



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
***LA CATÓLICA DE LOJA***

**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN,  
IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE  
APOYO ESCOLAR BÁSICO EN LA CIUDAD DE TULCÁN AÑO  
2010”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA: ANA MADERA**

**TUTORA: ING. MIREYA LANDACAY**

**CENTRO ASOCIADO SAN GABRIEL**

**2010**

## ÍNDICE

ÍNDICE GENERAL	I
CERTIFICACIÓN	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
AUTORÍA	VII
CESIÓN DE DERECHOS	VIII
INTRODUCCIÓN	IX

### CAPÍTULO I: Aspectos Generales

1.1. La educación.....	1
1.2. La educación en el Ecuador y en la ciudad de Tulcán.	2
1.3. La problemática de los escolares.....	5
1.4. El aprendizaje.....	8
1.5. Factores que limitan el aprendizaje.....	11

### CAPÍTULO II: Centro de Apoyo Escolar

2.1. Nombre de la Empresa.....	14
2.2. Tipo de empresa.....	14
2.3. Ubicación y tamaño de la empresa.....	14
2.4. Misión y visión de la empresa.....	15
2.5. Objetivos de la empresa.....	16
2.6. Análisis FODA.....	17

### CAPÍTULO III: Investigación de Mercado

3.1. Investigación de mercado.....	20
3.1.1. El servicio.....	23

3.1.1.1. Grupo objetivo.....	26
3.1.1.2. Edades del centro de apoyo escolar básico...	26
3.1.2. Análisis de la demanda.....	26
3.1.3. Análisis de la oferta y competencia.....	38

#### CAPÍTULO IV: Plan de Marketing

4.1. Marketing mix.....	41
4.2. Plan de ventas.....	58
4.3. Ventaja competitiva.....	61
4.4. Especificaciones del servicio.....	67
4.5. Descripción de la prestación del servicio.....	68
4.6. Diagrama de flujo del proceso.....	70
4.7. Características de la tecnología.....	72
4.8. Ubicación y distribución del centro de apoyo.....	73

#### CAPÍTULO V: Estructura Organizacional

5.1. Organigrama.....	77
5.2. Recurso humano requerido.....	77

#### CAPÍTULO VI: Plan Financiero

6.1. Inversión inicial.....	87
6.2. Fuentes de financiamiento.....	90
6.3. Ingresos y egresos.....	91
6.4. Punto de equilibrio.....	95
6.5. Estados financieros.....	97
6.6. Estados financieros proyectados.....	99
6.7. Evaluación.....	103
6.8. Flujo de caja.....	104
6.9. Indicadores financieros.....	105

## CAPÍTULO VII: Aspectos Legales

7.1. Aspectos Legales.....	116
7.1.1. Definición del régimen de constitución.....	116
7.1.2. Trámites de implantación.....	117
7.1.3. Trámites laborales.....	117
DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	119
CONCLUSIONES.....	119
RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFÍA.....	121
ANEXOS.....	126

Ing. Mireya Landacay

**DIRECTORA DE TESIS**

**CERTIFICO:**

Que el presente trabajo de investigación, realizado por la egresada Ana Madera, ha sido cuidadosamente revisado, por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y forma establecidos por la Escuela de Administración de Empresas, por lo que autorizo su presentación.

**Lo certifico.-** Loja, 02 de agosto del 2010

Ing. Mireya Landacay

**DIRECTORA**

## **AGRADECIMIENTO**

Por lo general cuando uno consigue un objetivo es porque en la lucha por alcanzarlo hubo alguien más para guiar, animar, corregir o ayudar; razón por la cual deseo manifestar mi sincero y profundo agradecimiento a todos quienes conforman la Universidad Técnica Particular de Loja, de forma particular a la directora de este trabajo.

Así como también a mis padres por haberme impulsado a seguir mis estudios universitarios.

## DEDICATORIA

A todos quienes han contribuido de una u otra forma para conseguir este propósito, en especial para:

Dios, mi fortaleza, mi paz y mi alegría.

Mi esposo, compañero incondicional de mi existencia.

Mis hijos, el amor resumido en tres nombres Franz, Joceany, Heliane.

Mis padres, ejemplo de dedicación y perseverancia.

Mis hermanos, recuerdos y dulzura entrelazados.

## **AUTORÍA**

El proyecto que se da a conocer a continuación ha sido ideado, propuesto, investigado y estructurado en su totalidad por Ana del Rocío Madera Morillo; por propia iniciativa y poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración de Empresas.

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Ana del Rocío Madera Morillo portadora de la cédula N° 040113282 – 4 declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja, y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos de tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad

Ana del Rocío Madera Morillo

Autora

## **INTRODUCCIÓN**

El mundo actual y nuestro país necesitan alternativas para afrontar las condiciones adversas y superar la profunda crisis económica que estamos atravesando.

En estas circunstancias es una excelente alternativa el atreverse a buscar oportunidades de negocios, pensar en emprender proyectos innovadores, competitivos y crear empresas con firmes sustentos que permitan desarrollar un trabajo propio y rentable. Lo que además abre la posibilidad de brindar una fuente de empleo a otras personas y asegurar en parte el bienestar de la familia y la sociedad.

Es positivo implantar un negocio que a más de generar utilidades para la empresa, sea de beneficio para el ser humano; como lo es el caso del proyecto que se detalla en este trabajo.

Pues, si bien es cierto que el éxito y el desarrollo de la sociedad se compone de una gama de factores, uno de los más importantes es la educación, pero no cualquier tipo de educación; sino una que oriente y logre hacer de la persona un ser trascendente, cúmulo de valores, virtudes, capacidades y destrezas altamente desarrolladas, etc., que le permitan desenvolverse con seguridad, eficacia, eficiencia, honestidad y optimismo, en todo ámbito para lograr el éxito y una mejor sociedad.

Para lograr lo antes mencionado se propone el presente proyecto, en cuyo desarrollo se ha investigado la problemática y la realidad actual de la educación, la situación social y económica en el país, en la provincia del Carchi y en el cantón Tulcán de forma especial, lo que ha servido de base para estructurar adecuadamente el trabajo que a continuación se da a conocer.

En el capítulo uno se presenta datos sobre la educación tanto a nivel nacional como local, se toma en cuenta los principales problemas que se presentan a nivel de los estudiantes, se da a conocer lo que es el aprendizaje y los factores que lo limitan.

En el capítulo dos se enfoca lo que es el centro de apoyo escolar, visión, misión, objetivos; haciendo un análisis en cuanto a sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

El capítulo tres abarca todo lo concerniente a la investigación de mercado, se prevé y analiza el mercado objetivo, haciendo además un análisis de la oferta y la demanda.

En el capítulo cuatro se propone el plan de marketing, tomando en cuenta los elementos de la mezcla de mercadeo, visualizando un plan de ventas, dando a conocer en qué consistirá y cómo se prestará el servicio, la ubicación del centro de apoyo en la ciudad y la distribución interna de sus instalaciones.

El capítulo cinco hace referencia a la organización misma de la empresa, se presenta el organigrama, se menciona el recurso humano necesario y se detallan las funciones que a cada uno le corresponden.

En el capítulo seis se presenta el plan financiero para el centro de apoyo básico, indicando cual será la inversión inicial, las fuentes de financiamiento, los estados financieros, el flujo de caja y los indicadores financieros para el proyecto.

Finalmente en el capítulo siete se toman en cuenta los aspectos legales para la creación, implementación y funcionamiento del centro de apoyo escolar, señalando el régimen de constitución y los trámites necesarios a nivel laboral.

## **OBJETIVOS**

### **General:**

“Determinar la factibilidad de la creación, implementación y funcionamiento de un Centro de Apoyo Escolar Básico en la ciudad de Tulcán”.

### **Específicos:**

- Investigar la realidad actual de la educación y el rendimiento escolar en la ciudad de Tulcán.
- Delinear una estrategia del negocio en los aspectos administrativo, técnico y operativo.
- Determinar las características del servicio de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes y usuarios.

## **HIPÓTESIS**

La instalación de un Centro de Apoyo Escolar Básico en la ciudad de Tulcán, es factible, financieramente viable y tiene buena proyección a largo plazo, como negocio de tipo individual o de sociedad.

# CAPÍTULO I

## ASPECTOS GENERALES

### 1.1. La educación

A lo largo del tiempo han surgido varios conceptos o definiciones sobre la educación de los cuales se pueden tomar algunos como referencia:

La Educación (del latín educere "guiar, conducir" o educare "formar, instruir") puede definirse como: "El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar."<sup>1</sup>

Según el diccionario de Pedagogía de Lorenzo Luzuriaga: "La educación es una actividad que tiene por fin formar, dirigir o desarrollar la vida humana para que esta llegue a su plenitud."

Kant dice: "Únicamente por la educación, el hombre llega a ser hombre; no es sino lo que la educación hace."<sup>2</sup>

Luis Reissing apunta: "El hombre no es totalmente hombre por el hecho de nacer, sino por el hecho de vivir y de recrear constantemente su ambiente; el hombre no nace."<sup>3</sup>

La educación se considera como el proceso de socialización de los individuos. Al educarse, una persona asimila y aprende conocimientos. La educación también implica una concienciación cultural y conductual, donde las nuevas generaciones adquieren los modos de ser de generaciones anteriores.

---

<sup>1</sup> La Educación (s. a, s. f). Disponible en: {" <http://es.wikipedia.org/wiki/Educación>"}, última actualización 12 de abril 2010.

<sup>2</sup> Lemus, *Pedagogía, temas fundamentales*, Teoría e historia de la educación, Editorial Kapeluz S.A. p.13.

<sup>3</sup> Ídem, p. 13.

El proceso educativo se materializa en una serie de habilidades y valores, que producen cambios intelectuales, emocionales y sociales en el individuo. De acuerdo al grado de concienciación alcanzado, estos valores pueden durar toda la vida o sólo un cierto periodo de tiempo.

En el caso de los niños, la educación busca fomentar el proceso de estructuración del pensamiento y de las formas de expresión. Ayuda en el proceso madurativo sensorio-motor y estimula la integración y la convivencia grupal.

La educación formal o escolar, por su parte, consiste en la presentación sistemática de ideas, hechos y técnicas a los estudiantes. Una persona ejerce una influencia ordenada y voluntaria sobre otra, con la intención de formarle. Así, el sistema escolar es la forma en que una sociedad transmite y conserva su existencia colectiva entre las nuevas generaciones.

A pesar de las diferentes maneras de concebir la educación Sarramona destaca las coincidencias en torno a la idea de perfeccionamiento, vinculada a los ideales del hombre (1989, pp. 27 y ss.). La educación aparece como una acción organizada hacia unos fines en la que se ejerce una influencia internacional sobre los humanos que pretende ayudarles a realizar metas individuales y sociales.<sup>4</sup>

## **1.2. La educación en el Ecuador y en la ciudad de Tulcán.**

La educación en Ecuador está reglamentada por el Ministerio de Educación sea esta fiscal, fisco - misional, municipal, y particular o religiosa, hispana o bilingüe intercultural. La educación pública es laica en todos sus niveles, obligatoria hasta el nivel básico, y gratuita hasta el nivel superior.

---

<sup>4</sup> Colom A; Bernabeu J; Domínguez E. et.al. (2002): *Teorías e instituciones contemporáneas de la educación*, Concepto de Educación, Editorial Ariel S.A., p. 22,23.

Por otra parte la enseñanza, tiene dos regímenes, costa y sierra. Al régimen costa, pertenecen las provincias del Litoral o Costa y las Islas Galápagos; en esta zona las clases comienzan a principios de abril de cada año y terminan en enero o febrero del siguiente año. Al régimen sierra pertenecen las provincias de la Región Interandina y de la Región amazónica; el periodo escolar inicia en septiembre de cada año y finalizan en junio o julio del próximo año.

El sistema de educación básica en el Ecuador está dividida en: escolarizada y no escolarizada. Dentro del tipo de educación básica escolarizada se encuentran las siguientes categorizaciones: regular, especial, popular permanente y formas artísticas.<sup>5</sup>

La educación regular está dividida en tres niveles que son:

**Educación Inicial.**- En nuestro país no es obligatoria la asistencia de los niños a los centros de educación inicial que reciben a niños hasta de 4 años de edad.

**Educación General Básica.**- Corresponde desde 1º año básico, usualmente se inscriben niños de alrededor de 5 años, hasta 10º año básico, a la edad de 15 años.

**Bachillerato.**- Es la especialización que se realiza después de los 10 años de educación básica y antes de la educación superior, estas pueden ser: físico-matemático, químico-biológicas, sociales o técnicas. Se denominan desde 1º a 3º año. El estudiante se gradúa entonces con el nombre de bachiller en su especialización.

Según Galo Viteri, miembro de la Subsecretaría de Política Económica del Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador año 2006, la situación de la educación en el Ecuador es dramática, caracterizada, entre otros, por los siguientes indicadores: persistencia del analfabetismo, bajo nivel de escolaridad, tasas de repetición y deserción

---

<sup>5</sup> Estructura de la educación en el Ecuador- Archivo maestro de instituciones Educativas (Ministerio de Educación, s. f). Disponible en {HIPERLINK "<http://www.educaciongov.ec/CNIE/pdf/estructura>"}. [Consulta 25 – 09 – 2010]

escolares elevadas, mala calidad de la educación y deficiente infraestructura educativa y material didáctico. Los esfuerzos que se realicen para revertir esta situación posibilitarán disponer de una población educada que pueda enfrentar adecuadamente los retos que impone el actual proceso de apertura y globalización de la economía. Cita del artículo: Situación de la educación en el Ecuador” en Observatorio de la Economía Latinoamericana, Número 70.

Entre las cifras que con respecto a la educación se pueden citar se toman algunos basados en resultados correspondientes al año lectivo 2004 – 2005: índices de deserción escolar fueron de 4.0%, 3.6%, 5.0% en los niveles pre primario, primario y medio respectivamente; el porcentaje de alumnos que repitieron el año durante este mismo periodo fue de 2,3% en el nivel primario y 5,5% en el nivel medio; las calificaciones promedio en tercer nivel según las pruebas Aprendo (año 2000), estuvieron en 9,45 sobre veinte puntos en la materia de lenguaje y comunicación y 8,48 sobre veinte puntos en matemáticas.<sup>6</sup>

Adicionalmente en el año 2006 a nivel nacional, se determinó que el 9,1% de analfabetismo.<sup>7</sup> Esta cifra varía para el año 2009 al 7,8%.<sup>8</sup>

Esta es una realidad que sigue latente ya que a pesar de que vivimos en una época de tecnología y globalización que nos pone en competencia y exige una mayor y mejor preparación, no contamos con las herramientas que nos permitan dotarnos de conocimientos para desarrollar de forma óptima nuestras capacidades y lograr un adecuado desenvolvimiento en los diferentes ámbitos como el estudiantil, laboral o social.

En el Ecuador existen 26 746 establecimientos educativos, sumados los públicos y privados, de educación inicial, básica y bachillerato; pero la mayoría de ellos no está en buenas condiciones. En un estudio en el que se evaluó la infraestructura de los planteles del país, tanto públicos como

---

<sup>6</sup> Índices educación en el Ecuador (s. a, s. f). Disponible en {HIPERLINK “<http://eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2006/gvd.htm>”} [Consulta 25 - 09 - 2010]

<sup>7</sup> El analfabetismo en Ecuador (s.a,s.f). Disponible en {HIPERLINK “[http://www.ecuadorvolunteer.org/es/información\\_ecuador/estadísticas.htm](http://www.ecuadorvolunteer.org/es/información_ecuador/estadísticas.htm)”} [Consulta 25 - 09 - 2010]

<sup>8</sup> Índice de analfabetismo en el Ecuador (Desarrollo Inter DEC, 28 - 09 - 2010). Disponible en {HIPERLINK “[HTTP://www.contratosocialecuador.org.ec](http://www.contratosocialecuador.org.ec)”} [Consulta 03 - 10 - 2010]

privados, en una escala de 1 a 10, que consideraba la disponibilidad de biblioteca, laboratorio, gimnasio, áreas deportivas, huerto escolar, sala de artes, de música, de computación, auditorio, cocina, comedor, internado, enfermería, conserjería y lavandería. Como resultado de la medición de estos parámetros, el promedio nacional alcanzó apenas los 3,3 puntos sobre 10.<sup>9</sup>

En la ciudad de Tulcán al igual que a nivel nacional, la educación atraviesa momentos difíciles desde hace años atrás, a pesar de que Carchi fue declarada provincia libre de analfabetismo o que una de sus escuelas obtuvo el primer lugar en una de las evaluaciones propiciadas por el gobierno, por ejemplo, no es garantía de que la educación sea óptima o por lo menos buena. Esto lógicamente influye y hace que los niños y jóvenes de nuestra localidad no desarrollen debida y oportunamente todas sus habilidades, destrezas y capacidades; quedando un potencial de talento sin descubrir o explotar al máximo para el crecimiento personal y colectivo.

### **1.3. La problemática de los escolares.**

Hoy en día existen grandes y graves desequilibrios en la sociedad y muchos de ellos influyen en el bajo rendimiento de los escolares.

Todo esto ocasiona en los estudiantes el desinterés en el tema de la educación y desmotivación a nivel emocional; que lleva a que exista un gran número de alumnos que pierden el año y otros que a pesar de avanzar de curso lo hacen con dificultades y sobre todo van acarreando vacíos que seguramente no les permitirá acceder al éxito académico en los niveles de educación superior.

Las problemáticas que en la actualidad se observan, tanto en los establecimientos de educación básica, como en los de bachillerato son principalmente los siguientes:

---

<sup>9</sup> Número de Instituciones Educativas en el Ecuador. La educación en coma. (Nelson Tubay Bermúdez, 02 – 01 - 2009) Disponible en {HIPERLINK [http:// www.expreso.ec/entregas especiales/grandes temas](http://www.expreso.ec/entregas_especiales/grandes_temas)} Consulta [ 04 – 11 – 2010]

**La violencia.**- Es un inter - juego donde el individuo canaliza su medio de vida y quizás porque la escuela no está al día de las situaciones violentas estas se profundizan cada día más. Es de destacar que una cosa es violencia en la escuela y otra muy distinta, la violencia escolar, por lo general las situaciones de violencia se dan en individuos que arrastran un conflicto desde el barrio u otro lugar y en la escuela por ser un lugar en común durante varias horas, la violencia se potencia.

Este tipo de violencia a nivel estudiantil se denomina “bullying”, entre el 15% y 35% de alumnos de educación básica y bachillerato se ven involucrados en intimidaciones leves y del 2% al 15% en intimidaciones graves<sup>10</sup>,

**Los embarazos en adolescentes.**- Es un problema que se ha agudizado en la actualidad, presentándose gran cantidad de casos en estudiantes de educación básica y bachillerato, es decir, en una edad de 14 a 18 años trayendo como consecuencias la interrupción o el abandono definitivo de los estudios.

En nuestro país más del 20% de las adolescentes son madres o están embarazadas<sup>11</sup>.

**Tribus urbanas y pandillas.**- Son grupos de niños y jóvenes que se hallan en las ciudades y se caracterizan porque entre otras cosas: no tienen incidencia, no dramatizan, hay momentos de relación y formas de grupos canalizando las demandas. Con frecuencia existen niños y adolescentes vulnerables que se encuentran en las tribus y se ponen en peligro para llamar la atención. En la ciudad de Tulcán los grupos más evidentes son: latine king, wutang clan, fabbi's, cetras, raperos, metaleros, grafiteros, góticos, rokeros, satánicos, skape, LDS, vatos,

---

<sup>10</sup> Violencia escolar “bullying” (Marina Parés, 16 -11-2004) Disponible en {HIPERLINK <http://www.acosomoral.org>} Consulta [03 – 10 – 2010]

<sup>11</sup> Embarazo en adolescentes en el Ecuador Plan Nacional de Prevención del Embarazo en las Adolescentes en Ecuador (s.a. 07 – 2007) Disponible en {HIPERLINK [http://www.cnnc.gov.ec/\\_upload/Plan\\_Prevención\\_Embarazo\\_Adolescentes](http://www.cnnc.gov.ec/_upload/Plan_Prevención_Embarazo_Adolescentes)}

fresas o chetos, rastas y emo, pero no existen cifras exactas de cuántos estudiantes pertenecen a estos grupos.

Según cifras de la DINAPEN para mayo del 2007 existían 9 pandillas en Carchi, con un número no determinado de integrantes.<sup>12</sup>

**Violencia familiar.-** Todos tenemos conocimiento de la importancia del acompañamiento de padres en la etapa escolar de los niños, los padres, progenitores son pilares fundamentales en la educación; pero este acompañamiento se transforma en un conflicto cuando hay violencia familiar. En nuestro país existe un alto índice de violencia especialmente contra la mujer pues se estima que un 41% de ellas ha sufrido violencia y en realidad este dato podría llegar al 70% ya que muchos casos no se denuncian<sup>13</sup>.

**Salud y Casos de Abandono Familiar.-** Estos dos aspectos de la problemática se trabajan en conjunto; pues debido a situaciones de salud un niño o adolescente puede tener problemas para aprender o no puede aprender; como también esto podría ser consecuencia de un abandono familiar por lo cual no tiene las condiciones de atención, protección, cuidado y sustento para poder estudiar.

**Trabajo infantil.-** Este es un problema que en la actualidad tiende a profundizarse con la crisis económica a nivel mundial; muchos niños y adolescentes se ven obligados por sus padres o por quienes se encarguen de cuidarlos a realizar trabajos para ayudar al sustento familiar, en la mayoría de casos son explotados. El trabajo infantil en el país en el año 2008 llegó al 8% de la población de 5 a 14 años de edad.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Definición y categorización de las pandillas. Anexo III Informe Ecuador (Bruno Soria, junio - 2007) Disponible en {HIPERLINK <http://www.oas.org/dsp/documentos/pandillas/AnexoIII Ecuador/pdf>} Consulta [ 04 – 11 – 2010]

<sup>13</sup> Estadísticas sobre la violencia en el Ecuador (s.a.s.f.) Disponible en {HIPERLINK [http://www.ecuadorvolunter.org/es/información\\_ecuador](http://www.ecuadorvolunter.org/es/información_ecuador)} Consulta [ 04 – 10 – 2010]

<sup>14</sup> Índice de trabajo infantil en el Ecuador (UNICEF, 2 – 03 – 2010) Disponible en {HIPERLINK <http://www.unicef.org/spanish/infobycountry/ecuadorstatistics>} Consulta [05 – 10 – 2010]

**Las adicciones.**- Las adicciones se han tornado muy frecuentes entre los estudiantes y este problema cada vez se profundiza porque es más temprana la edad a la cual están expuestos al consumo de drogas permitidas y no permitidas. Desde luego este es un factor que influye negativamente en el desempeño estudiantil. En los tres establecimientos más numerosos de la ciudad de Tulcán y según datos de los departamentos de orientación vocacional de cada uno de ellos se estima que alrededor del 25% de los estudiantes de octavo a décimo año de básica consume algún tipo de droga.

#### **1.4. El aprendizaje.**

El aprendizaje es un proceso por medio del cual se origina o modifica una actividad respondiendo a una situación, siempre que los cambios no puedan ser atribuidos al crecimiento o a un estado temporal del organismo (Uso de drogas, cansancio, etc.).<sup>15</sup>

Para aprender se necesitan algunas condiciones que pueden ser: fisiológicas, psicológicas, ambientales y comunicativas. Las condiciones fisiológicas tienen que ver con la salud, alimentación, descanso, sueño, normas de vida, diversiones, ejercicios y deporte.

Dentro de las condiciones psicológicas, se resaltan aspectos como la relajación que ayuda a evitar el agotamiento de las células nerviosas, por cuanto un desajuste en el sistema nervioso produce la ansiedad o el estrés. Se debe tomar en cuenta las condiciones ambientales que favorecen el estudio entre ellas se destacan el lugar de estudio, los útiles de escritorio, la luz, el ambiente, etc., todos estos si son los apropiados favorecen el aprendizaje. Las condiciones comunicativas tienen relación con los vacíos de comprensión, vocabulario y diccionario; se les ha dado

---

<sup>15</sup> Martínez M; Gilabert P. (1993): *Técnicas de estudio Pre – U*, Zamora Editores Ltda. – Lerner Ltda., 1993, Tomo 3, p. 256.

esta denominación porque son elementos que ayudan a interpretar mensajes de diferente índole.<sup>16</sup>

Dentro del tema del aprendizaje hay un factor preponderante que se debe tomar en cuenta, se trata de la motivación; que no es un elemento exclusivo del aprendizaje, sino está presente dentro de todas las actividades de la vida humana, condicionando su intensidad y eficacia.

Entendemos por motivación “lo que pone en movimiento” es decir, lo que impulsa a la acción. La motivación es el elemento directriz que estimula la actividad cognoscitiva.

El aprendizaje se logra con la experiencia y se perfecciona con la práctica. Según la escuela reflexológica, los reflejos condicionados constituyen el mecanismo esencial de todo aprendizaje y todas las demás formas no son sino derivaciones de dicho condicionamiento. Los condicionamientos pueden estar motivados circunstancialmente por el mundo exterior, o bien pueden ser impuestos por necesidad del mundo subjetivo o íntimo, en cuyo caso el elemento creador de dichos condicionamientos es la voluntad.

En la difícil tarea del aprendizaje, las motivaciones son las que hacen que nuestra atención se dirija voluntariamente hacia un fenómeno o elemento que es captado perceptivamente. Este elemento pasa por los estratos del proceso mnemónico, fijándose en nuestra mente para ser utilizado en el momento adecuado o necesario. El recuerdo surgirá merced a la imaginación, que es la capacidad que poseen los seres humanos para reproducir imágenes de vivencias pasadas.

Si bien en todo el mundo animal se da como regla la modificación de la conducta por medio del aprendizaje, es el hombre el aprendiz por excelencia ya que aprende desde hábitos, destrezas musculares y preferencias por determinadas comidas, hasta los motivos sociales y sus exigencias. Es el aprendizaje puramente racional el que marca la inconfundible línea divisoria entre los animales y el hombre. La actividad

---

<sup>16</sup> Inga G; Jara A. (1992): *Metodología de estudio, Factores que inciden en el aprendizaje*, Loja – Ecuador, U. T. P. L., p. 19.

intelectual alberga en su seno el proceso del pensar, cuyas estructuras básicas son: concepto, juicio y razonamiento.

El concepto es la capacidad de extraer o representar intelectualmente la esencia de una cosa; el juicio consiste en determinar cuándo un concepto conviene o no a la cosa y el razonamiento permite (mediante sus formas inductivas, deductivas y analógicas) justificar la aseveración de tal o cual juicio. Este es el proceso que recorre la información de la mente humana para llegar a transformarse en conocimiento. Los pasos a recorrer siguen siempre el mismo orden, sin alteración ni salteos, en la actividad del aprendizaje; pero sí puede modificarse el tiempo que se invierte en este proceso. El mayor o menor tiempo dependerá de la metodología.<sup>17</sup>

Es importante destacar que hoy en día se debe potenciar la capacidad de aprender y pensar.

Hasta ahora ha predominado la forma analítica y lógica de pensar, es decir, lo que se denomina pensamiento lineal, caracterizado frecuentemente por la aceptación incondicional del conocimiento enseñado; no se cuestionaba la información e, incluso, no era necesario enseñar a distinguir lo esencial de lo accesorio.

