.
- Los porcentajes de cada grupo de edad de la madre están calculados sobre el total de nacimientos de dicho grupo. Para el análisis no se consideró a las madres de edad ignorada, dado los bajos casos presentados, los cuales pueden generar distorsiones.

Nacimientos: padres no comparecientes según nivel de instrucción y grupos de edad de la madre, 2016

- En 2016, **70,8%** de los nacimientos con padres no comparecientes correspondió a nacidos vivos de madres con nivel educativo medio (completo o incompleto) o básico.
- Al analizar por grupos de edad se tiene que en las madres menores de 15 años primó la enseñanza básica incompleta; entre las de 15 y 19 años, la media incompleta y en aquellas de 20 a 24 años, la media completa. De todas ellas (menores de 24 años), el **80%** no alcanzó o no tuvo un nivel de estudios superior. En las madres de entre 25 y 44 años hubo predominio de la enseñanza media completa, en tanto que solo **30%** de ellas llegó a nivel superior. En el grupo de 45 y más años, la mayoría (**60%**) correspondió a mujeres que alcanzaron la educación superior.



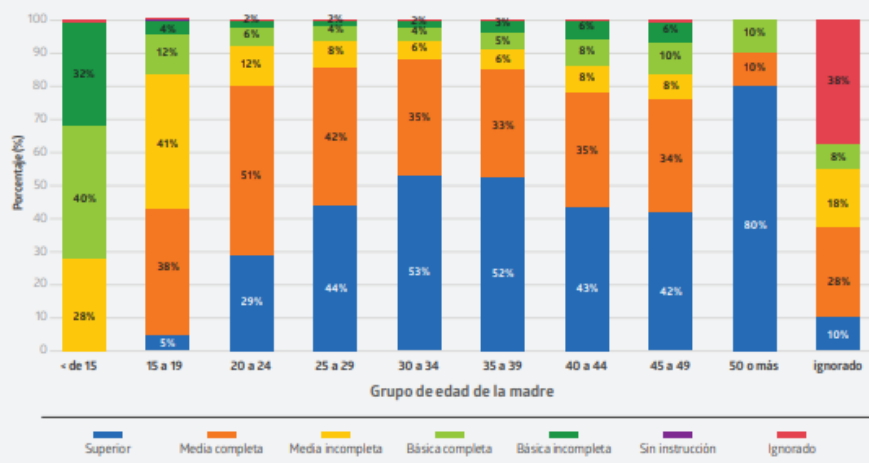
Nota: Síntesis de Resultados de Estadísticas Vitales 2016

El nivel "sin instrucción" representó 0.4% en el grupo de menores de 15 años y 0.3% en el de 40 a 44 años. Dado que en ambos grupos correspondió a menos de 1% de los casos, no tiene visibilidad en este gráfico.

El nivel "ignorado" representó 0.5% en el grupo de 20 a 24 años, 0.7% en el de 25 a 29 años, 0.8% en el de 30 a 34, 0.6% en el de 34 a 39 y 0.4% en el de 40 a 44 años. Como equivalió a menos de 1% de los casos en cada grupo, no tiene visibilidad en este gráfico.

Nacimientos: padres comparecientes según nivel de instrucción y grupos de edad de la madre, 2016

- En **81,2%** de los nacimientos con padres comparecientes, la madre del nacido vivo presentó un nivel educativo de enseñanza media completa o enseñanza superior.
- En casi todos los grupos de edad de las madres (desde los 25 hasta los 49 años) hubo un alto porcentaje (entre **40%** y **50%**) que alcanzó estudios superiores. En el grupo de 50 y más años, en tanto, la cifra bordeó **80%**.
- Por el contrario, la mayoría de las madres más jóvenes (menores de 19 años) llegó a enseñanza media o inferior, lo cual es esperable dada la edad de estas.



