



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:**

**Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line.**

**AUTORES:**

**Hernández Bustos Jorge Enrique**

**Mayorga León Jimmy Vicente**

**Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de:  
INGENIERO COMERCIAL**

**TUTOR:**

**Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**12 de marzo del 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por, **Hernández Bustos, Jorge Enrique y Mayorga León, Jimmy Vicente** como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniero comercial.

**TUTOR**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f.\_\_\_\_\_  
**Ing. Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs.**

**Guayaquil, 12 de marzo del 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Nosotros: Hernández Bustos, Jorge Enrique**  
**Mayorga León, Jimmy Vicente**

#### **DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line** previo a la obtención del Título de **Ingeniero Comercial**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en la referencias y bibliografías.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, 12 de marzo del año 2018**

#### **LOS AUTORES**

-----  
**Hernández Bustos, Jorge Enrique**

-----  
**Mayorga León, Jimmy Vicente**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## AUTORIZACIÓN

Nosotros: **Hernández Bustos, Jorge Enrique**  
**Mayorga León, Jimmy Vicente**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 12 de marzo del año 2018

## LOS AUTORES

-----  
**Hernández Bustos, Jorge Enrique**

-----  
**Mayorga León, Jimmy Vicente**

## REPORTE URKUND

<https://secure.orkund.com/view/35137036-698433-465715#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYmqgFAA>

The screenshot displays the URKUND web interface. On the left, document details are shown: 'Documento: Hernandez Mayorga\_Barberan Patricio\_2018-02-16.docx (D35720525)', 'Presentado: 2018-02-18 16:02 (-05:00)', 'Presentado por: Ruben Patricio Barberan Arboleda (ruben.barberan@cu.ucsg.edu.ec)', 'Recibido: ruben.barberan.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: Hernandez Mayorga\_Barberan Patricio\_2018-02-18. Mostrar el mensaje completo'. A progress bar indicates '0%' of 50 pages are from sources. On the right, a 'Lista de fuentes' (List of sources) is displayed with various URLs related to research methods and business administration. The main content area shows the document text, including the title 'Planificación estratégica Análisis DAFO Análisis del sector Análisis del entorno -Análisis externo económico - Tecnológico - político - social y cultural', the faculty 'FACULTAD DE ECONOMÍA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS', the author 'Jorge Enrique Hernández Bustos y Jimmy Vicente Mayorga León', and the tutor 'Ing. Rubén patricio Barberán Arboleda'.

**TUTOR**

**AUTOR**

**AUTOR**

---

**Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Mgs.**

---

**Hernández Bustos, Jorge Enrique**

---

**Mayorga León, Jimmy Vicente**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado vida y salud para llevar a cabo con este objetivo.

A mi Madre Rocío, siempre paciente, amorosa y animándome a seguir con su ayuda y sus consejos.

A mis hermanos, María Belén, Ricardo y Víctor José que han sido mi motor para convertirme en su ejemplo.

A mi enamorada María José, siempre motivadora, alegre, paciente y creyendo en mí, brindándome su amor, respeto y comprensión.

A mi tío Eloy que fue mi mentor, padre, amigo y motivador a iniciar esta carrera.

Por último, pero muy importante, a mi tutor Patricio, en todo momento atento, receptivo y a plena disposición como nunca hubiera imaginado.

Guayaquil, 12 de marzo del año 2018

**EL AUTOR:**

---

Hernández Bustos, Jorge Enrique



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado a Dios en primer lugar ya que sin el nada de esto hubiese sido posible, mi madre y mis hermanos que los amo con mi vida, ya que han sido pilares fundamentales en todo momento y por ende no hubiera logrado nada sin ellos. A mi enamorada María José que en todo momento me brindo su confianza y su apoyo. A mis tíos Eloy y Odalia que fueron como mis padres y siempre me inculcaron valores con amor y cariño, a mis abuelitos Enrique y Norma que siempre me inculcaron valores con amor y cariño.

Guayaquil, 12 de marzo del año 2018

**EL AUTOR:**

---

Hernández Bustos, Jorge Enrique



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a dios por darme la oportunidad de terminar la tesis y poder graduarme.

A mis padres por el apoyo que siempre me han brindado, por creer en mí y ayudarme a lograr esta meta.

A mí amada esposa e hija por darme ánimos para seguir en la lucha de graduarme y por los sacrificios de tiempo que han tenido que soportar ellas por motivos de culminar la tesis.

A mi hermana por siempre estar a mi lado en este largo camino en la universidad y por estar en la culminación del mismo.

Por último, a mi tutor el Ing. Patricio Barberán por guiarnos en el transcurso de esta tesis gracias a sus concejos y conocimientos pudimos culminarla.

Guayaquil, 12 de marzo del año 2018

**EL AUTOR:**

---

Mayorga León, Jimmy Vicente



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado en primer lugar a Dios por darme la salud y las fuerzas de culminar mis estudios, a mis padres, mi hermana, mi esposa e hija que son lo más importante de mi vida por darme fuerzas para seguir adelante en este camino que hemos recorridos juntos, gracias por todo.

Guayaquil, 12 de marzo del año 2018

**EL AUTOR:**

---

Mayorga León, Jimmy Vicente



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.

**DIRECTORA DE CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

Econ. Flor Karina Govea Andrade, Mgs.

**COORDINADORA DEL ÁREA**

f. \_\_\_\_\_

Ing Maximiliano Bolívar Pérez Cepeda

**OPONENTE**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CALIFICACIÓN**

---

Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Mgs.

Tutor

Guayaquil 12 de marzo de 2017.

Ingeniera

**Paola Traverso**

COORDINADORA UTE B-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero Patricio Barberan Arbolera , Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de los Sres. **Jimmy Vicente Mayorga Leon y Jorge Hernandez Bustos**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** el trabajo presentado por el estudiante **Jorge Enrique Hernández Bustos; Jimmy Vicente Mayorga León**, titulado **“Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2016 a mi cargo, en la que me encuentra(o) designada (o) y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Plan estratégico para los principales centros de idiomas con mas de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line”** somos el Tutor Patricio Barberan Arbolera Mgs y la Sres. Jimmy Vicente Mayorga Leon y Jorge Hernandez Bustos y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: *diez sobre diez(10/10)*

Atentamente,

**NOMBRE DEL DOCENTE**

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

**NOMBRE DE - LOS(AS) AUTORES (AS)**

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

# Índice

Resumen.....	xviii
Palabras Claves: .....	xviii
Abstract .....	xix
Keywords: .....	xix
INTRODUCCIÓN .....	20
Capítulo I planteamiento del problema .....	22
Descripción de la realidad problemática .....	22
Ubicación del problema en su contexto .....	22
Situación en conflicto.....	23
Alcance de la investigación.....	23
Objetivos de la investigación .....	24
Objetivo general .....	24
Objetivos específicos .....	24
Justificación e importancia de la investigación.....	25
Hipótesis.....	25
Capítulo II Base conceptual .....	26
Introducción .....	26
Planificación estratégica.....	27
Beneficios de una planificación estratégica .....	29
Desventajas de la planificación estratégica.....	30
La inteligencia competitiva .....	33
La educación y su historia en el Ecuador.....	34

Plan Estratégico.....	38
Los beneficios de la administración estratégica según Gálvez son: .....	40
Planificación estratégica y planificación financiera.....	45
Justificación de planeación estratégica dentro de la organización.....	46
La universidad como objeto de planificación estratégica .....	49
Planificación estratégica y gestión del gerente educativo en instituciones de educación primaria .....	51
Sistema on-line, su significado e influencia en la actualidad .....	54
Economía social y nuevas tecnologías .....	55
Comercio electrónico .....	57
La presencia de las TICs .....	58
Formación con un sistema on-line .....	58
Claves de la formación en un sistema on-line.....	60
El entorno virtual de aprendizaje .....	62
El aula como espacio docente .....	63
Los materiales didácticos multimedia.....	64
Capítulo III Diseño Metodológico .....	67
La metodología y planteamiento del problema.....	67
Consideraciones en el planteamiento del problema .....	67
Tipos de investigación y diseño de investigación .....	69
Tipos de investigación.....	69
Diseños de investigación.....	72
Tipos de Diseño de Investigación: .....	73

Investigación de laboratorio o experimental: .....	73
Investigación no experimental según la temporalización .....	74
Método transversal: .....	74
• Diseños transversales descriptivos: .....	74
• Diseños transversales correlacionales: .....	74
• Diseños transversales correlacionales/causales: .....	74
Método longitudinal: .....	74
• Diseños longitudinales de tendencia o trend: .....	74
• Diseños longitudinales de evolución de grupo o cohort: .....	75
Métodos de la investigación.....	75
La investigación Científica .....	75
Métodos empíricos de la Investigación Científica .....	76
Método de la observación científica .....	76
Importancia de la observación .....	78
Observación simple: .....	79
Observación sistemática: .....	79
Observación participativa: .....	79
Observación no participante: .....	79
Observación abierta: .....	79
Observación encubierta: .....	79
Organización de la observación. ....	79
El método experimental .....	80
Las diversas clases de métodos de investigación .....	81

Tipo de investigación aplicado al proyecto de investigación.....	82
Capítulo IV Desarrollo.....	84
Enfoque metodológico para el desarrollo del conocimiento de nuestro objeto de estudio.....	84
Gráfico del análisis aplicado a los centros de idiomas con más de 30 años de experiencia .....	85
Análisis del entorno para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad Guayaquil .....	86
Análisis económico .....	86
Producto Interno Bruto.....	86
Gasto de consumo final en los hogares .....	87
Oferta utilización de bienes y servicios, variación inter-anual .....	88
Análisis tecnológico .....	92
Análisis político .....	101
Análisis social y cultural .....	104
Análisis del sector .....	106
Capacidad de negociación con los centros de idiomas .....	107
Amenaza de los productos sustitutivos .....	107
Poder de negociación con los futuros estudiantes.....	108
Amenaza de nuevos centros de idiomas y plataformas multimedia .....	108
Competidores en el campo académico enfocado a centros de idiomas .....	109
Análisis DAFO alineado a los centros de idiomas.....	109
▪ Debilidades .....	110
▪ Amenazas .....	110

▪ Fortalezas.....	110
▪ Oportunidades .....	111
ANÁLISIS FINANCIERO .....	113
Plan de inversión.....	113
Financiamiento.....	113
Ingresos proyectados.....	114
Nómina Para Operación de Negocio.....	115
Gastos departamentales.....	115
Costo de Ventas .....	116
Gastos Operativos .....	116
Gastos Financieros .....	117
Estado de Pérdidas y Ganancias.....	117
Presupuesto de caja .....	118
+Costo de capital.....	119
Valor actual neto y Tasa Interna de Retorno.....	120
Periodo de Recuperación de la inversión.....	120
Relación Costo Beneficio.....	121
CONCLUSIONES .....	121
Capítulo V Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line.....	122
Beneficios de innovación del sistema On-line en la planificación estratégica. ...	122
Ahorro de Recursos económicos para los principales proveedores.....	125
Estrategias de implementación del sistema on-line .....	126

CONCLUSIÓN .....	129
RECOMENDACIONES .....	130
ANEXO I .....	131
ANEXO II.....	132
Entrevista a Escuela de inglés con sistema on-line.....	132
Entrevista a Escuela de inglés con sistema tradicional .....	133
Referencia .....	134

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 La universidad como objeto de planificación estratégica .....	50
Tabla 2 El aula como espacio docente .....	64
Tabla 3 Estrategias del análisis DAFO .....	112
Tabla 4 Composición de la inversión.....	113
Tabla 5 Resumen de crédito.....	114
Tabla 6 Valor programa anual de enseñanza ingles.....	114
Tabla 7 Proyección de ingresos anuales.....	114
Tabla 8 Rol de pagos mensual .....	115
Tabla 9 Gastos departamentales.....	116
Tabla 10. Proyección costo de ventas .....	116
Tabla 11 Gastos operativos .....	117
Tabla 12 Gastos financieros .....	117
Tabla 13 Estado de pérdidas y ganancias.....	118
Tabla 14 Flujo de caja .....	118
Tabla 15 Costo de capital.....	119
Tabla 16 VAN y TIR.....	120
Tabla 17 Periodo de recuperación de la inversión .....	120
Tabla 18 Relación costo beneficio .....	121
Tabla 19 Ventajas y beneficios del sistema on-line versus el sistema tradicional...	124