Actualmente se potencia el pensamiento independiente, que facilita la reflexión y sentido crítico ante las distintas fuentes de información y que ayuda a conocer la validez y exactitud de los datos que se proporcionan. En el nuevo enfoque del aprendizaje se potencia el pensamiento divergente, que sintoniza con el proceso creativo y con la diversidad de opciones en relación con la información que hay que adquirir y las estrategias que conviene seguir, frente al pensamiento convergente o único. Debido a la importancia que se da hoy en día al estudio del cerebro, la comparación de ambos enfoques del aprendizaje refleja que el enfoque actual busca la utilización del cerebro entero o global,

---

<sup>17</sup> Martínez M; Gilabert P. (1993): ob.cit. p 256.

mientras que el clásico utiliza sólo el hemisferio izquierdo. Por eso se habla de un aprendizaje holístico.<sup>18</sup>

Por lo antes mencionado también se puede comprender la trascendencia que tiene en la actualidad el “aprender a aprender”, siendo en este caso la persona la base del aprendizaje y priorizando la potenciación de la autoestima como generadora de resultados positivos. Esto debe conllevar a desterrar la práctica de etiquetar al estudiante en relación a su capacidad de aprender, lo cual es negativo ya que crea entre los alumnos sentimientos de incapacidad para aprender.

Con respecto a esto, hay una referencia mencionada por Hunt (1997: 18,37) en cuanto al desarrollo de las personas y la nueva sociedad en la que nos encontramos: “Desarrollar su capacidad de aprender quizá sea el compromiso de desarrollo más importante que puede tener una persona en el siglo XXI. De ahí que aprender a aprender se va a convertir rápidamente en la habilidad número uno del siglo XXI.”

### **1.5. Factores que limitan el aprendizaje.**

Muchos son los factores que limitan el aprendizaje de los estudiantes entre ellos podemos anotar:<sup>19</sup>

#### **Intelectuales.**

Surgen como consecuencia de un desajuste entre la edad cronológica y la intelectual. Lo más común es que se registren insuficiencias en alguna de las dos áreas generales en que se divide la medición de la inteligencia: el área verbal y el área de ejecución manual. La primera incluye, entre otros factores, la comprensión y el uso del lenguaje, así como formas específicas de memoria, juicio social, pensamiento lógico, concentración y pensamiento asociativo. La segunda abarca la coordinación vasomotora, la organización de la percepción, la habilidad para planear una acción y otros factores.

---

<sup>18</sup> Ontoria, A; Gómez, J; Molina, A. *Potenciar la capacidad de aprender a aprender*, Editora El Comercio S. A. Tomo 1, p. 22.

<sup>19</sup> Dificultades de aprendizaje (s.a, s.f). Disponible en {HIPERLINK“<http://www.tuacademiaonline.com>”} [ consulta 12 – 06 – 2009]

### **Motivación.**

Aunque el estudiante tenga una inteligencia normal o por encima de la media, pueden reproducirse serios problemas de aprovechamiento escolar si no se siente motivado a aprender. Los aspectos que más influyen y actúan como estímulos que ayudan al estudiante a seguir manteniendo el mismo nivel de esfuerzo son: el interés por lo que se hace, el reconocimiento por los seres queridos, la aceptación social y el logro de metas a corto plazo.

### **Problemas orgánicos.**

En ocasiones, el buen rendimiento escolar se ve afectado por un problema físico que provoca cierto grado de absentismo escolar o por una enfermedad crónica que genera cierto grado de cansancio en el niño. Además, destacan los que pueden afectar al niño de manera física o sensorial y provocar un retraso en la adquisición de los conocimientos.

### **Problemas emocionales.**

Suelen darse tanto en individuos con carencias afectivas como en individuos sobreprotegidos, así como en niños hiperactivos, inseguros, con exceso de fantasía o algún sentimiento de inferioridad, niños que hayan sufrido la pérdida de uno o ambos progenitores, niños con padres muy severos, con un mal ambiente familiar, etc.

### **Técnicas, estrategias y hábitos de estudio.**

Muchos son los escolares que no conocen las estrategias de aprendizaje necesarias para hacer frente a las exigencias escolares. Convertir el estudio en un hábito es otra de las herramientas para alcanzar el éxito académico. El estudio es una tarea cotidiana, que requiere una práctica constante, pero si no es reconfortante en sí, la formación del hábito es más difícil.

### **Programación inadecuada.**

En ocasiones se exige al estudiante tareas muy difíciles para su nivel de maduración intelectual. Como consecuencia del sistema educativo, de sus exigencias y del limitado tiempo para desarrollar los amplios programas, se tiende a tratar de cumplir con dichos programas acelerando el ritmo de enseñanza aprendizaje; sin tomar en cuenta que no todos los alumnos rinden por igual ni tienen un mismo ritmo de aprendizaje.

## **CAPÍTULO II**

### **CENTRO DE APOYO ESCOLAR**

#### **2.1. Nombre de la empresa.**

El nombre para esta empresa será: “Cometas al Cielo”.

#### **2.2. Tipo de empresa.**

Esta empresa ofrecerá un servicio que es la educación, por lo tanto será una empresa que se enfocará en el apoyo escolar a niños y jóvenes que se encuentren en los diferentes niveles de educación básica.

La empresa brindará ayuda para los estudiantes que deseen adquirir, nivelar o profundizar conocimientos en las diferentes materias que reciben de acuerdo a los programas de educación básica; adicionando una orientación para que cultiven sus virtudes, buenos hábitos, aprendan a organizar su tiempo, conozcan y utilicen sus habilidades, aprovechen sus capacidades y desarrollen todo su potencial.

#### **2.3. Ubicación y tamaño de la empresa.**

La empresa estará ubicada en el centro – norte de la ciudad de Tulcán, en las calles Río Coca y Río Amazonas, con la finalidad de que sea de fácil de encontrar y accesible para todos los habitantes.

En inicio será una pequeña empresa de servicios ya que el número de empleados estará entre diez y veinte.

#### **2.4. Misión, visión y valores de la empresa.**

##### **Misión**

“Ofrecer a los estudiantes de educación básica la oportunidad de tener éxito en sus estudios académicos y obtener un crecimiento personal emocional y espiritual a través de técnicas, estrategias y métodos apropiados para cada estudiante, aplicados por maestros y profesionales capacitados y comprometidos con la educación.”

##### **Visión**

“Ser el mejor centro de apoyo para estudiantes de nivel básico y un referente para la educación de excelencia en nuestro país.

##### **Valores institucionales.**

**Pro actividad:** Asumiremos el pleno control de nuestro comportamiento de modo dinámico e innovador, adelantándonos a la toma de iniciativas en el desarrollo de acciones creativas para generar mejoras, incluso ante las circunstancias adversas.

**Excelencia:** Buscaremos satisfacer con los más altos estándares de efectividad y calidad a todos los usuarios de nuestro servicio, el éxito se medirá en función de los resultados que se alcance.

**Integridad:** Mantendremos en todo momento honestidad y transparencia en nuestra actuación pública y privada con sujeción a las normas morales y legales. Viviremos la integridad en la forma de tratar y acoger a nuestros usuarios y compañeros; así como en las decisiones cotidianas.

**Compromiso:** Actuaremos con lealtad y solidaridad, más allá de cumplir con una obligación, aplicaremos con vehemencia y esmero nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

**Respeto:** Aceptaremos tal y como son las personas, confiando que es una habilidad esencial para vivir de manera satisfactoria y llena de significado para desenvolvemos armónicamente en la sociedad, valorando a los demás y a nosotros mismos, brindando un trato cordial y amable.

**Liderazgo:** Crearemos una visión capaz de guiar y hacer que nosotros contribuyamos en la consecución de los resultados de la organización en busca del bien común.

**Responsabilidad:** Cumpliremos a cabalidad con nuestro trabajo, cuidando cada detalle para lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

**Amabilidad:** Trataremos a cada persona con toda la consideración que se merece, para que se sienta acogida y valorada.

## 2.5. Objetivos de la empresa.

### **Objetivo General:**

- Ofrecer un servicio de alta calidad, efectivo y personalizado que permita al usuario aprender a aprender en un ambiente acogedor, agradable, cómodo y apropiado que conlleve a obtener excelentes resultados a nivel académico, emocional y espiritual.

### **Objetivos Específicos:**

- Mantener un equipo profesional de vanguardia capaz de ofrecer a nuestros clientes un óptimo servicio y confianza.

- Alcanzar un alto nivel de resultados con la aplicación de técnicas, estrategias y métodos personalizados según la necesidad de cada estudiante.
- Consolidarse como el mejor centro de apoyo para estudiantes de nivel básico en la ciudad de Tulcán.
- Permanecer en el mercado manteniendo la excelencia y ampliando sus áreas de servicio.
- Abrir otros centros en diferentes lugares de la ciudad.

## **2.6. ANÁLISIS FODA.**

### **Fortalezas:**

- Ser el primer centro de apoyo para estudiantes de nivel básico en la ciudad.
- Servicio profesional personalizado para cada estudiante según sus necesidades.
- Equipos tecnológicos de vanguardia.
- Espacio físico apropiado.
- Instalaciones diseñadas para brindar un ambiente cómodo, acogedor, seguro y adecuado para el servicio que se presta.
- Un equipo de maestros con capacidad y experiencia en cada una de las áreas que la empresa ofrece.

- Un trabajo bajo parámetros de ética y valores que garantizan el buen manejo de la organización.
- Materiales, recursos didácticos y tecnológicos actualizados.
- Complementa el área de preparación académica con la formación en valores.

**Oportunidades:**

- Pioneros en brindar este servicio.
- Crecer y mantener el mercado buscando estrategias innovadoras.
- Expandir el radio de acción, con la ampliación del servicio para estudiantes de bachillerato.

**Debilidades:**

- Exigencias de altos pagos por parte de los profesionales.
- Posibles inconvenientes hasta ambientarse a las estrategias de funcionamiento y a la estructura corporativa.
- Precios relativamente altos.

**Amenazas:**

- La competencia por parte de maestros que brindan este servicio para recibir ingresos adicionales a su sueldo mensual o de quienes no cuentan con un trabajo.

- La crisis económica mundial, que obviamente afecta también a nuestro país.
- La resistencia de los clientes a probar un servicio nuevo y pagar por el mismo.
- La desmotivación existente en los alumnos frente al quehacer educativo.

## **CAPÍTULO III**

### **INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

#### **3.1. Investigación de mercado.**

La investigación de mercado es de gran importancia ya que es un instrumento que nos permite recopilar información, ayuda a prevenir y disminuir riesgos, de tal forma que se pueda reducir la incertidumbre y tomar mejores decisiones.

Todo mercado esta generalmente conformado por un sin número de clientes, con diferentes necesidades, gustos, preferencias, costumbres, posibilidades económicas, entre otros aspectos, que dificultan fabricar un mismo producto o brindar un mismo servicio que satisfaga las expectativas de todas las personas.

#### **Tamaño del mercado.**

Para este proyecto el mercado es muy amplio porque en la ciudad de Tulcán existen 20 instituciones de educación básica que brindan sus servicios a niños desde primero a séptimo año de básica, 4 instituciones que ofrecen sus servicios tanto de octavo a décimo de educación básica como de primer a tercer año de bachillerato, 1 que presta el servicio solamente de pre – básica y primer año básico , 1 centro matriz para alumnos de octavo a décimo de educación básica, 3 unidades educativas que ofrecen sus servicios de educación básica y bachillerato y 2 colegios a distancia para alumnos de octavo, noveno y décimo de educación básica y bachillerato.

## CUADRO Nº 1

### NÚMERO DE ALUMNOS MATRICULADOS DE PRIMERO A DÉCIMO AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN AÑO LECTIVO 2009 - 2010

INSTITUCIÓN	ALUMNOS
Centro Matriz T1	71
Colegio a Distancia Juan Montalvo	83
Colegio Consejo Provincial	234
Colegio Mons. Leonidas Proaño	866
Escuel José Joaquín Olmedo	399
Escuela 11 de Abril	247
Escuela 19 de Noviembre	478
Escuela Alejandro Mera	886
Escuela Amador Saa Morillo	151
Escuela Ángel de la Guarda	139
Escuela Angélica Martínez	535
Escuela Coronel Jorge Narváez	321
Escuela Cristo Rey	633
Escuela Cristóbal Colón	748
Escuela Fe y Alegría	158
Escuela Fernando Rielo	78
Escuela Isaac Acosta	574
Escuela Julio Martínez Acosta	94
Escuela Marieta de Veintimilla	252
Escuela Otto Arosemena	242
Escuela Sucre	1033
Escuela Vicente Rocafuerte	88
Instituto Americano	50
Instituto Bolívar	736
Instituto Tulcán	1041
Instituto Vicente Fierro	763
Instituto William Shakespeare	41
Pre - básico y básico Leopoldo N. Chávez	87
Unidad Educativa Hermano Miguel La Salle	905
Unidad Educativa Sagrado Corazón	613
Unidad Educativa San Antonio de Padua	694
<b>TOTAL</b>	<b>13 240</b>

Fuente: Estadísticas Ministerio de Educación – Dirección Provincial de Educación del Carchi.

De todas estas instituciones educativas suman un total de 13 240 estudiantes de primero a décimo años de básica<sup>20</sup>.

### **Segmento del mercado.**

Para esta investigación se tomará en cuenta la cantidad de 9 670 estudiantes de educación básica como población o universo por cuanto es prácticamente un sector que carece de este servicio tal como se lo plantea en el presente proyecto y cuyos padres podrían cubrir el precio del servicio.

Para calcular esta cantidad se tomó como base el dato de 13 240 estudiantes de educación básica y se le resto el 24,7% es decir 3 270 equivalentes al índice de pobreza, considerando que los padres o tutores de este número de estudiantes no podrían acceder al servicio del centro de apoyo escolar.

### **Características del segmento del mercado.**

- Estudiantes que cursan de primero a décimo años de educación básica.
- Estudiantes que tienen inconvenientes a nivel académico o que desean obtener más conocimientos o reforzar lo aprendido en sus instituciones educativas.
- Estudiantes que no tienen ayuda adecuada, permanente y/o profesional para acompañarlos en el proceso educativo.
- Estudiantes que sin tener dificultades a nivel académico desean profundizar y/o enriquecer sus conocimientos.

---

<sup>20</sup> Ministerio de Educación. Estadísticas. (2010). Disponible en: {HIPERLINK “ <http://www.educación.gov.ec/CNIE/index>”} [consulta 05 – 10 – 2010]

### **3.1.1. El servicio.**

En la actualidad la mayoría de niños y adolescentes tienen graves inconvenientes a nivel académico y personal debido a que los padres por lo general trabajan fuera de casa y ellos se quedan solos o al cuidado de familiares o personas contratadas para su cuidado.

Esto conlleva muchas veces a que el tiempo que los niños y adolescentes pasan fuera de los establecimientos educativos no sea bien empleado o desperdiciado, trayendo como consecuencias el bajo rendimiento académico, desmotivación, baja autoestima, confrontación con los padres, reacciones conflictivas, estrés, pérdida del año escolar, uso excesivo e inadecuado de la tecnología (televisión, juegos de video, computador, internet, celular), etc.

Como una alternativa a este problema el centro de apoyo escolar básico ofrecerá el servicio de asesoría al estudiante para ayudarlo a superar las dificultades académicas desde el inicio del período escolar para evitar complicaciones durante o al final de cada nivel; este servicio será personalizado, tomando en cuenta todas las capacidades y habilidades del niño o adolescente para potenciarlas, ayudándole a descubrir nuevas habilidades y destrezas y utilizarlas de forma óptima, garantizando que el alumno aprenda a estudiar de una manera eficaz que le permita alcanzar éxito y sea capaz de superar los inconvenientes en el campo académico.

Este servicio se brindará en amplias y adecuadas instalaciones dotadas de mobiliario cómodo y apropiado para los usuarios; así como equipos tecnológicos de primera calidad. Además el servicio se fortalecerá y complementará procurando un crecimiento espiritual y el dominio de las emociones para reforzar el proceso y lograr en los niños y adolescentes un desarrollo que vaya más allá de lo académico y sean mejores personas, con autoestima elevada, con capacidad de reflexión, de

comunicación y apego a los más elevados valores y principios del ser humano.

En definitiva el servicio buscará en todo momento el beneficio de los niños y adolescentes y a través de ello el bienestar y desarrollo de sus familias y de la sociedad. Para lograr esto el centro de apoyo pondrá a disposición de los estudiantes personal calificado en las diferentes asignaturas que se imparten a este nivel, esto se verá reforzado con el seguimiento y ayuda permanente de un psicólogo o terapeuta familiar.

Se debe aclarar que el servicio no consistirá en que los profesionales realicen el trabajo de los estudiantes sino por el contrario ellos servirán de guías para que el alumno sea quien por sí mismo realice un aprendizaje correcto, eficaz y dinámico, reforzando los conocimientos que el alumno tiene, dotándole de nuevos conocimientos que complementen lo aprendido fuera del centro, proporcionándole las herramientas adecuadas para que logre ejecutar sus tareas con calidad; enseñándole para eso el uso adecuado de sus habilidades, destrezas y capacidades propias.

Debido a que en la ciudad de Tulcán la mayoría de los establecimientos de educación básica tienen solo jornadas diurnas la atención del Centro de Apoyo Escolar será a partir de las 14:00 hasta las 19:00 horas, de acuerdo a las necesidades de los usuarios y los fines de semana, los días sábado de 8:00 horas a 12:00 horas.

### **El Centro de Apoyo Escolar Básico ofrecerá:**

- Guía y control diario de tareas. (Con afianzamiento del aprendizaje y desarrollo emocional). Consistirá en que un profesional se encargue de guiar al alumno diariamente en el centro de apoyo para que cumpla con sus tareas escolares con excelencia, esto implicará la supervisión, control y guía de las tareas tanto escritas, orales, de memorización, de observación o prácticas (deberes en cuadernos u

otros, lecciones o pruebas, experimentos, trabajos prácticos), etc. A la par de esto el alumno recibirá ayuda para su crecimiento emocional mediante el seguimiento de un profesional. (psicólogo y/o terapeuta familiar).

- Nivelación y/o refuerzo de conocimientos en las diferentes materias de los años de educación básica. Este servicio se dirigirá a los alumnos que solamente necesitan ayuda en determinadas áreas o materias o en temas específicos. Por ejemplo hay estudiantes que solamente necesitan ayuda en matemáticas, ellos asistirán al centro una o más veces a la semana para recibir ayuda en esta materia en especial.
- Ayuda o guía específica para tareas o trabajos especiales. (individuales o de grupos). Este servicio consiste en apoyar al alumno o alumnos para la realización de tareas eventuales que impliquen un tiempo considerablemente extenso y presente cierto nivel de dificultad para ellos. Ejemplo: proyectos escolares de diferente índole.
- Cursos temporales en diferentes áreas. Este servicio se brindará en horarios especiales los días sábado o en época de vacaciones escolares con temas como: desarrollo del pensamiento, expresión oral y escrita, técnicas de estudio, computación, inteligencia emocional, crecimiento personal, emocional y espiritual, teatro, dibujo, pintura, manualidades, etc.
- Para todo esto el Centro de Apoyo Escolar Básico pondrá a disposición una infraestructura adecuada, cómoda y acogedora, que estará dotada de una oficina de administración, sala de recepción y secretaría, una oficina para la dirección académica, un departamento psicológico o terapéutico, biblioteca, ludoteca, sala de computación e internet, diez aulas, bodega de material didáctico, bodega de

suministros, bodega de materiales de aseo, seis baños, bar, área verde, y patio.

#### **3.1.1.1. Grupo objetivo.**

El grupo objetivo son los estudiantes de primero a décimo años de educación básica de la ciudad de Tulcán, que tengan inconvenientes en una o varias asignaturas o que sin presentar este tipo de dificultades deseen mejorar su rendimiento escolar; cuyos padres o responsables puedan invertir en complementar y mejorar la educación que sus hijos o tutelados reciben.

#### **3.1.1.2. Edades para tomar el servicio del centro de apoyo escolar.**

Se tomarán en cuenta niños entre los 5 y 10 años de edad, pre-adolescentes entre 10 y 13 años de edad y adolescentes de 13 a 16 años de edad; lógicamente que se encuentren en cualquiera de los niveles básicos de educación.

#### **3.1.2 Análisis de la demanda.**

La demanda es una función que depende del comportamiento de algunas variables, tales como: el nivel de ingreso de los consumidores, el patrón de gasto de los mismos, la tasa de crecimiento de la población, el comportamiento tanto de los bienes sustitutos como complementarios, las preferencias de los consumidores y naturalmente de la acción de los entes gubernamentales.<sup>21</sup>

#### **Propósito del análisis de la demanda.**

---

<sup>21</sup> Miranda, J. (2006): *Gestión de Proyectos. El mercado*, Colombia, MM Editores, p. 90.

El propósito de este análisis es medir cuáles son las fuerzas que intervienen en los requerimientos del mercado con relación al servicio en mención y determinar la posibilidad de participación de este servicio en la satisfacción de la demanda; para lo cual se debe realizar la investigación recurriendo a fuentes de información sean estas primarias y/o secundarias.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula considerando que se trata de un universo finito.

$$n = \frac{4PQN}{e^2(N - 1) + 4PQN}$$

22

En donde:

n = tamaño de la muestra.

N = Población (universo a investigar).

P = Probabilidad de que el evento ocurra. (50%).

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

e = Error permitido.

(N-1) = Factor de error por finitud.

---

<sup>22</sup> Janny, J. (2002): *Investigación integral de mercados, Fundamentos de muestreo*, Colombia, Mc Gaw Hill, p.116, 117.

De esto se deduce que:

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

$$n = \frac{9\,670}{0,05^2 (9\,669) + 1}$$

$$n = \frac{9\,670}{24,17 + 1}$$

$$n = \frac{9\,670}{25,17}$$

$$n = 384,19 \approx 384$$

Como podemos observar el tamaño de la muestra es de 384.

Para obtener información primaria existen varios métodos, como son: observación, grupos de enfoque, encuestas, datos de comportamiento y experimentos.<sup>23</sup>

Para esta investigación el método será la encuesta, se utilizarán cuestionarios como instrumentos de investigación, con el fin de obtener la información necesaria para el desarrollo del proyecto. Anexo 2.

La encuesta estará dirigida a madres, padres, representantes, tutores o apoderados de estudiantes de primero a décimo años de educación básica de la ciudad de Tulcán.

---

<sup>23</sup> Miranda, J; (2006): *Gestión de Proyectos, Fundamentos de muestreo*, Colombia, MM Editores, p. 90.

## **Objetivos.**

El objetivo general de la encuesta es:

- Determinar el nivel de demanda y oferta para la creación, implementación y funcionamiento de un Centro de Apoyo Escolar Básico en la ciudad de Tulcán.

Los objetivos específicos de la encuesta son:

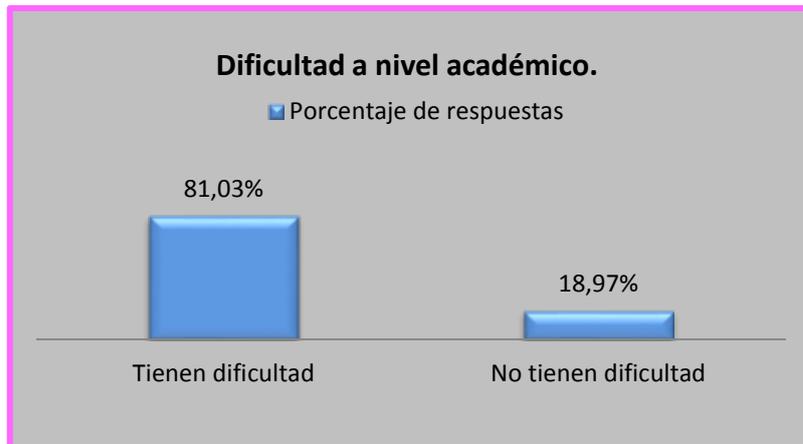
- Descubrir quienes son los clientes y consumidores reales.
- Conocer la aceptación que tendría el servicio en la población.
- Identificar cuáles son las asignaturas en las que existe mayor dificultad.
- Establecer los años de educación básica en los que se presentan más inconvenientes.
- Precisar el sector de preferencia para el funcionamiento del centro de apoyo.
- Determinar datos acerca de la competencia.
- Averiguar el o los horarios de preferencia para recibir el servicio.
- Saber qué cantidad está dispuesto a pagar el cliente por este servicio.

## INTERPRETACIÓN DE DATOS:

Con base en los resultados obtenidos a través de las encuestas (Anexo 2), se puede observar que:

- De los encuestadas el 32,05% fueron amas de casa, es decir las madres de los niños que están a su cuidado y prácticamente son las encargadas de la educación de sus hijos, es importante destacar el porcentaje de personas dedicadas al comercio con un 20,25 % esto reafirma el hecho de que la ciudad de Tulcán por ser frontera de nuestro país desarrolla una gran actividad comercial y buena parte de padres de familia se dedica a esta labor y como consecuencia de este trabajo por lo general ellos no pueden ayudar o guiar sus hijos en cuanto a las tareas escolares. Anexo 2, cuadro N° 1.
- En lo referente al ingreso mensual se puede apreciar que el 55,13 % tienen un ingreso mensual entre 200 y 400 dólares, seguido del 26,15 % que perciben de 401 a 600 dólares mensuales. Anexo 2, cuadro N° 2.
- El 20,83 % de los padres de familia o tutores de los alumnos de educación básica tienen un ahorro mensual entre \$ 0 y \$10 el 63,54 % de \$ 20 a \$ 30, el 10,94 % de \$ 40 a \$ 50 y el 6,49 % ahorra mensualmente \$ 60 o más. Anexo 2, cuadro 3.
- El índice de estudiantes que tiene inconvenientes a nivel académico es 81,03 %, el 18,97 % no tiene problema. Anexo 2, cuadro N° 5.

**GRÁFICO N° 1**



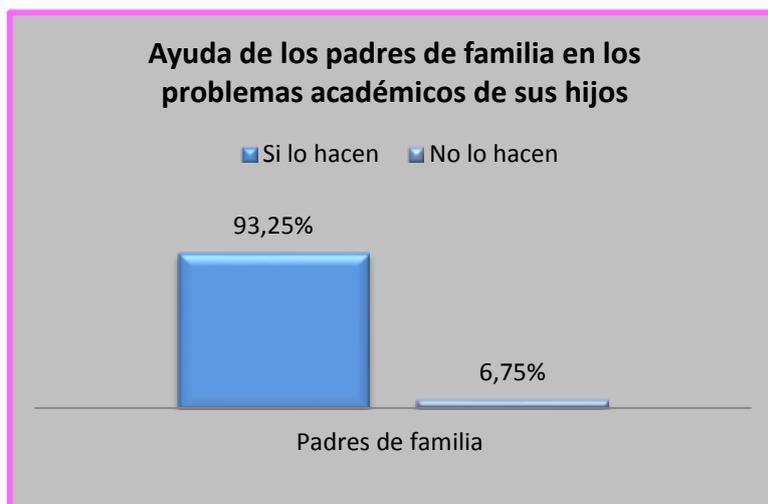
- La asignatura en la que tienen más dificultad es Matemáticas 40,19 %, seguida de Inglés con el 27,01 % y lenguaje con un 17,36 % como se puede observar en el Anexo 2, cuadro N° 6.

**GRÁFICO N° 2**



- Los padres de familia tratan de ayudar a sus hijos a resolver los problemas a nivel académico en un 93,33 %, el 6,75% no lo hacen. Anexo 2, cuadro N° 7.