Síntesis de Resultados de Estadísticas Vitales 2016

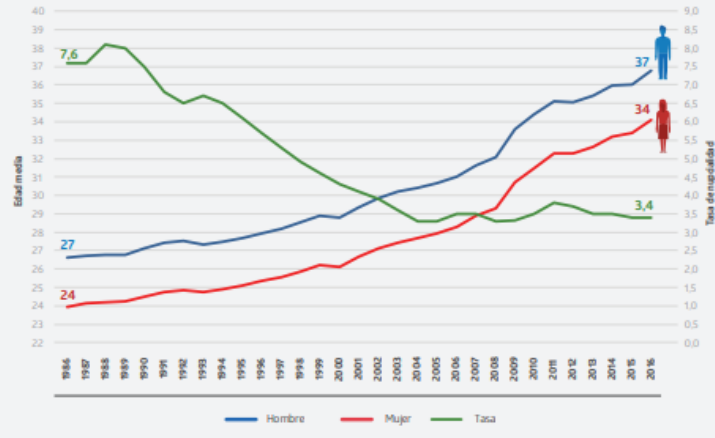
Nota:

El nivel "sin instrucción" no presentó casos. Por lo mismo, no tiene visibilidad en este gráfico.

El nivel "ignorado" no presentó casos en los grupos menores de 15 años hasta 40 a 44 años. Por lo mismo, no tiene visibilidad en este gráfico.

Matrimonios: tasa bruta de nupcialidad y edad media al matrimonio, 1986-2016

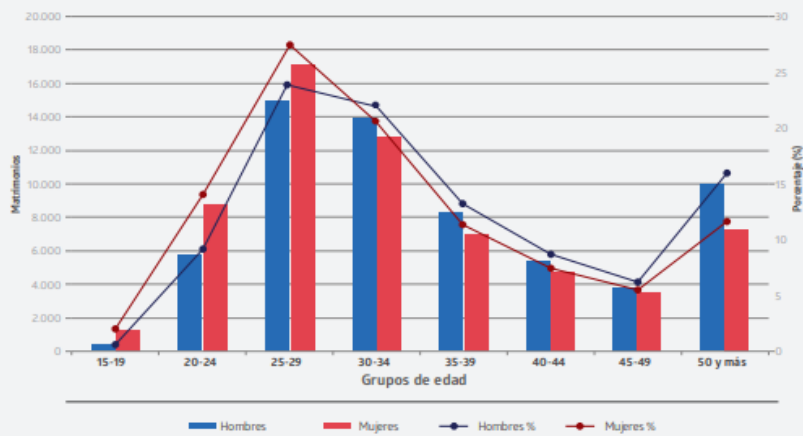
- Durante 2016 se registraron **62.464** matrimonios en Chile, con un promedio de 171 enlaces diarios. En relación con 2015 (**61.744** nupcias y 169 diarias en promedio), el número de matrimonios subió **1,2%**.
- La tasa bruta de nupcialidad, que corresponde al número de matrimonios por mil personas, se redujo **4,2** puntos durante 30 años, pasando de **7,6** en 1986 a **3,4** en 2016.
- Además de la disminución de la tasa bruta de nupcialidad, otro hecho que muestra los cambios en la sociedad tiene relación con la edad media de los cónyuges al casarse: entre 1986 y 2016 esta aumentó de 24 a 34 años en las mujeres y de 27 a 37 años en los hombres, lo que da cuenta de dos fenómenos: la postergación de la edad tanto para casarse por primera vez como para contraer segundas (o más) nupcias.



Síntesis de Resultados de Estadísticas Vitales 2016

Matrimonios: grupos de edad de los contrayentes, 2016

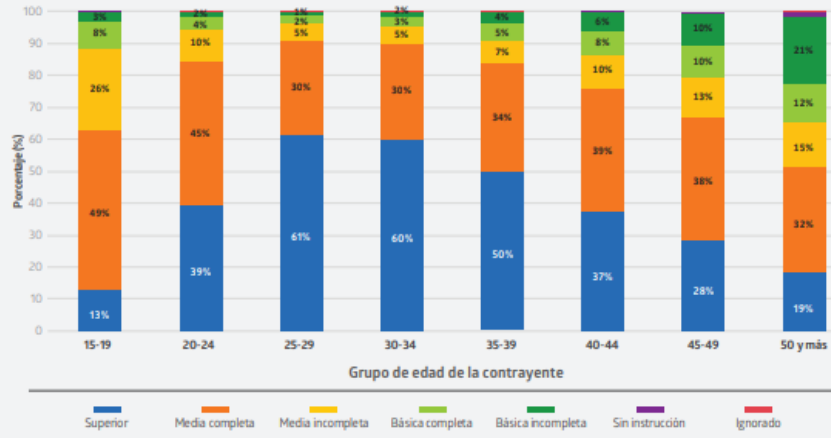
- En ambos sexos hubo una concentración de matrimonios en el grupo de 25 a 29 años: **24%** de los hombres y **27,5%** de las mujeres contrajeron nupcias entre esas edades.
- En términos absolutos, la mayor cantidad de las mujeres que se casó en 2016 tenía entre 20 a 34 años (**38.742** casos, equivalentes a **62%**). En contraste, la mayoría de los hombres tenía 25 a 39 años (**37.160** casos, bordeando **60%**). Es decir, ellas contrajeron matrimonio más tempranamente que ellos.