Tabla 20 Análisis DAFO del sistema tradicional.....	127
Tabla 21 Análisis DAFO del sistema on-line .....	128

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de la ciudad de Guayaquil .....	24
Figura 2 Análisis aplicado a los centros de idiomas .....	85
Figura 3 Producto Interno Bruto. ....	87
Figura 4 Gasto de consumo final de los hogares.....	88
Figura 5 Oferta de bienes y servicios, variación inter-anual.....	88
Figura 6 Evolución de las exportaciones. ....	89
Figura 7 Evolución de las importaciones. ....	89
Figura 8 VAB petrolero* y no petrolero. ....	90
Figura 9 VAB petrolero y no petrolero. ....	90
Figura 10 Variación interanual del PIB. ....	91
Figura 11 VAB enseñanza, servicios sociales y salud. ....	91
Figura 12 VAB otros servicios.....	92
Figura 13 Equipamiento tecnológico del hogar a nivel nacional. ....	93
Figura 14 Acceso al internet según área. ....	94
Figura 15 Hogares que tienen acceso a internet a nivel nacional. ....	94
Figura 16 Porcentaje de personas que utilizan computadoras por área. ....	95
Figura 17 Porcentaje de personas que utilizan computadoras por edad. ....	95
Figura 18 Porcentaje de personas que utilizan computadoras por provincia 2016. ...	96
Figura 19 Porcentaje de personas que han utilizado internet en el último año. ....	96
Figura 20 Porcentaje de personas que utilizaron internet en el último año por sexo. ....	97
Figura 21 Porcentaje de personas que han utilizado internet en el último año por edades.....	97

Figura 22 Porcentaje de personas que utilizaron internet en el último año por provincia.....	98
Figura 23 Lugar de uso de internet por área. ....	98
Figura 24 Razones de uso de internet por área. ....	99
Figura 25 Razones de uso de internet por sexo.....	99
Figura 26 Frecuencia de uso de internet a nivel nacional. ....	100
Figura 27 Porcentaje de personas analfabetas digitales por área. ....	100
Figura 28 Las 5 fuerzas competitivas, análisis de Porter. ....	106
Figura 29 Metodología de Wall Street English.....	132

## Resumen

El presente proyecto titulado “plan estratégico para centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line”, fue el resultado de un análisis de los cambios tecnológicos y su incidencia en los negocios, y las exigencias del mercado hacia los centros de idiomas referente a precios, horarios, metodologías, garantías, ventajas, beneficios, certificaciones, producto, servicio y tecnología.

Como parte de la investigación efectuada dentro del proyecto encontramos empresas de centros de idiomas que han incorporado el sistema on-line en España, Venezuela, Argentina, entre otros, donde se identificó la aceptación de parte de sus demandantes a este cambio de los sistemas tradicionales por sus ventajas e innovaciones. Adicionalmente, se determinó que estos centros de idiomas en Guayaquil con más de 30 años de trayectoria no han evolucionado su sistema tradicional perdiendo mercado versus competidores modernos que han marcado diferencia por la tecnología del sistema on-line.

No se puede dejar pasar por alto la demanda que actualmente existe en Guayaquil frente a este servicio de aprender y dominar el idioma inglés por diversos intereses pero que estos centros de idiomas no cumplen en totalidad con las necesidades del mercado, detectamos que incluso es una exigencia del gobierno que para la obtención de títulos de cuarto nivel como maestrías y Doctorados (Phd) es una obligación tener una certificación mínimo de B1 en la escala global de conocimiento del idioma inglés (GSE).

**Palabras Claves:** sistema on-line, tecnología, exigencias académicas, competencia profesional, estrategia, cultura académica.

## **Abstract**

This project, entitled "strategic plan for language centers with more than 30 years of experience in the city of Guayaquil focused on the online system", was the result of an analysis of technological changes and their impact on business, and the market requirements towards language centers regarding prices, schedules, methodologies, guarantees, advantages, benefits, certifications, product, service and technology.

As part of the research carried out within the project we find companies of language centers that have incorporated the online system in Spain, Venezuela, Argentina, among others, where the acceptance of part of their claimants to this change of traditional systems was identified for its advantages and innovations. Additionally, it was determined that these language centers in Guayaquil with more than 30 years of experience have not evolved their traditional system losing market versus modern competitors that have made a difference for the technology of the on-line system.

We could not ignore the demand that currently exists in Guayaquil against this service to learn and master the English language for various interests but that these language centers do not fully meet the needs of the market, we detect that it is even a requirement of the government that to obtain fourth level degrees such as masters and PhDs is an obligation to have a minimum certification of B1 in the global scale of knowledge of the English language (GSE).

**Keywords:** on-line system, technology, academic requirements, professional competence, strategy, academic culture.

## INTRODUCCIÓN

La tecnología desde hace mucho tiempo atrás ha sido una herramienta de gran apoyo en el campo empresarial, adicionalmente, ha tenido una gran influencia en la parte académica y su desarrollo, de ahí nace la idea de innovar el sistema tradicional de los centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil integrándolo con el sistema on-line.

En el día a día se ve la necesidad de aprender y dominar el idioma inglés por diversos factores desde la necesidad empresarial, como un desarrollo profesional o académico, o como un elemento de superación personal, sin embargo uno de los principales obstáculos es el tiempo, sabemos que los adultos y profesionales muchas veces enfrentamos largas horas de trabajo, y actividades que nos impiden realizar capacitaciones en estos centros de idiomas por su falta de flexibilidad en los horarios, es por eso que hemos visto como una oportunidad integrar la tecnología del sistema on-line con el sistema tradicional.

De acuerdo a los nuevos desarrollos en la tecnología y la adopción de esta por la sociedad, se ha descubierto que las personas no pueden dejar de lado estos equipos, en especial los teléfonos celulares que son de gran utilidad ya sea para comunicarse, navegar en internet y hasta para divertirse, lo cual crea las condiciones para desarrollar un mercado en la que se puede ofertar un servicio de aprender un idioma con el sistema on-line.

En el capítulo uno se tiene las generalidades de la investigación, en donde se explica la problemática, la razón del proyecto y demás información que fundamentan el presente proyecto de investigación “Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line”.

La estructura conceptual se encuentra en el capítulo dos, enfocándose en la conceptualización de los centros de idiomas y del sistema de estudio on-line, la misma que da paso al capítulo tres y cuatro que tratan sobre el tipo de investigación

que realizamos y el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, en este capítulo analizaremos con un análisis FODA cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que ofrece el sistema on-line.

En el capítulo cinco desarrollamos el plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line, que permitirá y servirá de herramientas para que estos centros de idiomas tomen como punto de referencia para aplicarlos en sus empresas, adicionalmente servirá como punto de referencia de la utilización de la tecnología en el desarrollo de las empresas o en su adaptación a los nuevos requerimientos de sus clientes y de la sociedad.

## **Capítulo I planteamiento del problema**

### **Descripción de la realidad problemática**

En la ciudad de Guayaquil existen alrededor de 20 centros de idiomas de los cuales 3 cuentan con más de 30 años de trayectoria que son Benedict, CEN y Copei, los cuales no tienen un sistema on-line que permita estudiar a personas que no pueden asistir a estas instituciones por motivos varios como trabajo, estudios, entre otros, las cuales les dificulta tomar clases de manera presencial.

Con la integración del sistema on-line al sistema tradicional se podrá facilitar la metodología de enseñanza de estos centros de idiomas, y así captar un nicho de mercado que no está siendo atendido, el cual se ve afectado principalmente en no poder culminar en su totalidad el pensum académico en estos centros de idiomas, limitando en cumplir su principal objetivo de dominar del idioma inglés, ya que es el idioma universal, lo cual les permitiría ampliar las oportunidades laborales con la obtención de las certificaciones exigidas por las empresas en la actualidad, en especial cuando uno postula a cargo de una mejor posición.

### **Ubicación del problema en su contexto**

La demanda actual de obtener certificaciones en el idioma inglés ha tenido un crecimiento, en muchas de las empresas e instituciones exigen un conocimiento mínimo de un nivel intermedio en este idioma hablado y escrito por la competitividad profesional que existe en el presente, por el esquema de globalización que hoy día nuestras empresas están inmersas.

Actualmente existen programas 100% con el sistema on-line que permiten aprender o perfeccionar este idioma, pero nuestra cultura nos impide confiar en este tipo de metodologías ya que por lo general estamos acostumbrados a tener un lugar donde acudir a realizar algún tipo de actividad que complemente los conocimientos adquiridos.

La ventaja de combinar el sistema tradicional con el sistema on-line es lo que nos permitirá dar confiabilidad a nuestro nicho de mercado, ya que ellos tendrían acceso al sistemas on-line y podrían acudir a las instalaciones de estos centros de idiomas a un horario que se ajuste a sus necesidades y requerimientos para ampliar cualquier inquietud que tengan dentro de sus formación.

### **Situación en conflicto**

La situación del conflicto que se genera es la perdida de estudiantes nuevos y existentes por la inflexibilidad de horarios que estos centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil actualmente mantienen dentro de su metodología de enseñanza, la misma que no facilita a sus estudiantes lograr culminar el pensum académico para así obtener sus certificaciones correspondientes.

### **Alcance de la investigación**

Esta investigación está destinada a contextualizar a nivel mundial de cómo operan los centros de idiomas y como aplican la tecnología en la gestión del aprendizaje para sus estudiantes, para luego analizar a los centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil para poder contar con información que permita presentar un plan estratégico que sirva de guía para la adopción de este enfoque académico y el uso de la tecnología en la enseñanza.

**Campo:** Académico.

**Área:** General.

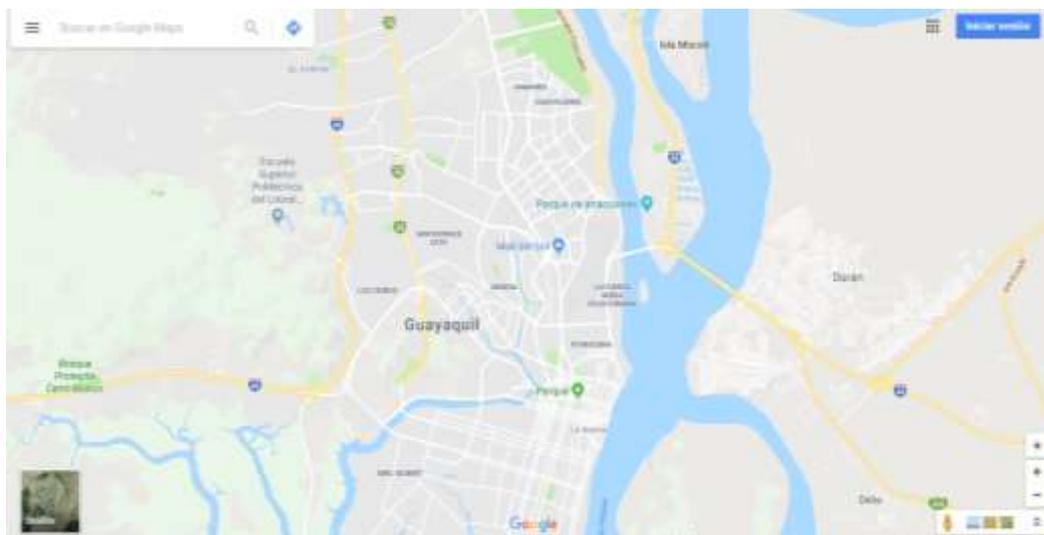
**Aspectos:** Centros de idiomas.