**GRÁFICO N° 3**



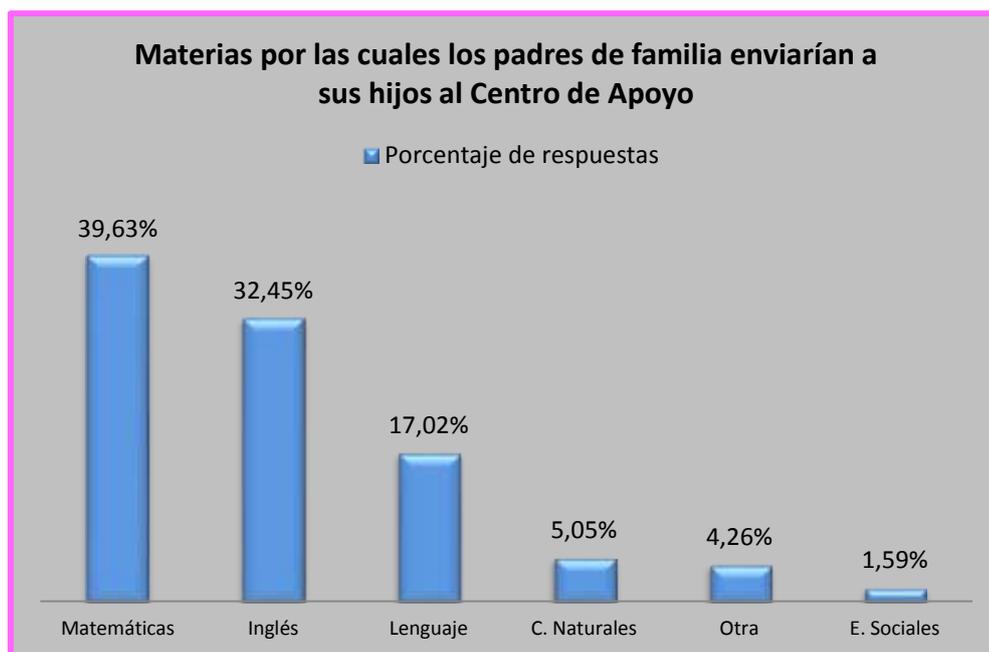
- Los padres de familia canalizan la ayuda a través de profesores el 39,23 %, por familiares el 31,51 % y lo hacen ellos mismos como padres el 27,97 %. Anexo 2, cuadro N° 8.
- Es notorio el resultado en cuanto al envío de los hijos a recibir ayuda, refuerzo y/o ampliar conocimientos, el 97,95 % si lo haría. Anexo 2, cuadro N° 9.

**GRÁFICO N° 4**



- Las materias por las que los padres de familia enviarían a sus hijos al centro de apoyo escolar en mayor porcentaje son: matemáticas el 39,63 %, inglés el 32,45 %, lenguaje el 17,02 %, Ciencias Naturales 5,05 %, Ciencias Sociales 1,59% y otras materias 4,26 % entre las cuales se mencionan: dibujo, computación, música y contabilidad. Véase Anexo 2, cuadro N° 10.

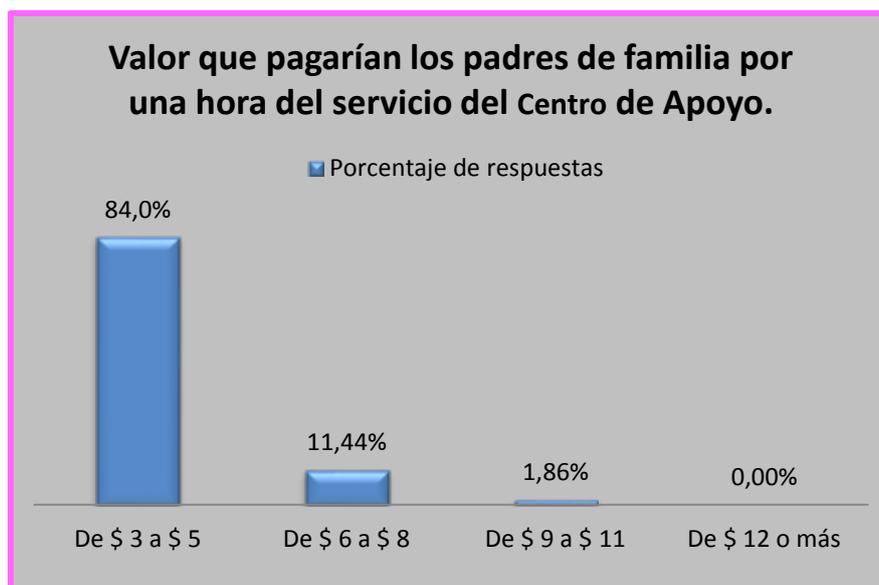
**GRÁFICO N° 5**



- Se puede apreciar que el 42,55 % de los encuestados enviarían a sus hijos al centro de apoyo dos o tres días a la semana (de lunes a viernes), el 25,53 % los enviaría los fines de semana, el 17,29 % lo haría un día a la semana y el 14,63 % todos los días (de lunes a viernes). Anexo 2, cuadro N° 11.

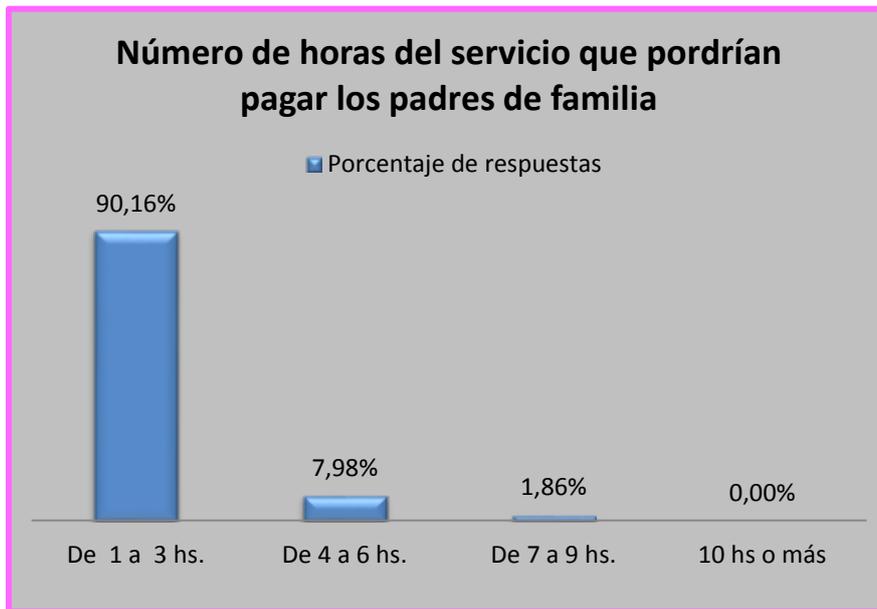
- El 54,79 % de los padres de familia prefieren el horario de 14 hs. - 16hs., el 28,19 % de 17hs. - 19hs., el 11,97 % de 10hs. -12 hs. y el 5,05 % de 7 hs. – 9 hs. Los dos primeros concuerdan con la asistencia de lunes a viernes y los dos últimos a los fines de semana. Anexo 2, cuadro N° 12.
- El 86,70 % de los padres de familia están dispuestos a pagar por el servicio del centro de apoyo escolar de 3 a 5 dólares la hora, el 11,44 % pagaría de 6 a 8 dólares la hora, solo el 1,86 pagaría de 9 a 11 dólares la hora, y nadie pagaría más de 12 dólares. Anexo 3, cuadro N° 13.

**GRÁFICO N° 6**



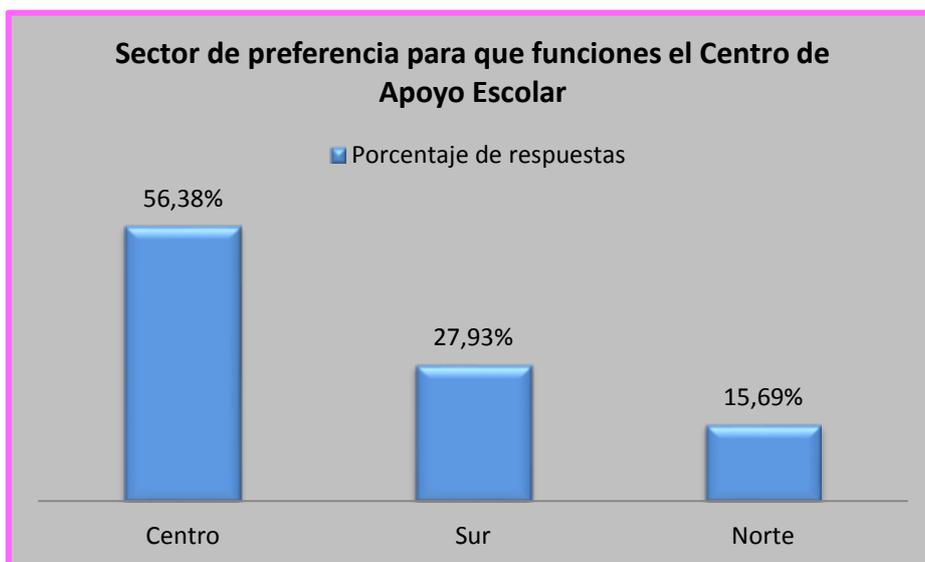
- El 90,16 % de los padres de familia podrían pagar de 1 a 3 horas del servicio del centro de apoyo, mientras que el 7,8% pagaría de 4 a 6 horas, el 1,86 pagaría de 7 a 9 horas y nadie podría pagar por 10 horas o más.

**GRÁFICO N° 7**



- El 56,38 % de la población prefiere que el centro de apoyo funcione en el sector Centro, el 27,93% en el sector Sur, y el 15,69% en el sector Norte. Como se detalla en el siguiente gráfico, basado en los datos de las encuestas. Anexo 2, cuadro N° 15.

**GRÁFICO N° 8**



## **Análisis de la demanda futura**

Como se mencionó anteriormente, la demanda de los productos o servicios varía por un sin número de factores, entre los cuales están el tipo de producto, la estabilidad económica de los consumidores, el crecimiento poblacional, entre otros.

En el presente proyecto se calculó, primeramente, la demanda podría atender el Centro de Apoyo Escolar en la ciudad de Tulcán al inicio de sus actividades, basándose en algunos factores como la aceptación del servicio por parte de los clientes y consumidores, que según las encuestas es bastante prometedora, la capacidad de las instalaciones, la capacidad de inversión, etc., de lo cual se estableció que se podría atender una demanda promedio de 60 horas diarias del servicio, lo que significaría que a la semana se podrían cubrir 420 horas, al mes 1680 horas y al año 20 160 horas del servicio.

### **CUADRO Nº 2**

#### **ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA POR HORARIO AL DÍA EN EL CENTRO DE APOYO BÁSICO“COMETAS AL CIELO”**

<b>DÍAS</b>	<b>HORARIO</b>	<b>TOTAL HORAS/DÍA</b>	<b>TOTAL SEMANAL</b>
<b>LUNES A VIERNES</b>	14:00 a 20:00	10	50
<b>SÁBADO</b>	8:00 a 12:00	10	10
<b>TOTAL HORAS DE ATENCIÓN DIARIAS</b>			<b>60</b>

### CUADRO N° 3

#### ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA POR HORAS EN EL CENTRO DE APOYO BÁSICO“COMETAS AL CIELO”

TIEMPO	DÍA	SEMANA	MES	AÑO
HORAS	60	420	1680	20 160

El aumento de la demanda se calculó en cinco años, tomando en cuenta la tasa de natalidad del año 2009 que es 2,077%<sup>24</sup>

En el siguiente cuadro se presenta la proyección de la demanda del servicio del Centro de Apoyo Escolar para los próximos cinco años lectivos, se determinó esta cantidad de tiempo porque nos permitirá tener un seguimiento del proceso; como se observa en los resultados de las encuestas en los primeros años de educación básica los niños no presentan muchas dificultades, el 27,97% de los padres y el 31,51% de familiares pueden ayudarles con las tareas escolares y los estudios (ver Anexo 2, cuadro N° 8); pero a partir del sexto o séptimo año de básica ya empiezan a presentarse mayores inconvenientes en el campo académico, se acentúan de octavo a décimo y es sobre todo en esta etapa, que suma cinco años, en donde el servicio del Centro de Apoyo será más requerido.

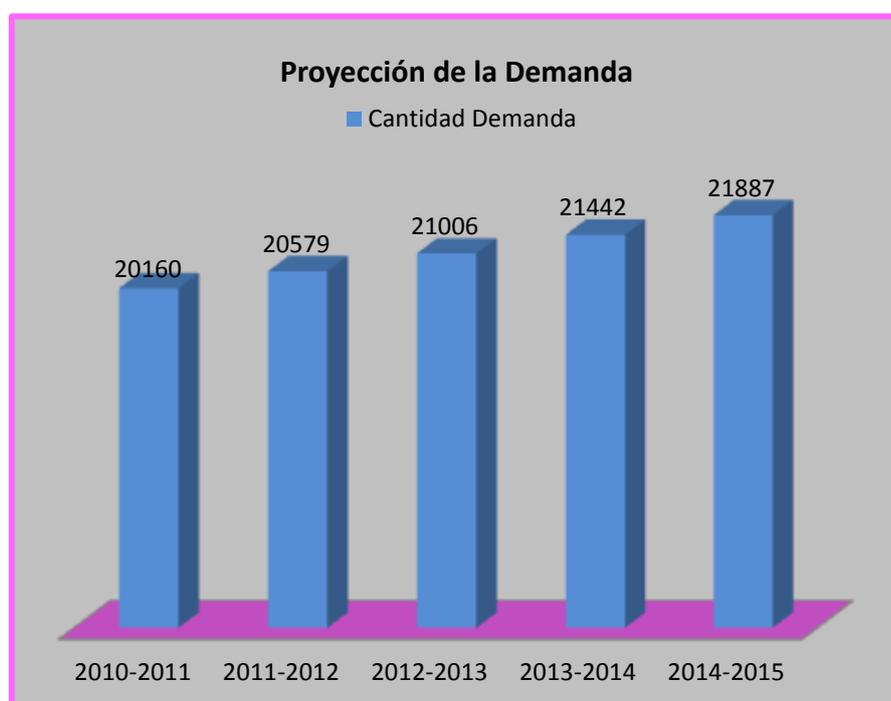
<sup>24</sup> Tasa de natalidad en el Ecuador (s.a. 2009). Disponible en: <http://www.indexmundi.com> [consulta 28 – 09 – 2010]

#### CUADRO Nº 4

### PROYECCIÓN DE LA DEMANDA DEL SERVICIO DEL CENTRO DE APOYO ESCOLAR BÁSICO “COMETAS AL CIELO”

Año Lectivo (5 años)	Demanda anual (2,077% incremento)
2010 – 2011	20 160
2011 – 2012	20 579
2012 – 2013	21 006
2013 – 2014	21 442
2015 – 2016	21 887

#### GRÁFICO Nº 9



### 3.1.3. Análisis de la oferta y competencia

El estudio de la oferta se realiza para analizar la competencia y determinar características del servicio a prestar.

El 39,23 % de los padres de familia o tutores de los estudiantes de educación básica contrata a profesores que prestan servicios en sus domicilios, por lo tanto esta es la competencia del centro de apoyo básico y el 1% contrata clases en un centro de enseñanza de inglés. (Anexo 2, cuadro N° 8).

**CUADRO N° 5**

#### **ESTUDIO DE LA COMPETENCIA**

<b>NOMBRE</b>	<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
Profesores de educación básica o media.  No se puede precisar nombres porque son aquellos maestros que ofrecen sus servicios sin mayor publicidad, lo hacen a través de los mismos alumnos que tienen en los	<ul style="list-style-type: none"><li>• La mayoría tiene trabajo en alguna institución y dicta clases particulares para tener ingresos extras.</li><li>• Se dedican solo a las materias que demandan mayor atención por parte de los alumnos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No hacen un trabajo planificado.</li><li>• No atienden de forma permanente.</li><li>• No realizan seguimiento.</li><li>• Solamente se enfocan en enseñar la materia o los temas requeridos.</li><li>• Muchas veces no tienen el lugar adecuado para realizar esta tarea.</li><li>• Están más</li></ul>

<p>establecimientos donde trabajan o porque los contratan familiares, amigos, vecinos o simplemente ponen pequeños anuncios en sus domicilios.</p>		<p>dispuestos solamente durante los días cercanos a los exámenes o fin de año lectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad para localizarlos.</li> <li>• Cobran entre 5 y 10 dólares la hora.</li> </ul>
<p>Bristol Language Center</p> <p>Ubicación: Calles Bolívar entre Junín y Ayacucho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está ubicado en el centro de la ciudad.</li> <li>• Tiene un lugar apropiado para brindar el servicio</li> <li>• Poseen equipos y tecnología moderna.</li> <li>• Están legalmente establecidos.</li> <li>• Certifican los cursos con el aval de la Dirección de Educación.</li> <li>• Manejan publicidad en medios locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecen un programa con un tiempo de duración de un año y dos meses.</li> <li>• No es muy conocido.</li> <li>• Tiene pocos profesores.</li> <li>• Se limitan a dictar cursos de inglés.</li> <li>• El número de alumnos por clase está entre 15 y 20.</li> <li>• Su precio del servicio es de 35 dólares mensuales, más el valor de un folleto de 15 dólares.</li> </ul>

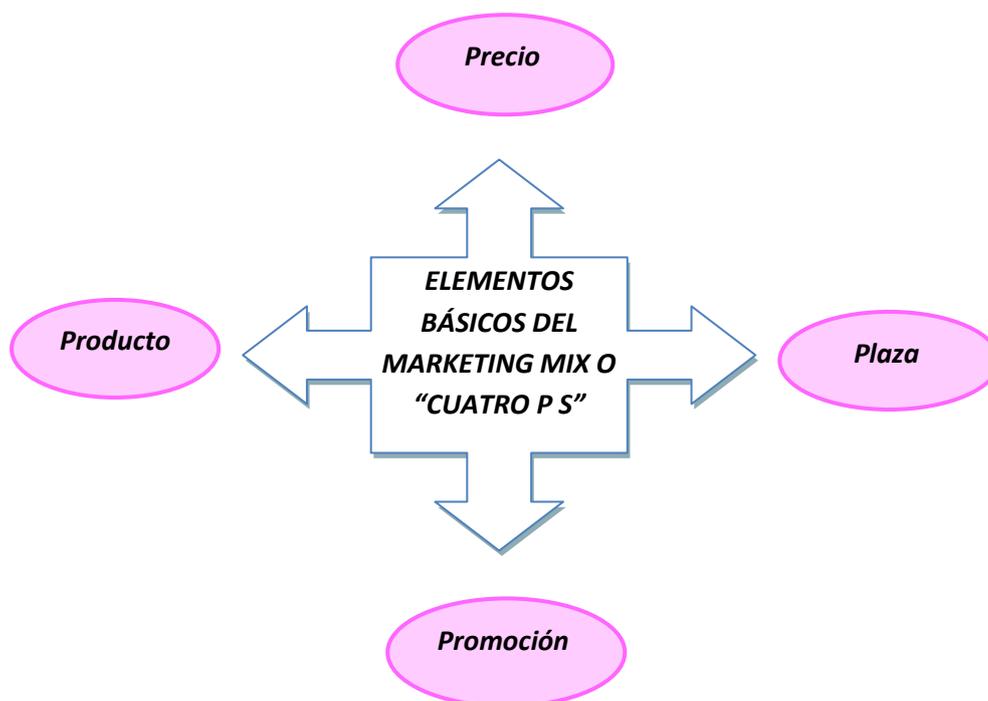
La demanda del servicio del centro de apoyo escolar básico es de 97,95% (Anexo2, cuadro N° 9), es coherente ya que en la ciudad de Tulcán no existe un centro de apoyo escolar como el que se propone en el presente proyecto.

## CAPÍTULO IV

### PLAN DE MARKETING

#### 4.1. Marketing mix.

GRÁFICO N° 10



**Fuente:** Arellano, R. (2006): *Marketing Enfoque América Latina. Elementos Básicos del Marketing*, México, Mc GrawHill, p. 71.

**Elaborado por:** Ana Madera M.

La mezcla de mercadotecnia o marketing mix es la adecuación de los diversos aspectos que intervienen en la comercialización, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente de una manera coherente y ordenada. La base de un marketing mix idóneo se caracteriza por la búsqueda de una relación lógica y armónica entre todos los elementos que la conforman: producto, precio, promoción y publicidad, distribución, servicio de postventa y opinión pública.<sup>25</sup>

### **Producto o Servicio.**

El servicio del Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo” es el elemento más importante del marketing de esta empresa, debido a que éste es el que satisface las necesidades del consumidor y por lo tanto debe cubrir todas sus expectativas para ser aceptado en el mercado.

En este caso el servicio radica en brindar una guía adecuada, enseñanza, acompañamiento al estudiante, así como también el respectivo seguimiento del proceso.

### **Objetivo.**

El objetivo de este servicio es lograr que los estudiantes de educación básica que asisten al centro de apoyo alcancen el éxito académico, aprendan a manejar sus emociones, utilizando bien el tiempo y los recursos que poseen y que sus padres encuentren en nuestro servicio un apoyo eficaz, eficiente y confiable.

### **Estrategia.**

La estrategia consiste en dar a conocer el servicio al cliente con un valor agregado y diferenciado de los demás productos de la competencia

---

<sup>25</sup> Arellano, R. (2006): *Marketing Enfoque América Latina. Elementos Básicos del Marketing mix*, México, Mc Graw Hill, p. 71.

similares o sustitutos que existan o puedan existir posteriormente en el mercado.

### **Acciones.**

- El servicio será personalizado y eficiente.
- La ayuda al estudiante será a través de profesionales idóneos, capaces de enseñar, guiar y motivar.
- Se realizarán constantes evaluaciones durante el proceso con la finalidad de asegurar que se cumplan los propósitos de este servicio y asegurar la calidad del mismo.
- Se monitoreará el proceso tanto a nivel institucional con los maestros, como con el alumno y los padres de familia.
- Adicionalmente se realizará capacitación continua a los docentes y personal para mejorar y actualizar su preparación y conocimientos para brindar un excelente servicio.
- Se ofrecerá un ambiente siempre limpio, agradable, cómodo y acogedor.
- Se brindará atención respetuosa, amable y cordial a los clientes y consumidores de este servicio.
- Se instalarán equipos de tecnología de punta y en óptimas condiciones, que garanticen un buen servicio al consumidor.

Cabe agregar que el producto o servicio tiene un ciclo de vida que consiste en la duración de éste en el tiempo y su evolución, que varía según la respuesta del consumidor y de la competencia.

**Las fases del ciclo de vida de un producto o servicio son:**<sup>26</sup>

1. Lanzamiento o introducción.
2. Crecimiento.
3. Madurez.
4. Declive.

Para el servicio del Centro de Apoyo Escolar Básico el ciclo se inicia cuando la empresa descubre e impulsa la idea de prestar este servicio. Durante este periodo, no hay ingresos y los costos en los que incurre la empresa comienzan a acumularse.

#### **Lanzamiento, introducción o presentación.**

En esta fase que ocurre después de que el producto ingresa al mercado, el servicio del Centro de Apoyo registrará ingresos con un crecimiento lento mientras el servicio se introduce en el mercado. En esta etapa se aspira una reducida utilidad debido a que los ingresos se encuentran en niveles bajos puesto que todavía no existe una gran aceptación del servicio en el mercado y también debido a los gastos de lanzamiento del servicio. Por ser alta la demanda del servicio según los datos de las encuestas, se aspira que esta etapa dure entre tres y cinco meses.

#### **Crecimiento o aceptación.**

El crecimiento se presentará con mayor notoriedad a partir del quinto mes, en esta etapa se registrará una aceptación en el mercado

---

<sup>26</sup> Estrategias del Ciclo de Vida del Producto (s.a.), (1999 – 2010). Disponible en: {HIPERLINK" <http://www.disenio.idoneos.com> } [consulta 20 -11 – 2009]

produciéndose un aumento en los ingresos y por lo tanto en las utilidades. El interés en adquirir el servicio aumenta porque ya es más conocido y lógicamente con esto incrementan los beneficios. Esta etapa se tomará un tiempo aproximadamente de dos años, lapso de tiempo en el cual la empresa tomará fuerza y se posicionará en el mercado.

### **Madurez.**

La madurez del servicio del se evidenciará con un crecimiento de los ingresos y la tendencia a estabilizarlos, en este momento se alcanzará la mayor rentabilidad porque el servicio será aceptado por un 95% de clientes y consumidores. Las utilidades en esta etapa pueden tender a disminuir, debido a que existirán erogaciones más fuertes en técnicas de mercadotecnia, con el objeto de defender el espacio del servicio en el mercado y luchar contra la competencia para mantenerlo por mayor tiempo en esta fase; y de esto dependerá el tiempo que dure la misma.

### **Declinación o decadencia.**

La declinación del servicio del Centro de Apoyo vendrá después de algunos años, dependiendo de la eficacia con que se actúe para mantenerlo en la etapa anterior, lo característico será la disminución de los ingresos y en consecuencia de las utilidades. Esto se producirá probablemente debido a los cambios del sistema educativo, el incremento de la competencia, etc. Para afrontar esta etapa, claro está, se tomarán medidas de antemano para innovar el servicio, las instalaciones, la tecnología, en fin todo lo que contribuya a mantener la empresa posicionada en el mercado.

### **Logotipo.**

El logotipo que representará al Centro de Apoyo Escolar será llamativo con el fin de atraer la atención de los clientes y consumidores que se encuentran en el mercado, para que ellos decidan por la alternativa que

les brinda este servicio; en el diseño se representa la idea global de lo que se desea lograr con la propuesta planteada en este proyecto



### **Eslogan.**

El eslogan resaltará en pocas palabras la misión del servicio del centro de apoyo escolar, además se motiva con una frase corta pero contundente a que los estudiantes sientan que son capaces de aprender y lograr sus metas, resaltando con la palabra “tú” que la persona que asista a recibir el apoyo académico es la razón de ser de el Centro Escolar. Este será:

**¡Tú puedes, tú  
aprendes, tú lo haces...!**

### **Precio.**

El precio está determinado por la cantidad de dinero que habrán de pagar los clientes para adquirir el servicio así como las condiciones de la prestación del servicio.

### **Objetivo.**

Hacer que el precio fijado sea uno de los factores determinantes del posicionamiento del servicio del Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo” en el mercado.

### **Estrategia.**

Ofrecer el servicio a un precio que esté de acuerdo a la economía de los clientes es decir que sea atractivo, aceptable y accesible para ellos. En este sentido, el precio se fijará en un máximo de 5 dólares, ya que según las encuestas el 84,9% de los padres de familia encuestados estarían dispuestos a pagar entre 3 y 5 dólares por la hora del servicio.

### **Acciones.**

- Establecer un precio justo que no rebase el límite que están dispuestos a pagar los padres de familia por este servicio, que a su vez cubra los costos y genere utilidad para la empresa.
- Estabilizar el precio durante los dos primeros años hasta que la empresa logre posicionarse y obtener prestigio en el mercado.

### **Fijación del precio**

A continuación se detalla el proceso para la fijación de precio tomando en cuenta el precio promedio aceptado por los clientes y el cálculo del costo del servicio.

**CUADRO Nº 6**  
**PRECIO PROMEDIO PARA EL SERVICIO**

CONCEPTO	PRECIO
Precio promedio aceptado por los clientes	\$ 4,00
Precio promedio adoptado por los profesores particulares, centros y academias.	\$ 6,00
Precio promedio para el Centro de Apoyo Básico "Cometas al cielo".	\$ 5,00

**CUADRO Nº 7**  
**COSTOS VARIABLES MENSUALES PARA PRESTAR EL SERVICIO**

CONCEPTO	\$
Útiles y materiales de escritorio.	\$ 300,00
Reparación y mantenimiento.	100,00
Gastos bancarios.	5,00
Copias e impresión.	150,00
Útiles y materiales de aseo.	50,00
Gastos varios e imprevistos	170,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 775,00</b>

**CUADRO Nº 8**  
**COSTOS FIJOS MENSUALES PARA PRESTAR EL SERVICIO**

CONCEPTO	\$
Arriendo.	300,00
Luz eléctrica.	120,00
Servicio telefónico e internet.	140,00
Agua potable.	40,00
Sueldo, salarios aport. patronales, etc.	4 800,00
Depreciación.	214,58
Publicidad.	240,00
Actualización y mejora profesional.	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>5 954,58</b>

### **Costo Total del Servicio.**

A continuación se detalla la forma como se determinó el costo total de una hora del servicio.

$$Ct = \frac{CV + CF}{Producción esperada}^{27}$$

Tomando los datos de los cuadros N° 3, N° 7 y N° 8, se calcula:

$$Ct = \frac{775,00 + 5\,954,58}{1\,680,00}$$

$$Ct = \frac{6\,729,58}{1\,680,00}$$

$$Ct = 4,00$$

En donde:

Ct = Costo total.