Síntesis de Resultados de Estadísticas Vitales 2016

Matrimonios según nivel de instrucción de los contrayentes, 2016

- Al observar las características como el nivel de instrucción de las personas que contrajeron matrimonio en 2016, destaca que, en ambos sexos, la mayoría (44% de los hombres y 47% de las mujeres) llegó a nivel superior, seguido por la enseñanza media completa.
- En las mujeres, 60% de quienes tenían entre 25 a 29 y 30 a 34 años al momento de casarse alcanzó cursos de nivel superior. Por el contrario, en las mujeres entre 15 y 24 años y de 35 y más años disminuye el porcentaje de mujeres con este nivel.



Síntesis de Resultados de Estadísticas Vitales 2016

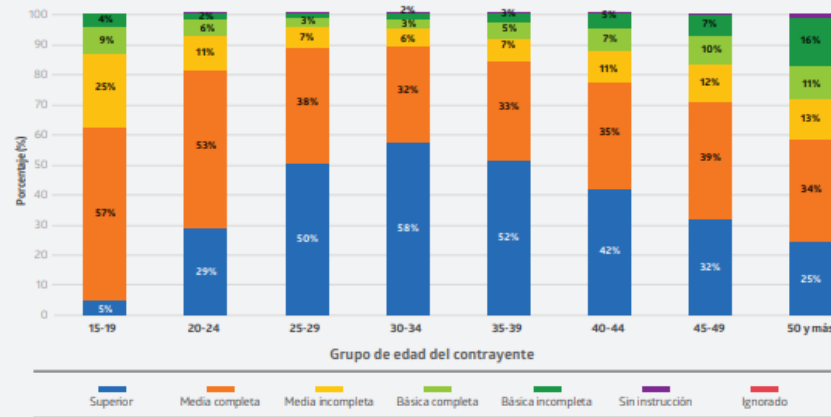
Nota:

El nivel "sin instrucción" representó 0,1% en el grupo de 15 a 19 años, 0,2% en el de 35 a 39 años y 0,1% en el de 40 a 44 años. Por lo mismo, dado que equivale a menos de 1% en cada grupo, no tiene visibilidad en este gráfico.

El nivel "ignorado" no se presentó casos.

Matrimonios según nivel de instrucción de los contrayentes, 2016

- En los hombres, 53% de quienes contrajeron matrimonios a edades entre 25 a 39 años alcanzó un nivel de instrucción superior. El 47% restante tuvo nivel medio completo o inferior.
- En 2016 hubo un porcentaje más alto de hombres de mayor edad –que mujeres– con un nivel de instrucción superior. En contraste, hubo un menor porcentaje de hombres que mujeres entre 15 y 24 años con nivel superior.



Síntesis de Resultados de Estadísticas Vitales 2016

Nota:

El nivel "sin instrucción" presentó casos solo en el grupo de edad 50 y más años.

El nivel "ignorado" no presentó casos.

Presupuesto de Estrategias de Mejora	
Concepto	Costo Anual
Encargada de Marketing	\$ 836.000
Secretaria	\$ 17.500
Administradora	\$ 22.000
Directora de Estudios	\$ 66.660
Marchandising Ex-Alumnos	\$ 300.000
Total	\$ 1.242.160

Fuente: Elaboración propia.