**Tema:** “Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line.”

**Problema:** “La pérdida de estudiantes por el sistema tradicional de estos centros de idiomas demanda complementar con el sistema on-line en la ciudad de Guayaquil.

**Delimitación temporal:** 2018.

**Delimitación espacial:** Guayaquil – Ecuador.



*Figura 1* Mapa de la ciudad de Guayaquil  
Fuente: Google maps.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Identificar fuentes bibliográficas para recopilar información que permitan realizar un plan estratégico para implementar el sistema on-line para los centros de idiomas CEN, Benedict y Copei, que tienen más 30 años de experiencia ubicados en la ciudad de Guayaquil las cuales se complementaran con los sistemas tradicionales.

### **Objetivos específicos**

- Obtención de información para la elaboración del marco conceptual del proyecto de investigación enfocado a centros de idiomas con el sistema on-line a nivel mundial y en el Ecuador.

- Definición del enfoque metodológico que soporte el presente proyecto de investigación.
- Desarrollar un plan de estratégico para la implementación y promoción del sistema on-line para centros de idiomas que tienen más 30 años de experiencia ubicados en la ciudad de Guayaquil.
- Elaboración y resultados del presente trabajo investigativo.

## **Justificación e importancia de la investigación**

Se justifica esta investigación debido a que las personas actualmente carecen de tiempo disponible para estudiar el idioma inglés de manera presencial y no cuentan con un abanico de opciones para solucionar dicho problema.

Actualmente con la tecnología del sistema on-line se busca tener flexibilidad de horarios ya que para el ser humano el factor tiempo es fundamental, con este proyecto se evaluará la importancia de complementar el sistema tradicional con el sistema on-line para así satisfacer las necesidades de los estudiantes de los centros de idiomas de Guayaquil.

Este proyecto proponen evaluar la importancia de este sistema on-line en los centros de idiomas de Guayaquil para que el consumidor final desde cualquier lugar donde se encuentre con acceso a internet pueda continuar estudiando y culminar el pensum académico, y así obtener sus certificaciones correspondientes.

## **Hipótesis**

Los centros de idiomas con experiencia de más 30 de años en la ciudad de Guayaquil podrán adoptar el sistema on-line con el sistema tradicional.

Un plan estratégico apoyara la adopción del sistema on-line con el sistema tradicional en los centros de idiomas con experiencia de más 30 de años en la ciudad de Guayaquil.

## **Capítulo II Base conceptual**

### **Introducción**

Según Huanambal, Villanueva y Condori (2005),

El contexto mundial y el escenario actual vienen experimentando una serie de transformaciones en las últimas décadas. Las universidades en su afán de responder a estas transformaciones se han visto en la necesidad de replantear su rol en la sociedad, redefinir su misión, construir visiones de futuro y reformular estrategias procurando adaptarse a las nuevas condiciones del entorno, conservando, a su vez, su esencia de universidad.

El reto para las instituciones universitarias de una sociedad dinámica se centra en el mantenimiento de los principios básicos de universidad; el acrecentamiento de su liderazgo en la formación y desarrollo del potencial humano respondiendo eficaz y eficientemente a las crecientes demandas de la sociedad; la generación, consecución y sociedad, el bienestar y su desarrollo sostenido.

Impulsar este liderazgo implica que las instituciones universitarias procuren estar inmersas en un proceso de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo de la calidad que garantice los niveles de excelencia. Para responder a tales retos integre sistemáticamente la planificación, la evaluación continua, el manejo del cambio, el liderazgo situacional y el desarrollo de la cultura organizacional en coherencia con sus ideas rectoras. (Huanambal, Villanueva, & Condori, 2005, pág. 7)

## Planificación estratégica

Según Huanambal, Villanueva y Condori la planificación estratégica es un proceso que facilita la formulación de ideas rectoras; visión, valores y misión de una organización; evalúa la situación interna y externa y en base a ello plantea objetivos estratégicos y estrategias: programas, proyectos y políticas, de manera tal que podamos alcanzar la visión en el largo plazo.

La planificación estratégica constituye, además, un marco conceptual holístico y proactivo que permite enfrentar las dificultades y aprovechar las oportunidades en el frente externo; minimizar las debilidades y potenciar las fortalezas en el frente interno.

Conlleva a la elaboración de un plan estratégico, el mismo que se convierte en instrumento para gestión de las instituciones. (Huanambal, Villanueva, & Condori, 2005, pág. 11)

Acorde con los autores Huanambal, Villanueva y Condori (2005), “el plan estratégico, como la resultante del proceso de reflexión estratégica, se convierte en un instrumento esencial para la gestión porque proporciona – entre otros- los siguientes aportes:

- Impulsa la participación del conjunto de los agentes de una organización en las decisiones acerca del futuro, facilitando el consenso y la definición común y promoviendo la integración del equipo humano.
- Permite identificar y enfrentar los principales problemas de las organizaciones.
- Ayuda a la búsqueda, detección y aprovechamiento sistemático de oportunidades.
- Impulsa la participación del conjunto de los agentes de una organización en las decisiones acerca del futuro, facilitando el consenso y la definición común y promoviendo la integración del equipo humano.
- Permite identificar y enfrentar los principales problemas de las organizaciones.
- Ayuda a la búsqueda, detección y aprovechamiento sistemático de oportunidades.

- Orienta la gestión hacia el logro de objetivos estratégicos conjuntos, facilitando los procesos de coordinación.
- Orienta el proceso de asignación de recursos.
- Facilita la implementación y el control.
- Expone las voluntades estratégicas gerenciales y/o directrices, los concretiza en términos operativos, a través del proceso de interacción entre las voluntades personales, los impactos del entorno y las fortalezas y debilidades internas.” (Huanambal, Villanueva, & Condori, 2005, págs. 11-12).

Es decir que el plan estratégico será el mapa y guía de apoyo para reestructurar cualquier proceso para mejora y así lograr los objetivos deseados y atacar las problemáticas en caso de que existiesen, así como lo soporta Huanambal, Villanueva y Condori que nos ayuda a la orientación de los procesos y facilita la implementación y el control para la organización.

Según Huanambal, Villanueva y Condori (2005),

La formulación del plan estratégico se realiza con un horizonte de largo plazo, entendiéndose este como un periodo mayor a un año habitualmente entre los tres y cinco años. Su implementación se efectúa a través de planes operativos anuales.

El plan estratégico y los planes operativos luego de formulados, deben ser expresados en unidades monetarias y por periodos. Las estimaciones del plan estratégico se realizan en base a proyecciones económicos-financieras: flujo de caja proyectado, estado de ganancias y pérdidas proyectado, balance general proyectado y presupuestos para varios años. Los planes operativos se estiman en forma analítica a través de la formulación de presupuestos de ingresos, egresos, del flujo de caja y los principales estados financieros proyectados, todos referidos a un año.

Los estados financieros proyectados y los presupuestos permiten analizar la viabilidad del plan estratégico y los planes operativos generándose, por tanto, una retroalimentación y autorregulación permanente en las fases de formulación y ejecución de los planes. Es conveniente en este proceso establecer políticas de

reinversión permanente e identificar y priorizar los componentes orientadores de los planes, los cuales ayudan a direccionar los fondos estratégicos de desarrollo de las instituciones.

El plan estratégico y los planes operativos se implementan, ejecutan y evalúan en forma permanente. Esta evaluación nos permite realizar los ajustes correspondientes.” (Huanambal, Villanueva, & Condori, 2005, pág. 12).

## **Beneficios de una planificación estratégica**

Según Fernández y Rosales las características del siglo 21 en este artículo nos indica que se enfocan en: rápido, flexible, enfocado al cliente, amigable, humanista y altamente competitivo. (Fernandez & Rosales, 2014, pág. 4)

Los beneficios de crear un plan estratégico Según Fernández y Rosales nos indican que son muy importantes ya que nos ayudan a:

- “Mejora el desempeño de la organización.
- Tiene un efecto estimulante en las personas.
- Permite pensar en el futuro, visualizar nuevas oportunidades y amenazas, enfocar la misión de la organización y orientar de manera efectiva su rumbo, facilitando la dirección y el liderazgo.
- Permite enfrentar los principales problemas de las organizaciones, como por ejemplo la asignación de recursos humanos, financieros, entre otros.
- Requiere mayor participación, mejorar la comunicación y coordinación entre los distintos niveles, mejorar las habilidades de administración, entre otras.” (Fernandez & Rosales, 2014, pág. 10)

## **Desventajas de la planificación estratégica**

“Para su diseño se requieren conocimientos profundos sobre planeación, con los cuales, no siempre cuentan las organizaciones. Sus beneficios no siempre se ven en el corto plazo, en ocasiones tienen que pasar algunos años antes de que puedan apreciarse sus ventajas. Puede requerir cambios profundos en la estructura orgánica y en la plantilla del personal, lo que provoca desajustes y resistencia al cambio.” (Maldonado, 2015, pág. 21)

En el presente proyecto de investigación se pudo determinar que el plan estratégico está dirigido a una problemática principal que se ha identificado como factor tiempo, en la que los empresarios y adultos de la ciudad de Guayaquil en su mayoría de los casos se les imposibilita perfeccionar este idioma por dicho problema.

Según Maldonado es importante indicar que “el Plan Estratégico Institucional, es un documento que despierta interés en la comunidad educativa por su análisis, ejecución y evaluación respectiva, pues tendiente a lograr la cohesión social, articulando acciones entre las instituciones públicas y privadas, lo que contribuye a generar un ambiente favorable para la formación integral de las personas, el desarrollo de capacidades locales y propiciar la organización de comunidades educadoras, con proyección a que cada año se consoliden las bases institucionales para una sociedad educadora, bajo el liderazgo del sector educativo con la participación y vigilancia de la sociedad civil, quienes garantizan una educación básica integral y de calidad.” (Maldonado, 2015, pág. 11)

Acorde con Maldonado (2015),

La Planificación Estratégica de acuerdo a la Secretaría de Planificación Estratégica (2006) es: un proceso dinámico que desarrolla la capacidad de las organizaciones para fijarse un objetivo en forma conjunta y observar, analizar y anticiparse a los desafíos y oportunidades que se presentan, tanto con relación a la realidad interna

como a las condiciones externas de la organización, para lograr dicho objetivo.

Por ello, la Planificación Estratégica debe ser entendida como un proceso participativo, que requiere respetar determinadas fases, así como una metodología propia; sin embargo, ello no implica que existan recetas o métodos infalibles. La planificación como proceso comprende diversas fases: definir la misión y visión de la organización, establecer objetivos y metas, desarrollar supuestos acerca del entorno en que se desarrolla la organización, tomar decisiones respecto a las acciones a seguir, emprender las acciones elegidas, y finalmente evaluar la retroalimentación del desempeño para volver a planificar. (Maldonado, 2015, págs. 17-18).

Según Maldonado “la planificación estratégica surge como respuesta a la crisis económica, social y educativa que se vivía en esa época, en relación con la escasa articulación entre la educación y el desarrollo; más aún cuando no se cuenta con objetivos claros de la educación en los países latinoamericanos. El propósito de incluir este término fue atacar la ineficiencia de los sistemas educativos y las necesidades de cambios.” (Maldonado, 2015, págs. 17-18).

Según Rodríguez, et al., “la clave del pensamiento estratégico consiste en no ser un simple cambio terminológico sino una expresión de cambio de significados en sus dimensiones políticas y científicas. Estamos convencidos de que, sin la construcción y posibilidad de disponer de un pensamiento estratégico, se torna imposible obrar en consecuencia, vale decir estratégicamente. El pensamiento estratégico es una manera de ponerse en situación de mayor ventaja ya que permite crear comportamientos favorables para un mejor desempeño.” (Rodríguez, et al., 2017).