CV = Costos variables.

CF = Costos fijos.

Como se puede observar, el costo total de la hora de prestación de servicio del Centro de Apoyo Escolar Básico es de \$ 4,00.

### **Porcentaje de ganancia deseado.**

El porcentaje de ganancia deseado y determinado para establecer un precio moderado está alrededor del 25%.

---

<sup>27</sup> Alcaraz, R. (2006): *El Emprendedor de Éxito*, México, Mc Graw Hill/Interamericana de Editores, p. 103.

### **Precio del servicio.**

El precio de venta del servicio se ha calculado sumando al costo total el valor de multiplicar el costo total por el porcentaje de ganancia deseada, así:

$$Pv = Ct + (Ct \cdot \%de\ ganancia\ deseada)^{28}$$

$$Pv = 4,00 + (4,00 \cdot 25\%)$$

$$Pv = 4,00 + 1,00$$

$$Pv = 5,00$$

En donde:

Pv = Precio de venta.

Ct = Costo total.

Si comparamos el precio de venta calculado con el presente procedimiento, podemos comprobar que coincide con el precio promedio determinado anteriormente.

### **Plaza.**

Por las características del servicio del Centro de Apoyo Escolar, se utilizará el canal directo de distribución, lo que ayudará a estar al tanto de los requerimientos, gustos, necesidades, hábitos, deseos, etc., del cliente y del consumidor. Su cobertura será a nivel de toda la ciudad de Tulcán.

---

<sup>28</sup> Alcaraz, R. (2006): ob.cit, p. 103.

### **Objetivo.**

Llegar al cliente potencial del centro de apoyo escolar básico de forma directa para conocer sus expectativas y requerimientos en cuanto al servicio.

### **Estrategia.**

Atender directamente al cliente y al usuario con un trato amable y respetuoso, brindando apertura a las inquietudes o sugerencias que puedan realizarse.

### **Acciones.**

- El administrador del centro de apoyo escolar básico irá a las instituciones y expondrá las características y beneficios a los clientes y a los usuarios con el fin que la prestación de este servicio sea solicitada.
- Los clientes y los usuarios podrán trasladarse al centro de apoyo a requerir los servicios que en este se prestan y se les podrá mostrar en qué condiciones se encuentran las instalaciones.
- La contratación del servicio se la receptorá en las oficinas del centro de apoyo escolar, se lo hará de una manera ordenada, minuciosa, legal y transparente para brindar confianza al cliente y al usuario del servicio.

### **Promoción y publicidad.**

La promoción del servicio lo dará a conocer en el mercado, para lo cual se va a utilizar como herramienta a la publicidad, la atención personalizada, las relaciones públicas informando las bondades y beneficios que ofrece el centro de apoyo escolar básico tanto al cliente como al consumidor.

**Objetivo.**

Dar a conocer el servicio que ofrece el Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo” y posicionarlo en el mercado.

**Estrategia.**

Utilizar la publicidad, la atención personalizada, las relaciones públicas informando las características y beneficios del servicio, así como la ubicación del Centro de Apoyo al cliente y al consumidor.

**Acciones.**

- Se elaborarán cuatro gigantografías de 1m de ancho por 1,30m de largo, resaltando el logotipo, el servicio y el eslogan del producto; una se la ubicará en el local de funcionamiento, las demás en lugares estratégicos tanto del centro, norte y sur de la ciudad de Tulcán con la finalidad de dar a conocer la entidad a sus habitantes.
- Además se confeccionarán afiches con el mismo diseño y texto anteriormente mencionados, impresos a full color en papel especial de 40 cm. de ancho por 60 cm. de largo; los mismos que serán ubicados en locales comerciales, especialmente del centro de la ciudad y cerca a los establecimientos educativos.
- En la elaboración tanto de las gigantografías como de los afiches se utilizarán los mismos colores y diseño para lograr que se identifique y se asocie estas dos características con el centro de apoyo escolar “Cometas al Cielo”.

A continuación se presenta el diseño para estos dos recursos:

## DISEÑO DE GIGANTOGRAFÍAS Y AFICHES

### CENTRO DE APOYO ESCOLAR BÁSICO



**Servicio profesional y personalizado:**

- Guía y control de tareas.
- Nivelación y/o refuerzo de conocimientos.
- Asesoría para tareas o trabajos especiales individuales o en grupo.
- Cursos en diferentes áreas. (Computación, Técnicas de estudio, Dibujo y pintura, Expresión oral y escrita, Lectura, etc.)
- Asesoría y terapia familiar.

**Atención de Lunes a Sábado de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00.**

**Dirección: Calles Río Coca y Río Amazonas, frente al Parque del Civismo.**

**Teléfonos: 2981 543. Celular 086183259.**

**¡Tú puedes, tú aprendes, tú lo  
haces...!**

- Se diseñará una campaña informativa contratando cuñas que se transmitan a diario en la radio y en televisión tres veces por semana para promocionar los servicios del Centro de Apoyo Escolar. El texto esta publicidad será:

Ven y descubre el maravilloso mundo del saber en el Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo”.

Servicio profesional y personalizado:

- Guía y control de tareas.
- Nivelación y/o refuerzo de conocimientos.
- Asesoría para tareas o trabajos especiales individuales o en grupo.
- Cursos en diferentes áreas. (Computación, Técnicas de estudio, Dibujo y pintura, Expresión oral y escrita, Lectura, etc.)
- Asesoría y terapia familiar.

Visítenos y conozca nuestras instalaciones en la siguiente dirección: calles Río Coca y Río Amazonas frente al Parque del Civismo o llámenos para mayor información a los teléfonos: 2981 543, celular 086183259.

En el Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo” ¡Tú puedes, tú aprendes, tú lo haces...!

En el caso de los anuncios en televisión a este texto se le agregarán imágenes de las instalaciones del Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo”, mostrando también la forma de brindar el servicio, todo esto con el ánimo de lograr un primer impacto positivo en los televidentes, motivar en ellos la inquietud de conocer más acerca del servicio y tomarlo en cuenta como una buena opción para resolver una situación en el campo académico.

- Se realizará la entrega de material informativo como hojas volantes, tarjetas de presentación, entre otros que contengan datos sobre el servicio del centro, las características, la dirección donde funciona,

números telefónicos para obtener mayor información y otros aspectos importantes , con el fin de despertar el interés en los clientes y consumidores. Las hojas volantes serán impresas en papel común y tendrán como dimensiones: 16cm de ancho por 21cm de largo; las tarjetas de presentación se elaborarán en cartulina tipo Kimberly, impresas a full color, tendrán las siguientes dimensiones: 4 cm de ancho por 8cm de largo. A continuación se presentan los diseños.

## DISEÑO DE LA HOJA VOLANTE

### CENTRO DE APOYO ESCOLAR BÁSICO “COMETAS AL CIELO”

**¡Tú puedes, tú aprendes, tú lo haces...!**

Le ofrece servicio profesional y personalizado para estudiantes de educación básica:

- Guía y control de tareas.
- Nivelación y/o refuerzo de conocimientos.
- Asesoría para tareas o trabajos especiales individuales o en grupo.
- Cursos en diferentes áreas. (Computación, Técnicas de estudio, Dibujo y pintura, Expresión oral y escrita, Lectura, etc.)
- Asesoría y terapia familiar.

Visítenos, conozca nuestras instalaciones y reciba mayor información sobre nuestro servicio.

Atención de Lunes a Sábado de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00.

Dirección: Calles Río Coca y Río Amazonas, frente al Parque del Civismo.

Teléfonos: 2981 543. Celular 086183259.



*Estamos prestos a servirle.*

## DISEÑO DE LA TARJETA DE PRESENTACIÓN



### **Servicio post venta.**

El Centro de Apoyo Escolar tendrá servicio de post venta ya que es importante lograr que el cliente y/o consumidor pueda estar satisfecho del servicio adquirido incluso hasta después de haber accedido a este y también a través de esto hacer seguimiento y mantenerse al tanto de las nuevas necesidades o expectativas de los clientes y consumidores.

### **Objetivo.**

Obtener la confianza del cliente y del consumidor del servicio, incluso después de haberlo recibido.

### **Estrategia.**

Organizar el servicio de postventa para no desligarse o perder contacto con los clientes y/o usuarios del servicio después de que recibieron el servicio del centro de apoyo.

### **Acciones.**

- Entregar tarjetas de presentación con la dirección y números telefónicos del centro de apoyo escolar a los clientes.
- Realizar un banco de datos de las personas que han requerido los servicios del Centro de Apoyo, que permita tener a la mano información para contactar a los clientes y/o usuarios, y así contar con la posibilidad de prestarles el servicio en otras ocasiones.
- Con esta finalidad se diseñará formularios en donde los clientes puedan transmitir su opinión sobre el servicio; todas las respuestas serán analizadas cada mes en especial las sugerencias que ayudarán a mejorar las características del servicio para lograr que estén de acuerdo a las expectativas, necesidades, exigencias del cliente y del consumidor.

### **Opinión pública.**

La publicidad está encaminada a crear una buena imagen de la empresa y del servicio no solo entre los clientes y consumidores a los cuales se está dirigiendo, sino en la sociedad en su conjunto, lo que ayudará a mantener la empresa en una posición de prestigio y lógicamente eso se reflejará en mayores ventas y utilidades.

### **Objetivo.**

Alcanzar y mantener una excelente imagen con respecto al centro en la opinión pública.

### **Estrategia.**

Manejar las relaciones públicas y la publicidad de manera responsable, respetuosa, veraz, prudente y oportuna a través de una buena comunicación.

### **Acciones.**

- Manejar adecuadamente la publicidad ya sea a través de medios radiales, escritos o televisivos.
- Establecer un contacto permanente con las instituciones relacionadas con el área educativa.
- Crear una imagen siempre positiva del centro de apoyo escolar con el trato amable y abierta comunicación con los clientes y/o consumidores dentro y fuera de él.
- Ofrecer buena atención y trato a todos quienes de una u otra forma tengan relación o contacto con el centro de apoyo.

En definitiva el Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo” aplicará estratégicamente el mix de marketing considerando que es uno de los elementos tácticos más importantes de la mercadotecnia moderna que ayuda a lograr a través de sus variables y herramientas la satisfacción de las necesidades y/o deseos del mercado meta a través de la entrega de valor, desde luego todo aquello orientado a que la empresa surja, se posicione en el mercado y obtenga mejores utilidades.

#### **4.1. Plan de Ventas.**

##### **Plan de introducción al mercado.**

El plan de ventas del Centro de Apoyo Escolar consistirá en iniciar la publicidad con las herramientas mencionadas en el tema de promoción

publicidad para dar a conocer la empresa y el servicio que ofrece, esto será el primer impacto ante la opinión pública, se realizará la inauguración y lanzamiento del Centro de Apoyo; en este caso esto no implicará mayores riesgos porque según las encuestas hay una gran cantidad de demanda. Se promocionará por motivo de la inauguración descuentos y visitas a conocer las instalaciones del centro. El costo de la publicidad para este plan se detalla a continuación:

### **CUADRO Nº 9**

#### **COSTOS DE PUBLICIDAD PARA EL PLAN DE INTRODUCCIÓN AL MERCADO**

DETALLE	CANTIDAD	COSTO
Publicidad radial	100 cuñas	\$ 300,00
Publicidad TV	10 spots	\$ 200,00
Afiches	100 afiches	\$ 50,00
Hojas volantes	500 hojas	\$ 20,00
Tarjetas de presentación	500 tarjetas	\$ 30,00
Gigantografías	4	\$ 200,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 800,00</b>

#### **Sistema y plan de ventas.**

Para vender el servicio del Centro de Apoyo Escolar se lo hará de forma personal en el local de funcionamiento, el responsable de esta área del servicio será el administrador. Tomando en cuenta los resultados de las encuestas realizadas de una muestra de 384 personas, 376 es decir el 97,95 % enviarían a sus hijos al centro de apoyo escolar, de manera que hay amplia demanda, sin embargo se ha considerado también la capacidad de las instalaciones del centro para poder brindar un adecuado servicio y no saturarlo, para eso se optimizará el uso de las instalaciones con una acertada organización de acuerdo a los horarios,

de tal manera que el plan de ventas consistirá en lograr que cada día de lunes a sábado accedan al servicio del Centro de Apoyo Escolar 60 estudiantes que ocupen el promedio de 1 hora el servicio, es decir que se venderían 1680 horas del servicio al mes, esto significa en dinero 8 400 dólares mensuales. Lo que se detalla a continuación:

### CUADRO Nº 10

#### PROYECCIÓN PARA EL PLAN DE VENTAS

Referencia de tiempo	Número de horas	Precio por hora	Ingresos
Por día	60	\$ 5,00	\$ 300, 00
Por semana	420	\$ 5,00	\$ 2 100, 00
Por mes	1680	\$ 5,00	\$ 8 400, 00
Por año	20 160	\$ 5,00	\$ 100 800,00

Además hay que explicar que esto se estima para la época de asistencia regular a clases, pero durante el periodo vacacional se prevé que disminuirá la demanda, por lo tanto se aspira cubrir la brecha con los ingresos que se generen mediante una variedad de cursos vacacionales especiales.

### CUADRO Nº 11

#### PROYECCIÓN DE VENTAS EN CINCO AÑOS

Años	Número de horas al mes	Número de horas al año (+ 2,077% )	Precio + 4% a partir del año 3.	Ingresos totales
1	1 680	20 160	5,00	100 800,00
2	1 764	20 579	5,00	102 895,00
3	1 852	21 006	5,20	109 231,20
4	1 945	21 442	5,20	111 498,40
5	2 042	21 887	5,40	118 189,80

Como se puede observar en el cuadro anterior la proyección de los ingresos anuales sube en un 2,077%<sup>29</sup>, considerando como referencia la tasa de natalidad.

En lo concerniente al precio, se mantiene en 5 dólares durante los dos primeros años hasta lograr posicionar el servicio en el mercado, luego de este lapso de tiempo se considerará alzar en un 4,00%, tomando como referencia la inflación promedio de mayo 2009 – abril 2010 que es 3,96%<sup>30</sup>.

El nuevo precio se mantendrá dos años más, después de este lapso tiempo se efectuará una modificación similar.

#### **4.3. Ventaja competitiva.**

El Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al cielo” buscará permanentemente lograr y sostener una ventaja competitiva mediante la reducción de costos y la diferenciación, procurando alcanzar con la empresa niveles superiores en lo referente a la calidad, eficiencia, innovación y capacidad de satisfacción al cliente.

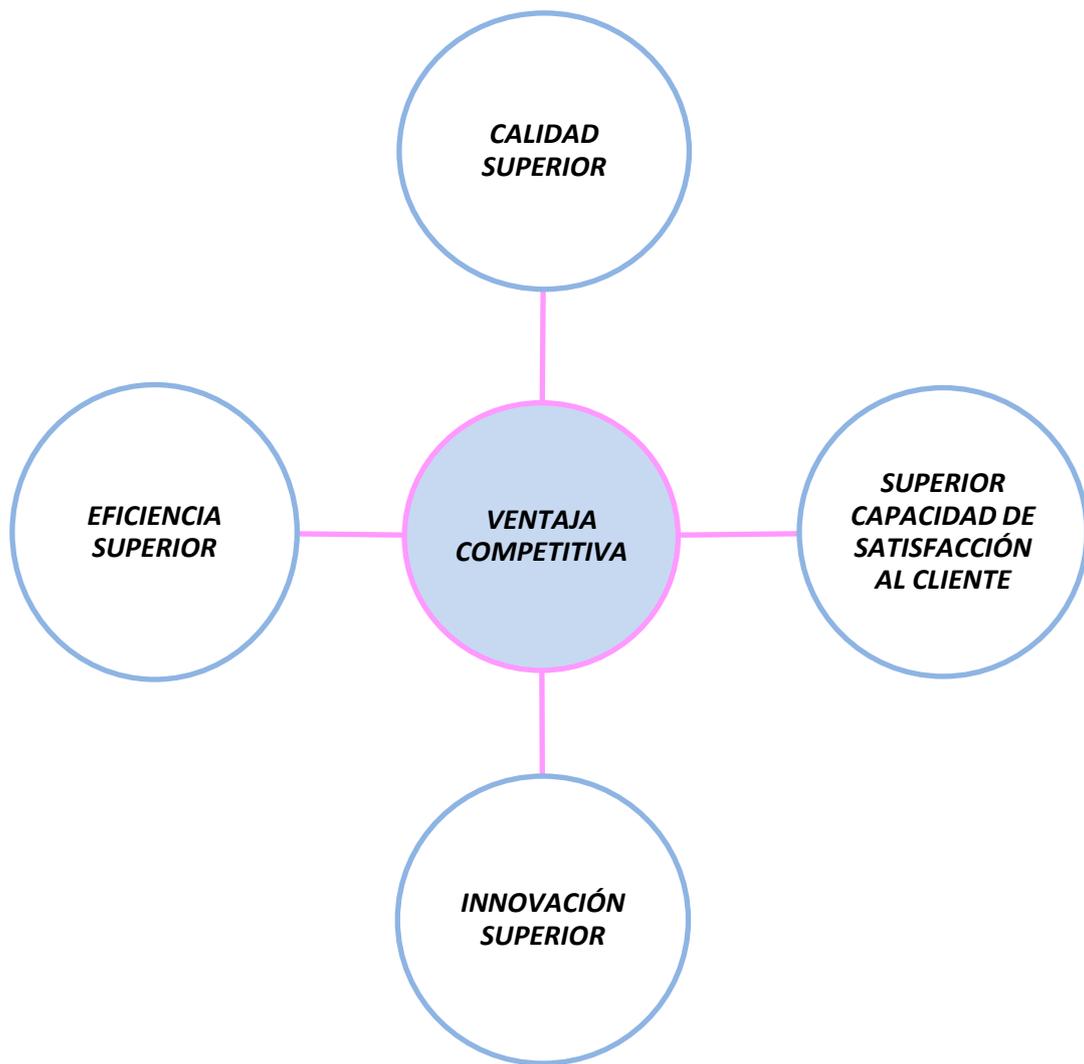
---

<sup>29</sup> Tasa de natalidad en el Ecuador (s.a. 2009). Disponible en: <http://www.indexmundi.com> [consulta 28 – 09 – 2010]

<sup>30</sup> Índice de inflación (Banco Central del Ecuador. 16 – 09 – 2010). Disponible en:{HIPERLINK <http://www.bce.fin.ec> } [consulta 02 - 11 - 2010]

## GRÁFICO N° 11

### FACTORES QUE CONSTITUYEN LA VENTAJA COMPETITIVA



**Fuente:** Arellano, R. (2006): *Marketing Enfoque América Latina. La Comunicación de Marketing*, México, Mc Graw Hill, p. 261.

**Elaborado por:** Ana Madera M.

### **Eficiencia.**

En el Centro de Apoyo “Cometas al cielo” se logrará una eficiencia superior utilizando inteligentemente todos los recursos que tiene la empresa para brindar este servicio, para obtener el mayor beneficio de las instalaciones, los equipos, la tecnología, el talento humano del equipo de de profesionales, el personal administrativo, etc., porque esto permitirá bajar los costos y lograr ventaja competitiva.

### **Calidad.**

La calidad de los servicios que brindará el C.A.E. “Cometas al cielo” se verá reflejada en cada una de las actividades que se realicen desde el más pequeño e insignificante detalle como la pulcritud, el orden, el aseo, el perfecto estado de los equipos y las instalaciones, etc., hasta lo más complejo como el profesionalismo del personal, calidad de la enseñanza, calidad en los métodos y procesos que impliquen nuestros servicios, el trato respetuoso, la atención oportuna y personalizada, en fin la calidad deberá demostrarse y mantenerse en todos y cada uno de los servicios que ofrecerá del centro de apoyo.

### **Innovación.**

Este factor tendrá un especial papel dentro del desarrollo del centro de apoyo escolar especialmente en el área de la enseñanza porque siempre hay adelantos, descubrimientos, nuevas técnicas, métodos, procesos, etc., de los que debemos estar al tanto y siempre actualizándonos, de igual forma a nivel tecnológico y de equipos en donde el adelanto científico y técnico es asombrosamente acelerado y se debe innovar en este sentido para no caer en la obsolescencia.

### **Capacidad de satisfacción al cliente.**

En el Centro de Apoyo Escolar se procurará en todo momento mantener un buen control sobre los factores antes mencionados para de eso obtener la capacidad de satisfacción al cliente y lograr su aceptación permanente. Desde luego que esto implica además una constante dedicación y esfuerzo en brindar un servicio personalizado, responsable y oportuno, esto último tomando en cuenta la importancia que tiene el tiempo en que el cliente requiere el servicio y cómo es la respuesta de la empresa, claro está que este tiempo de respuesta debe ser inmediato. Con todo esto se puede diferenciar nuestro servicio, generando la conformidad del cliente y que la diferenciación que se produce se traduzca en lealtad a la empresa, lo cual favorece para que en un momento dado se establezca un precio superior del servicio sin que afecte el nivel de ventas.

### **Posicionamiento.**

El servicio del Centro de Apoyo Básico es un servicio nuevo, la tarea será lograr la adaptación de las características del este servicio a las expectativas del mercado. Se sabe que existen infinidad de formas para posicionarse en el mercado, pero en este caso se posicionará a la empresa como confiable y accesible. Para lograrlo se tomarán las siguientes acciones:

- El servicio del Centro de apoyo escolar básico “Cometas al Cielo”, ofrecerá un servicio de calidad adecuada, tanto a los clientes como a los consumidores, para crear un vínculo de confianza que asegure la lealtad hacia la empresa.
- El servicio del centro tendrá un precio accesible, con la finalidad de atender a una buena parte del mercado meta.

- Se llevará a cabo una publicidad moderada pero estratégicamente diseñada, de tal manera que permita dar a conocer el servicio del centro, sus características y bondades pero sin convertirse en un costo demasiado elevado que obligue a subir el precio del servicio.
- Los equipos y tecnología del centro estarán acorde a los requerimientos de los usuarios y se utilizarán de una forma óptima.

### **Tácticas del servicio.**

Es importante delinear tácticas que nos permitan poner en marcha las estrategias del marketing, estas se han elaborado en función de las deficiencias, vacíos y oportunidades detectadas en el mercado.

- Brindar a los alumnos y padres de familia o tutores, un trato especial y personalizado.
- Mantener una excelente comunicación tanto con el cliente como con el consumidor.
- Ofrecer un apoyo efectivo que se refleje en la mejor calidad de vida de los consumidores.
- Utilizar todos los recursos del centro para promover el desarrollo integral de los alumnos que asistan a recibir ayuda.
- Proporcionar el ambiente adecuado para motivar el desarrollo y el bienestar de quienes accedan al servicio.
- Inculcar el uso correcto de los equipos y la tecnología, para obtener la mejor ayuda de estos instrumentos.

## **Comunicación.**

La comunicación de marketing busca dos objetivos importantes para la empresa: informar y persuadir.

Para lograrlo hay diferentes medios como la publicidad, la propaganda, la relación del personal con el cliente, la comunicación en el punto de venta y la comunicación a través del producto,<sup>31</sup> en este caso del servicio.

Sabiendo que un buen uso y manejo de la comunicación es decisivo en el éxito o el fracaso de una empresa, para el Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo”, este factor se lo utilizará de tal forma que contribuya ostensiblemente en el éxito y logro de sus objetivos, así:

- Realizando una publicidad bien diseñada por medio de la radio y la televisión para lograr el conocimiento masivo de los servicios del centro ya que a través de ella se puede llegar a una gran cantidad de público y lugares a la vez, esto hace que la publicidad sea uno de los medios de comunicación más barato. Los medios a contratarse son las radios Fantástica, Tulcán e Integración y Carchi Cable Televisión, por ser los de mayor sintonía dentro de la ciudad de Tulcán.
- Se conoce que la propaganda tiene un índice de credibilidad mayor que la publicidad, que puede llegar a donde la publicidad no ha llegado y que transmite la información con más fuerza, por estas razones se buscará y promoverá la propaganda del centro de apoyo, en especial a través de los medios de comunicación escritos de la localidad como el diario La Nación y el semanario La Prensa con la publicación de reportajes sobre las diferentes actividades y servicios de la empresa.

---

<sup>31</sup> Arellano, R. (2006): *Marketing Enfoque América Latina. La comunicación de Marketing*, México, Mc Graw Hill, p. 261, 262.

- Se dará una especial importancia a la comunicación directa con el cliente debido a que nos permitirá llegar a nuestros clientes y/o usuarios potenciales de manera selectiva, organizando exposiciones sobre el centro y los servicios que presta en reuniones de padres de familia o estudiantes de educación básica, esta tarea estará a cargo del administrador (a) de la empresa.
- En el punto de venta se desarrollará una excelente calidad de comunicación mediante la adecuación atractiva, cómoda, elegante, y acogedora destinada para este fin en el centro de apoyo y sobre todo con la atención oportuna, cordial y esmerada que se le brindará al cliente y/o usuario por parte del personal de la empresa.
- La comunicación a través del servicio será en esta empresa un soporte fundamental por el cual se propenderá crear la confianza y lealtad de los clientes y/o usuarios, haciendo diariamente un trabajo responsable, profesional y abnegado especialmente por parte de los maestros del centro de apoyo, quienes brindarán el servicio en forma directa al alumno. Con esto se logrará fomentar el prestigio del centro y además cada una de las personas que acceda al servicio llevará el mensaje a otros posibles clientes y/o usuarios.

#### **4.4. Especificaciones del servicio.**

El servicio del Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo” de la ciudad de Tulcán consistirá en:

- a. Acoger a los estudiantes de educación básica que acudan al centro con sus padres o tutores en busca de ayuda, ya sea porque tienen inconvenientes a nivel académico, porque desean reforzar lo aprendido o adquirir nuevos conocimientos.
- b. Evaluar el nivel de conocimientos del estudiante y diagnosticar las materias en las que necesita ayuda.

- c. Asignar a cada estudiante un maestro guía de acuerdo a su edad y año básico que cursa.
- d. Facilitar al estudiante el acceso a la biblioteca, al material didáctico y lúdico, a los equipos y tecnología del centro para lograr un mejor aprendizaje.
- e. Monitoreo y evaluación permanente del proceso.
- f. Brindar una orientación y seguimiento de carácter psico - emocional al alumno y de ser necesario a los padres o tutores.
- g. Mantener informados a los padres familia sobre el avance y resultados del proceso.

#### **4.5. Descripción de la prestación del servicio.**

La prestación de este servicio se la realizará de la siguiente forma:

- a. Una vez que acudan el padre o padres de familia o tutor con el estudiante para convenir el servicio se tomarán los datos informativos tanto de los padres o tutor así como del alumno, con la finalidad de inscribirlo y de contar con un banco de datos. De acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes y usuarios se acordará el horario de asistencia, el tiempo, forma de pago, etc. En lo referente al pago por el servicio se lo realizará al contador (a) de la empresa, quien entregará el comprobante respectivo (factura). Todo esto demorará alrededor de 20 a 30 minutos.
- b. Se realizará una evaluación según sea el caso de lo que demanda el cliente y/o usuario, para determinar el nivel de conocimientos, deficiencias, vacíos, necesidades, en el aspecto académico. Este paso ocupará dos horas por cada materia aproximadamente.