COSTO - HORA - HOMBRE					
Cargo	Concepto	HH	Valor HH	Meses Laborales	Costo Anual
Plataforma Mailing	Encargada de Marketing	6	\$ 5.500	12	\$ 396.000
Fidelización Ex-Alumnos	Encargada de Marketing	20	\$ 5.500	1	\$ 110.000
	Secretaria	5	\$ 3.500	1	\$ 17.500
	Administradora	5	\$ 4.400	1	\$ 22.000
	Directora de Estudios	10	\$ 6.666	1	\$ 66.660
Web Ex-Alumnos	Encargada de Marketing	5	\$ 5.500	12	\$ 330.000

Fuente: Elaboración propia.

COMPETENCIA 2018		Académicos																						
*Promedios	PSU 2018	Simce 2°B		Simce 4°B			Simce 6°B			Simce 8°B			Simce 2°M			Simce 4°B			Simce 8°B 2017			Simce 2°M		
		lec	mat	lec	mat	cs	lec	mat	cs	lec	mat	cs	lec	mat	cs	lec	mat	cs	lec	mat	cs			
Pumahue Curauma	573,0	293	286	289	293	298	292	307	282	314	286	297	287	273	315	299	297	343	287					
Pumahue Bilingüe																								
Alborada	615,8	286	304	322	298	326	298	309	282	336	308	313	301	279	325	303	304	362	317					
Siglo XXI	509,2	261	0	0	0	0	0	260	0	0	0	259	260	242	255	253	241	262	259					
Umbral	564,1	263	0	0	0	0	0	293	0	0	0	297	299	248	283	284	287	330	282					
Seminario San Rafael	593,0	293	327	320	291	315	290	299	288	342	305	327	319	282	331	306	284	341	299					
Scuola Italiana Valparaíso	651,8	296	317	305	310	304	281	315	319	322	315	312	300	298	319	324	314	331	308					
San Pedro Nolasco	607,6	268	283	294	283	312	300	289	287	317	290	291	289	273	316	313	268	288	288					

Fuente: Elaboración propia

	Proyección 2018	Proyección Mkt (total)	Proyección Renovación	Proyección Nuevos	Causas de no renovación
Jardín	35	17	4	13	
Jardín EW		14	2	12	
PK	30	30	15	15	(2) económico, (1) problema personal, (1) traslado
PK EW	25	27	15	12	
K	42	45	29	16	(1) traslado, (1) económico
K EW	32	32	28	4	(1) salud
1° básico	35	32	23	9	(1) traslado, (2) económico
1° EW	29	23	19	4	(4) domicilio, (1) económico,
2° básico	78	67	60	7	(3) s/i, (2) económicos, (2) bloqueo, (1) traslado, (1) motivos familiares, (1) muchos niños por sala
3° básico	46	44	41	3	(2) económico, (1) domicilio, (2) S/I
4° básico	58	55	49	6	(3) económico, (3) s/i, (2) traslado, (1) problema personal
5° básico	54	51	45	6	(1) cambio ciudad, (1) menos exigencia
6° básico	59	51	47	4	(4) económico, (2) domicilio, (1) bloqueo, (1) s/i
7° Medio	57	54	51	3	(2) cambio ciudad, (1) mucha exigencia, (2) s/i,
8° básico	53	57	52	5	(2) económico, (1) domicilio, (1) s/i
1° Medio	42	30	27	3	(6) descontento, (1) domicilio, (1) talleres, (1) económico
2° Medio	51	35	34	1	(4) descontento, (1) motivos personales, (1) traslado, (2) s/i
3° Medio	28	28	27	1	(2) repitencia
4° Medio	43	35	34	1	(1) salud, (2) traslado

797

727

CONTROL DE LLAMADAS DE TELEFONO A APODERADOS (Niños Retirados o No Renuevan Matricula)