“Este modo de pensar requiere de un conjunto de disposiciones y capacidades que nos permita:

- Tener claridad e intención deliberada hacia dónde dirigir la acción.
- Estar atento al entorno (escenario) aprovechando las circunstancias políticas, económicas y socio-culturales que se presentan como favorables.

- Identificar los hechos o circunstancias desfavorables que se tornan en obstáculos para la actuación en lo social.
- Crear alternativas de acción y prever posibilidades efectivas de llevarlas a la práctica, valorando dichas opciones en la realidad, la cual, la mayoría de las veces se presenta como imprecisa, difusa y embrollada.
- Poner en práctica las estrategias definidas para desarrollar capacidad de concreción, corrección e innovación.
- Estar dispuesto a correr riesgos aceptando las limitaciones propias y del juego social en el que estamos; donde los otros actúan, despliegan estrategias y producen acontecimientos inesperados.” (Rodríguez, et al., 2017, pp. 33-34).

“En este tipo de pensamiento requiere de flexibilidad, de revisión y retroalimentación continua entre las reflexiones, las decisiones y las acciones constituye un todo con sentido. Supone una circularidad en el actuar profesional y en lo social en general.

El pensamiento estratégico se funda en la perspectiva de la complejidad, el cual supone la consideración de los siguientes aspectos:

- La multidimensionalidad y multiplicidad de dimensiones constitutivas de los fenómenos y procesos sociales, que no pueden ser analizados o abordados de modo aislado, sino que requieren de una interpretación interrelacionada y articulada de los componentes que lo forman.
- La multisectorialidad como una perspectiva de un conjunto de dispositivos institucionales que proponen un abordaje integral que combina organismos estatales y privados, competencias y líneas programáticas.
- Lo multitemático implica, para su abordaje, la combinación y la integración de distintos tipos de problemas, sujetos y escalas (comunidad, barrio, área, municipio o comuna, región).

- La interdisciplina supone la fusión de diversas disciplinas en una actuación unificada donde la comparten objetos, objetivos, y mediaciones.

Algunas actitudes y conductas que pueden entorpecer el desarrollo de un pensamiento estratégico:

- Las prenociones y los prejuicios sobre la política y lo social se erigen como falsas trampas en la construcción del conocimiento y de la realidad.
- El pragmatismo y voluntarismo que coinciden con la perspectiva unidimensional de la acción cuyo fundamento se encuentra en el modelo de acción racional positiva o teoría de la acción racional o filosofía utilitarista instrumental, con el conocido esquema de medio-fines de la acción.” (Rodríguez, et al., 2017, pp. 34-35).

## **La inteligencia competitiva**

Acorde con los autores Comai y Tena Millán “la inteligencia competitiva (IC) puede describirse como una práctica empresarial de desarrollo relativamente reciente y se concibe como una investigación que reúne información y desarrolla el conocimiento sobre los acontecimientos y los factores críticos externos de la empresa. Asimismo, puede ser considerada como una actividad constituida por diferentes tareas o etapas que tienen el objetivo general de facilitar la comprensión del entorno de la empresa.” (Comai & Tena Millán, 2004, pág. 1).

Se basa en acontecimientos y soportes externos para poder realizar una investigación más precisa con toda la información obtenida, es un método muy práctico y va más apegado a la realidad y experiencias, y por eso se describe así la inteligencia competitiva. Un ejemplo muy claro son las empresas que copian modelos de sus competidores para entrar al mercado de una forma directa en un mercado que ya ha sido estudiado en base a experiencias de otras organizaciones.

Según Comai y Tena Millán estas etapas pueden fijarse de esta manera:

- “Planificación de las necesidades y definición del contexto de negocio.
- Búsqueda y recogida de la información.
- Valorización y verificación
- Análisis
- Distribución” (Comai & Tena Millán, 2004, págs. 1-2).

## **La educación y su historia en el Ecuador**

Según Freile “la historia de la educación en nuestro país ha llevado un camino ascendente. Con tropiezos ha logrado vencer serias limitaciones provenientes de la pobreza, de los prejuicios, de la ineptitud.

La educación formal, colegio y universidad, tendía a favorecer a los estamentos privilegiados, sobre todo porque las autoridades reales prohibieron la graduación a los miembros de las castas. Sin embargo, los religiosos, sobre todo los jesuitas, daban becas a los carentes de fortuna.

Funcionaron tres colegios en Quito: San Nicolás, San Fernando y San Luis, que prolongaban su actividad en las universidades de San Fulgencio, Santo Tomás y San Gregorio, respectivamente. A fines del siglo XVIII solo quedó la segunda, como Universidad Real, la cual fue transformada por Bolívar en Universidad Central del Ecuador. En el colegio de San Luis se introdujeron por primera vez en Quito los sistemas científicos modernos. En las capitales de corregimientos importantes funcionaban colegios para varones a cargo de los padres jesuitas. Allí se formaron los principales pensadores de esa época.

En cuanto a la educación de las niñas, era muy limitada, radicada en los conventos. Solo en tiempos de Vicente Rocafuerte se abrió el primer colegio para señoritas, Nuestra Señora de la Caridad (ca1835). Habrá que esperar al gobierno de Gabriel García Moreno para encontrar colegios para ambos sexos en las capitales de las provincias y en algún cantón. Para ello se logró la

colaboración de religiosos especializados llegados del extranjero." (Freile, s.f.).

"El Gobierno de Ecuador lanzó este 20 de noviembre del 2017 un proyecto de educación a distancia para los ecuatorianos que residen en Estados Unidos que deseen concluir su educación escolar intermedia y obtener el título de bachiller. El proyecto, impulsado por los ministerios de Educación y Relaciones Exteriores, busca extender los derechos de los emigrantes ecuatorianos y proveer una oferta para la obtención del Bachillerato General Unificado, título que se entrega a los estudiantes que aprueban la educación básica. Según cifras de la Cancillería, a septiembre de 2016 la población de ecuatorianos en el exterior llegaba a 2 024 529 personas, siendo Estados Unidos el de mayor concentración con 1 252 626; seguido de España, con 434.908; e Italia, con 79 586. El modelo de estudio a distancia para los que residen en EE.UU. forma parte de la campaña de Alfabetización, Educación Básica y Bachillerato "Monseñor Leónidas Proaño", del Ministerio de Educación. Los ecuatorianos que residen en Estados Unidos y que deseen acoger la oferta podrán inscribirse hasta el próximo 31 de marzo del 2018 en las 13 oficinas consulares de Ecuador en EE.UU., con la sola presentación del carné de identidad (cédula de ciudadanía), pasaporte o identificación consular. Las inscripciones son totalmente gratuitas, así como el modelo de educativo presentado esta mañana por las autoridades en Quito." (Diario El Comercio, Ecuador lanza programa de bachillerato a distancia para migrantes en EE.UU., 2017).

Según Solano Alpizar "el realismo es la doctrina filosófica que manifiesta que los objetos comunes, percibidos por los sentidos, tales como mesas, sillas, balones, existen independientemente al hecho de que nosotros los pensemos.

En educación, el realismo plantea que dado que el mundo existe independientemente de nosotros, es necesario formar al educando con un currículo que relacione al alumno o a la alumna con la estructura básica, física y cultural del mundo." (Jose Solano Alpizar, 2002, p. 8).

Según Freile, “la historia de la educación en nuestro país ha llevado un camino ascendente. Con tropiezos ha logrado vencer serias limitaciones provenientes de la pobreza, de los prejuicios, de la ineptitud.

Actualmente la educación es un derecho que tienen los ciudadanos del Ecuador, existen leyes que amparan una educación de nuevo milenio lanzada por el gobierno del ex presidente Rafael Correa Delgado. En su gobierno elaboro muchas escuelas y colegios denominados ‘instituciones de milenio’ las cuales cuentan con tecnología avanzada, internet gratuito para los estudiantes para que realicen investigaciones y tareas dictadas por sus maestros.

También ahora las instituciones educativas cuentan con plataformas digitales, donde los estudiantes pueden acceder y conocer todo lo impartido en las clases, bibliotecas virtuales, su registro de calificaciones, su registro de asistencia a clases, comunicados, entre otros. Esta información es mucho más práctica y permite al estudiante estar al día con los conocimientos brindados o las instituciones educativas a nivel nacional.” (Freile, s.f.).

La importancia de los idiomas a nivel mundial no solo ayuda en el área socio cultural, sino también el de los negocios y es por eso que ABC nos explica la necesidad de dominar este idioma y su importancia.

Acorde a la ABC "La necesidad de aprender idiomas también crea un negocio interesante como muestran las escuelas especializadas en la enseñanza de inglés, francés, alemán.

Existen escuelas de idiomas que ofertan clases de formación de un idioma o de varios a través de la impartición de clases a nivel individual o en grupo (cada escuela tiene su propia metodología)". (ABC, s.f.).

Acorde a la Universidad de Congreso “El aprendizaje de otros idiomas permite enriquecer la vida, experimentar nuevas ideas, ejercitar la mente,

beneficiarse de la diversidad cultural mundial, obtener becas para estudios de posgrado, trabajar en una empresa transnacional, además de una capacidad para expresarse ante los demás de un modo comprensible, aumentando así las relaciones sociales." (Universidad de Congreso, 2014).

En el Ecuador la necesidad de aprender el idioma inglés, el cual es denominado el idioma universal, se ha vuelto un requisito en el ámbito laboral, por ende, profesionales, estudiantes entre otros buscan aprender este idioma en un nivel intermedio o avanzado ya que el mercado laboral es muy competitivo y el aprendizaje de este idioma genera mejores oportunidades de trabajo.

Así como existen los idiomas más hablados, también existen idiomas más difíciles de aprender, según Raúl Fernández, los más difíciles son: el idioma ruso, el idioma polaco, el idioma chino (mandarín y cantones) por todas las variantes que tienen y los sonidos fonéticos que le dan la complejidad que tiene estos idiomas.

La gramática de estos idiomas, más que nada el del ruso son muy difíciles de aprender, lo cual es muy difícil aprender su escritura y los coloca en el top de los idiomas más difíciles de aprender a nivel mundial, por eso es de suma importancia que los individuos de estas lenguas nativas aprendan un idioma paralelo para comunicarse con el mundo.

Según Pérez y Merino “las dos palabras que dan forma al término que ahora vamos a analizar podemos decir que tienen su origen etimológico en el latín. Así, por un lado, centro emana del sustantivo ‘centrum’, que se utilizaba para definir “el centro de un círculo, el nudo de un objeto o el centro de algo.

Por otro lado, educativo es un vocablo que se ha formado a partir de la unión de tres partes latinas: el prefijo ‘ex’, que ejerce como sinónimo de ‘hacia fuera’; el verbo ‘ducere’, que es equivalente a ‘guiar’, y

finalmente el sufijo ‘-tivo’, que puede traducirse como relación pasiva o activa.” (Pérez Porto & Merino, 2014).

“Los centros de educación son las instituciones (edificios) donde se brinda la enseñanza según su rama, estos permiten al estudiante tener un lugar donde recibir las clases impartidas obligatorias en caso de educación primaria y secundaria, y la educación superior.

Muchos centros educativos actualmente en nuestro país cuentan con modernas instalaciones y tecnología de punta, lo cual facilita el aprendizaje y desarrollo del estudiante, ya que tiene acceso a información que enriquecerá sus conocimientos.” (Perez & Merino, 2017).

## **Plan Estratégico**

Según la Asociación Red de ONG de Guayaquil “para entender mejor lo que es una planificación estratégica hay que partir de lo que es una estrategia. Una estrategia es la decisión de realizar acciones que se han planificado durante un tiempo determinado para alcanzar un objetivo o una misión. La estrategia es el arte de identificar las opciones más favorables que tiene una organización social para llegar a una meta planteada.