- c.** Con base en los resultados se asignará un maestro guía que tome a cargo el proceso con el estudiante. En caso de tratarse de algunas materias básicas cuando el alumno cursa de primero a séptimo año básico el maestro de educación puede abarcarlas todas el mismo; pero en caso de necesitar ayuda en una o varias materias especiales por ejemplo: inglés, computación, dibujo u otra, se le concederá la ayuda de otro maestro para desarrollar esta materia específicamente. En cambio de octavo a décimo años se brindará el servicio con un profesor especializado en cada materia. Es preciso señalar que todos los maestros tendrán una preparación especial para poder tratar, entender y guiar a los niños y adolescentes, para que se conviertan además de maestros en motivadores de sus alumnos y puedan alcanzar una buena relación basada principalmente en el respeto, la consideración, comunicación y la responsabilidad. El tiempo de cada clase será de 45 minutos, más 15 minutos que se ocuparán en indicaciones, revisiones, etc.
- d.** Cada aula tendrá un computador e internet a disposición, textos y material didáctico específicos para cada año básico para facilitar el acceso rápido del estudiante y del maestro guía a estos instrumentos de enseñanza. Además tendrán a disposición una biblioteca de tipo general, espacio lúdico y material didáctico adicionales para complementar y ayudar al proceso. Para la utilización de estos espacios e instrumentos el alumno y el maestro ocuparán toda o parte de la hora de servicio contratada según sea necesario.
- e.** Los maestros guías irán monitoreando y evaluando el proceso con el estudiante mediante apropiados y diversos métodos de evaluación y a su vez también verificarán este proceso el psicólogo o terapeuta y el administrador; esto se lo hará en reuniones semanales en donde se abordará este tema. Las reuniones tendrán una duración entre 60 y 90 minutos.

- f. La orientación y seguimiento de tipo psico – emocional estará a cargo del psicólogo o terapeuta que llevará una historia de cada alumno y de manera profesional realizará un trabajo que fortalezca no solo el proceso de enseñanza aprendizaje sino también el desarrollo integral del alumno. Con esto se da paso a que incluso el ambiente familiar mejore porque se procurará en todos los casos contar con la cooperación e involucramiento de los padres de familia o tutor (es). Cada sesión tendrá un tiempo acorde a las necesidades y situaciones particulares de los estudiantes.
- g. Para mantener informados a los padres o tutores de los usuarios del centro se establecerán horarios para que cada maestro guía tenga un espacio para atender a padres de familia o tutores y darles a conocer detalles sobre el proceso, de la misma forma podrán acceder a dialogar con el psicólogo o terapeuta del centro e incluso con el administrador del mismo. EL tiempo para atender a los padres de familia variará de acuerdo a la situación de cada caso.

#### **4.6. Diagrama del flujo del proceso.**

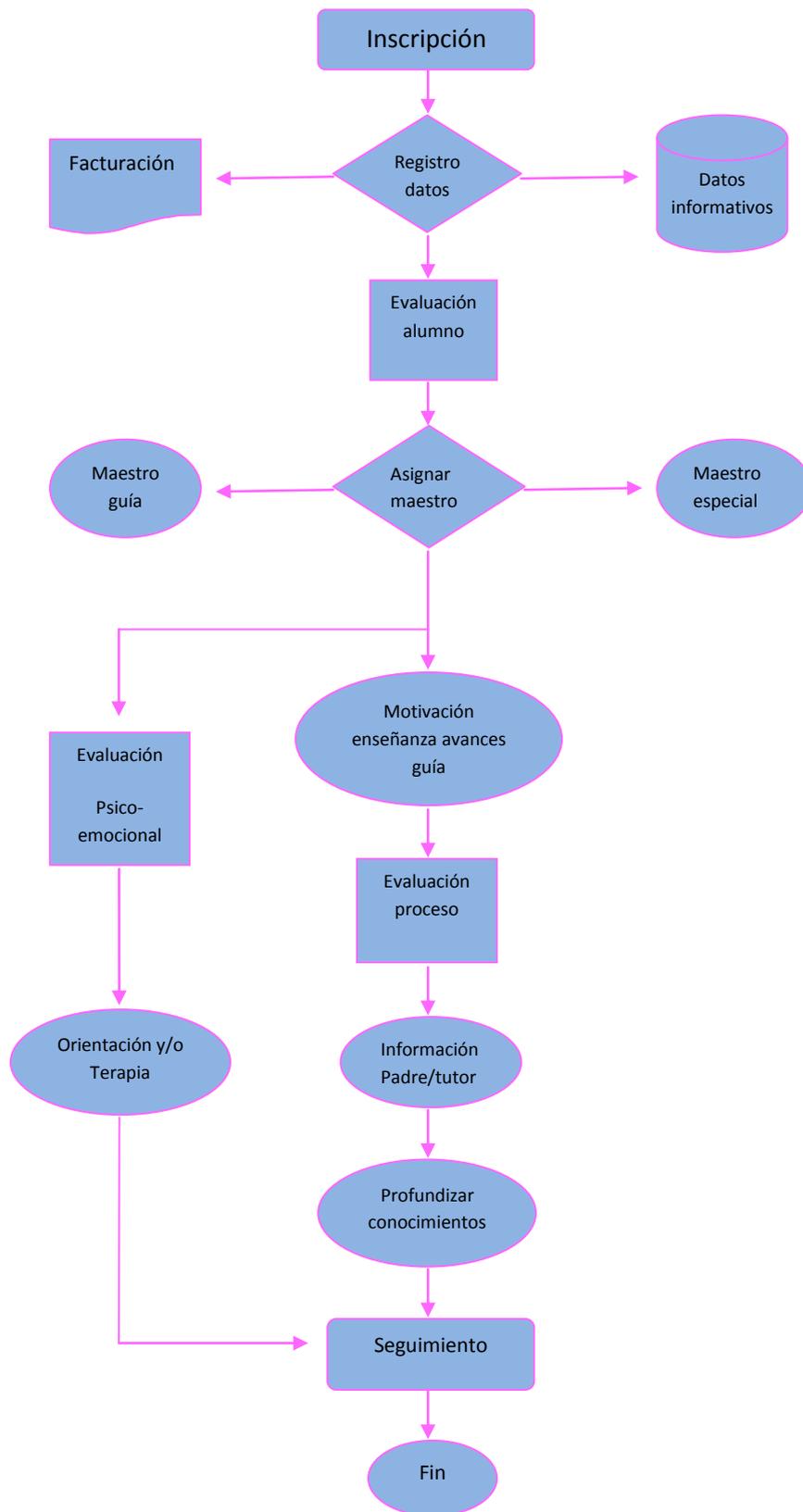
En el siguiente cuadro se muestran los símbolos que se utilizaron en la elaboración del flujo del proceso para el presente proyecto.

## CUADRO Nº 10

### SÍMBOLOS UTILIZADOS EN LA ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.

SÍMBOLO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
	Iniciador Terminador	Representa el inicio o fin de un diagrama de flujo.
	Operación	Representa cualquier tipo de actividad, o proceso.
	Inspección	Cualquier comprobación, comparación, monitoreo, seguimiento, evaluación.
	Flecha	Representa el camino que une los elementos del diagrama.
	Decisión	Representa la bifurcación de un proceso
	Documento	Representa documentos en el soporte papel.
	Base de datos	Representa información en soporte digital.

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



#### **4.7. Características de la tecnología.**

El Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo” contará con un total de 15 computadoras con las siguientes características:

- CASE ATX + Fuente 500W – 600W BEVOD/DLUXE.
- MBOARD INTEL DG41RQ + S +V + R (INT).
- Procesador INTEL CORE 2 DUO 2,93 GHZ.
- Tarjeta de red 10/100 RJ45 INT.
- Tarjeta de sonido full dúplex stereo integrada.
- Tarjeta de video 128 MB EXPAM. 512 MB integrados.
- Memoria DDRAM 3 072 MB (3GB) PC- 667 DDR2 EXP.
- Disco duro SAMSUNG multigrabador.
- Lector memorias MARKVISIÓN/SONY SD SD 7 en 1.
- Teclado multimedia WIN XP español USB/PS2.
- Mouse netscroll óptico USB/PS2.
- Parlantes 120 Watts stereo.
- Pantalla líquida SAMSUNG/LG/AOC 17” LCD.
- Regulador de voltaje Thor Forza/CDP 1200W.

Además se proveerá de los siguientes artefactos tecnológicos para brindar el servicio:

- Un scanner.
- Dos impresoras.
- Un equipo de fax.

- Tres teléfonos, 1 fijo y dos 2 inalámbricos.
- Televisor pantalla plana.
- Equipo de DVD.
- Una filmadora.
- Un infocus.
- Una cámara fotográfica.

Para brindar el servicio se necesitará contratar el servicio de internet para lo cual el local se arrienda con una línea telefónica y se contratará el servicio de internet banda ancha en el CNT.

#### **4.8. Ubicación y distribución del centro de apoyo.**

A raíz de los datos obtenidos mediante las encuestas se pudo observar que el 56,38% prefieren que el Centro de Apoyo Básico preste sus servicios en un local ubicado en el centro de la ciudad, mientras que un 27,93% prefiere que funcione en el sur y el 15,69% en el norte, este factor se tomó en cuenta para determinar la ubicación de la empresa, pero también el hecho de que en la parte más central de la ciudad no hay muchos locales apropiados, en su mayoría son oficinas o locales comerciales y el costo por concepto de arriendo es sumamente elevado, esto se debe a que Tulcán por ser frontera con Colombia es una ciudad muy comercial, por lo tanto hay bastante demanda de locales y esto hace que por ejemplo por una oficina en la parte más céntrica de la ciudad cobren entre 100 y 300 dólares según el tamaño y servicios que tenga, además ubicadas por lo general desde el segundo piso en adelante o en la parte posterior a los locales comerciales, de igual forma ocurre con estos últimos, su valor de arrendamiento varía desde 150 hasta 500 dólares o más tomando los factores mencionados.

Con estas referencias se determinó que el lugar más idóneo tanto por precio de arrendamiento, como por accesibilidad, aceptación y espacio es el Centro Sur de la ciudad, sabiendo que entre los encuestados que eligieron el centro y sur suman un 84,31 %, en este sector es más fácil encontrar casas amplias en arriendo a menor precio y es una zona de fácil acceso porque pasan cerca todas las líneas de buses, hay amplias avenidas para la circulación, las calles son amplias y están en buen estado, no hay demasiada congestión vehicular y por lo general no hay problema para el estacionamiento; adicionalmente esta zona cuenta con un amplio parque recreacional con canchas deportivas, juegos infantiles y una U.P.C. Unidad de Policía Comunitaria. Ante esta realidad se escogió una casa amplia en las calles Río Amazonas y Río Coca, con aproximadamente 300 metros de terreno, en el que hay una construcción más o menos moderna de alrededor de 350 metros distribuidos en dos plantas (165m planta baja, 185m planta alta), con buenos acabados, espacios fácilmente adaptable a las necesidades de la empresa, con espacios verdes, patio cubierto, cerramiento y todos los servicios básicos.

La distribución interna del Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo” será:

**Planta baja:**

Sala de recepción y secretaría, área administrativa, dirección académica, área de orientación y terapia, aula de computación e internet, ludoteca (que se usará como aula para niños de primero o segundo años de educación básica, aula para primero o segundo año, sala de material didáctico, bodega de aseo y materiales, cuatro baños, gradas de acceso a la planta alta.

**Planta alta:**

Consta de ocho aulas (para tercero a décimo años de educación básica), biblioteca y tres baños.

**Exteriores:**

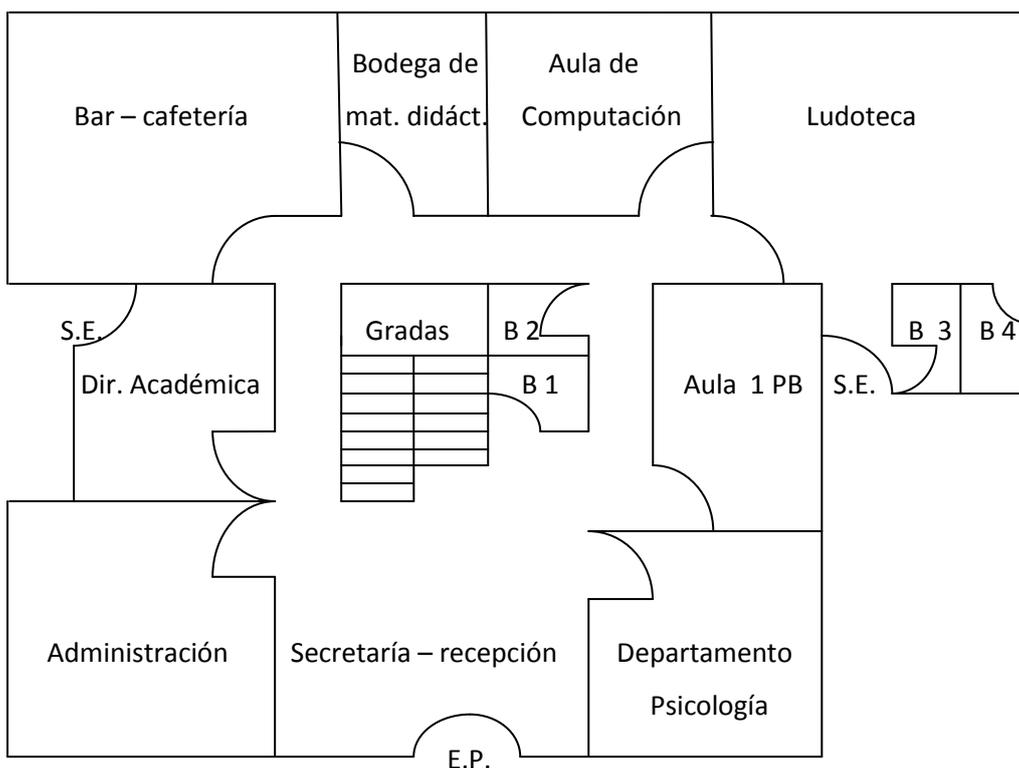
El Centro de Apoyo tendrá a su disposición un área verde de aproximadamente 45 metros cuadrados y un patio cubierto de 90 metros cuadrados.

Las iniciales S.E indican salidas de emergencia y E.P entrada principal.

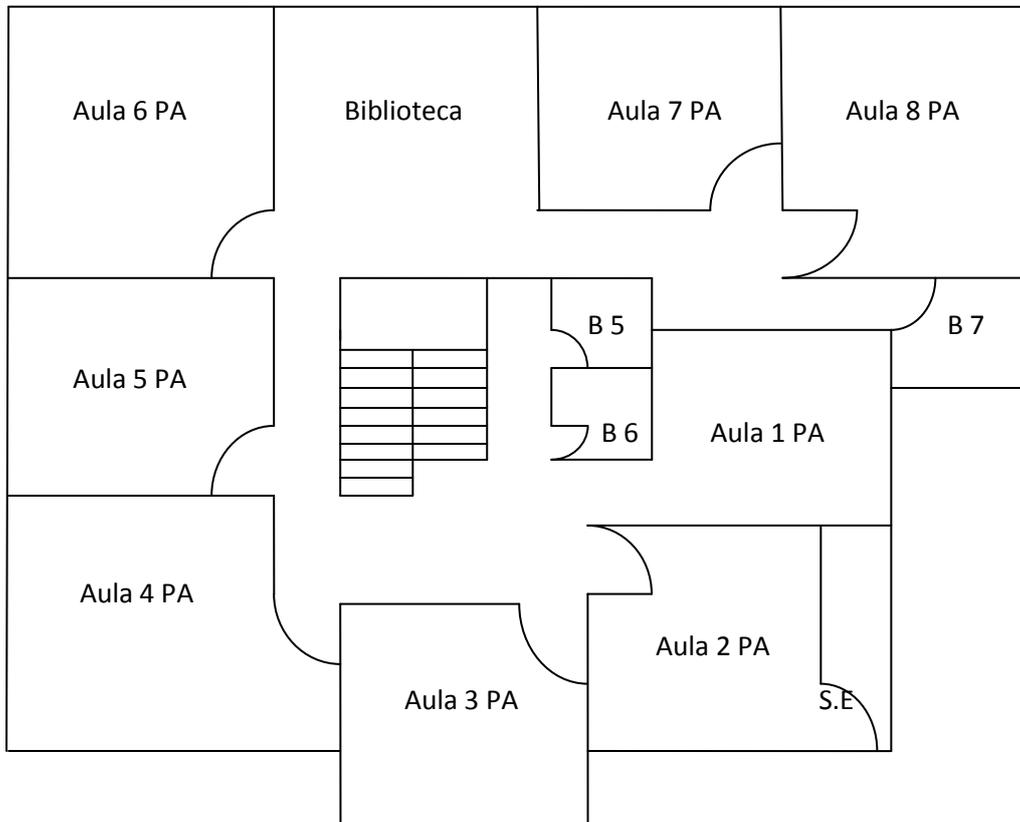
**GRÁFICO Nº 12**

**DISTRIBUCIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE APOYO ESCOLAR BÁSICO “COMETAS AL CIELO”**

**PLANTA BAJA**



# PLANTA ALTA

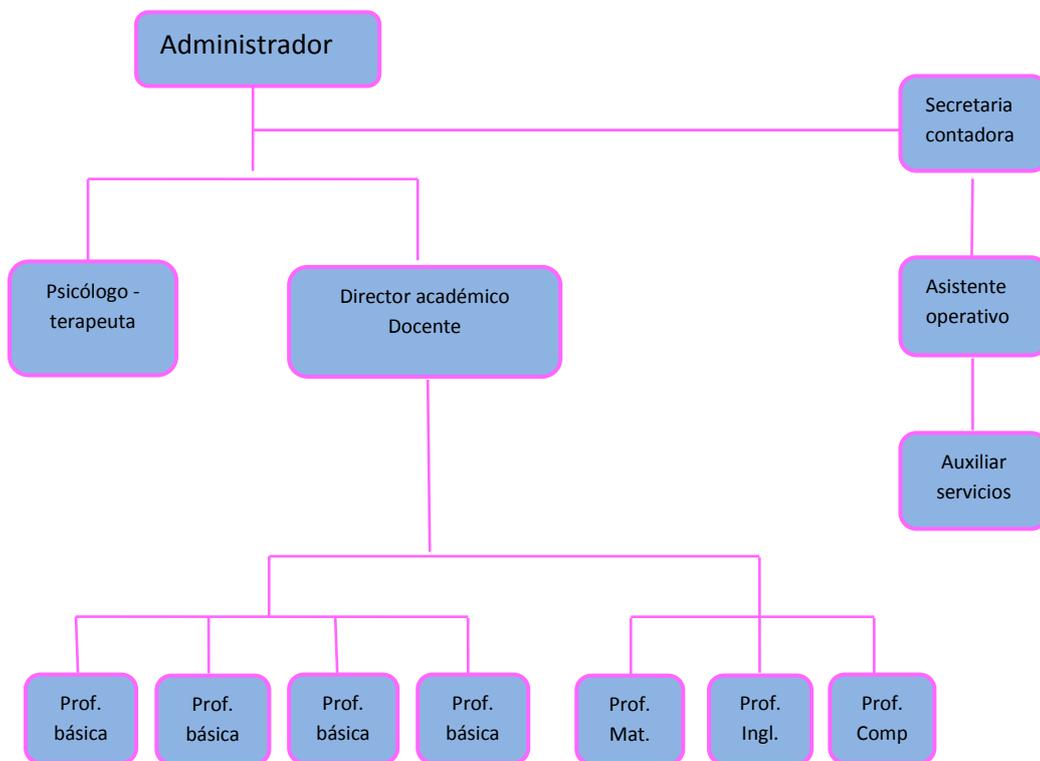


## CAPÍTULO V

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

#### 5.1. Organigrama.

#### ORGANIZACIÓN DEL CENTRO ESCOLAR BÁSICO “COMETAS AL CIELO”



## **5.2. Recurso Humano Requerido.**

El recurso humano requerido para el funcionamiento del Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo” consiste en:

### **Un administrador (a).**

#### **Perfil.**

El administrador de la empresa deberá ser una persona con estudios superiores en administración de empresas, capaz de conducir a la empresa hacia el logro de sus metas y objetivos a través de un manejo responsable, planificado, coordinado y coherente de todos los recursos; innovador y decidido para plantear y lograr nuevos retos para alcanzar un mejoramiento continuo del servicio, superar la calidad del mismo y lograr un excelente posicionamiento en el mercado y frente a la opinión pública.

#### **Funciones.**

- Coordinar el trabajo en equipo de todos los empleados del centro de apoyo.
- Orientar la dirección de la empresa.
- Atender a los clientes, explicando y promoviendo el servicio dando a conocer las ventajas y beneficio del mismo.
- Definir y planear las metas y objetivos, determinando qué se quiere lograr, cómo y cuándo a corto, mediano y largo plazo.
- Controlar y ampliar la ventaja competitiva empresarial.

- Organizar, controlar y planear de forma integral las funciones de los diferentes departamentos.
- Responsabilizarse de las relaciones laborales, encargándose de que sean respetuosas y cordiales.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Establecer la estructura legal para la operación de la empresa.
- Planear y efectuar inversiones y relaciones con entidades financieras.
- Elaborar y poner en marcha un plan de mercadeo.
- Ser el representante legal de la institución y vocero oficial de la misma.
- Interactuar con los clientes para establecer un punto de contacto con la empresa.
- Promover la imagen pública de la empresa.

### **Un director académico docente (a).**

#### **Perfil.**

Esta persona debe hacerse cargo de todo lo referente al área académica por lo tanto se requerirá alguien con un título de estudios superiores en pedagogía y/o enseñanza en educación básica con experiencia para poder dirigir y motivar el trabajo de los docentes de una forma eficaz y eficiente, dispuesto a emprender con métodos de enseñanza innovadores que mejoren y optimicen el proceso de enseñanza – aprendizaje.

## **Funciones.**

- Dirigir el departamento académico del centro de apoyo.
- Planear las estrategias para mejorar el servicio de enseñanza, guía, refuerzo, evaluación y seguimiento a los estudiantes.
- Organizar el trabajo de los docentes.
  
- Definir y distribuir los horarios de trabajo de los docentes con los alumnos.
  
- Asignar las aulas para brindar el servicio.
  
- Coordinar las reuniones de trabajo, monitoreo y evaluación de la enseñanza – aprendizaje.
  
- Evaluar el desempeño de los maestros.

## **Un psicólogo (a) o terapeuta.**

### **Perfil.**

Este recurso humano es de vital importancia para lograr los objetivos del centro, por lo que se buscará un profesional en psicología o terapeuta familiar, con experiencia en el trabajo sistémico.

### **Funciones.**

- Organizar la evaluación, orientación y seguimiento de los alumnos y de ser necesario de los padres o tutores.
  
- Abrir el historial de todos los estudiantes del Centro de apoyo.

- Organizar y efectuar el trabajo terapéutico en la empresa.
- Realizar terapia en caso de ser necesario tanto con el alumno como el padre de familia o tutor.
- Evaluar y hacer seguimiento de cada caso en particular.

### **Una secretaria contadora.**

#### **Perfil.**

El profesional solicitado para este cargo debe tener estudios superiores en contabilidad y auditoría, ser profesional autorizado (C.P.A), actualizado en el aspecto legal para cumplir con las obligaciones tributarias correctamente, con conocimientos del manejo contable computarizado y manual, habilidad para el manejo de relaciones públicas, manejo de programas informáticos, facilidad de expresión oral y escrita.

#### **Funciones.**

- Realizar y presentar los registros contables: diario, mayor, inventarios, cuentas de bancos, estados financieros a presentar, (balance general, estado de resultados y flujo de efectivos).
- Llevar a cabo el pago de impuestos.
- Planear y ejecutar todas las actividades del área contable de la empresa.
- Realizar reportes financieros mensuales.
- Hacer y manejar los inventarios dentro de la institución.

- Colaborar con el administrador para la buena marcha financiera de la empresa.
- Recibir a los clientes y usuarios del centro de apoyo.
- Realizar las inscripciones y llenar las fichas de los alumnos con todos los datos recopilados.
- Hacer un banco de datos de los clientes y usuarios del centro.
- Colaborar con el administrador (a), en la elaboración, organización y archivo de documentos.
- Recibir llamadas telefónicas, recibir y enviar correspondencia, proporcionar información, concretar citas, registrar la asistencia de de los empleados de la empresa.
- Imprimir los horarios, noticias, comunicados, etc., para darlos a conocer dentro de la empresa.
- Hacer llegar las convocatorias para las reuniones de trabajo en el centro de apoyo.
- Elaborar las actas de las reuniones de trabajo y de los demás eventos que lo requieran.

### **Cuatro profesores (as) de educación básica.**

#### **Perfil.**

Se contratarán maestros con título de profesores o licenciados en educación básica, con experiencia, dispuestos a llevar adelante con responsabilidad y mística de servicio un proceso de enseñanza – aprendizaje personalizado, diferente, eficaz e innovador.

## **Funciones.**

- Enseñar, guiar, reforzar, motivar a los estudiantes que asistan a recibir ayuda.
- Llevar a cabo con eficiencia y dinamismo el proceso de enseñanza aprendizaje de forma personalizada.
- Controlar y promover el buen uso de los bienes y equipos de la empresa.
- Evaluar el proceso del alumno y tomar medidas para lograr los objetivos para cada caso en particular.
- Colaborar con el director académico en la búsqueda de estrategias y métodos que permitan mejorar la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje y los servicios del centro de apoyo.
- Informar a los padres o tutores sobre la marcha del proceso.
- Llevar un registro con los detalles del proceso.
- Presentar informes semanales sobre el proceso en las reuniones de trabajo.

## **Un profesor (a) de Matemáticas.**

### **Perfil.**

El profesor de matemáticas a contratarse deberá presentar su título de profesor o licenciado en esta especialidad, con amplio conocimiento y dominio de la materia.

**Funciones.**

Deberá desempeñar todas las funciones asignadas a los maestros del centro de apoyo, pero con los alumnos que tienen inconvenientes en matemáticas.

**Un profesor (a) de Inglés.****Perfil.**

Se requerirá un profesor o licenciado en inglés o en idiomas, que maneje fluidamente el idioma tanto en forma oral como en lo referente a la gramática.

**Funciones.**

Todas las funciones asignadas a los maestros en el centro de apoyo, con los alumnos que requieran ayuda en la materia de inglés.

**Un profesor (a) de Computación.****Perfil.**

Para ejercer este cargo se contratará a un profesional ya sea, licenciado o ingeniero que domine el manejo, mantenimiento e instalación de los equipos de computación y los programas informáticos, que tenga además experiencia en el campo educativo.

**Funciones.**

- Deberá asumir todas las funciones asignadas a los maestros en el centro de apoyo, con los alumnos que requieran el servicio en esta materia.

- Tendrá a cargo la sala de computación y será responsable del cuidado y mantenimiento de los equipos del centro.
- Colaborar en todo lo referente de uso o solución de inconvenientes que puedan presentarse dentro de la empresa con los equipos de computación, con los programas informáticos, instalaciones, etc.

### **Un (a) asistente operativo.**

#### **Perfil.**

El asistente operativo será una persona relativamente joven, dinámica, ordenada con un título mínimo de bachiller, de preferencia en la especialidad de contabilidad. Trabajará a medio tiempo, solamente en la tarde por cuanto en este horario están los alumnos y se requiere esta asistencia.

