

INFORME DE GERENCIA

EJERCICIO ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DEL 2019

1. IMAGEN Y NUEVOS CANALES DE COMUNICACION PARA CENDIA

Conjuntamente con la nueva imagen creada para CENDIA, una idea fresca, moderna, la misma que se ha venido proyectando desde ya hace CINCO años atrás, la gerencia ha procurado posicionar a CENDIA C.A de acuerdo a las nuevas tendencias del mundo globalizado. Esto es estar siempre conectado, administrando eficazmente las redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter

POSTEAMOS:

- ARTÍCULO DE GRAMÁTICA (DAILY GRAMMAR)
- TRIVIA
- LAS PRESENTACIONES DE ELEMENTARY 4
- INTERMEDIA 4,
- ADVANCE 4
- LOS EXAMENES DE FIN DE NIVEL DE ADVANCE 4 – THE IMPORTANCE OF ENGLISH
- PROMOCIONES VIGENTES

De esta manera mantenemos un contacto directo con nuestros alumnos actuales y alumnos potenciales. Estamos siempre alertas para dar respuesta a preguntas, sugerencias, y necesidades de los alumnos nuevos, antiguos y potenciales, brindando un servicio de calidad a los alumnos en CENDIA y a través de las redes sociales.

Las actividades realizadas, en la parte académica e infraestructura, que serán señaladas más adelante del presente informe redundarán en una significativa mejora de imagen y por ende captación de un nuevo segmento de mercado.

CENDIA por varios años ha brindado servicio a un target medio – medio bajo; sin embargo, la nueva infraestructura, los nuevos servicios y la nueva política de calidad en el servicio al cliente han ayudado a que CENDIA sea ahora también una opción para ejecutivos de grandes compañías, prestigiosos médicos y alumnos de Universidades privadas como la Católica, UDLA y la San Francisco, diferentes profesionales que requiere aprender Inglés. Esto siempre nos obliga a mantener la calidad en la educación, profesorado, atención al cliente e infraestructura.

2. NUEVOS CLIENTES

Dadas las nuevas necesidades de las personas, CENDIA ha desarrollado nuevos productos para satisfacer nuevas expectativas tales como:

2.1 Cursos de preparación para exámenes internacionales como FCE, TOEFL, ILSL, PET, KET, CAE.B2, Cursos de Conversación, APTIS & CURSOS DE PREPARACION DE APTIS

Estos exámenes son requeridos por los estudiantes para acceder a las universidades internacionales, CENDIA brinda este servicio, y desde el 2010 se ha venido incrementando considerablemente. De Igual manera estos exámenes no solo lo requieren estudiantes, sino también profesores de Ingles de colegio, escuela y universidad, los mismos que se han convertido en nuestros clientes.

Estos cursos de preparación son muy rentables para CENDIA, tanto en la parte financiera como en la parte comercial. En la parte financiera, ya que significaron un ingreso total anual en el 2019 de **US\$12356.23** mientras que en lo que se refiere a lo comercial, los participantes de estos cursos, que están satisfechos con el servicio, refirieron a CENDIA como centro de estudios.

70 alumnos han tomado el APTIS TRAINING que da un total de ingresos de US\$ 7,000.00

93 personas han tomado el APTIS EXAM, esto dio un ingreso de US\$2,600.00

2.2 Estudiantes que se preparan para las pruebas de exoneración y ubicación de las universidades de Quito.

Cada vez más estudiantes de las distintas universidades de Quito, en especial la UDLA, CATOLICA, SEK y CENTRAL se registran en nuestros cursos para rendir su examen de exoneración en sus respectivas universidades, motivo por el cual la publicidad, en especial la distribución de volantes, ha estado dirigido a alumnos de estas universidades.

2.3 Alumnos corporativos.

Existen diferentes empresas con las que CENDIA está trabajando, tanto en clases in house o externalizando profesores como en clases en nuestras instalaciones. AL momento mantenemos convenio con: El INAMHI, GEOTRANSPORT, ECUADOR LOGISTICS, MULTITRABAJOS, PROAÑO REPRESENTACIONES, SANTILLANA, GERENFOQUE,OLX, BAYER entre otros

En conclusión, existen nuevos clientes los que necesariamente hicieron que CENDIA cree nuevos productos y pueda expandir el mercado.