La planificación estratégica es un proceso de análisis, definiciones y llamado a la acción, realizado al interior de la organización de manera consensuada con la participación de la dirección y todo su equipo de coordinación, en el que se construye lo que se conoce como plan estratégico y que se refiere a un documento en el que se plasman las metas y objetivos de la organización junto con las directrices del camino a seguir para alcanzarlas. Un plan estratégico debe definirse para un periodo de entre tres y cinco años, pues se trata más de una visión a futuro y no algo puntual a corto plazo.” (Asociación Red de ONG de Guayaquil, 2017).

Acorde a la Asociación Red de ONG de Guayaquil “los pasos a seguir para definir una planificación estratégica son:

- Definir los objetivos estratégicos
- El entorno y la previsión del futuro
- El inventario de recursos
- La situación actual
- La situación deseada
- La brecha de cambio
- El diseño de la estrategia
- Las acciones estratégicas de cambio
- Las definiciones tácticas y el plan táctico
- El plan operativo anual
- La conducción del plan
- La evaluación del plan

Siguiendo los anteriores puntos se puede crear un plan estratégico que sirva de base para el accionar de una organización social en el futuro cercano.” (Asociación de red ONG, 2017).

Según Mendoza y Robles “es un proceso por el cual una organización es analizada desde su interior para poder encontrar el camino creativo a la Visión, al futuro que se ha trazado, y lo hace usando el Pensamiento Estratégico. Ese proceso se va a traducir en un Plan Estratégico.” (Mendoza Arana & Robles Guerrero, 2000, pág. 15).

Acorde con Osorio (2003), “diversos autores coinciden en definir al plan como una toma anticipada de decisiones destinada a reducir la incertidumbre y las sorpresas, y a guiar a la acción hacia una situación deseada, mediante una instrumentación reflexiva de medios. El acto anticipatorio adelanta en el tiempo la imagen de los futuros y las respuestas posibles, lo compara con el porvenir deseado y encara la elaboración de previsión de situaciones y de acciones con vistas a satisfacer una intencionalidad, una vocación de alcanzar determinadas situaciones que forman parte del deseo. En el plan está presente siempre la idea de futuro y de construcción del porvenir mediante la acción, y se presenta a la reflexión como un conjunto de interrogantes y de conjeturas

sobre el devenir posible, como incógnitas a develar sobre sucesos que pueden acontecer o como situaciones deseadas a mantener o alcanzar.” (Alfredo Ossorio, 2003, págs. 16-17).

Según la Universidad autónoma del estado de México (2017), “en las diversas organizaciones e instituciones que buscan orientar su futuro, es práctica común la utilización del Plan Estratégico como herramienta clave para el desarrollo de sus actividades; sin embargo, una vez finalizado el periodo de duración de este plan queda una interrogante lógica ¿cuál debe ser el siguiente de la organización? Para responder esta interrogante existen diversas técnicas de análisis, partiendo de lo logrado hasta esa fecha en el plan estratégico que ha terminado.” (Universidad autonoma del estado de Mexico, 2017).

Los beneficios de la administración estratégica según Gálvez son:

- “Mantiene a la vez el enfoque del futuro y del presente. Refuerza los principios adquiridos en la misión, visión y estrategia.
- Fomenta la planeación y la comunicación interdisciplinarias.
- Asigna prioridades en el destino de los recursos.
- Constituye en puente con el proceso de planeación a corto plazo.
- Obliga a los ejecutivos a ver la planeación de la macro perspectiva, se; halando los objetivos centrales a modo que pueden contribuir a lograrlos.” (Darwin Miguel Galvez Delgado, 2007, pág. 33).

Dentro de la planificación estratégica se debe tener un orden y un cronograma de cómo se trabajará para llegar a los objetivos. En la planificación estratégica se definen la misión, la visión, los objetivos generales y específicos lo cuales permiten llegar a la misión, se define también el plan de acción y marketing que servirá para potencializar la marca y comercialización del producto o servicio a ofrecer según la demanda del mercado, aquí también se hace un análisis del mercado para saber hacia dónde se va a llegar y fijar las metas que se van alcanzar como empresa.

La misión que se tendrá de la cual se hablara en la planificación estratégica del proyecto que se tendrá en el siguiente capítulo será fijada de acuerdo al análisis preliminar que se realice y la visión, es lo que se hará y cumplirá para lograr la misión como empresa, es la perspectiva que se tendrá de la empresa, en cuanto al objetivo general, es lo cual se planteara para lograr llegar a la misión y visión, es decir los pasos a seguir que se tomara para llegar a lo propuesto y los objetivos específicos, son los diferentes pasos, decisiones que se toman para lograr todo lo planteado en la misión, visión y el objetivo general.

Dentro del plan estratégico también se tendra todo lo referente a las estrategias que se utilizaran para la promoción y comercialización del producto, dentro de esta el plan de marketing, la proyección, el análisis financiero.

Según Manuel Área(2009)“uno de los efectos más notables de las tecnologías digitales es que permiten y facilitan una mayor comunicación entre las personas, independiente de su situación geográfica o temporal.” (Manuel Area Moreira, 2009, pág. 7).

“La tecnología se ha introducido en todos los aspectos de nuestra vida diaria de tal forma que no existe, actualmente, espacio alguno libre de su influencia. La época en que vivimos, se podría calificar de tecnológica, ya que la mayoría de los seres humanos vivimos altamente influenciados por la tecnología, y en una interacción continua con la misma. “ (Conceptos generales de la tecnología, s.f., pág. 1).

“Los países en desarrollo, también los más pobres, se han visto favorecidos por un rápido avance tecnológico desde principios de los años noventa y han utilizado dicho avance para ayudar a sacar de la pobreza a millones de personas, según señala un nuevo informe del Banco Mundial. Las tecnologías más nuevas, como los teléfonos celulares, las computadoras e internet, hoy se

difunden con mayor rapidez que las tecnologías más antiguas en el pasado, como la red eléctrica y las líneas telefónicas terrestres.

Los teléfonos celulares y otras tecnologías más recientes son impulsados principalmente por grandes inversiones privadas, a diferencia de lo que sucede con las tecnologías más antiguas que por lo general dependen de los gobiernos, cuya capacidad de endeudamiento o gasto puede ser limitada.” (Avances Tecnológicos, 2012).

Según Bibiana Ruiz (2017), “tres textos publicados este año trabajan con los significantes de la red y dialogan con el discurso naturalizado. En internet, el último continente, el filólogo y doctor en Letras Juan José Mendoza aborda ese espacio como una geografía en la que recorre mapas, e-Topias –un nuevo tipo de espacios, en términos de W. J. Mitchell– y cuerpos que le permiten transitar el territorio de la Web. Casi dándole una continencia –o por qué no cierto refugio– al ambiente que ¿supimos conquistar? analiza la actitud y la compostura de ese ‘cuerpo’ que llamamos Internet intentando comprender la cartografía emergente. La datificación del mundo, la cultura del yo y las tecnologías ‘pergeñan las escuelas estéticas del mundo contemporáneo’. Por eso Mendoza analiza obras de arte e instalaciones, e incluso entrevista al antropólogo francés Marc Auge, autor de ‘Los no lugares’, todo en el marco de “la ominosa fábrica de resentimientos que es el presente.

Por su parte, el periodista y escritor Nicolás Mavrikis cuestiona, desde La utilidad del odio, una pregunta sobre internet (Letra Sudaca), lo naive de seguir hablando de las bondades de la Web cuando todos los años (y todos los hechos) que llevamos respirando el ambiente digital debieran ser más que suficientes para comprender que insistir con un discurso en nombre de la libertad, de la supuesta neutralidad y objetividad de la red, y de la positividad que seguimos empeñados en sostener no son lo que se pregonaba en épocas del auge de la Web 2.0. En esta era marcada por la palabra experiencia, la materialidad y la espacialidad se representan aquí y ahora.” (Bibiana Ruiz, 2017).

De acuerdo con los artículos y fragmentos investigados sobre este tema, la tecnología actualmente es básica en nuestra vida diaria, el avance que ha tenido en la última década ha sido bastante rápido y cada vez más eficiente.

Los individuos de la nueva era se preocupan mucho por estar a la par con los avances tecnológicos de las grandes empresas más que todo en el sector privado, por ejemplo la evolución que han tenido los teléfonos celulares, son de última tecnología, cada vez tiene más funciones y aplicaciones que facilitan el trabajo y el estudio, el desarrollo de plataformas y aplicaciones que se pueden descargar en estos Smartphone son de gran utilidad, ya que se podrá tener la oficina en el bolsillo, para la comunicación tan efectiva que esto brindan y el acceso a mails, mensajes, navegación en internet, se tiene el mundo a disposición y las noticias de último momento, las cuales se suben a cada segundo en las redes sociales.

Según Rodríguez, et al., (2017), “el pensamiento y la actuación estratégica requieren de una serie de nociones concebidas como pilares fundamentales de este enfoque que son:

**Escenario situacional:** es el ámbito de actuación delimitado desde las coordenadas de espacio y tiempo. Es una construcción simbólica de un límite móvil y difuso en un entramado de relaciones, trayectorias y reglas que configuran una dinámica socio – institucional. Los recortes de la realidad actúan desde lo temporal con su historicidad, desde el espacio social o campo específico y desde una territorialidad micro social donde se expresan y están presentes los elementos del contexto macro social.

**Sujetos.** Es clave la reconsideración de los sujetos individuales en su calidad de agentes- ‘agencia’, vale decir la capacidad de provocar los acontecimientos o sucesos de la vida. También es necesario contemplar los sujetos colectivos como actores. Tanto a los sujetos individuales como a los colectivos se los reconoce como autónomos, cognoscentes y capaces de transformación. La autonomía del sujeto refiere a la auto- orientación dirigida a la satisfacción de los propios intereses, responsable de sí mismo y con capacidad de decisión.

Es la posibilidad de todo sujeto de ejercer cierto control sobre sí mismo y el gobierno.

**Objetos.** Tienen un doble carácter: de conocimiento y, a su vez, de transformación y acción. Como ya hemos señalado desde el paradigma de la complejidad son múltiples, heterogéneos y diversos y propugnamos su mirada global holística. Su desafío epistemológico lo constituye la resolución crucial de que toda la reflexión teórica tenga conexión con los elementos y situaciones prácticas. Esto supone resolver de forma más adecuada los nexos entre los constructos analíticos y las acciones empíricas.

**Recursos.** Las relaciones están marcadas por el manejo asimétrico de los recursos. Mientras que el poder está determinado por relaciones de autonomía y dependencia; y los conflictos que implican un antagonismo o lucha, están determinados por el control y el manejo de los recursos.

**Tiempo.** La planificación estratégica concibe al tiempo como un factor crítico y relevante y cuenta con una visión triple del tiempo. Se sitúa en el presente, pero sin desconocer la gravitación del pasado; por ello va a reconstruir la historicidad de los procesos, de los problemas, de las significaciones que tienen para los sujetos y la trayectoria de gestión de los actores. Es decir, tendrá en cuenta el pasado. Y desde el presente tendrá una visión proyectada del futuro o mejor dicho de múltiples futuros o escenarios posibles.

Las estrategias. La noción de la estrategia es adoptada en la planificación social estratégica en el sentido instrumental, por lo que responde y tiene su origen en los ‘como’. De modo más preciso, se la define, como el uso del conjunto de los movimientos tácticos que tiende a poner al alcance los objetivos de transformación.” (Rodríguez, et al., 2017, pp. 37-40).

Según Fernández y Rosales nos indican que las técnicas gerenciales se caracterizan por diferentes enfoques que nos ayudan a la hora de direccionar la organización y nos detallan lo siguiente:

**1. “Reingeniería está muy relacionada con la gerencia de calidad total.** Es el acto de repensar y rediseñar radicalmente los procesos del negocio para lograr mejoras dramáticas en índices críticos tales como: costo, calidad, servicio y rapidez. Existen 3 razones fundamentales para utilizar la reingeniería: desesperación, visión y ambición.