CURAUMA	Curso	2017	Mes del retiro	Motivo	Detalle
CURAUMA	pk	2017	ENERO	Traslado	Cambio domicilio Viña
CURAUMA	1b	2017	ENERO	Traslado	Canadá
CURAUMA	1b	2017	ENERO	Traslado	Concepción
CURAUMA	JI-B	2017	MARZO	Traslado	No asistirá a jardín durante 2017, pretende volver 2018
CURAUMA	2b	2017	MARZO	Traslado	
CURAUMA	2ºM	2017	ABRIL	Económico	no responde llamada
CURAUMA	2ºM	2017	ABRIL	Económico	no responde llamada
CURAUMA	6B-A	2017	ABRIL	Económico	no responde llamada
CURAUMA	1B-B	2017	ABRIL	Económico	Problemas personales. No quiere decir col. De traslado
CURAUMA	3ºM-B	2017	MAYO	Académico	Alumno solicitó el retiro por alta exigencia
CURAUMA	K-A	2017	JUNIO	Traslado	
CURAUMA	1M-B	2017	JULIO	Proyecto Educativo	infraestructura
CURAUMA	3ºM-B	2017	JULIO	Académico	expulsión
CURAUMA	1M-B	2017	AGOSTO	Académico	Saint Paul
CURAUMA	1B-B	2017	AGOSTO	Económico	Moroso
CURAUMA	1B-B	2017	AGOSTO	Económico	Moroso
CURAUMA	6B-A	2017	AGOSTO	Académico	
CURAUMA	4B-B	2017	AGOSTO	Económico	Siglo XXI
CURAUMA	5B-B	2017	SEPTIEMBRE	Traslado	Regreso a su Ciudad.
CURAUMA	1M-B	2017	SEPTIEMBRE	Académico	Saint Paul
CURAUMA	1M-B	2017	SEPTIEMBRE	Económico	Siglo XXI
CURAUMA	8º	2017	SEPTIEMBRE	Problemas de adaptación de mi hijo (a)	Se fue con el Papá
CURAUMA	2B-A	2017	OCTUBRE	Académico	Ssr.

CURAUMA	JI-B	2017	OCTUBRE	Enfermedad	Sin Jardín
CURAUMA	JI-A	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral (no responde encuesta)
CURAUMA	3B-A	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral (no responde encuesta)
CURAUMA	3B-B	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral (no responde encuesta)
CURAUMA	JI-A	2017	DICIEMBRE	Proyecto Educativo	Saint Paul (por tradición familiar)
CURAUMA	JI-B	2017	DICIEMBRE	Traslado	Alborada (problemas personales)
CURAUMA	3B-A	2017	DICIEMBRE	Traslado	Alborada (problemas personales)
CURAUMA	JI-B	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	5B-B	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	PK-A	2017	DICIEMBRE	Traslado	Colegio de Coyo (Machalí)
CURAUMA	6B-B	2017	DICIEMBRE	Traslado	Colegio de Coyo (Machalí)
CURAUMA	3B-A	2017	DICIEMBRE	Académico	Padres Franceses
CURAUMA	8ªA	2017	DICIEMBRE	Académico	Padres Franceses
CURAUMA	8ºB-B	2017	DICIEMBRE	Actividades de Talleres y Academias	SSR (hija pidió cambiarse, quería más talleres y natación)
CURAUMA	8ºB-B	2017	DICIEMBRE	Académico	SSR
CURAUMA	8ºB-B	2017	DICIEMBRE	Académico	SSR (busca más exigencia)
CURAUMA	K A	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	K B	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	3ºB	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	2ºB	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	3ºA	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	5ºA	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	5ºB	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	5ºB	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	7ºA	2017	DICIEMBRE	Económico	Liceo Juana Ross