3. ÁREA ACADÉMICA

3.1 MEDIDAS DE DESEMPEÑO

Desde años anteriores, y de acuerdo a las nuevas tendencias administrativas y pedagógicas, la evaluación a los profesores se la realiza y realizará con medidas de desempeño diseñadas para la obtención de calificaciones objetivas y consecución de excelentes resultados en los alumnos. Todo esto con miras a la instalación de un escalafón de profesores que tome en cuenta los parámetros que a continuación se describe:

- **Consecución de objetivos académicos** de parte de los profesores, cabe mencionar que dichos objetivos redundan en objetivos financieros ya que el objetivo consiste en mantener el mayor número de alumnos estudiando, pasando los niveles pero manteniendo un alto rendimiento.
- **Exámenes de evaluación los profesores**, los mismos que miden los conocimientos de los maestros y los obliga a mantenerse actualizados en la materia.
- **Encuestas mensuales a los alumnos acerca de los profesores**, las mismas que permiten tener una visión global de la perspectiva de los alumnos y su relación con el profesor, para que las autoridades tomen las decisiones más acertadas.
 - **Evaluación por observación**, lo que consiste en una evaluación del desenvolvimiento del profesor en la clase, la misma que tiene también una calificación, a través de parámetros pedagógicos de valoración.

Las notas alcanzadas por los profesores son resultado de las cuatro variables:

- Evaluaciones por Director Académico a través de matrices de evaluación con parámetros establecidos (conocidos por los profesores) que miden la eficiencia en la clase y la respuesta de los alumnos.
- Evaluaciones por Gerencia mediante encuestas a los alumnos, calificadas con medidas ponderativas con parámetros específicos (conocidos por los profesores)
- Análisis estadístico de la puntualidad de los maestros; factor que al parecer de los alumnos es de vital importancia para el aprendizaje.
- Calificaciones alcanzadas por los profesores en los exámenes FCE, aplicados por la dirección, para medir el nivel de conocimiento del idioma.

Estas variables, conjuntamente con los grados académicos alcanzado por los docentes (licenciaturas, posgrados) son la base para el alza de sueldos, bonificaciones, motivaciones, premiaciones y demás.

4. MODERNIZACIÓN DEL APRENDIZAJE Y MATERIAL DE ESTUDIO

La Gerencia y Dirección Académica, con el objetivo de mejorar la educación de los estudiantes y sobre todo modernizar las instalaciones de la institución, así como brindar una mejor calidad en la enseñanza del idioma, estando a la par con las nuevas tendencias, decidieron en el 2013 la adquisición de PROYECTORES con lámparas de larga de larga duración para reemplazar los libros.

La producción de los libros (que es nuestro segundo rubro más alto de desembolsos, luego de sueldos y salarios) para el año 2019, fue de US\$4,500.00 (cuatro mil quinientos). El costo de cada libro es de US\$4.00, la utilidad que reporta la venta de libros es del 60% por unidad.

No hubo necesidad de comprar libros de INTERMEDIATE & ADVANCED

5. NUEVO ENTE REGULADOR DE INSTITUTOS DE CAPACITACION

Por disposición gubernamental, los institutos de idiomas y demás centros de capacitación fueron regidos por el Ministerio de Educación hasta el 31 de diciembre del 2019, estando en la obligación de registrarse y certificarse en el nuevo estamento del estado a cargo de dichos centros. Diferentes reuniones se realizaron en los últimos meses del 2019 para la capacitación entorno a la migración de entidad a cargo. Este proceso deberá estar completamente realizado para los primeros meses del 2019.

6. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE CENDIA

A lo largo del año 2019, se ha incorporado a los servicios de CENDIA C.A, diferentes actividades como:

- Traducción: en este año hemos realizado 27 traducciones, que generalmente son alumnos de la Universidad Central para sus tesis de grado y diferentes documentos legales, científicos, médicos y comerciales.
- Interpretación
- Clases in House
- Preparación para exámenes internacionales
- Las traducciones y certificación de las mismas han tenido un repunte importante en los ingresos de CENDIA C.A, en el 2019. Para el 2019, se trabajará, publicitando este servicio en las diferentes universidades de la capital.