**2. Apoderamiento o ‘empowerment’** se define como un proceso en el cual se le otorga poder a las personas. Es un poder oficial para la toma de decisiones que afectan a la organización. Esta práctica mejora la educación ya que aumenta la autonomía de los directores de escuelas, maestros y otro personal. El administrador tiene la oportunidad de compartir sus ideas y reevaluar las posibles soluciones.

**3. Gerencia de base o ‘school-based management’** es una técnica muy popular en los Estados Unidos. La definen como la transformación de las escuelas en comunidades en las cuales las personas participan constructivamente en las decisiones que les afectan.” (Fernandez & Rosales, 2014, págs. 11-12).

## **Planificación estratégica y planificación financiera**

“La dirección estratégica es un proceso de reflexión y de acción que implica la realización de un esfuerzo que emplea personas y métodos con el propósito de establecer cuál es la mejor trayectoria futura para la empresa. Este ejercicio reúne, fundamentalmente, tres elementos:

- Una valoración de la identidad, los recursos y la capacidad de la empresa.
- Una apreciación del estado futuro del entorno o contexto en el que la empresa habrá de actuar.
- Una interpretación de cómo se deben combinar los dos puntos anteriores en una fórmula viable que ofrezca mejores garantías de futuro para la empresa: es decir, la elección de una estrategia.

El ejercicio de la dirección estratégica produce una redefinición de objetivos de la empresa, en parte como consecuencia del diagnóstico de la situación interna y externa que lleva a cabo. Incluye un conjunto articulado de decisiones cuya puesta en práctica – implementación de la estrategia – transforma la empresa potenciando su capacidad competitiva y su adaptación al entorno futuro.” (Comai & Tena Millán, 2004, págs. 3-4).

Es muy importante que toda organización tenga una planificación estratégica y financiera porque es lo que va a permitir tener claro los objetivos, metas y planes sean a largo o corto plazo, para el desarrollo de la empresa. Es decir, va a ser el mapa para poder direccionar de la mejor manera y poder tomar correctivos en caso que sea necesario.

### **Justificación de planeación estratégica dentro de la organización**

“El trabajo científico que se presenta en el resultado de un proceso desarrollado por el autor durante 11 años como principal directivo educacional del instituto superior pedagógico. Es su aspiración y principal finalidad enriquecer los fundamentos de una planificación estratégica que active o involucre a toda la comunidad educativa de la institución, donde se incluyen cuadros de dirección y sus reservas, profesores, trabajadores y estudiantes, en las diferentes tareas requeridas para cumplir su misión.

En este estudio el investigador identifica diferentes situaciones problemáticas que revelan la necesidad de que los directivos educacionales del instituto trabajen con una estrategia contextualizada en función de las transformaciones educacionales.

Estas situaciones permitieron determinar el siguiente problema científico: En el proceso de planificación estratégica del Instituto Superior Pedagógico ‘Enrique José Varona’ no se concibe de forma consciente la participación activa de la comunidad educativa de la institución, por lo que las practicas

exitosas de sus áreas, estudiantes y trabajadores, no se pueden recuperar completamente.

En correspondencia con el problema planteado se determina como objetivo, proponer un sistema de orientaciones metodológicas para el perfeccionamiento del proceso de planificación estratégica del Instituto Superior Pedagógico 'Enrique José Varona', que conciba de forma consciente la participación de la comunidad educativa y permita la recuperación sistemática de las practicas exitosas de sus áreas, trabajadores y estudiantes.

Los métodos utilizados en la investigación han sido: tránsito de lo abstracto a lo concreto, histórico - lógico, profundos conocimientos.

- La interpretación y adecuación de la planificación estratégica universitaria desde la pedagogía, a las condiciones del Instituto Superior Pedagógico 'Enrique José Varona', posibilito concluir como aspecto teórico la base pedagógica que este proceso tiene. Esto constituyo un referente principal para abordar la solución del problema científico declarado, relacionado con la necesidad de realizar el perfeccionamiento del proceso de planificación estratégica favoreciendo la participación de la comunidad educativa.
- Los antecedentes históricos de la planificación estratégica en el Instituto Superior pedagógico 'Enrique José Varona', y los resultados de las indagaciones empíricas efectuadas, confirmaron la necesidad de perfeccionar el proceso de planificación estratégica actual mediante un sistema de orientaciones metodológicas y aportaron aspectos imprescindibles para la conformación del mismo.
- El sistema de orientaciones metodológicas propuesto se basa en la teórica de sistema, la dirección participativa y la sistematización de experiencias que unido a los presupuestos de partes relacionadas con los fundamentos teóricos de la dirección universitaria y su planificación estratégica posibilitan la participación de los actores de la comunidad educativa y la recuperación de sus prácticas exitosas.

- La propuesta del sistema de orientaciones metodológicas está estructurada por seis componentes; los principios, las recomendaciones, las relacionadas con la instrumentación y las de seguimiento y control, los programas estratégicos y las instrucciones para la aplicación del sistema.
- La validación de la puesta en práctica del sistema de orientaciones metodológicas se realizó mediante la aplicación de sistematización de experiencias prácticas, contextualizada a las condiciones de la institución.” (Díaz Fuentes, 2008, págs. VII y 108-109).

En esta investigación de tesis se podrá ver la importancia que existe en tener una planificación previa a la actividad de la organización, ya que como se mencionó anteriormente es necesario tener una planificación y contar con las metas y objetivos de una forma transparente, tener la misión y visión de la empresa de forma clara para orientarla de la mejor manera.

Según Fernández y Rosales (2014),

También se podrá observar que el proceso para la calidad educativa tiene las siguientes etapas para su desarrollo.

- Sensibilizar a toda la comunidad educativa
- Formar el equipo de la autoevaluación
- Desarrollar la autoevaluación
- Elaborar el plan de mejora (pág. 5-6).

Según Maldonado (2015),

Los elementos de la calidad educativa

- Eficacia: propósitos, cobertura, permanencia, aprobación, aprendizaje.
- Eficiencia: objetivos, recursos.
- Pertinencia: necesidades.
- Relevancia: atiende, ofrece.

- Equidad: igualdad de oportunidades, compensa.

Los Valores de la calidad educativa son:

- Compromiso
- Responsabilidad
- Honestidad
- Espíritu de servicio
- Espíritu de equipo
- Respeto
- Cultura de prevención
- Sentido del progreso y del crecimiento
- Orgullo y satisfacción por el trabajo Esfuerzo y constancia
- Racionalidad Democracia (pág. 41).

El área educacional es una de las etapas más importantes para el ser humano en su preparación como profesional de cara al futuro, es la formación de cada persona en base a un sin número de valores educativos como lo menciona Maldonado y los elementos con los que llegamos al objetivo, ambas van de la mano para llegar al éxito del profesionalismo.

## **La universidad como objeto de planificación estratégica**

Según Huanambal, Villanueva y Condori (2015),

Toda organización, sea de negocios o no, tiene una teoría del negocio. Una teoría que sea clara, consecuente y enfocada es extraordinariamente poderosa. En 1809, por ejemplo, el estadista y erudito alemán Wihelm von Humdoldt fundo la universidad de Berlín con una teoría radicalmente nueva de la universidad, y durante más de cien años, hasta la elevación de Hitler al poder, esta teoría definió la universidad alemana, especialmente en erudición e investigación científica, en el siguiente cuadro nos detalla las características de las universidades versus las empresas:

Tabla 1 *La universidad como objeto de planificación estratégica*

<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>UNIVERSIDAD</b>	<b>EMPRESA</b>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusos</li> <li>-Prestación de servicios (no lucrativos)</li> <li>-Poco consensuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Definidos</li> <li>-Económicos</li> <li>-Consensuales</li> </ul>
Tecnología	-Múltiple, compleja, indefinida	-Definida
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Burocracia centralizada (universidades pequeñas)</li> <li>- Burocracia descentralizada/ fragmentada (universidades grandes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Jerarquizada</li> <li>-Claramente definida</li> <li>-Poder y propiedad</li> <li>-Estructurada Centralizada e integrada pequeñas empresas)</li> <li>-estructura descentralizada (medianas y grandes empresas)</li> </ul>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Autoridades</li> <li>-Docentes</li> <li>-Funcionarios</li> <li>-Alumnos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Accionistas</li> <li>-Dirigentes</li> <li>-Técnicos y trabajadores</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alumnos</li> <li>-Comunidad en general</li> <li>-comunidad Científica</li> </ul>	-Clientes en general
Producto	- Difícil mensurarlo	-Cuantificable
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ausencia de patrones de performance.</li> <li>-limitada utilización de principios administrativos</li> <li>- Utilización menos nacional de recursos disponibles</li> <li>-Ausencia de un sistema de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Patrones de performance definidos</li> <li>-Alta utilización de principios administrativos</li> <li>-Utilización nacional de recursos disponibles</li> <li>-Compromiso por resultados</li> </ul>

	avanzada institucional -Utilización de instrumentos cualitativos pocos sofisticados	-Desempeño organizacional medido por variables -Retorno sobre la inversión -Costo/beneficio
Proceso decisorio	-Racionalidad Política -Decisiones basadas en interés político/social -Participación de diversos grupos de interés -Unidades autónomas de decisión (anarquía organizada)	-Racionalidad económica -Decisiones basadas en factores económicos y cuantitativos -Sistema integrado de decisiones
Ambiente	-Estable (relativamente) -Menos vulnerable a factores ambientales	-Competitivo -Altamente vulnerable a factores ambientales (págs. 15-19)

**Nota.** Elaborada por Huanambal, Villanueva y Condori.

## **Planificación estratégica y gestión del gerente educativo en instituciones de educación primaria**

Según Bracho Pérez y Carruyo Duran (2011),

El objetivo general de una institución educativa es Determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión del gerente educativo en instituciones de educación primaria de la parroquia Ricaurte del municipio de Mara y nos indican que con estos objetivos específicos logramos lo siguiente:

- Identificar los niveles de la planificación estratégica en los gerentes educativos de instituciones de educación primaria de la parroquia Ricaurte del municipio Mara.
- Describir los tipos de planes utilizados en la planificación estratégica de instituciones de educación primaria de la parroquia Ricaurte del municipio Mara.
- Caracterizar los elementos de gestión gerencial en los gerentes educativos de instituciones de educación primaria de la parroquia Ricaurte del municipio Mara.
- Definir los indicadores de gestión gerencial de los gerentes educativos de instituciones de educación primaria de la parroquia Ricaurte del municipio Mara.
- Establecer la relación entre la planificación estratégica y la gestión del gerente educativo en instituciones de educación primaria de la parroquia Ricaurte del municipio Mara.

En este orden de ideas, el estudio se justifica en cuatro aspectos:

- **Teórico:** Busca a través de las teorías un marco estratégico destinado a garantizar el desarrollo a una gerencia de calidad, para alcanzar niveles de excelencia que exige una acción educativa integral, adaptada al medio dinámico de hoy.
- **Práctico:** Constituye el punto inicial de una planificación estratégica en las organizaciones educativas objeto de estudio, lo que conlleva a mejorar continuamente la gestión gerencial.
- **Metodológico:** Genera un instrumento válido y confiable para el estudio del comportamiento de las variables de estudio dentro del entorno educativo, constituyendo una herramienta que puede ser implementada en futuras investigaciones.
- **Social:** Favorece la formación sustantiva y general de la gerencia, al igual que despierta interés por las investigaciones de tipo gerencial inmersas en la educación. Asimismo, contribuye a optimizar los procesos administrativos del gerente educativo y a mejorar la calidad de la educación. (Bracho Pérez & Carruyo Duran, 2011, págs. 17-18).

En este trabajo de tesis se pudo verificar la importancia de la planificación y se dio un soporte al porqué de la investigación ya que como justifica su autor se sustenta en una ‘necesidad’ llevar a cabo una planeación tanto estratégica como educativa.

Según Maldonado (2015),

La importancia del presente estudio sobre la Planificación educativa, específicamente en torno a la relación entre el Planeamiento Estratégico y la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de Chorrillos-Lima, 2013, se sustenta en una necesidad contextual y una académica.