CURAUMA	III°A	2017	DICIEMBRE	Académico	Falta de Cupos
CURAUMA	III°A	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	4°B	2017	DICIEMBRE	Económico	umbral
CURAUMA	III°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	Se va a vivir con el papá
CURAUMA	III°B	2017	DICIEMBRE	Académico	Falta de Cupos
CURAUMA	III°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	Col. Aconcagua (Quilpué)
CURAUMA	I°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	antofagasta
CURAUMA	8°B	2017	DICIEMBRE	Académico	ssr
CURAUMA	8°B	2017	DICIEMBRE	Académico	ssr
CURAUMA	6°A	2017	DICIEMBRE	Traslado	antofagasta
CURAUMA	5°A	2017	DICIEMBRE	Traslado	quilpue
CURAUMA	4°A	2017	DICIEMBRE	Académico	umbral. Menos exigencia
CURAUMA	3°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	stgo
CURAUMA	3°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	Col. Aconcagua (Quilpué)
CURAUMA	2°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	quilpue
CURAUMA	1°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	Col. Aconcagua (Quilpué)
CURAUMA	1°B	2017	DICIEMBRE	Académico	bloqueado por conducta
CURAUMA	K B	2017	DICIEMBRE	Traslado	sscc-viña
CURAUMA	PK B	2017	DICIEMBRE	Enfermedad	No informa colegio (estrés)
CURAUMA	K A	2017	DICIEMBRE	Traslado	San Alberto (Rancagua)
CURAUMA	K A	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	K A	2017	DICIEMBRE	Económico	Umbral
CURAUMA	K B	2017	DICIEMBRE	Traslado	Antofagasta
CURAUMA	K B	2017	DICIEMBRE	Académico	ssr
CURAUMA	K B	2017	DICIEMBRE	Traslado	ssr. Mamá queía que estuviera con el hno.
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Proyecto Educativo	Alborada - Descontento por infraestructura
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Traslado	Scuola Italiana (valpo) - No renovación por temas personales
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	No renueva S/I	sscc-viña

CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Problemas de adaptación de mi hijo (a)	Conducta
CURAUMA	1°B	2017	DICIEMBRE	Enfermedad	Caida de hijo. Aconcagua
CURAUMA	1°B	2017	DICIEMBRE	Económico	no tiene claridad
CURAUMA	1°B	2017	DICIEMBRE	Económico	Colegio Aconcagua (no responde)
CURAUMA	2°A	2017	DICIEMBRE	Académico	umbral-ver otras alternativas
CURAUMA	2°A	2017	DICIEMBRE	Académico	ssr
CURAUMA	2°B	2017	DICIEMBRE	Proyecto Educativo	Colegio Robles
CURAUMA	3°A	2017	DICIEMBRE	Traslado	umbral. Desacuerdo con apoderado
CURAUMA	3°B	2017	DICIEMBRE	Problemas de adaptación de mi hijo (a)	saint dominique - problema maria fernanda (hemana)
CURAUMA	4°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	San Alberto (Rancagua)
CURAUMA	5°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	viña
CURAUMA	6°A	2017	DICIEMBRE	Problemas de adaptación de mi hijo (a)	umbral - falta adaptacion
CURAUMA	6°B	2017	DICIEMBRE	Económico	No responde
CURAUMA	6°B	2017	DICIEMBRE	No renueva S/l	sscc
CURAUMA	7°A	2017	DICIEMBRE	No renueva S/l	No responde
CURAUMA	7°A	2017	DICIEMBRE	Económico	no tiene claridad
CURAUMA	7°B	2.017	DICIEMBRE	No renueva S/l	No responde
CURAUMA	7°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	Se va a vivir con el papá al sur
CURAUMA	8°A	2017	DICIEMBRE	Traslado	Scuola Italiana
CURAUMA	8°A	2017	DICIEMBRE	Económico	Aconcagua (no responde)
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Académico	San Pedro Nolasco
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Falta de Disciplina	Umbral

CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Falta de Disciplina	Alborada
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Proyecto Educativo	Hijo quería técnico. Liceo manuel de salas
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Académico	Falta de Cupos
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Académico	Falta de Cupos
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Académico	Falta de Cupos
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Académico	Falta de Cupos
CURAUMA	1°A	2017	DICIEMBRE	Problemas de adaptación de mi hijo (a)	saint dominique - problema convivencia
CURAUMA	1°B	2017	DICIEMBRE	Académico	No responde
CURAUMA	1°B	2017	DICIEMBRE	Académico	Falta de Cupos
CURAUMA	1°B	2017	DICIEMBRE	Problemas de adaptación de mi hijo (a)	ssr. Problema con compañera
CURAUMA	II°	2017	DICIEMBRE	Traslado	Pumahue Chicureo
CURAUMA	II°	2017	DICIEMBRE	Académico	Repitencia
CURAUMA	5°B	2017	DICIEMBRE	Traslado	SSCC
CURAUMA	8°A	2017	DICIEMBRE	Académico	SSCC