#### **Funciones.**

- Responsable de la organización y manejo de la biblioteca y de las bodegas de materiales y útiles de escritorio, papelería, aseo, herramientas material didáctico, etc.
- Asistir a todo el personal con lo anteriormente mencionado, ayudando a que el proceso de prestación del servicio fluya de la mejor manera dentro del centro.
- Realizar los pagos de los servicio básicos.
- Encargarse de que las instalaciones estén en óptimas condiciones.
- Hacer informes mensuales de los requerimientos en cuanto a materiales o útiles para tener en stock.
- Ayudar con el manejo de los inventarios al contador (a)

## **Una auxiliar de servicios.**

### **Perfil.**

La persona en este cargo debe poseer como mínimo el certificado de haber terminado la educación básica, presentar certificados de honorabilidad y referencias personales, además debe tener disponibilidad de tiempo.

### **Funciones.**

- Mantener el aseo de las instalaciones del centro de apoyo.
- Cuidar y mantener los espacios verdes.
- Colaborar con las personas que llegan al centro y con el personal.
- Organizar el servicio de cafetería.

## CAPÍTULO VI

### PLAN FINANCIERO

#### 6.1. Inversión inicial.

Las inversiones antes de implementar del proyecto, se clasifican en tres grupos: activos fijos, activos intangibles y capital de trabajo.

#### **Inversiones en activos fijos.**

Las inversiones en activos fijos son todas aquellas relacionadas con los bienes tangibles que se utilizarán en el proceso de transformación de los insumos o que sirvan de apoyo a la operación normal del proyecto.<sup>32</sup> Se consideran activos fijos todos los muebles y enseres, vehículos, equipo de oficina, maquinaria y equipos necesarios para la adecuación y funcionamiento de la empresa, etc.

#### CUADRO N° 12

#### INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS

ACTIVOS FIJOS	VALOR
Equipos de computación, software	\$ 10 000,00
Equipos de oficina	1 000,00
Equipo de audio y video	1 500,00
Muebles y enseres	7 000,00
Material y juegos didácticos	3 000,00
Biblioteca	3 000,00
Adecuación del edificio	3 000,00
Otros activos	500,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 29 000,00</b>

<sup>32</sup> Sapag, N; Sapag, R. (2005): *Preparación y Evaluación de Proyectos. Las inversiones del proyecto*, México, Mc Graw Hill, p. 233.

## **Inversiones en activos intangibles**

Son todas aquellas que se realizan sobre activos constituidos por los servicios o derechos adquiridos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Los principales ítems que figuran esta inversión son los gastos de organización, las patentes y licencias, los gastos de puesta en marcha, la capacitación, las bases de datos, y los sistemas de información pre - operativos.<sup>33</sup>

### **CUADRO Nº 13**

#### **INVERSIONES EN ACTIVOS INTANGIBLES**

<b>ACTIVOS INTANGIBLES</b>	<b>VALOR</b>
Organización	\$ 300,00
Patentes y licencias	100,00
Puesta en marcha	1 000,00
Capacitación	1 100,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2 500,00</b>

### **Inversión en capital de trabajo.**

La inversión en capital de trabajo constituye el conjunto de recursos necesarios en la forma de activos corrientes, para la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo.<sup>34</sup>

Hay diferentes métodos para calcular el capital de trabajo, tomando en cuenta las características del presente proyecto se decidió utilizar el método de desfase que es el más adecuado para proyectos con periodos de recuperación reducidos, que en este caso es de 30 días .

<sup>33</sup> Sapag, N; Sapag, R. (2005): ob.cit, p. 234.

<sup>34</sup> Sapag, N; Sapag, R. (2005): ob.cit, p. 236.

El cálculo de la inversión en capital de trabajo (ICT) es el que se detalla a continuación:

$$ICT = \frac{Ca}{365} \cdot nd^{35}$$

$$ICT = \frac{80\,755,00}{365} \cdot 30$$

$$ICT = 221,25 \cdot 30$$

$$ICT = 6637,50$$

La cifra de capital de trabajo a utilizarse para efectos del estudio financiero será:

$$ICT = 6638,00$$

En donde:

Ca = Costo anual. (6 729,58 . 12 = 80 755,00)

nd = número de días de desfase.

Una vez encontrados los valores por concepto de activos fijos, activos intangibles y capital trabajo podemos determinar que la inversión inicial es de 38 138,00 dólares.

---

<sup>35</sup> Sapag, N; Sapag, R. (2005): ob.cit, p. 233.

## CUADRO Nº 14

### INVERSIÓN INICIAL

CONCEPTO	VALOR
Activos fijos	\$ 29 000.00
Activos intangibles	2 500.00
Capital de trabajo	6 638.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 38 138.00</b>

#### 6.2. Fuentes de financiamiento.

Los recursos económicos para la inversión inicial del proyecto serán en parte fondos propios el 47,56% equivalentes a 18 167,00 dólares y los 20 000,00 dólares que representan el 52,44% serán financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega de la ciudad de Tulcán mediante un crédito especial, el cual es otorgado con una tasa de interés anual del 20,5 % anual, lo mismo que resulta a pagar durante 60 meses cuotas fijas de 525 dólares de capital e interés. (Anexo 3)

## CUADRO Nº 15

### PRÉSTAMO A LARGO PLAZO

AÑO	CAPITAL AL AÑO	INTERÉS AL AÑO	CUOTA MENSUAL	TOTAL POR AÑO
1	2 300,00	4 000,00	525,00	6 300,00
2	3 300,00	3 000,00	525,00	6 300,00
3	4 400,00	1 900,00	525,00	6 300,00
4	4 500,00	1 800,00	525,00	6 300,00
5	5 500,00	800,00	525,00	6 300,00
<b>TOTAL</b>	<b>20 000,00</b>	<b>11 500,00</b>	<b>6 300,00</b>	<b>31 500,00</b>

**CUADRO N° 16****FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO**

<b>ORIGEN</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
Préstamo largo plazo (5años)	20 000,00	52,44%
Capital social	18 138,00	47,56%
<b>INVERSIÓN INICIAL TOTAL</b>	<b>38 138,00</b>	<b>100,00%</b>

**6.3. Ingresos y egresos.****CUADRO N° 17****INGRESOS PREOPERATIVOS**

<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Capital social	\$ 18 138,00
Préstamo	20 000,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 38 138,00</b>

**CUADRO N° 18****EGRESOS PREOPERATIVOS**

<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Compra de equipos de computac. y software	\$ 10000,00
Compra de equipos de oficina	1000,00
Compra de equipo de audio y video	1500,00
Compra de muebles y encerres	7000,00
Compra de material y juegos didácticos	3000,00
Compra de libros para la biblioteca	3000,00
Adecuaciones e instalaciones	3000,00
Otros activos	500,00
Activos intangibles	2 500,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 31 500,00</b>

## CUADRO N° 19

### EGRESOS PARA EL PRIMER AÑO DE FUNCIONAMIENTO

CONCEPTO	CANTIDAD
Arriendo	\$ 3 600,00
Servicios básicos e internet	3 600,00
Pago de sueldos y aportaciones patronales	57 600,00
Publicidad	2 880,00
Depreciación	2 575,00
Papelería, útiles y materiales de escritorio	3 600,00
Reparación y mantenimiento	1 200,00
Gastos financieros	60,00
Copias e impresión	1 800,00
Útiles y materiales de aseo	600,00
Gastos varios e imprevistos	2 040,00
Actualización y mejoramiento profesional	1 200,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 80 755,00</b>

#### Depreciación.

Los activos fijos están sujetos a depreciación debido a que con el paso del tiempo y su utilización se desgastan o se deterioran, por lo que se debe prever un fondo destinado a compensar estos activos.

La depreciación, es la pérdida de valor de un bien activo, maquinaria, edificio, equipos, etc., que sufren los bienes o activos debido al uso, desgaste, u otros factores.<sup>36</sup>

<sup>36</sup> Lincoyán; Portus; Goviden. (1975): *Matemáticas Financieras. La depreciación*, Bogotá, Mc Graw Hill Editores, 1975, p. 190.

La depreciación es el proceso por el cual un activo disminuye su valor y utilidad con el uso y/o con el tiempo.<sup>37</sup>

En lo que respecta al valor de depreciación de los activos fijos en el proyecto, se utilizó el método de línea recta con la siguiente fórmula:

$$D = \frac{VC - VR}{VU}$$

Donde:

D = Depreciación anual

VC = Valor de compra

VR = Valor residual

VU = Vida útil

**CUADRO Nº 20**  
**PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN Y AÑOS DE VIDA ÚTIL DE LOS**  
**ACTIVOS FIJOS**

ACTIVOS FIJOS	PORCENTAJE	VIDA ÚTIL
Equipo de computación	10 %	5
Equipos de oficina	10 %	5
Equipo de audio y video	10 %	5
Muebles y encerres	10 %	10
Material y juegos didácticos	10 %	5
Biblioteca	10 %	10
Adecuaciones	10 %	5
Otros activos	10 %	10

<sup>37</sup> Vega; C. (1983): *Ingeniería Económica. La depreciación*, Ediciones Gráficas Mediavilla Hnos., 1983, pág. 10.

**CUADRO Nº 21****VALOR RESIDUAL DE LOS ACTIVOS FIJOS**

<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>VALOR RESIDUAL</b>
Equipo de computación	\$ 4 000,00
Equipos de oficina	500,00
Equipo de audio y video	750,00
Muebles y encerres	3 500,00
Material y juegos didácticos	1 500,00
Biblioteca	1 500,00
Adecuaciones	1 500,00
Otros activos	250,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 13 500,00</b>

**CUADRO Nº 22****VALOR DE DEPRECIACIÓN DE LOS ACTIVOS FIJOS**

<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>DEPR. MENSUAL</b>	<b>DEPR. ANUAL</b>
Equipo de computación	\$ 100,00	\$ 1 200,00
Equipos de oficina	8,33	100,00
Equipo de audio y video	12,50	150,00
Muebles y encerres	29,17	350,00
Material y juegos didácticos	25,00	300,00
Biblioteca	12,50	150,00
Adecuaciones	25,00	300,00
Otros activos	2,08	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 214,58</b>	<b>\$ 2 575,00</b>

**CUADRO N° 23**  
**DEPRECIACIÓN ACUMULADA PARA CINCO AÑOS**

ACTIVOS FIJOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Equipo de computación	\$ 1 200,00	\$ 2 400,00	\$ 3 600,00	\$ 4 800,00	\$ 6 000,00
Equipos de oficina	100,00	200,00	300,00	400,00	500,00
Equipo de audio y video	150,00	300,00	450,00	600,00	750,00
Muebles y encerres	350,00	700,00	1 050,00	1 400,00	1 750,00
Material y juegos didácticos	300,00	600,00	900,00	1 200,00	1 500,00
Biblioteca	150,00	300,00	450,00	600,00	750,00
Adecuaciones	300,00	600,00	900,00	1 200,00	1 500,00
Otros activos	25,00	50,00	75,00	100,00	125,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2 575,00</b>	<b>\$ 5 150,00</b>	<b>\$ 7 725,00</b>	<b>\$ 10 300,00</b>	<b>\$ 12 875,00</b>

#### 6.4. Punto de Equilibrio.

El punto de equilibrio es el nivel en el cual las ventas generan ingresos suficientes para cubrir los costos.<sup>38</sup>

Interpretando este concepto, se puede mencionar que el punto de equilibrio se encuentra cuando sin obtener beneficios, tampoco se producen pérdidas.

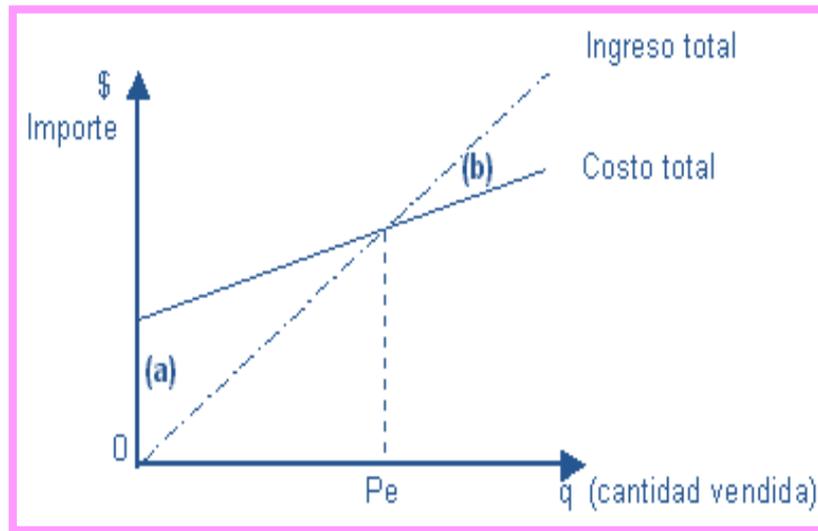
El punto de equilibrio sirve para determinar el volumen mínimo de ventas que la empresa debe realizar para no perder, ni ganar.<sup>39</sup>

<sup>38</sup> Miranda; J. (2006): *Gestión de Proyectos. El punto de equilibrio*, Colombia, MM Editores, p. 416.

<sup>39</sup> Gómez, G. (2001), El punto de equilibrio. Disponible en: {HIPERLINK " <http://gestiopolis.com>"} [consulta: 25 – 02 – 2010]

## GRÁFICO N° 12

### EL PUNTO DE EQUILIBRIO



Fuente: Gómez, G. (2001), El punto de equilibrio. Disponible en: {HIPERLINK" <http://gestiopolis.com>}

Para calcular el punto de equilibrio expresado en dólares se utilizó la siguiente fórmula: <sup>40</sup>

$$Pe = CF \cdot \frac{1}{1 - \frac{CV}{Ventas}}$$

$$Pe = 5\,954,58 \cdot \frac{1}{1 - \frac{775,00}{8\,400,00}}$$

$$Pe = 5\,954,58 \cdot \frac{1}{1 - 0,092}$$

$$Pe = 5\,954,58 \cdot \frac{1}{0,908}$$

<sup>40</sup> Ídem

$$Pe = 5\,954,58 \cdot 1,10$$

$$Pe = 6\,550,04$$

En donde:

Pe = Punto de equilibrio.

CF = Costos fijos.

CV = Costos variables.

Ventas = Volumen de ventas (ingresos).

De lo expuesto se deduce que el punto de equilibrio en ventas es de \$ 6 550,00 mensuales, lo que significa que se deberán prestar mínimo 1 310 horas del servicio al mes para que la empresa no gane ni pierda, porque este valor justificaría los costos totales de dicha prestación.

## **6.5. Estados financieros.**

Los estados financieros que se elaborarán para el presente proyecto son: estado de situación inicial, estado de resultados y balance general.

Estos dos estados financieros se detallan más adelante con cifras proyectadas para un periodo contable de un año. A continuación se da a conocer lo que sería el balance de situación inicial del Centro de Apoyo Escolar “Cometas al Cielo”.

**CUADRO Nº 24**  
**BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL**

<b>CENTRO DE APOYO ESCOLAR BÁSICO “COMETAS AL CIELO”</b> Balance de Situación Inicial Al 30 de septiembre de 2010		
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Circulantes</b>		
Bancos	6 638,00	
<b>Total activo circulante</b>		<b>6 638,00</b>
<b>Fijos</b>		
Equipos de computación	10 000,00	
Equipos de oficina	1 000,00	
Equipo de audio y video	1 500,00	
Muebles y encerres	7 000,00	
Material y juegos didácticos	3 000,00	
Biblioteca	3 000,00	
Adecuación de infraestructura	3 000,00	
Otros activos	500,00	
<b>Total de activos fijos</b>		<b>\$ 29 000,00</b>
<b>Intangibles</b>		
Patentes y licencias	100,00	
Puesta en marcha	1 300,00	
Capacitación	1 100,00	
<b>Total activos intangibles</b>		<b>2 500,00</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>		<b>38 138,00</b>
<b>PASIVOS</b>		
Préstamo	20 000,00	
<b>Total pasivos</b>		<b>20 000,00</b>
<b>CAPITAL</b>		
Capital social	18 138,00	
<b>Total capital contable</b>		<b>18 138,00</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y CAPITAL</b>		<b>38 138,00</b>

## **6.6. Estados financieros proyectados.**

Para proyectar los estados financieros se tomaron en cuenta algunas pautas:

- Se tomó en cuenta el periodo contable del primer año de funcionamiento y luego éste se lo proyectó cinco años.
- La proyección se la hizo al 2.077 % tomando en cuenta la tasa de natalidad.
- Los datos referentes a gastos se tomaron del Cuadro N° 19, de estos rubros se hizo el cálculo para cada año sumando el 4%, que es el valor de la inflación promedio mayo 2009 – abril 2010.
- El valor de depreciación se registra conforme se indicó anteriormente en el Cuadro N° 23.
- Los datos del pago por préstamo y los pagos por intereses se tomaron de acuerdo al plan de pago detallado en el Cuadro N° 15.
- Para cumplir con lo legalmente estipulado se deducirá el 15% de las utilidades para los trabajadores, antes del impuesto a la renta.
- El cálculo del impuesto a la renta se lo realizó de acuerdo a la tabla que se publica cada año, para efectos de la proyección se basó en la tabla actual que dice que se pagará el 5% del excedente de las utilidades después del 15% de trabajadores. La base para calcular el excedente es de 8 910,00 dólares.

**CUADRO Nº 25**

**ESTADO DE RESULTADOS DEL PRIMER AÑO DE FUNCIONAMIENTO**

<b>CENTRO DE APOYO ESCOLAR BÁSICO “COMETAS AL CIELO”</b>	
<b>Estado de Resultados Proyectado</b>	
<b>Del 1 de octubre de 2010 al 30 de septiembre de 2011</b>	
<b>INGRESOS</b>	
<b>Ingresos por servicios</b>	<b>\$ 100 800,00</b>
<b>(-) GASTOS</b>	
Arriendo	3 600,00
Servicios básicos e internet	3 600,00
Pago de sueldos, aportaciones patronales, etc.	57 600,00
Publicidad	2 880,00
Papelería, útiles y materiales de escritorio	3 600,00
Reparación y mantenimiento	1 200,00
Gastos bancarios	60,00
Copias e impresión	1 800,00
Útiles y materiales de aseo	600,00
Gastos varios e imprevistos	2 040,00
Actualización y mejoramiento profesional	1 200,00
Depreciación	2 575,00
<b>Total de egresos</b>	<b>\$ 80 755,00</b>
<b>= UTILIDADES</b>	
<b>Utilidades en operación</b>	<b>20 045,00</b>
-Pago de préstamo	2 300,00
-Gastos por intereses	4 000,00
<b>= Utilidades antes de participación laboral e impuestos</b>	<b>13 745,00</b>
-15% utilidad para trabajadores	2 061,75
<b>= Utilidad antes del impuesto a la renta</b>	<b>11 683,25</b>
-5% del excedente de \$ 8 910	138,66
<b>= UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 11 544,59</b>

## CUADRO Nº 26

### ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO A CINCO AÑOS					
CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>					
Ingresos por servicios	\$ 100 800,00	102 895,00	109 231,20	111 498,40	118 189,80
<b>(-) EGRESOS</b>					
Arriendo	\$ 3 600,00	3 744,00	3 893,76	4 049,51	4 211,49
Servicios básicos e internet	3 600,00	3 744,00	3 893,76	4 049,51	4 211,49
Pago de sueldos y aportaciones	57 600,00	59 904,00	62 300,16	64 792,17	67 383,86
Publicidad	2 880,00	2 995,20	3 115,01	3 239,61	3 369,19
Papelería, út. y mat. de escrit.	3 600,00	3 744,00	3 893,76	4 049,51	4 211,49
Reparación y mantenimiento	1 200,00	1 248,00	1 297,92	1 349,84	1 403,83
Gastos bancarios	60,00	62,40	64,90	67,50	70,20
Copias e impresión	1800,00	1 872,00	1 946,88	2 024,76	2 105,75
Útiles y materiales de aseo	600,00	624,00	648,96	674,92	701,92
Gastos varios e imprevistos	2 040,00	2 121,60	2 206,46	2 294,72	2 386,51
Act. y mejora profesional	1 200,00	1 248,00	1 297,92	1 349,84	1 403,83
<b>Total egresos prestar servicio</b>	<b>78 180,00</b>	<b>81 307,20</b>	<b>84 559,49</b>	<b>87 941,87</b>	<b>91 459,54</b>
Depreciación	2 575,00	2 678,00	2 785,12	2 896,52	3 012,38
<b>Total de egresos</b>	<b>\$ 80 755,00</b>	<b>83 985,20</b>	<b>87 344,61</b>	<b>90 838,40</b>	<b>94 471,94</b>
<b>= UTILIDADES</b>					
<b>= Utilidad en operación</b>	<b>20 045,00</b>	<b>18 936,80</b>	<b>21 886,59</b>	<b>20 660,00</b>	<b>23 717,86</b>
-Pago de préstamo	2 300,00	3 300,00	4 400,00	4 500,00	5 500,00
-Gasto por intereses	4 000,00	3 000,00	1 900,00	1 800,00	800,00
<b>= Ut. antes del 15%</b>	<b>13 745,00</b>	<b>12 636,80</b>	<b>15 586,59</b>	<b>14 360,00</b>	<b>17 417,86</b>
-15% utilidad para trabajadores	2 061,75	1 895,52	2 337,99	2 154,00	2 612,68
<b>= Ut. antes del imp. a la renta</b>	<b>11 683,25</b>	<b>10 741,28</b>	<b>13 248,60</b>	<b>12 206,00</b>	<b>14 805,18</b>
-5% del excedente de \$ 8910	138,66	91,56	216,93	164,80	294,76
<b>= UTILIDAD NETA</b>	<b>11 544,59</b>	<b>10 649,72</b>	<b>13 031,67</b>	<b>12 041,20</b>	<b>14 510,42</b>

**CUADRO Nº 27**  
**BALANCE GENERAL**

<b>CENTRO DE APOYO ESCOLAR BÁSICO “COMETAS AL CIELO”</b> <b>Balance General Proyectado</b> <b>Al 30 de septiembre de 2011</b>	
<b>ACTIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>18 182,59</b>
Bancos	18 182,59
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>29 000,00</b>
Equipo de computación y software	8 800,00
Equipo de oficina	900,00
Muebles y enseres	6 650,00
Equipos de audio y video	1 350,00
Material y juegos didácticos	2 700,00
Biblioteca	2 850,00
Adecuación del edificio	2 700,00
Otros activos depreciables	475,00
Depreciaciones	2 575,00
<b>ACTIVOS INTANGIBLES</b>	<b>2500,00</b>
Organización	300,00
Patentes y licencia	100,00
Puesta en marcha	1 000,00
Capacitación	1 100,00
<b>ACTIVO TOTAL</b>	<b>49 682,59</b>
<b>PASIVO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>00,00</b>
Cuentas por pagar	00,00
<b>PASIVO A LARGO PLAZO</b>	<b>17 700,00</b>
Préstamo a largo plazo	17 700,00
<b>PASIVO TOTAL</b>	<b>17 700,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital social	18 138,00
Capital ganado	2 300,00
Utilidad neta	11 544,59
<b>PATRIMONIO TOTAL</b>	<b>31 982,59</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO TOTAL</b>	<b>49 682,59</b>

**CUADRO Nº 28**  
**BALANCE GENERAL PROYECTADO**

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>ACTIVO</b>					
ACTIVO CORRIENTE	18 182,59	17 287,72	19 669,67	18 679,20	21 148,42
ACTIVOS FIJOS	29 000,00	30 160,00	31 366,40	32 621,06	33 925,90
ACTIVOS INTANGIBLES	2 500,00	2 600,00	2 704,00	2 812,16	2 924,65
<b>ACTIVO TOTAL</b>	<b>49 682,59</b>	<b>50 047,72</b>	<b>53 740,07</b>	<b>54 112,42</b>	<b>57 998,97</b>
<b>PASIVO</b>					
PASIVO A LARGO PLAZO	17 700,00	14 400,00	10 000,00	5 500,00	00,00
<b>PASIVO TOTAL</b>	<b>17 700,00</b>	<b>14 400,00</b>	<b>10 000,00</b>	<b>5 500,00</b>	<b>00,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
CAPITAL	18 138,00	19 398,00	20 708,40	22 071,22	23 488,55
CAPITAL GANADO	2 300,00	5 600,00	10 000,00	14 500,00	20 000,00
UTILIDAD NETA	11 544,59	10 649,72	13 031,67	12 041,20	14 510,42
<b>PATRIMONIO TOTAL</b>	<b>31 982,59</b>	<b>35 647,72</b>	<b>43 740,07</b>	<b>48 612,42</b>	<b>57 998,97</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO TOTAL</b>	<b>49 682,59</b>	<b>52 047,72</b>	<b>53 740,07</b>	<b>54 112,42</b>	<b>57 998,97</b>

**6.7. Evaluación.**

- Observando la proyección de los estados financieros se deduce que si se mantiene un crecimiento continuo de las ventas del servicio, los ingresos solventan fácilmente los egresos y hay utilidades.

- La inversión del proyecto se recuperaría en los tres primeros años de funcionamiento. Esto se evidencia en el estado de resultados proyectado. Cuadro N° 26.
- Según esta proyección el plazo de cinco años el pasivo a largo plazo estará cancelado y el total de la inversión será de la propietaria de la empresa.
- Por otra parte se observa que con las utilidades generadas en los dos primeros años podría pagarse el pasivo a largo plazo y evitar el pago de intereses por esta deuda durante los tres años restantes o buscar otras alternativas de inversión que mejoren el proyecto para ocupar el dinero de las utilidades y lograr que este sea más productivo. Otra opción concreta sería que se invierta el dinero de las utilidades en un terreno por ejemplo, ya que el proyecto no cuenta con un local propio, se podría analizar que tan conveniente resulta construir un lugar exclusivamente para el Centro de Apoyo Escolar.

## **6.8. Flujo de caja.**

El estado de flujos de efectivo está incluido en los estados financieros básicos que deben preparar las empresas para cumplir con la normatividad y reglamentos institucionales de cada país. Este provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar la salida de recursos en un momento determinado, como también un análisis proyectivo para sustentar la toma de decisiones en las actividades financieras, operacionales, administrativas y comerciales.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Gómez, G. (2001), Estados financieros. Disponible en: {HIPERLINK " <http://gestiopolis.com>"} [consulta 18 – 03 – 2010]

## CUADRO Nº 29

### FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO EN CINCO AÑOS

AÑOS	0	1	2	3	4	5
VENTAS		100 800,00	102 895,00	109 231,20	111 498,40	118 189,80
EGRESOS PARA PREST. SERV.		78 180,00	81 307,20	84 559,49	87 941,87	91 459,54
DEPRECIACIÓN		2 575,00	2 678,00	2 785,12	2 896,52	3 012,38
OTROS EGRESOS		8 500,41	8 287,08	8 854,92	8 618,80	9 207,44
UTILIDAD		11 544,59	10 649,72	13 031,67	12 041,20	14 510,42
<b>FLUJO NETO</b>	<b>38 167,00</b>	<b>14 119,59</b>	<b>13 300,72</b>	<b>15 816,79</b>	<b>14 937,73</b>	<b>17 522,82</b>

#### 6.10. Indicadores financieros.

Los indicadores financieros son instrumentos que se utilizan para evaluar los resultados de las operaciones del negocio, tomando como base los estados financieros proyectados. Los indicadores son muchos y muy variados, por lo que su aplicación y cálculo individual no es un elemento de toma de decisiones; es necesario aplicarlos simultáneamente y analizarlos para llegar a conclusiones válidas que faciliten el proceso administrativo de la empresa. Algunos ejemplos de indicadores financieros de uso práctico y común son:<sup>42</sup>

- Índice de liquidez.
- Razones de endeudamiento.
- Razones de eficiencia y operación (rotación de activos, de inventarios, etc.).
- Rentabilidad (sobre ventas, activos, capital, etc.).
- Punto de equilibrio.

<sup>42</sup> Alcaraz, R. (2006): *El emprendedor de Éxito. Indicadores Financieros*, Mc Graw Hill Interamericana de Editores, p. 250.