En relación a lo contextual, es importante señalar el planeamiento estratégico y la calidad de gestión de las instituciones educativas del país.

En el plano académico, las investigaciones por mejorar continuamente la calidad de la gestión educativa es una prioridad tanto a nivel nacional como mundial, siendo objeto de estudio de diversas disciplinas como los estudios legales y sociales.

Los principales beneficiarios directos de esta investigación serán los alumnos porque al mejorar la calidad de la gestión educativa, esto permitirá el mejor desenvolvimiento en la calidad de la educación, también mejorará el clima institucional en el que labora el personal docente.

Finalmente, se benefician las autoridades educativas del nivel primario del distrito de Chorrillos – Lima y la comunidad regional en general porque tendrán una visión más clara de la correlación existente entre estas dos variables basado en juicios críticos y no en meras especulaciones. (Maldonado, 2015, págs. 4-5).

## **Sistema on-line, su significado e influencia en la actualidad**

Según Pérez y Merino (2017),

On-line es una palabra inglesa que significa “en línea”. El concepto se utiliza en el ámbito de la informática para nombrar a algo que está conectado o a alguien que está haciendo uso de una red (generalmente, Internet). Se dice que la información está on-line o en línea, por lo tanto, cuando se encuentra disponible a través de Internet.

De ahí que, por ejemplo, algunas redes sociales permitan conocer en todo momento si los amigos que tiene una persona están on-line o no. De esta manera, si ambos lo están podrán llegar a intercambiar impresiones tanto de forma pública como mediante chats privados.

El concepto de estar línea también se utiliza más allá de la informática y las telecomunicaciones para nombrar a la persona que tiene buen estado físico o una apariencia agraciada: ‘Tengo que hacer ejercicios para ponerme en línea’, ‘Hace dos meses que sigo esta dieta y aún no estoy en línea’. En estos casos, la palabra on-line como sinónimo de estar en línea no es frecuente. (Perez & Merino, 2017).

Esta palabra se ha hecho muy común en nuestro día a día, ya que se usa a diario en las redes sociales como Facebook, Whassaap, entre otras e incluso era ya antes utilizada para definir a una persona que esta delgada, pero que si bien es cierto es una palabra en ingles que proviene de la informática y hoy en día está arrasando con diversas herramientas donde se usa la tecnología del internet.

Según Beatriz Muros (2017),

Con frecuencia cómo nos comportamos, virtualmente hablando, no tiene ninguna correspondencia con cómo lo hacemos en nuestra vida cotidiana. Si en algo se caracterizan las comunidades virtuales es, precisamente, por la fragilidad y la temporalidad de la comunicación.

Las categorías tiempo y espacio tradicionalmente entendidas carecen de sentido en un sistema de comunicación donde la inmediatez y el consumo rápido priman por encima del sujeto. Todo el mundo se conecta o desconecta en función de unas ganas y unas necesidades. (Beatriz Muros, 2017).

De acuerdo a la información recopilada en los fragmentos anteriores se pudo concluir que el término on-line significa en línea es un término informático que permite indicar cuando se esa conectado al internet, esto implica ejemplos como:

- Chat en línea
- Conferencias en líneas
- Video llamadas
- Redes sociales
- Navegación en páginas virtuales

Y todo lo referente a estar conectado con el mundo cibernético. Estar en un sistema on-line actualmente nos permite tener una interacción con el mundo real a través de una red o conexión de internet y a su vez de alguna plataforma existente en esta red.

En la actualidad existen muchas redes sociales de diferentes enfoques, entre esas para conocer parejas, estar conectados con otros profesionales, chatear en líneas con familiares y amigos en otros países, realizar video llamadas y conferencias para reuniones de trabajo fuera de oficina. Las redes o plataformas más usadas para esta comunicación son: Facebook, Twitter, Instagram, Skype, LinkedIn, WhatsApp, entre otras.

## **Economía social y nuevas tecnologías**

De acuerdo con el libro de Mozas Moral Adoración (2006), “la importancia que está adquiriendo internet es extraordinaria. Los indicadores existentes sobre la actividad económica generada por la utilización d internet para los fines comerciales y, sobre todo, su crecimiento previsto ha llevado a algunos

autores a sugerir que nos encontramos ante un nuevo paradigma económico. La existencia a principios de 2004 en el ámbito mundial de más de 233 millones de host- un 36 por ciento más que en 2003, de los que en torno a 49 millones tenían dominio '.com' (Nielsen\NetRaiting, 2004) configuran un mercado cuya amplitud no cuenta con paragón en la historia económica y cuyo ritmo de crecimiento durante los últimos años no hace más que reafirmar a las denominaciones tecnologías de la información y de la comunicación. Como una de las principales fuerzas del fenómeno de la globalización.

Desde las primeras aplicaciones de internet a la actividad comercial, orientadas básicamente al aumento de la productividad de las empresas, han emergido nuevos modelos de negocio on-line en los que se trata de utilizar internet para favorecer la cercanía e interactividad entre los procesos de negocio de las empresas, tanto en el ámbito interno como en las relaciones con otras compañías.

En definitiva, si bien al principio el énfasis de la utilización de internet se centraba en la racionalización de determinadas tareas administrativas en la empresa, en la actualidad estas nuevas tecnologías están siendo aprovechadas para favorecer las relaciones interempresariales, de forma que han evolucionado hasta conformarse en un elemento clave en el intercambio de información entre empresas, condicionando, en cierto modo, la forma de competir y el propio mercado en el que se compete.

Desde el comienzo del uso extensivo de internet para fines comerciales, a principios de los noventa, han surgido numerosos estudios que ponen de manifiesto las importantes posibilidades que ofrece la aplicación de internet en los distintos ámbitos de la actividad empresarial, tanto en lo que se refiere a las relaciones con los clientes y proveedores (extranet), como la organización interna de la empresa (intranet). Teletrabajo, subastas on-line, publicidad de ámbito internacional o abastecimientos on-line solo algunas de las posibilidades que ofrece internet en su aplicación a la actividad empresarial.” (Moza Moral Adoracion, 2006, pp. 3-4).

Se pudo analizar que desde el origen de esta herramienta llamada internet su uso ha permitido diversos fines entre ellos “la comercialización” que ha llevado a otro nivel de crecimiento, publicidad, marketing, a muchas empresas dándose a conocer de una forma más directa y eficiente con sus clientes, ya que el uso del internet es algo que ha sobrepasado expectativas a nivel mundial y está al alcance de todos.

## **Comercio electrónico**

Acorde con el libro de Mozas Moral Adoración (2006), “el comercio electrónico puede colaborar el crecimiento empresarial al menos de cuatro formas: facilitando a las pequeñas empresas su acceso a los mercados mundiales, abriendo vías de internacionalización para los productos locales, permitiendo a las entidades entrar en los canales de comunicación electrónica para el suministro de inputs intermedios y mejorando la eficiencia de las empresas proveedoras de servicios. Y es que el comercio electrónico permite implementar múltiples formas de colaboración, al facilitar el diseño conjunto de productos, la comercialización y colaboración de personal técnico de diferentes plantas, dentro del mismo grupo o entre empresas independientes, y en cualquier tipo de actividad, ya sea de demanda y contenido tecnológicos reducidos.” (Mozas Moral Adoracion, 2006, p. 5).

Esta es una de las herramientas más utilizadas en la actualidad por diferentes compañías por no mencionar a todas, ya que en la actualidad el tema de la tecnología se está acoplando cada día mejor en el sistema de comercio, se pudo verificar que las redes sociales son una fuente muy importante para comercializar diferentes tipos de productos y servicios al igual q existen páginas webs, correos electrónicos, entre otros y esto ha permitido que las empresas se den a conocer de una manera más rápida y efectiva.

## **La presencia de las TICs**

Según María Elena Añel (2008),

La aparición y el auge de las tecnologías de la información y comunicación (en adelante TICs), han contribuido a aumentar y facilitar el acceso e intercambio de la información y, como en cada periodo de la historia en el cual se ha producido un cambio o revolución en el modo de acceder al conocimiento, las personas que lo viven experimentan un proceso de acomodación pertinente a las necesidades del momento.

Hoy en día es inevitable que la tecnología en la educación cree diferentes fisonomías y ambientes pedagógicos y en consecuencia influya poderosamente en los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro y fuera de la institución educativa.

La mayor parte de las universidades no han cambiado mucho a lo largo de los siglos de su existencia. Fueron creadas para cualificar un número pequeño de jóvenes privilegiados para convertirlos, de adultos, en un grupo destinado a trabajar para el gobierno, la administración pública, el mundo de la política, la armada, la iglesia, el sector empresarial y unas pocas profesiones liberales altamente remuneradas.

Más tarde la investigación tuvo mucha importancia dentro de los centros de educación superior a la par que la enseñanza, convirtiéndose en tarea específica de estos centros e influyendo en el entorno gracias a esta. (María Elena Añel Cabamelas, 2008, pág. 155).

## **Formación con un sistema on-line**

Acorde con María Elena Añel (2008), “la enseñanza a distancia a través de internet es uno de los cambios considerados por varias universidades para así poder llegar a aquellas personas que tienen dificultades para

llevar a cabo una enseñanza de forma presencial. Hay una serie de fenómenos importantes que se detectan entre la población adulta de algunos países industriales que han contribuido a la expansión de la educación superior por internet, y que a la vez son causa de la crisis sufrida por las universidades, estos son:

- Aumento del número de la población estudiantil universitaria que se observa tanto en la población “tradicional” (entre los 18 y 25 años), como entre la población más madura.
- Mejor preparación de los estudiantes que terminan la enseñanza secundaria, lo que le facilita el acceso a la universidad.
- Una estancia media mayor en la universidad, que está teniendo como consecuencia el aumento de la población estudiantil de edades comprendidas entre los 18 y 25 años.
- El incremento de la población estudiantil mayor de 25 años como consecuencia de la necesidad de la población adulta de actualizar sus conocimientos y en muchos casos de tener una formación complementaria que permita ampliar sus perspectivas de futuro.

La introducción de las TICs en las universidades viene a aportar una variable muy importante en el debate de la calidad. Sin perder su condición de instrumento, su potencialidad abre perspectivas inimaginables hace escasos años y su bajo coste hace posible su viabilidad de forma extensiva a multitud de instituciones académicas, Nos interesa la influencia de las TICs en especial en lo que se refiere al proceso de enseñanza-aprendizaje ya que incorporan importantes ventajas:

- Reducen limitaciones de espacio y de tiempo, permitiendo la aplicación de un modelo de aprendizaje más centrado en el estudiante, quien puede organizar buena parte de su tiempo.
- Permiten el ahorro de costes.
- Facilitan al educador el seguimiento y la supervisión de los estudiantes.

Las nuevas competencias relacionadas con las TICs que se deben desarrollar en la docencia universitaria deben estar respaldadas por una política de formación técnica y pedagógica, una política de motivación y reconocimiento y una política de inversión.

La utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza a distancia hace que la clásica diferencia entre educación presencial y educación a distancia tienda a desaparecer, dando lugar a una nueva concepción de que se desarrolle presencialmente o en la distancia.” (Maria Elena Añel Cabamelas, 2008, págs. 156-158).

Una de las limitaciones más grandes del ser humano sin duda es el tiempo, ya que a veces por diversas actividades y funciones se ve frustrada la posibilidad de capacitarse en alguna carrera o estudio general, el internet hoy en día brinda esta flexibilidad y da un soporte esencial para cumplir esta meta con el nuevo sistema on-line, desde hace varios años atrás existen plataformas multimedia, carreras virtuales, libros digitales, entre otras. Definitivamente el sistema on-line es una herramienta del futuro ayudando actualmente a miles de personas que no disponen de mucho tiempo permitiéndoles alcanzar sus objetivos.