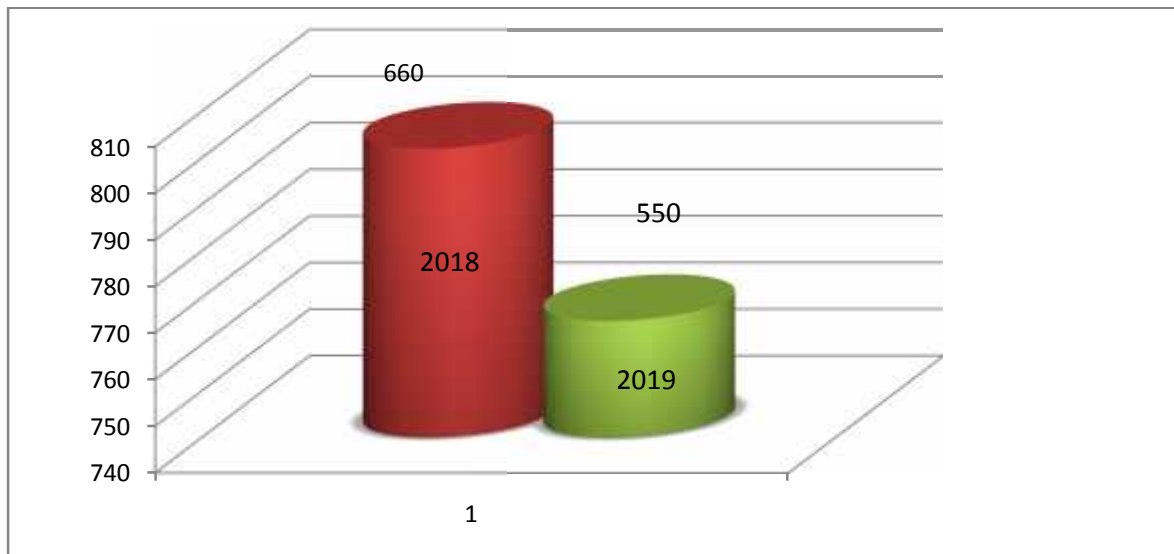
7. ÁREA FINANCIERA

CUADRO 1. EVOLUCION DE VENTAS CENDIA CONSOLIDADO

Fuente: sistema informático Cendia

En el cuadro N°1 se puede observar la evolución en las ventas, donde existe un decremento de **US128,486.85**. Es importante mencionar que el decremento en ventas esta dado en gran medida por la situación económica actual del país. Sin embargo se ha identificado ciertos factores que han llevado a esta disminución, tales como la falta de seguimiento de los alumnos que pierden el nivel, causa sobre la cual ya se tomaron las medidas pertinentes, las mismas que fueron comunicadas al personal docente y administrativo.

EVOLUCION DEL PROMEDIO DE ALUMNOS Y ALUMNOS NUEVOS



El Promedio de alumnos es de 550 alumnos, 110 alumnos menos en promedio comparado con el año anterior, lo que corrobora lo mencionado anteriormente con relación a las ventas y el decremento descrito.

En relación a los alumnos nuevos para el 2019 es de 363 en 4 meses para el primer nivel.

ALUMNOS NUEVOS

Es un total de 140 alumnos menos entre 2018 & 2019

8. BENEFICIO POR ACCION DEL 2019

La utilidad es de **US\$1677.51** antes de impuestos. La cantidad de dividendos a repartir es de US\$1,069 - 3.56 por acción.

9. OTRAS CONSIDERACIONES FINANCIERAS IMPORTANTES.

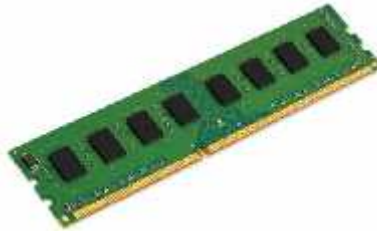
9.1. RENUNCIAS

- El día, 1 de enero 2019, el Sr. Eduardo Silva presentó la renuncia a su cargo como Profesor de CENDIA. El Sr. Leonardo Rivadeneira trabajó en esta institución por un período de 25 años El monto pagado por su liquidación fue de US\$10,937.71. (DIEZ MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE CON 71 CENTAVOS) El dinero necesario para cubrir esta liquidación se los tomó de los ingresos obtenidos del mes de junio 2019.

11. INFORME DE ACTIVIDADES AREA DE SISTEMAS

1.- IMPLEMENTACION PLATAFORMA EXAMENES APTIS

Para la implementación de la plataforma APTIS EXAM se necesitó incrementar la memoria en cada una de las computadoras de 2gb a 4gb