- Valor presente neto.
- Tasa interna de retorno.

A continuación se presentan los indicadores financieros, evaluados al décimo segundo mes de la operación:

### **Índice de liquidez**

Este índice permite medir la capacidad de la empresa para pagar préstamos o deudas contraídas a corto plazo. Su fórmula es:<sup>43</sup>

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

En este caso el Centro de Apoyo Escolar no presenta pasivos corrientes, la política es hacer compras al contado y en los casos que amerite al por mayor con la finalidad de obtener descuentos. En el asunto de pagos al personal de igual forma se prevé hacer pagos puntuales cada mes con la finalidad de que el trabajador se sienta seguro y motivado para realizar sus labores con entusiasmo. Por otra parte los pagos de servicios básicos obviamente no se pueden postergar ya que sin ellos prácticamente en el centro de apoyo no se podría prestar atención y el no cancelar a tiempo las facturas por este concepto se generan multas.

Como se puede ver el pago rápido de las cuentas es favorable para la empresa, que empieza con un activo corriente de \$ 6 638,00 y luego del primer año de operación tiene un activo corriente de \$ 18 182,59; mientras que mantiene su pasivo corriente en cero. Con estas cifras se

---

<sup>43</sup> Alcaraz, R. (2006): ob.cit, p. 250.

explica que no se puede realizar el cálculo mediante la fórmula mencionada debido a que no hay pasivo corriente pero es fácilmente perceptible que la empresa en estas condiciones gozará de una amplia liquidez.

### **Capital de trabajo.**

Tomando las cifras referentes al Centro de Apoyo Escolar Básico, el capital de trabajo con que contará la empresa luego del primer año de trabajo sería:

$$\textit{Capital de trabajo} = \textit{Activos circulantes} - \textit{Pasivos circulantes}^{44}$$

$$\textit{Capital de trabajo} = 18\,182,59 - 00,00$$

$$\textit{Capital de trabajo} = 18\,182,59$$

Como se puede observar, nuestra razón de capital de trabajo es alta, esto se debe a la ausencia de pasivos corrientes; lo cual contribuye a que el Centro de Apoyo Escolar “Cometas al Cielo” sea una empresa económicamente segura y que podrá resolver, en caso de presentarse, inconvenientes en este sentido.

---

<sup>44</sup> Alcaraz, R. (2006): ob.cit, p. 250.

## Razones de endeudamiento.

Para estos cálculos se aplicaron la fórmula: <sup>45</sup>

$$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo}}{\text{Activo}}$$

$$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{17\,700,00}{38\,138,00}$$

$$\text{Razón de endeudamiento} = 0,46$$

La razón de endeudamiento nos indica que luego del primer año de funcionamiento de la empresa, la mayor parte de ella es decir el 54% le pertenece a su dueña y el 46% es proveniente de la deuda. Esto cambia considerablemente frente al inicio de la empresa porque en ese entonces la mayor parte de la inversión venía del financiamiento, es decir el 52,44% y el 47,56% le pertenecía a la dueña de la empresa. Claro está que a medida que avance el tiempo y la empresa realice los pagos tal como está programado, la deuda disminuirá, por lo tanto ésta razón será aún más favorable.

---

<sup>45</sup> Alcaraz, R. (2006): ob.cit, p. 252.

**Razones de eficiencia y operación.** Dentro de ellas se evaluarán las que se detallan a continuación.

**Rotación de activo total.**

La fórmula aplicada es: <sup>46</sup>

$$\textit{Rotación de activo total} = \frac{\textit{Ingresos netos}}{\textit{Activo total}}$$

$$\textit{Rotación de activo total} = \frac{100\ 800,00}{38\ 138,00}$$

$$\textit{Rotación de activo total} = 2,64$$

Como se evidencia en esta razón de eficiencia y operación nos muestra que el grado de utilización de los activos totales 2,64 no es muy alto, pero se pretende que esto se aumente conforme avanza la expansión de la empresa.

---

<sup>46</sup> Alcaraz, R. (2006): ob.cit, p. 252.

## **Rentabilidad sobre ingresos.**

Esta razón se calculó en base a las siguientes fórmulas:<sup>47</sup>

$$\textit{Rentabilidad sobre ingresos} = \frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Ingresos netos}} \cdot 100$$

$$\textit{Rentabilidad sobre ingresos} = \frac{11\,544,59}{100\,800,00} \cdot 100$$

$$\textit{Rentabilidad sobre ingresos} = 11,45 \%$$

$$\textit{Rentabilidad sobre ingresos} = \frac{\textit{Utilidad de operación}}{\textit{Ventas}} \cdot 100$$

$$\textit{Rentabilidad sobre ingresos} = \frac{20\,045,00}{100\,800,00} \cdot 100$$

$$\textit{Rentabilidad sobre ingresos} = 19,89 \%$$

Analizando estos resultados se evidencia que el primer porcentaje no es muy bueno puesto que por cada dólar de ventas solamente el 11,45% pasaría a ser utilidad neta, esto se debe a los significativos egresos que

---

<sup>47</sup> Alcaraz, R. (2006): ob.cit, p. 252.

se generan debido al crédito a largo plazo, especialmente por el gasto por concepto de interés que es elevado; esto hace que al inicio la utilidad neta sea menor y se refleja en menor rentabilidad, a medida que se pague la deuda esta situación se revertirá a favor de la empresa. En el segundo cálculo el porcentaje mejora considerablemente, por cada dólar de ventas la utilidad neta es de 19,53%.

### **Rentabilidad sobre activo total**

La fórmula para este cálculo es:<sup>48</sup>

$$\textit{Rentabilidad sobre activo total} = \frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Activo total}} \cdot 100$$

$$\textit{Rentabilidad sobre activo total} = \frac{11\,544,59}{38\,138,00} \cdot 100$$

$$\textit{Rentabilidad sobre activo total} = 30,27 \%$$

Como se puede observar la rentabilidad sobre el activo total de 30,27% significa que por cada dólar invertido, tanto de capital propio como de financiado, se obtienen \$ 0,30 de rendimiento y se tiene la expectativa de que aumentará conforme se posicione la empresa en el mercado.

---

<sup>48</sup> Alcaraz, R. (2006): ob.cit, p. 252.

## **Rentabilidad sobre capital.**

Para saber cuál es el rendimiento por cada dólar invertido se aplicará la fórmula:<sup>49</sup>

$$\textit{Rentabilidad sobre capital} = \frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Capital}} \cdot 100$$

$$\textit{Rentabilidad sobre capital} = \frac{11\,544,59}{18\,138,00} \cdot 100$$

$$\textit{Rentabilidad sobre capital} = 0,64 \cdot 100$$

$$\textit{Rentabilidad sobre ventas} = \mathbf{64,00\%}$$

La rentabilidad sobre el capital propio invertido en la empresa nos muestra que el 64 % de este capital se ha convertido en utilidades y esto es positivo ya que generar utilidades sobre la inversión es el propósito de cualquier empresa.

---

<sup>49</sup> Alcaraz, R. (2006): ob.cit, p. 252.

## Valor Actual Neto VAN

La fórmula para obtener el VAN en este proyecto es la siguiente:<sup>50</sup>

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{Y_t}{(1+k)^t} - \sum_{t=1}^n \frac{E_t}{(1+k)^t} - I_0$$

En donde:

$V_t$  = flujos de caja en cada periodo t.

$I_0$  = es el valor del desembolso inicial de la inversión.

n = es el número de períodos considerado.

K = el tipo de interés.

Lo que en una forma más simple es:

$$VAN = \frac{FNC1}{(1+r)^1} + \frac{FNC2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{FNCn}{(1+r)^n} - \text{Inversión}$$

Para tomar la decisión de aceptar o no el proyecto, se considera el criterio que si el Valor Actual Neto es positivo (es decir >0) se puede aceptar y emprender el proyecto, en caso contrario, se debe rechazar.

La tasa pertinente de descuento (r) que se utilizará para el presente proyecto será de 12%, este porcentaje se definió realizando un promedio de la tasa de interés a la cual se pagará el préstamo que es de 20,5% y

---

<sup>50</sup> Sapag, N; Sapag R. (2005), *Preparación y Evaluación de Proyectos. El criterio del valor actual neto*, México, Mc Graw Hill, p.301.

el interés que recibirían los fondos propios en el caso de tenerlos en una entidad financiera está en un promedio del 5% anual.

$$\text{VAN} = \frac{14\,119,59}{1,12} + \frac{13\,300,72}{1,25} + \frac{15\,816,79}{1,40} + \frac{14\,937,73}{1,57} + \frac{17\,522,82}{1,76} - 38\,138,00$$

$$\text{VAN} = 54\,015,70 - 38\,138,00$$

$$\text{VAN} = 15\,877,70$$

### CUADRO Nº 30 VALOR ACTUAL NETO (VAN)

PERIODOS	AÑO 0	1 <sup>er</sup> AÑO	2 <sup>do</sup> AÑO	3 <sup>er</sup> AÑO	4 <sup>to</sup> AÑO	5 <sup>to</sup> AÑO
FLUJO DE FONDOS NETO	- 38 138,00	14 119,59	13 300,72	15 816,79	14 937,73	17 522,82
TASA PERTINENTE DE DESCUENTO	12%	12%	12%	12%	12%	12%
VALOR ACTUAL DE FLUJOS DE CAJA	- 38 138,00	12 606,78	10 640,58	11 297,71	9 514,48	9 956,15
FLUJOS DE CAJA ACUMULADOS		12 606,78	23 247,36	34 545,07	44 059,55	54 015,70
SUMA DE FONDOS ACTUALIZADOS	54 015,70					
COSTO DE LA INVERSIÓN	- 38 138,00					
<b>VALOR ACTUAL NETO (VAN)</b>	<b>15 877,70</b>					

#### Tasa Interna de Retorno TIR

El criterio de decisión cuando se utiliza la tasa interna de retorno es el siguiente:

Si la TIR es mayor que  $r$ , se debe aceptar el proyecto, en caso contrario se debería rechazarlo.

La fórmula de la tasa interna de retorno es:<sup>51</sup>

$$TIR = r_1 + (r_2 - r_1) \left[ \frac{VAN_1}{VAN_1 - VAN_2} \right]$$

Para aplicar esta fórmula se busca una tasa de descuento con la que el VAN de un resultado negativo, en este caso se calculó así:

### CUADRO Nº 31

#### CÁLCULOS PRELIMINARES PARA OBTENER LA TIR

AÑO	FLUJO DE FONDOS NETO	FLUJO DE FONDOS (12%)	FLUJO DE FONDOS (37%)
0	-38 138,00	-38 138,00	-38 138,00
1	14 119,59	12 606,78	11 030,93
2	13 300,72	12 640,58	8 110,20
3	15 816,79	11 297,71	7 531,80
4	14 937,73	9 514,48	5 573,78
5	17 522,82	9 956,15	5 093,84
VAN		15 877,70	-797,87

$$TIR = 0,12 + (0,28 - 0,12) \left[ \frac{15 877,70}{15 877,70 - 797,45} \right]$$

$$TIR = 0,12 + (0,16) \left[ \frac{15 877,70}{15 080,25} \right]$$

<sup>51</sup> Mora, A. (1998): *Matemáticas financieras. Tasa interna de retorno*, Colombia, McGrawHill, p. 245.

$$TIR = 0,28 (1,05)$$

$$**TIR = 0,29**$$

Como se puede observar la TIR de este proyecto es 29%.

## CAPÍTULO VII

### ASPECTOS LEGALES Y DE CONSTITUCIÓN

#### 7.1. Aspectos legales.

El Centro de Apoyo Escolar “Cometas al Cielo” se constituirá legalmente y acorde los lineamientos legales que a continuación se detallan.

##### 7.1.1. Definición del régimen de constitución de la empresa.

Hay dos formas de organización empresarial:

- Persona Natural
- Persona Jurídica

**Persona natural:** Se entiende por persona natural, al ser humano o a la persona humana. Puede constituir una empresa unipersonal, para lo cual deberá solicitar su registro único de contribuyente (RUC), el permiso municipal de funcionamiento y llevar los libros de cuentas. El propietario carece de derechos y obligaciones de carácter mercantil, comercial o societario; compromete su patrimonio personal en forma ilimitada, es decir, las deudas de la empresa son asumidas por el patrimonio propio de la empresa y además por el patrimonio personal del propietario.

**Persona jurídica:** Persona jurídica es aquella organización de personas naturales o jurídicas a quienes la ley les concede existencia legal. No tienen existencia física como la persona natural. Son representadas por una o más personas naturales. A diferencia de la “Persona Natural”, la ley reconoce los derechos de la Persona Jurídica, la cual puede contraer obligaciones civiles y es apta para ser representada judicial y extrajudicialmente. La responsabilidad de la persona jurídica recae sobre

el patrimonio de la misma, no está en riesgo el patrimonio personal del o los propietarios.<sup>52</sup>

El Centro de Apoyo Escolar Básico “Cometas al Cielo”, se constituirá como una empresa de servicios con fines de lucro cuya propietaria es una persona natural.

### **7.1.2. Trámites de implantación.**

- Tramitar el registro único del contribuyente (RUC) en el SRI, requisitos (fotocopia de la cédula de identidad, fotocopia de la papeleta de votación y una factura de luz, agua o teléfono actualizada).
- Permiso Municipal de Funcionamiento ante el Municipio en que está ubicada la empresa. Este permiso se lo requerirá en el Gobierno Municipal de Tulcán, en donde se debe solicitar el permiso patente en la Comisaría Municipal del Cantón adjuntando una carpeta con los siguientes documentos: comprar y llenar el formulario de solicitud, copias de cédula a color del /a solicitante, resultados de exámenes médicos del/a solicitante, copia de la autorización o registro del ministerio correspondiente, copia del RUC, croquis de la ubicación de la empresa, certificado de seguridad otorgado por el benemérito Cuerpo de Bomberos, certificado de verificación de las instalaciones.
- En caso de que se quieran conferir certificados avalados por el Ministerio de Educación, se deberá presentar el proyecto en la Dirección Provincial de Educación y obtener el Acuerdo Ministerial para obtener este aval.

### **7.1.3. Trámites laborales.**

---

<sup>52</sup>Corporación de Promoción Económica CONQUITO (2009), Agencia Municipal de desarrollo, Creación de empresas. Disponible en: {HIPERLINK “ <http://www.conquito.org.ec/creaempresa/index.php?...>”} [consulta 07 – 03 – 2010]

Para contratar a los empleados del Centro de Apoyo, se recurrirá ante el Inspector de Trabajo de la localidad con la finalidad de legalizar e inscribir los contratos de trabajo que se los realizará de forma individual.

Se realizarán los respectivos trámites para la afiliación al IESS según lo cual se obliga al empleador.

- Los empleadores están obligados a registrar el aviso de entrada de sus trabajadores al IESS.
- El empleador está obligado a aportar al IESS el 12,15% del sueldo nominal mensual de sus empleados y a este valor se sumará el aporte personal del 9,35% de cada uno de sus empleados y está obligado a realizar el pago hasta el día 15 del mes siguiente.
- El empleador deberá pagar al IESS los fondos de reserva de cada uno de sus empleados a partir del segundo año de servicio y su cálculo es la doceava partes de todo lo ganado en el año, esto incluye horas extras, comisiones, etc., este cálculo va de agosto a julio del año en curso y su pago de deberá realizar hasta el mes de septiembre.

## DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

De acuerdo con el presente estudio se afirma la hipótesis planteada de que:

La instalación de un Centro de Apoyo Escolar Básico en la ciudad de Tulcán, es financieramente viable y tiene buena proyección a largo plazo, como negocio de tipo individual o de sociedad.

## CONCLUSIONES:

- La mayoría de padres de familia, que corresponde al 97,95 % enviarían a sus hijos a recibir ayuda, por lo tanto están de acuerdo con la apertura del Centro de Apoyo Escolar básico en la ciudad de Tulcán.
- Gran parte de los estudiantes de educación básica tienen dificultades principalmente en las materias de matemáticas 40,19 %, inglés 27,01 % y lenguaje 17,36 %.
- El lugar de preferencia para que se brinde el servicio es en el centro de la ciudad, el 56,38% lo expresan así.
- Los padres de familia en un 74,47 % están dispuestos a enviar a sus hijos especialmente de lunes a viernes por las tardes y pagarían entre 3 y 5 dólares la hora de este servicio un 86,70 %.
- Los resultados de los índices financieros en general son positivos para el presente proyecto, la razón de endeudamiento es de 0,46; la rentabilidad sobre las ventas en 19,89 %; la rentabilidad sobre el activo total 30,27 %, la rentabilidad sobre ventas 64,00 %.
- El Valor Actual Neto VAN, es mayor que cero, por lo tanto el proyecto se debe realizar.

- El resultado de la Tasa Interna de Retorno TIR 29%, es mayor que la tasa pertinente de descuento 12%, esto nos indica que el proyecto generará una rentabilidad mayor que lo que producirían las inversiones alternativas y mayor que el costo de las fuentes de financiación utilizadas; por lo que el proyecto puede ejecutarse.

## **RECOMENDACIONES:**

- Poner en marcha el proyecto.
- Brindar el servicio de ayuda académica poniendo énfasis en las materias de matemáticas, inglés y lenguaje.
- Organizar adecuadamente los horarios de la tarde para cubrir la demanda existente.
- Analizar la conveniencia o no de pagar el préstamo a largo plazo antes de su vencimiento con las utilidades de la empresa, ya que se puede destinar una parte de ellas para reservas y lo demás se incrementaría al pago del capital del préstamo con la finalidad de reducir los intereses de la deuda.
- Renovar los equipos, tecnología y mobiliario de la empresa luego de los cinco años que dura el ciclo de vida del proyecto.
- Innovar constantemente el servicio de ayuda académica del Centro de Apoyo Escolar aplicando de técnicas de estudio efectivas, las mismas que sean producto del estudio, la preparación y la iniciativa del equipo de maestros; y de ser necesario con el apoyo de maestros especializados que deban contratarse para este fin.

## BIBLIOGRAFÍA:

- Aguilar, E. (2006): *Realidad Nacional*, Quito - Ecuador, CODEU.
- Alcaraz, R. (2006): *El Emprendedor de Éxito*, México, Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Arellano, R. (2006): *Marketing Enfoque América Latina*, México, Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Baca Urbina, G. (2000): *Evaluación de Proyectos*, México, Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Bhide, A; Shalman, W; et.al. (2008): *Iniciativa Emprendedora Bogotá – Colombia*, Editorial Planeta Colombiana S.A.
- Colom, A; Bernabeu, L; et.al. (2002): *Teorías e Instituciones Contemporáneas de la Educación*, España, Editorial Ariel S.A.
- Chiavenato, I. (2004): *Gestión del Talento Humano*, Colombia, Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Freire, A. (2005): *Pasión por Emprender*, Bogotá – Colombia, Grupo Editorial Norma.
- Friend, G; Zehle, S. (2008): *Cómo diseñar un plan de negocios*, Buenos Aires - Argentina, Editorial Cuatro Media.
- Hernández, R; Fernández C; Baptista P. (1998): *Metodología de la Investigación*, México, Mc. Graw Hill.
- Hindle, T. (2008): *Management. Las 100 ideas que hicieron historia*, Buenos Aires – Argentina, Editorial Cuatro Media.
- Inga, G; Jara, A. (1992): *Metodología de Estudio*, Loja – Ecuador, U.T.P.L.
- Jany, J. (2000): *Investigación Integral de Mercados*, Colombia, Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Kourdi, J. (2008): *Estrategia – Claves para tomar decisiones en los negocios*, Buenos Aires – Argentina, Cuatro Media.

- Larroulet, C; Mochón, F. (1999) *Economía*, Chile, Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Llórens, F; Fuentes, M. (2001): *Calidad Total. Fundamentos e Implantación*, Madrid – España, Pirámide.
- Lemus, *Pedagogía. Temas fundamentales. Teoría e historia de la educación*, Editorial Kapeluz S.A.
- Lincoyán; Portus; Goviden. (1975): *Matemáticas Financieras*, Bogotá, Mc Graw Hill Editores.
- Martínez, M; Gilabert, P. (1993): *Técnicas de estudio Pre – U*, Zamora Editores Ltda. – Lerner Ltda.
- Mora, A. (1998): *Matemáticas financieras*, Colombia, Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Miranda, J. (2005): *Gestión de Proyectos*, Colombia, M.M Editores.
- Ocampo, J. (2005): *Costos y Evaluación de Proyectos*, México, Compañía Editorial Continental.
- Ontoria, A; Gómez, J; Molina, A. *Potenciar la Capacidad de Aprender a Aprender*, Ecuador, Editora El Comercio S. A. Tomo 1.
- Owen, D. (2008): *Cómo analizar el Mercado*, Buenos Aires - Argentina, Cuatro Media.
- Palepu, K; Healy, P; Bernard, V. (2002), *Análisis y Valuación de Proyectos, Mediante Estados Financieros*, México, International Thomsom Learning.
- Ramírez, D; Cabello, M. (1997), *Empresas Competitivas, Una Estrategia de Cambio Para el Éxito*, México, Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Robbins, S. (1998): *La Administración en el Mundo de Hoy*, México, Prentice Hall.

- Rosenberg, J. (1998): *Diccionario de Administración y Finanzas*, España, Ediciones Centrum Técnicas y Científicas.
- Ross, J; Westerfield, R; Jordan B. (2006): *Fundamentos de Finanzas Corporativas*, México, Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Sapag, N; Sapag, R. (2000): *Preparación y Evaluación de Proyectos*, México, McGraw Hill Interamericana.
- Sarzoza, P. (1999): *Diseñar un Proyecto*, Quito - Ecuador, Unidad de Imprenta del Iadap.
- Tennent, J; Friend, G. (2008): *Cómo Delinear un Modelo de Negocios*, Buenos Aires – Argentina, Cuatro Media.
- UTPL. (2003): *Guía para Elaborar el Proyecto de Tesis*, Loja – Ecuador, UTPL.
- Vásconez, J. (2004): *Contabilidad Intermedia*, Quito – Ecuador, Mariscal.
- Vega, C. (1983), *Ingeniería Económica*, Ediciones Gráficas Mediavilla Hnos.
- Zambrano, A. (1998): *Matemáticas Financieras*, Colombia, Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Zapata, P. (2002): *Contabilidad General 4*, Bogotá – Colombia, Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Zikmund, at.el. *Marketing, Crear y mantener cliente en un mundo de comercio*, International Thomson Editores, 2002.

## FUENTES ELECTRÓNICAS:

- CEPAR, 2003, Centro de Estudios de Población y Desarrollo Social. Disponible en: {HIPERLINK“<http://www.cepar.org.ec/estadísticas/indicadores>”}.
- Corporación de Promoción Económica CONQUITO (2009), Agencia Municipal de Desarrollo. Creación de empresas. Disponible en: {“<http://www.conquito.org.ec./creaempresa/index.php?...>”}
- Dificultades de aprendizaje (s.a,s.f). Disponible en: {“<http://www.tuacademiaonline.com>”}
- La Educación (s. a, s. f) , última actualización 12 de abril 2010. Gómez Giovanni, (2001), El punto de equilibrio. Disponible en: {“<http://es.wikipedia.org/wiki/Educación>”}
- Gómez Giovanni, (2001), El punto de equilibrio. Disponible en: {“<http://gestiopolis.com>”}
- Ministerio de Educación. Estadísticas, 2009. Disponible en: {“<http://www.educación.gov.ec/CNIE/index>”}
- Estrategias del ciclo de vida del producto, (s.a.), 1999 – 2010. Disponible en : {“<http://www.disenio.idoneos.com>”}
- Violencia escolar “bulling” (Marina Parés, 16 – 11 – 2004) Disponible en: {“<http://www.acosomoral.org>”}
- Embarazo en adolescentes en el Ecuador. Plan Nacional de Prevención del Embarazo en las Adolescentes en Ecuador. (s.a.07 – 2007). Disponible en: {“[http://www.cnnec.goy.ec/\\_upload/Plan\\_Prevención\\_Embarazo\\_Adolescentes](http://www.cnnec.goy.ec/_upload/Plan_Prevención_Embarazo_Adolescentes)”}

- Definición y categorización de las pandillas. Anexo III Informe Ecuador (Bruno Soria. Junio – 2007). Disponible en: {“<http://www.oas.org/dsp/documentos/pandillas/AnexoIII Ecuador/pdf>”}
- Estadísticas sobre la violencia en el Ecuador. (s.a.sf.). Disponible en: {“[http://www.ecuadorvolunterorg/es/información\\_ecuador](http://www.ecuadorvolunterorg/es/información_ecuador)”}
- Índice de trabajo infantil en Ecuador. (UNICEF 2 – 3 – 2010). Disponible en: {“<http://www.unicef.org/spanish/infobycountry/ecuadorstatistics>”}

## ANEXOS:

### ANEXO 1

#### ENCUESTA APLICADA A PADRES DE FAMILIA CON HIJOS QUE CURSAN DE PRIMERO A DÉCIMO AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Esta encuesta tiene como objetivo determinar si es factible la creación, implementación y funcionamiento de un Centro de Apoyo Escolar Básico en la ciudad de Tulcán.

##### Datos informativos:

**Edad:** 20 a 29 años \_\_\_ 30 a 39 años \_\_\_ 40 o más \_\_\_

**Ocupación:** Profesor \_\_\_ Médico \_\_\_ Abogado \_\_\_  
Comerciante \_\_\_ Ama de casa \_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

**Ingreso mensual familiar:** \$ 200 a \$ 400 \_\_\_ \$ 401 a \$ 600 \_\_\_ \$ 601 a \$ 800 \_\_\_ \$ 801 o más \_\_\_

**Ahorro mensual disponible:** \$ 00 a \$ 10 \_\_\_ \$ 20 a \$ 30 \_\_\_ \$ 40 a \$ 50 \_\_\_ \$ 60 o más \_\_\_

- ¿Qué año de educación básica cursa su hijo/a?  
1º \_\_\_ 2º \_\_\_ 3º \_\_\_ 4º \_\_\_ 5º \_\_\_  
6º \_\_\_ 7º \_\_\_ 8º \_\_\_ 9º \_\_\_ 10º \_\_\_
- ¿Su hijo/a tiene dificultad a nivel académico?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_  
En caso de ser sí la respuesta, continúe. En caso de ser no pase a la pregunta 6.
- ¿Cuál o cuáles son las asignaturas en las que presenta mayor inconveniente?  
Matemáticas \_\_\_ Lenguaje \_\_\_ Inglés \_\_\_  
Ciencias Naturales \_\_\_ Estudios Sociales \_\_\_ Otra \_\_\_\_\_
- ¿Trata usted de ayudar a su hijo/a y resolver el problema cuando se presentan dificultades en alguna materia?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_  
De ser afirmativa la respuesta:  
5. ¿Cómo canaliza esta ayuda?  
Busca ayuda profesional \_\_\_ Recurre a familiares \_\_\_  
Lo hace usted mismo \_\_\_ Otra \_\_\_\_\_
- ¿Enviaría a su hijo/a a recibir ayuda profesional para mejorar su rendimiento académico, reforzar y/o ampliar sus conocimientos?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_  
De ser sí la respuesta:  
7. ¿Por cuál asignatura enviaría a su hijo/a a un centro de apoyo escolar a recibir ayuda profesional para mejorar su rendimiento académico, reforzar y/o ampliar sus conocimientos?  
Matemáticas \_\_\_ Lenguaje \_\_\_ Inglés \_\_\_  
Ciencias Naturales \_\_\_ Estudios Sociales \_\_\_ Otra \_\_\_\_\_
- ¿Con qué frecuencia enviaría a su hijo/a a recibir esta ayuda?  
Todos los días \_\_\_ Dos a tres días por semana \_\_\_  
Un día por semana \_\_\_ Fines de semana \_\_\_
- ¿En qué horario preferiría enviar a su hijo/a a recibir ayuda en el centro de apoyo escolar?  
Entre las 7hs - 9hs \_\_\_ Entre las 10hs - 12hs \_\_\_  
Entre las 14 hs - 16hs \_\_\_ Entre las 17hs - 19hs \_\_\_
- ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una hora de este servicio?  
\$ 3,00 a \$ 5,00 \_\_\_ \$ 6,00 a \$ 8,00 \_\_\_  
\$ 9,00 a \$ 11,00 \_\_\_ \$ 12,00 o más \_\_\_
- ¿Cuántas horas de este servicio podría usted pagar semanalmente?  
De 1 a 3 horas \_\_\_ De 4 a 6 horas \_\_\_  
De 7 a 9 horas \_\_\_ 10 horas o más \_\_\_
- ¿En qué lugar de la ciudad le gustaría que funcione un centro de apoyo escolar?  
Sector Norte \_\_\_ Sector Centro \_\_\_ Sector Sur \_\_\_

Gracias por su tiempo

## ANEXO 2

### TABULACIÓN DE DATOS

La aplicación de las encuestas se las realizó personalmente en los diferentes establecimientos tomando en cuenta la cantidad de alumnos, es decir que de los establecimientos más numerosos se realizaron más encuestas y en los de menor número de estudiantes menos, esto con la finalidad de hacer un estudio más real y consistente.

#### NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS EN CADA INSTITUCIÓN

INSTITUCIÓN	Nº ENCUESTAS	PORCENTAJE
Centro Matriz T1	2	0,50%
Colegio a Distancia Juan Montalvo	2	0,60%
Colegio Consejo Provincial	7	1,80%
Colegio Mons. Leonidas Proaño	27	6,50%
Escuel José Joaquín Olmedo	8	3,00%
Escuela 11 de Abril	7	1,90%
Escuela 19 de Noviembre	14	3,60%
Escuela Alejandro Mera	26	6,70%
Escuela Amador Saa Morillo	4	1,00%
Escuela Ángel de la Guarda	4	1,00%
Escuela Angélica Martínez	15	4,00%
Escuela Coronel Jorge Narváez	8	2,00%
Escuela Cristo Rey	18	4,80%
Escuela Cristóbal Colón	22	5,60%
Escuela Fe y Alegría	5	1,20%
Escuela Fernando Rielo	2	0,60%
Escuela Isaac Acosta	16	4,30%
Escuela Julio Martínez Acosta	3	0,70%
Escuela Marieta de Veintimilla	7	1,90%
Escuela Otto Arosemena	7	1,80%
Escuela Sucre	30	7,80%
Escuela Vicente Rocafuerte	3	0,70%
Instituto Americano	2	0,40%
Instituto Bolívar	22	5,60%
Instituto Tulcán	31	8,00%
Instituto Vicente Fierro	23	6,00%
Instituto William Shakespeare	1	0,30%
Pre - básico y básico Leopoldo Chávez	3	0,70%
Unidad Educativa Hno. Miguel La Salle	27	7,00%
Unidad Educativa Sagrado Corazón	19	5,00%
Unidad Educativa San Antonio de Padua	19	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Ana Madera

### Resultados obtenidos.

Una vez realizadas las 384 encuestas se procedió a la tabulación e interpretación de los datos, obteniendo los siguientes resultados:

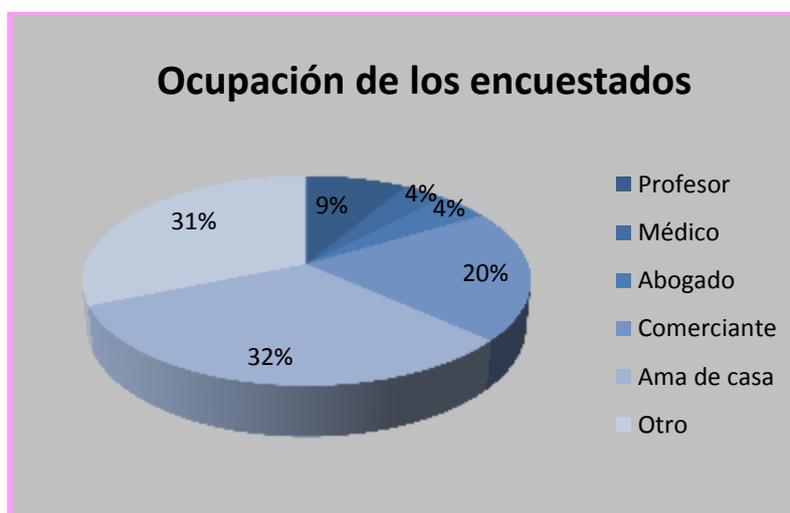
### Resultados de los datos informativos.

Primeramente, se plantearon tres preguntas referentes a la edad, ocupación e ingreso mensual, lo cual produjo los datos que a continuación se detallan.

**CUADRO Nº 1**

OCUPACIÓN DEL ENCUESTADO		
Opciones	Resultados	Porcentaje
Profesor	32	8,46 %
Médico	14	3,60 %
Abogado	17	4,36 %
Comerciante	78	20,25 %
Ama de casa	123	32,05 %
Otro	120	31,28 %
TOTAL	384	100,00 %

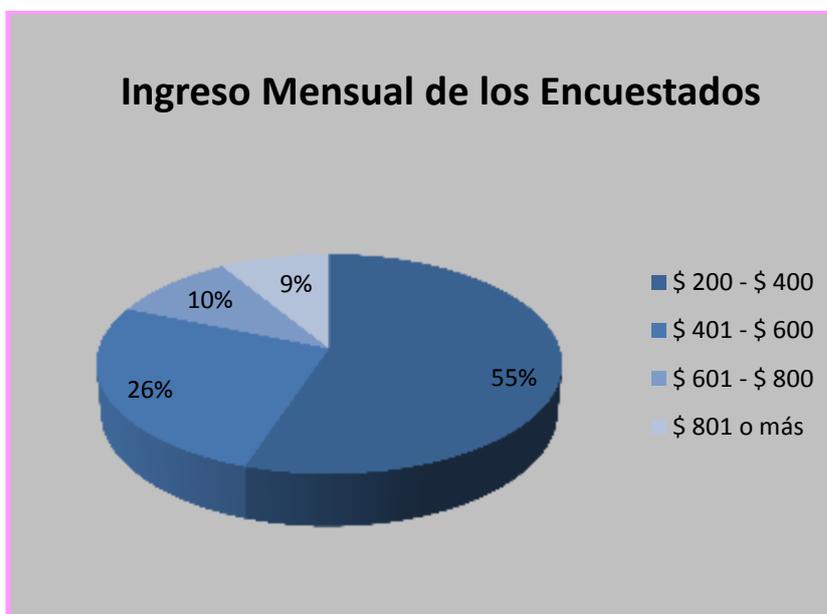
**GRÁFICO Nº 1**



**CUADRO Nº 2**

<b>INGRESO MENSUAL FAMILIAR</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
\$ 200 - \$ 400	212	55,13 %
\$ 401 - \$ 600	100	26,15 %
\$ 601 - \$ 800	38	10,00 %
\$ 801 o más	34	8,72 %
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00 %</b>

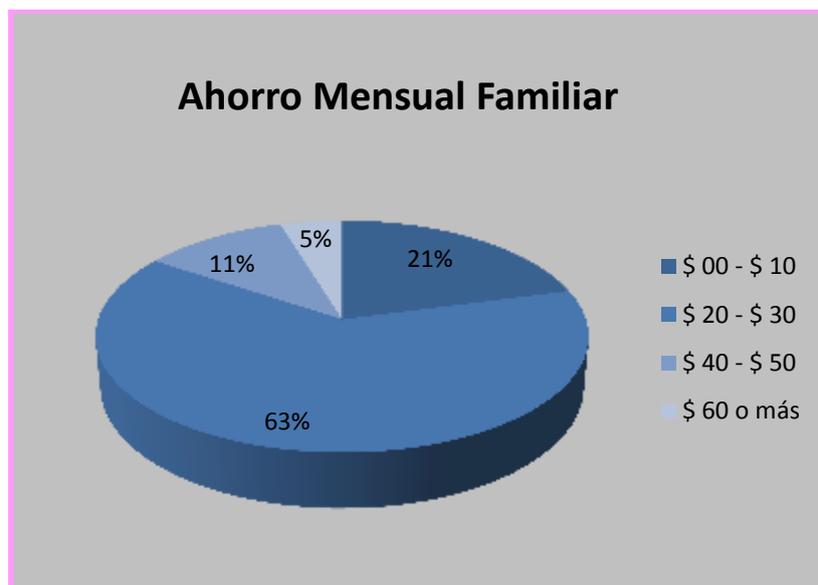
**GRÁFICO Nº 2**



**CUADRO Nº 3**

<b>AHORRO MENSUAL</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
\$ 00 - \$ 10	80	20,83 %
\$ 20 - \$ 30	244	63,54 %
\$ 40 - \$ 50	42	10,94 %
\$ 60 o más	18	4,69 %
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00 %</b>

**GRÁFICO Nº 3**



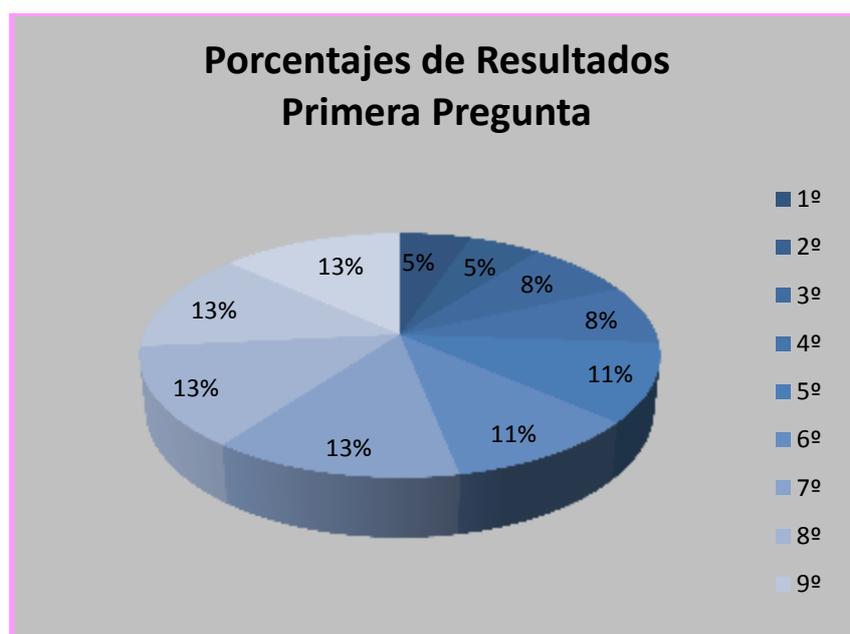
## Tabulación de las preguntas de las encuestas:

1. ¿Qué año de educación básica cursa su hijo/a?

CUADRO Nº 4

SEGUNDA PREGUNTA		
Opciones	Resultados	Porcentaje
1º	20	5,21 %
2º	20	5,21 %
3º	30	7,81 %
4º	30	7,81 %
5º	40	10,42 %
6º	40	10,42 %
7º	51	13,28 %
8º	51	13,28 %
9º	51	13,28 %
10º	51	13,28 %
TOTAL	384	100,00 %

GRÁFICO Nº 4



2. ¿Su hijo/a tiene dificultad a nivel académico?

**CUADRO Nº 5**

<b>SEGUNDA PREGUNTA</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
Si	311	81,03 %
No	73	18,97 %
TOTAL	384	100,00 %

**GRÁFICO Nº 5**

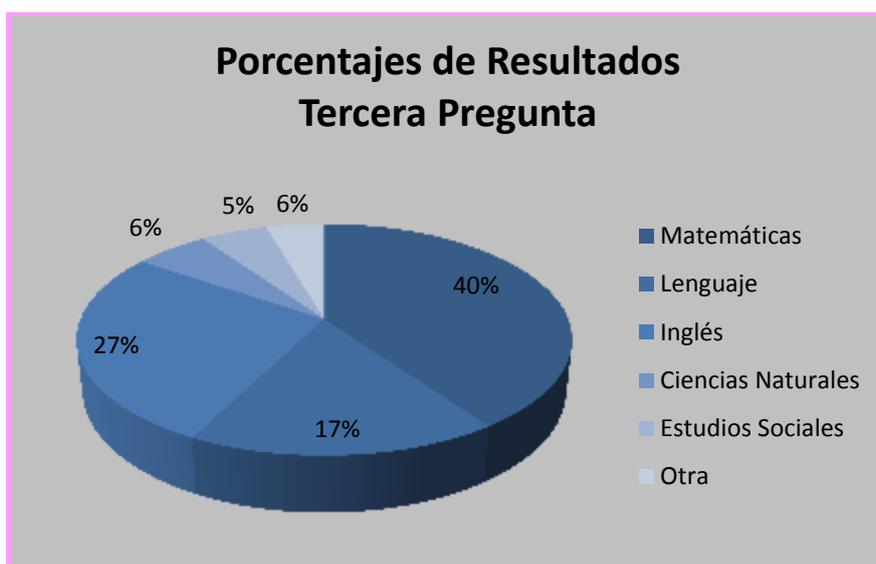


3. ¿Cuál o cuáles son las asignaturas en las que presenta mayor inconveniente?

**CUADRO Nº 6**

<b>TERCERA PREGUNTA</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
Matemáticas	125	40,19 %
Lenguaje	54	17,36 %
Inglés	84	27,01 %
Ciencias Naturales	18	5,80 %
Estudios Sociales	16	5,14 %
Otra	14	4,50 %
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100,00 %</b>

**GRÁFICO Nº 6**

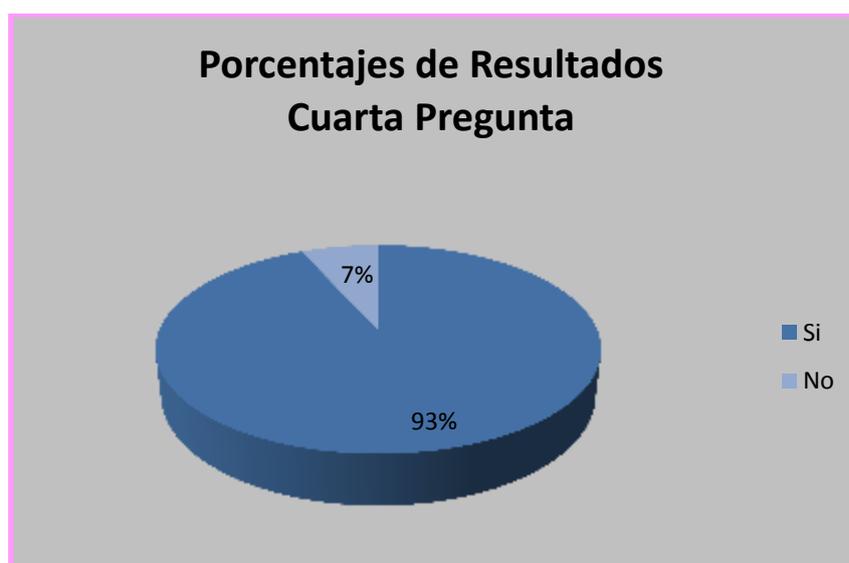


4. ¿Trata usted de ayudar a su hijo/a y resolver el problema cuando se presentan dificultades en alguna materia?

**CUADRO N° 7**

<b>CUARTA PREGUNTA</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
Si	290	93,25 %
No	21	6,75 %
TOTAL	311	100,00 %

**GRÁFICO N° 7**



5. ¿Cómo canaliza esta ayuda?

**CUADRO Nº 8**

<b>QUINTA PREGUNTA</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
Recurre a profesores	122	39,00 %
Pide ayuda a familiares	98	32,00 %
Lo hace usted mismo	87	28,00 %
Otro	4	1,00 %
TOTAL	311	100,00 %

**GRÁFICO Nº 8**



6. ¿Enviaría a su hijo/a a recibir ayuda profesional en un centro de apoyo escolar para mejorar su rendimiento académico, reforzar y/o ampliar sus conocimientos?

**CUADRO N° 9**

<b>SEXTA PREGUNTA</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
Si	376	97,95 %
No	8	2,05 %
TOTAL	384	100,00 %

**GRÁFICO N° 9**

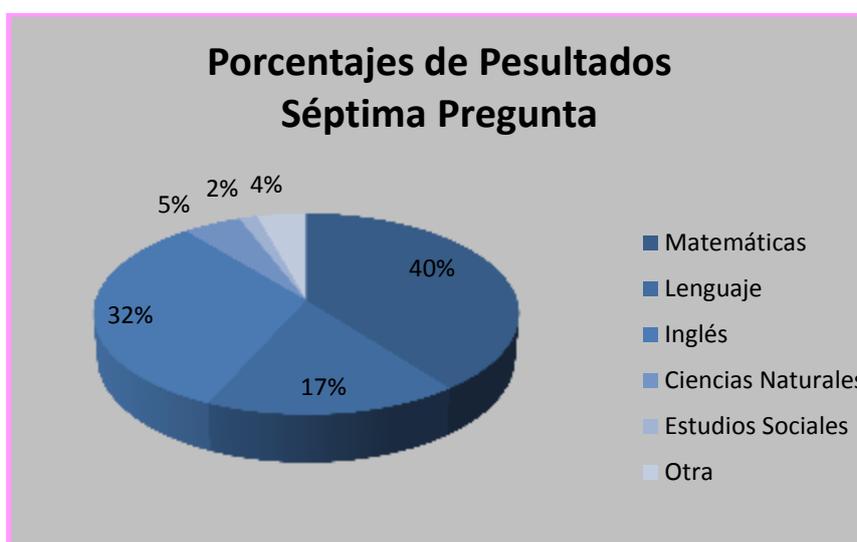


7. ¿Por cuál asignatura enviaría a su hijo/a a recibir ayuda profesional en un centro de apoyo escolar para mejorar su rendimiento académico, reforzar y/o ampliar sus conocimientos?

**CUADRO N° 10**

<b>SÉPTIMA PREGUNTA</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
Matemáticas	149	39,63 %
Lenguaje	64	17,02 %
Inglés	122	32,45 %
Ciencias Naturales	19	5,05 %
Estudios Sociales	6	1,59 %
Otra	16	4,26 %
Total	376	100,00 %

**GRÁFICO N° 10**

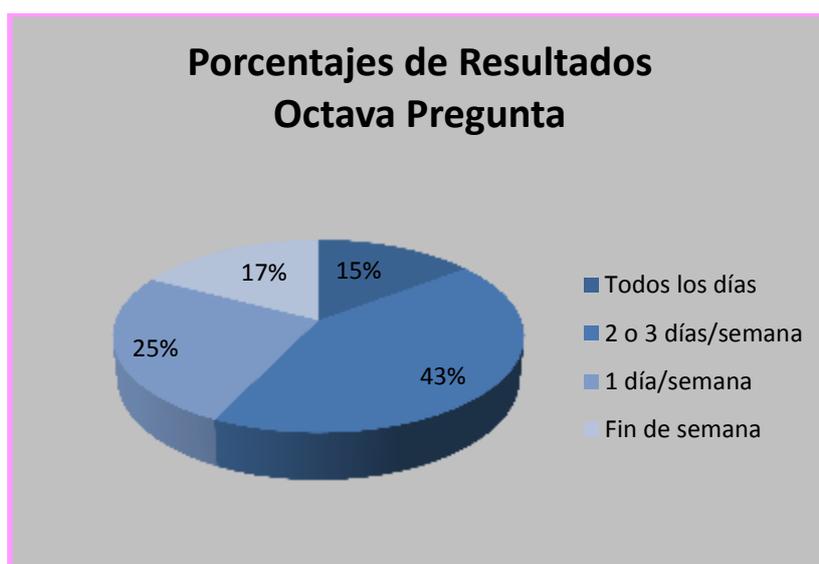


8. ¿Con qué frecuencia enviaría a su hijo/a a recibir esta ayuda?

**CUADRO N° 11**

<b>OCTAVA PREGUNTA</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
Todos los días	55	14,63 %
2 o 3 días/semana	160	42,55 %
1 día/semana	96	25,53 %
Fin de semana	65	17,29 %
TOTAL	376	100 %

**GRÁFICO N° 11**

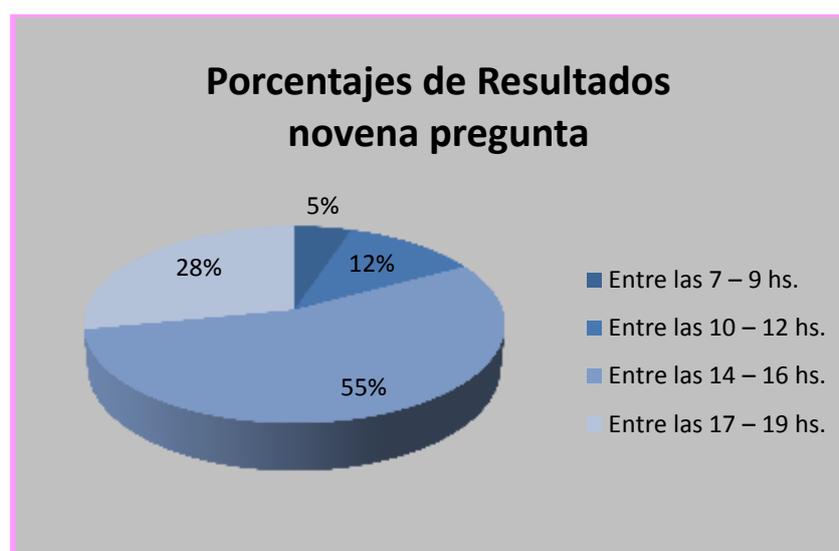


9. ¿En qué horario preferiría enviar a su hijo/a a recibir ayuda en un centro de apoyo escolar?

**CUADRO N° 12**

<b>NOVENA PREGUNTA</b>				
Opciones	Resultados			Porcentaje
	De lunes a viernes	Fines de semana	Total por Horario	
Entre las 7 – 9 hs.	0	19	19	5,05 %
Entre las 10 – 12 hs.	2	43	45	11,97 %
Entre las 14 – 16 hs.	201	5	206	54,79 %
Entre las 17 – 19 hs.	103	3	106	28,19 %
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>70</b>	<b>376</b>	<b>100,00 %</b>

**GRÁFICO N° 12**



10. ¿Cuánto estaría usted dispuesto (a) a pagar por una hora de este servicio?

**CUADRO Nº 13**

<b>DÉCIMA PREGUNTA</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
\$ 3 a \$ 5	326	86,70 %
\$ 6 a \$ 8	43	11,44 %
\$ 9 a \$ 11	7	1,86 %
\$ 12 o más	0	0,00 %
TOTAL	376	100,00 %

**GRÁFICO Nº 13**

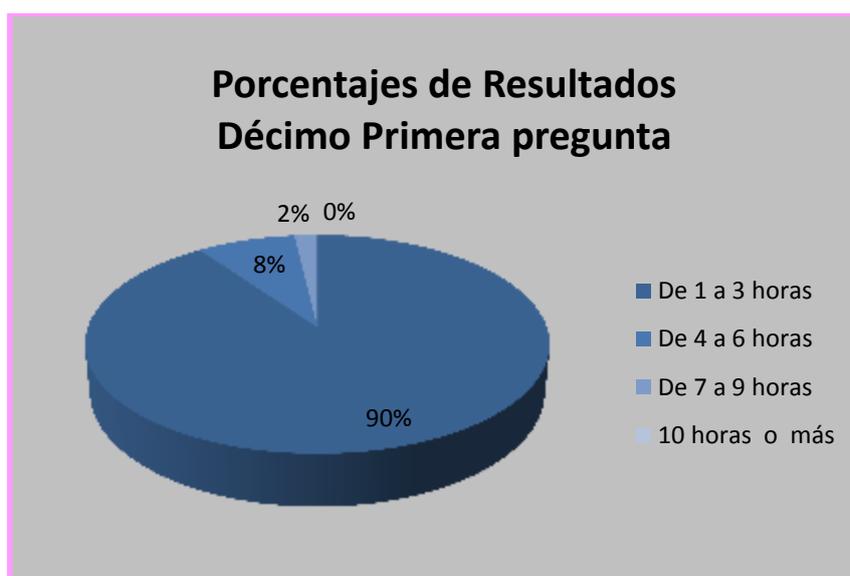


11. ¿Cuántas horas de este servicio podría usted pagar semanalmente?

**CUADRO N° 14**

<b>DÉCIMO PRIMERA PREGUNTA</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
De 1 a 3 horas	339	90,16 %
De 4 a 6 horas	30	7,98 %
De 7 a 9 horas	7	1,86 %
10 horas o más	0	0,00 %
TOTAL	376	100,00 %

**GRÁFICO N° 14**



12. ¿En qué lugar de la ciudad le gustaría que funcione un centro de apoyo escolar?

**CUADRO Nº 15**

<b>DÉCIMO SEGUNDA PREGUNTA</b>		
Opciones	Resultados	Porcentaje
Sector Norte	59	15,69 %
Sector Centro	212	56,38 %
Sector Sur	105	27,93 %
TOTAL	376	100,00 %

**GRÁFICO Nº 15**



### ANEXO 3

#### AMORTIZACIÓN SIMULADA DEL PRÉSTAMO

# CUOTA	CAPITAL	INTERÉS	CUOTA / MES
1	102.85	422.15	525.00
2	134.43	390.57	525.00
3	159.98	365.02	525.00
4	203.11	321.89	525.00
5	205.47	319.53	525.00
6	207.95	317.05	525.00
7	209.20	315.80	525.00
8	211.16	313.84	525.00
9	213.19	311.81	525.00
10	215.89	309.11	525.00
11	217.22	307.78	525.00
12	219.55	305.45	525.00
Total	2 300.00	4 000.00	6 300.00
13	221.03	303.97	525.00
14	223.58	301.42	525.00
15	226.35	298.65	525.00
16	283.78	241.22	525.00
17	286.14	238.86	525.00
18	288.62	236.38	525.00
19	289.99	235.01	525.00
20	291.83	233.17	525.00
21	293.86	231.14	525.00
22	296.56	228.44	525.00
23	298.04	226.96	525.00
24	300.22	224.78	525.00
Total	3 300.00	3 000.00	6 300.00
25	312.70	212.30	525.00
26	315.25	209.75	525.00
27	318.02	206.98	525.00
28	375.45	149.55	525.00
29	377.81	147.19	525.00
30	380.25	144.75	525.00
31	381.66	143.34	525.00
32	383.50	141.50	525.00
33	385.53	139.47	525.00
34	388.23	136.77	525.00
35	389.71	135.29	525.00
36	391.89	133.11	525.00
Total	4 400.00	1 900.00	6 300.00

37	321.03	203.97	525.00
38	323.58	204.42	525.00
39	326.35	198.65	525.00
40	383.78	141.22	525.00
41	386.14	138.86	525.00
42	388.58	136.42	525.00
43	389.99	135.01	525.00
44	391.83	133.17	525.00
45	393.86	131.14	525.00
46	396.56	128.44	525.00
47	398.04	126.96	525.00
48	400.26	124.74	525.00
Total	4 500.00	1 800.00	6 300.00
49	404.37	120.63	525.00
50	406.92	118.08	525.00
51	409.68	115.32	525.00
52	467.12	57.88	525.00
53	469.48	55.52	525.00
54	471.92	53.08	525.00
55	473.33	51.67	525.00
56	475.16	49.84	525.00
57	477.20	47.80	525.00
58	479.92	45.08	525.00
59	481.38	43.62	525.00
60	483.56	41.44	525.00
Total	5 500.00	800.00	6 300.00

Fuente: Cooperativa Pablo Muñoz Vega.  
Elaborado por: Ana Madera M.