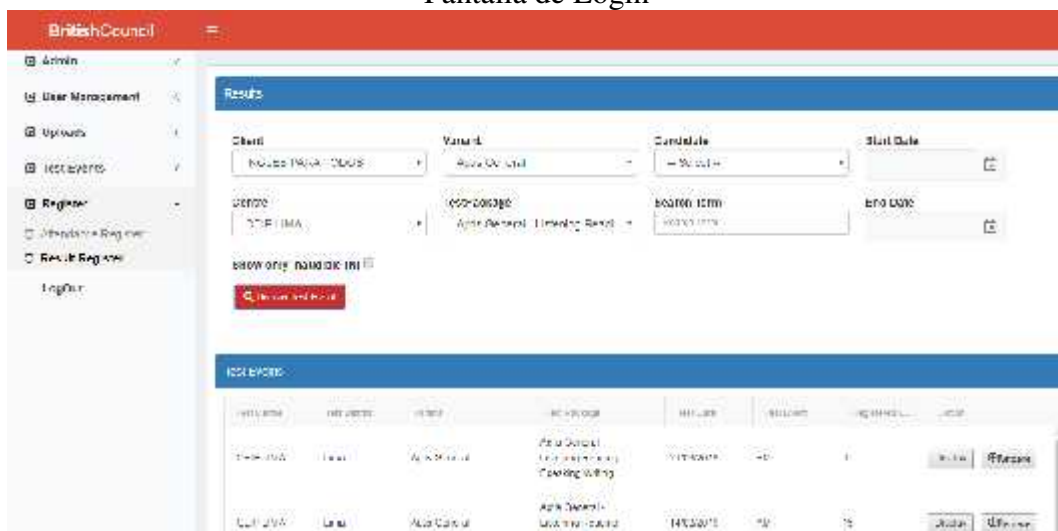


Plataforma APTIS consta de 3 ambientes los cuales son:

APTIS ADMIN.- para administrar sesiones, en este ambiente se registra datos de los candidatos a tomar el examen, fechas y horarios del mismo, generación de resultados.



Pantalla de Login



Client	Variant	Candidate	Start Date
NOUVEAU PROPOS	APRIL 2014	APRIL 2014	
NOUVEAU PROPOS	APRIL 2014	APRIL 2014	

TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM
TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM
TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM	TEST SYSTEM

Pantalla de administración de sesiones

13171824

Appt Details

LINE/AFIN

P

Test District

Test Package

Test Event

Status

Line

Appt Details - Listening Reading Speaking Writing

PT

Results Released

Show only Inactive (0)

Download All Results

Copy All Results

Download Overall Results

Download Overall Results

Candidate Results

ID	Name	Organization	Writing Task 1		Writing Task 2		Reading		Speaking		Listening		Overall	
			Score	Raw	Score	Raw	Score	Raw	Score	Raw	Score	Raw	Score	Raw
	PAUL VALDEZ KIM KATZMAN	CENDIA	35/50	24/50	0	0	34/50	0	34/50	0	33/50	0	125	0
	JOFFRE SOTELO LOPEZ	CENDIA	42/50	24/50	0	0	40/50	0	40/50	0	44/50	0	174	0
	ANG BOONHO CHAI	CENDIA	43/50	24/50	0	0	40/50	0	40/50	0	42/50	0	175	0
	ANG BOONHO CHAI	CENDIA	33/50	24/50	0	0	34/50	0	34/50	0	40/50	0	163	0
	PAUL KIM KATZMAN	CENDIA	35/50	24/50	0	0	34/50	0	34/50	0	33/50	0	125	0

Pantalla de administración de resultados





Candidate Report

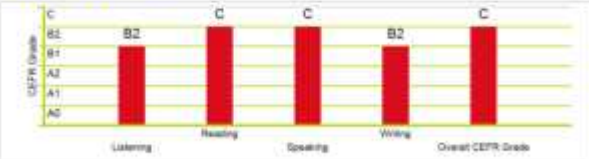
Candidate Name: JOFFRE SOTELO LOPEZ Test Date: 21/03/2019
 Organization: CENDIA ENGLISH INSTITUTE Test Package: Aptis General - Listening Reading Speaking Writing

Scale Score

Skill Name	Skill Score
Listening	34/50
Reading	40/50
Speaking	40/50
Writing	44/50
Final Scale Score	174
Grammar and Vocabulary	42/50



CEFR Skill Profile



Please turn over for CEFR Skill Descriptions

Certificado APTIS parte frontal generado para impresión de CENDIA con marcas de agua y espacio para firma de autoridades y la fotografía del candidato para incremento de seguridades



Parte reversa del certificado detallando el significado dependiendo los puntajes con sus habilidades y con un código de barras

APTIS ADMINISTRACION DE SESIONES.- Este ambiente permite el monitoreo de los candidatos que están presentando el examen, en este ambiente se controla el desarrollo del examen en línea, controlar fallas, reagendar exámenes, entre otras situaciones ocurridas durante el examen y post examen.



Pantalla de monitoreo de sesiones por candidato

AMBIENTE APTIS EXAM.- En el presente ambiente es donde se desarrolla el examen en línea

Login

Enter the session code that is on the board.

 - -

Next

Portal para inicio del examen

Para el examen se instaló una terminal con micrófono y parlantes en cual se encuentra en la oficina ya que aquí se realiza el SPEAKING y no puede haber interferencia entre los demás candidatos



Para la habilidad LISTENING se instaló audífonos en cada una de las terminales



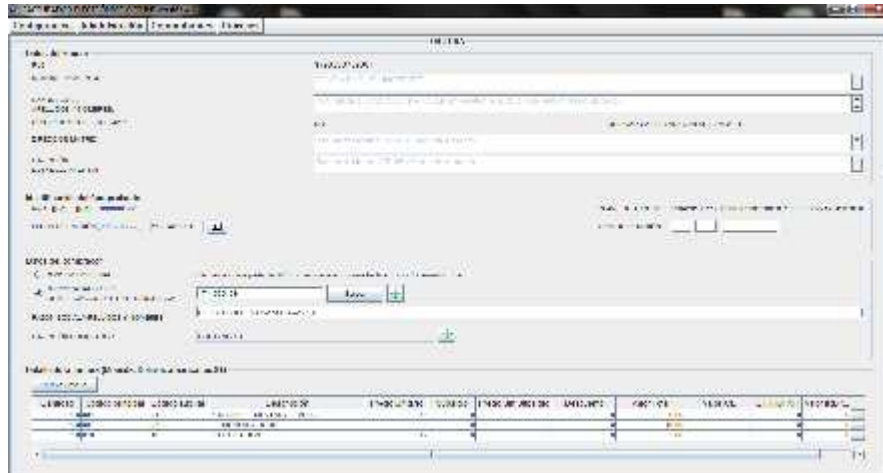
Audífonos instalados en cada computadora en el aula 8

1.1 90 alumnos han tomado el APTIS TRAINING que da un total de ingresos de US\$9,000.00

1.2 93 personas han tomado el APTIS EXAM, esto dio un ingreso de US\$2,600.00

2. IMPLEMENTACION FACTURA ELECTRONICA ETAPA DE PRUEBAS

Se procedió a cumplir con la normativa del SRI y solicitar autorización para iniciar el proceso de facturación electrónica en etapa de pruebas, para lo cual se implementó el facturador electrónico en cada una de las terminales de administración

[illegible]

Por el momento CENDIA se encuentra en etapa de pruebas con envío de factura individual, y se está mejorando el equipo de cómputo para realizar el envío de facturas de forma masiva ya que el programa permite hasta el envío de 200 facturas al día

TOKEN



Para el proceso de facturación electrónica fue necesario la adquisición de un dispositivo de firma electrónica conocido como TOKEN, para la adquisición de dicho dispositivo se realizó la gestión pertinente en el Banco Central del Ecuador así como en el Registro Civil.



Programa para administración del dispositivo de firma electrónica

3. IMPLEMENTACION PROGRAMA CONTABLE

Este módulo permite controlar la creación de anexos contables y generación de formularios para declaraciones mensuales al SRI

En el programa se registra las facturas de compras realizadas por la empresa de forma mensual

Proveedor	Fecha	Código	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	IVA	Total	Tipo de Pago	Fecha de Pago	Estado	Observaciones
Proveedor 1	2017-01-01	001	Producto A	10	100	1000	100	1100	Credito	2017-01-01	Activo	
Proveedor 2	2017-01-02	002	Producto B	20	200	4000	400	4400	Credito	2017-01-02	Activo	
Proveedor 3	2017-01-03	003	Producto C	30	300	9000	900	9900	Credito	2017-01-03	Activo	
Proveedor 4	2017-01-04	004	Producto D	40	400	16000	1600	17600	Credito	2017-01-04	Activo	
Proveedor 5	2017-01-05	005	Producto E	50	500	25000	2500	27500	Credito	2017-01-05	Activo	
Proveedor 6	2017-01-06	006	Producto F	60	600	36000	3600	39600	Credito	2017-01-06	Activo	
Proveedor 7	2017-01-07	007	Producto G	70	700	49000	4900	53900	Credito	2017-01-07	Activo	
Proveedor 8	2017-01-08	008	Producto H	80	800	64000	6400	70400	Credito	2017-01-08	Activo	
Proveedor 9	2017-01-09	009	Producto I	90	900	81000	8100	89100	Credito	2017-01-09	Activo	
Proveedor 10	2017-01-10	010	Producto J	100	1000	100000	10000	110000	Credito	2017-01-10	Activo	

Registro de compras

En presente formulario se registran detalladamente las ventas realizadas por la empresa, el registro se lo realiza por cada factura emitida, este proceso toma alrededor de 1 semana a las personas encargadas de llevar la parte contable de la empresa ya que se debe revisar el correcto número de cedula o ruc, los valores registrados en la factura, las formas de pago utilizadas para el pago de la misma y el registro de retención en la fuente de ser el caso. Cendia ahora hace su propia contabilidad puesto que así podemos llevar un control más eficaz de las finanzas. Encargados de la Contabilidad esta el Ing. José Antonio Cobo Cueva, Ing. Xavier Perez.



The screenshot shows the 'Data' window in the 'SAS' software. The window is divided into two panes. The left pane shows a list of variables with their data types and formats. The right pane shows the 'Data' table with columns for 'Date', 'Time', 'Location', 'Temperature', 'Humidity', 'Wind Speed', and 'Wind Direction'. The data is organized into a table with rows for each variable and columns for each data point.

Variable	Type	Format
Date	DATE	DATE9.
Time	TIME	TIME8.
Location	CHAR	CHAR20.
Temperature	NUM	TEMP.
Humidity	NUM	HUMID.
Wind Speed	NUM	WIND.
Wind Direction	NUM	WIND.

The right pane shows the 'Data' table with columns for 'Date', 'Time', 'Location', 'Temperature', 'Humidity', 'Wind Speed', and 'Wind Direction'. The data is organized into a table with rows for each variable and columns for each data point.

Date	Time	Location	Temperature	Humidity	Wind Speed	Wind Direction
2010-01-01	00:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	01:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	02:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	03:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	04:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	05:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	06:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	07:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	08:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	09:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	10:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	11:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	12:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	13:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	14:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	15:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	16:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	17:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	18:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	19:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	20:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	21:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	22:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00
2010-01-01	23:00:00	1000	10.00	10.00	10.00	10.00

[illegible][illegible]

Comprobante Anulado

Ingrese la información del comprobante

Logo de Comprobante:

N° Serie: Establecimiento: Punto de Emisión:

Secuencial: Desde: Hasta:

N° Autorización:

Formulario de registro de comprobantes anulados

4. ACTUALIZACION INFORMATIVOS CERTIFICACION BRITISH COUNCIL



CENDIA
Language Institute
2009-2019



KIDS
Para niños de 3 a 10 años
Horarios de 08:00 a 11:00



PAAI
Preparación de Exámenes
Internacionales

SERVICIOS:

- Cursos Regulares de Inglés
- Beginner
- Intermediate
- Advanced
- Clases de Música
- English for Kids
- Preparación Exámenes Internacionales
- IELTS
- APES
- TOEFL, KETS
- Cursos de Nivelación
- Traducciones

HORARIOS DISPONIBLES

07:00 - 08:40	14:00 - 16:00	19:00 - 20:30
08:00 - 11:00	15:00 - 17:00	Sábados
11:00 - 13:00	17:00 - 19:00	08:00 - 13:00

INVERSION

DETALLE	UNIDAD MONETARIA	MESES	INICIO DE CLASES
Materiales	\$		
Materiales	\$		
Libro	\$		
Examen de Ubicación			

40 años de experiencia!

BRITISH COUNCIL

Aptis
Forward thinking
English testing

This is to certify that
CEIP powered by CENDIA - ECUADOR
is an authorised centre for Aptis

CENDIA
Language Institute

May 2018

Date

British Council

www.britishcouncil.org/aptis

5. PUBLICIDAD

Nuevo Servicio CENDIA KIDS

Publicitado desde los meses de noviembre y diciembre 2019 para su inicio en Enero 2019



Algunos de los artes publicados en facebook



Primera semana → Publicaciones del calendarios y cronograma de actividades del mes en curso indicando fechas de exámenes escritos y orales fechas importantes, etc.



Segunda semana → Artes diseñados para publicitar los servicios de CENDIA referentes al examen APTIS



Días de Examen → Artes planificados para motivar a los estudiantes en esos días además de la difusión de las fechas de exámenes de grado

Tercera semana → Publicidad referente a las fechas de nuevos inicio de clases

Última semana → Publicaciones referentes al nuevo inicio de clases, fechas finales de exámenes y actividades realizadas en clases.