## **Claves de la formación en un sistema on-line**

Según Joaquín Uribarri (2004),

Este podría ser un ejemplo del funcionamiento de una clave virtual. Después de una preparación previa, asíncrona e individual, en la que los miembros de los distintos grupos ya han intercambiado información on-line y han aunado criterios dentro de un orden, cada grupo expone el resto sus opiniones preliminares sobre el tema en cuestión y se inicia el debate a través de los foros, mediante la aportación de argumentos que representan los diferentes enfoques. La discusión no se realiza en tiempo real como en las clases presenciales: las sesiones están abiertas el tiempo suficiente para que todos los

alumnos puedan participar cuando sus obligaciones profesionales se lo permitan

De esta manera, los alumnos están más tiempo vinculados entre sí y con el profesor; no importa la distancia que los separe ni el momento en el que quieran o puedan intervenir.

El e-learning aplicado a la formación para directivos nace en un intento por dar respuesta a las nuevas necesidades de formación planteadas por el modelo de globalización en el que se mueve la empresa dentro del mundo económico: poder aprender sin restricciones de espacio ni tiempo, de tal manera que una organización multinacional pueda proporcionar a sus directivos de todo el mundo una formación global y homogénea.

Desde un principio, el instituto de empresa optó por centrarse en la impartición y en los servicios de valor añadido a través de un meticuloso diseño de las actividades que los alumnos deben realizar entre sí y con el profesor. Otros apostaron, inicialmente, por los temas tecnológicos (básicamente la plataforma de e-learning) con inversiones millonarias que no resultaron rentables y, más adelante, por el desarrollo de sofisticadísimos materiales multimedia con altos costes de desarrollo y fundamente orientados al auto-estudio.

Así, en una primera etapa, la mayor parte de los players puso casi todo el énfasis en el hecho de disponer de una buena aula virtual que incluyera un número adecuado de opciones, con el fin de conseguir imbuir al alumno en un entorno de aprendizaje lo más favorable posible. Se trataba de simular un campus con todas sus instalaciones para que cada servicio estuviera tan disponible como en los programas presenciales; de esta manera, se incluyeron en estos entornos desde bibliotecas hasta cafeterías en la que los alumnos pudieran "chatear" sobre aquello que les interesara.

Otra idea con la que hay que romper al igual que la necesidad imperiosa de plataformas propias o contenidos multimedia muy

sofisticados es la de que la formación en un sistema on-line para directivos ha de ser de bajo precio.

A partir de la experiencia acumulada hasta ahora con más de 2500 directivos formados con un sistema on-line, los programas, tanto en abierto como realizada a medida para las empresas, están arrojando balances de formación iguales o superiores a otras acciones.

Hace ya varios años, la explosión de internet abrió un escenario de posibilidades que en muchos campos no fueron bien aprovechadas ni interpretadas. Lejos de los ecos errabundos de quienes pronosticaron grandes revoluciones, el hecho es que en el mundo de la formación y en el del aprendizaje en general. Internet ha generado sustanciosas oportunidades de complementar la tradicional formación presencial con una serie de recursos on-line que, pedagógicamente, permiten profundizar en el grado de análisis de los conocimientos impartidos, incrementar la interacción con el profesor y los compañeros, y compartir, explicar y asimilar experiencias entre todo tipo de participantes de los más distantes lugares y las trayectorias más diversas.” (Joaquin Uribarri Zarranz, 2004, págs. 54-55-56).

## **El entorno virtual de aprendizaje**

Según Cristina Girona (2005),

Tanto los elementos en los que se basa el proceso de aprendizaje del estudiante (material de aprendizaje, recursos, etc.) como los agentes de cualquier proceso de formación (estudiantes, formadores, etc.) interaccionan siempre en un determinado entorno. En la práctica, en el modelo educativo concreta este entorno en una comunidad educativa virtual.

Tradicionalmente, la formación a distancia ha basado su metodología de enseñanza y aprendizaje en una relación entre el profesor y el

estudiante que se daba por vía telefónica, por correo electrónico o combinando la presencialidad con estos o con otros medios.

La plataforma como entorno virtual de aprendizaje, permite, además de la relación, como pueden ser el del estudiante con el grupo de estudiantes, el del estudiante con el resto de la comunidad, el del profesor con otros profesores, etc. Así, se posibilita la creación de una comunidad educativa de carácter virtual. (Cristina Girona, 2005, pág. 18).

El sistema virtual de aprendizaje ayuda a capacitar con un método más práctico y moderno, apegado a plataformas multimedia y foros para poder optimizar tiempo y recursos muy importantes que a veces imposibilitan e impiden la capacitación, podemos se pudo analizar que a pesar de que los sistemas tradicionales se mantienen, cada vez van perdiendo posicionamiento porque las personas buscan algo que les facilite sus metas e intereses.

## **El aula como espacio docente**

Por otro lado, nos indica Cristina Girona (2005),

Cualquier situación de formación dada se define por una serie de elementos comunes: un grupo de estudiantes, un docente que actúa a modo de referente (de quien el estudiante espera obtener información sobre qué y cómo tiene que aprender), unos recursos de ayuda al estudio y un espacio (físico o no) donde todos estos elementos confluyan.

El aula virtual incorpora, además de estos elementos, las herramientas de comunicación necesarias para que el profesor y los estudiantes se relacionen y el proceso de enseñanza y aprendizaje tenga lugar. La acción docente se canaliza mediante estas herramientas y recursos de comunicación. Además, la tecnología permite que este proceso sea asíncrono, de modo que el modelo se adecúa y da respuesta a la situación y a las necesidades de todos sus usuarios, quienes pueden

formarse independientemente del lugar y el momento que se encuentren.

A las funciones y a los recursos vinculados con el desarrollo de una acción formativa, les corresponden unas herramientas y unos espacios que encuentran respuesta en el aula virtual, este cuadro nos detalla las funciones y recursos versus herramientas y espacios:

Tabla 2 *El aula como espacio docente*

<b>Funciones y recursos</b>	<b>Herramientas y espacios</b>
Atención personalizada a los estudiantes	Mensaje directo al formador o formadora
Atención al colectivo	Tablón de notas o tablón del formador
Promoción de la comunicación entre todos los miembros del grupo	Foro Chat o cafetería virtual
Promoción del conocimiento personal entre los miembros del grupo	Lista de Participantes del curso (pág. 20).

**Nota.** Elaborado por Cristina Girona

## **Los materiales didácticos multimedia**

De Acuerdo con Cristina Girona (2005),

Los MDM son materiales de aprendizaje que se conciben y se elaboran con una lógica diferente a la de otros materiales. Incorporan y relacionan la imagen, el sonido, el video, el texto y los elementos telemáticos en forma de recursos para el aprendizaje, creando así el máximo de conectividad y de interactividad.

En tanto que materiales interactivos, los MDM permiten romper con la secuencialidad propia de otros soportes que defienden una posición conductista de la educación, para dirigirse hacia una visión más

constructivista que permite que el estudiante, además de asimilar y desarrollar los conocimientos y cualquier experiencia formativa a lo largo de su vida.

Aun partiendo de este enfoque general, los materiales de aprendizaje de una institución educativa con un sistema on-line deben dar respuesta a una gran diversidad de necesidades que obligan a conjugar dos conceptos aparentemente contradictorios: flexibilidad y estandarización.

Los materiales flexibles se caracterizan por:

- Porque tienen en cuenta las diferentes maneras de aprender según las didácticas específicas de cada curso o asignatura y según el tipo de objetivos de aprendizaje que el estudiante tenga que alcanzar.
- Porque incorporan una gran variedad de recursos para satisfacer los diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes.
- Porque son interactivos, multimedia y modulares y permiten al estudiante acceder a la información de manera no secuencial y recibir el contenido en medias diferentes.

Los materiales estándares se caracterizan por:

- Para garantizar unos niveles de calidad homogéneos y ofrecer una misma metodología y marca institucional.
- Para optimizar los procesos de diseño, creación y edición en un contexto de demanda creciente en cada periodo que ofrecemos un curso.
- Para compartir contenidos y recursos entre distintas materias.  
(Cristina Girona, 2005, pp. 22-23).

Los materiales didácticos multimedia sin duda alguna rompen cualquier expectativa versus el sistema tradicional, ya que estos materiales son más dinámicos, interactivos y permiten tener un conjunto de ventajas a la hora de capacitar con estos materiales,

incluso en la actualidad ya existen muchas bibliotecas virtuales en donde se puede investigar y descargar cualquier tipo de libros de toda clase y esto posibilita una mayor absorción de lo que se está investigando o estudiando.

## Capítulo III Diseño Metodológico

### La metodología y planteamiento del problema

Según el Blog de internet de la página web metodología (2010),

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, Sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

La palabra método se deriva del griego meta: hacia, a lo largo, y odos que significa camino, por lo que podemos deducir que método significa el camino más adecuado para lograr un fin.

También podemos decir que el método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigados.

El método es un elemento necesario en la ciencia; ya que sin él no sería fácil demostrar si un argumento es válido. (Metodología, 2010).

### Consideraciones en el planteamiento del problema

Según la página web metodología (2010),

El planteamiento del problema debe contener lo siguiente Plantear el Problema es afinar y estructurar formalmente la idea, desarrollando tres elementos básicos:

- 1. El enunciado del problema:** donde en forma declarativa o interrogante se comunica lo que será investigado y delimita y especifica el problema.
- 2. Justificación del problema:** la cual nos indica por qué debe hacerse la investigación.

**3. Objetivos de la investigación:** Los cuales establecen qué pretende la investigación.

En el planteamiento del problema se deben considerar, las partes interesadas, los intereses, el problema percibido y las partes involucradas, pues al tener bien identificados estos elementos, será mucho más fácil responder todas las interrogantes que se formulen al respecto.

El planteamiento del problema es la fase inicial en todo proceso investigador y es además la más importante, porque determina y encauza todas las acciones que habrá que seguirse posteriormente.

Un planteamiento mal delimitado hará engorrosa e interminable la búsqueda de datos e información para la resolución del mismo y la pérdida de tiempo y demás recursos como en el caso de nuestra "Caricatura".

Acorde con la página web metodología (2010), se dice que El autor reflexiona sobre la importancia de plantear con claridad un problema de investigación al principio del proceso, y ofrece una guía útil para todos aquellos que tengan que hacer una tesis o un trabajo de investiga.

Las características de un problema son:

**a. Delimitado:** para poder llevar a cabo un estudio, hay que saber con precisión hasta donde se extenderán sus conclusiones, y cuales factores serán tomados en consideración. Un problema muy amplio o que aborde muchas variables, impide prácticamente su análisis.

- **Relevancia científica:** aporte de nuevos conocimientos
- **Relevancia humana:** mejoramiento de la vida social.
- **Relevancia contemporánea:** solución de problemas actuales.

**b. Relevante:** aunque el investigador debe sentirse libre al momento de seleccionar el problema, en el sentido de que éste debe ser su gusto, y preferencia para poder dedicarse a él con entusiasmo y constancia,

debe valorar, no obstante, la importancia que el mismo posee. La relevancia afirma que el problema debe poseer un valor significativo.

En las técnicas de investigación, habría que añadir un cuarto problema:

- **El valor didáctico:** que encierran determinados problemas.
- **No axiológico:** los temas que guardan relación con pronunciamientos políticos, religiosos, morales o con filosofías de vida. No son los más apropiados para investigar.
- **Commensurables:** gran parte de los problemas que se estudian en educación son analizados en función de atributos que varían en cantidad o en calidad o que exhiben una intensidad, grado o nivel determinado.
- La medición en su sentido más amplio, consiste en precisar o estimar la extensión, duración y dimensiones de un hecho o acontecimiento.
- Es difícil imaginar un planteamiento educativo en el que, en alguna forma no haya que medir alguna característica para poderlo analizar. (Metodología, 2010).

## **Tipos de investigación y diseño de investigación**

### **Tipos de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003),

Cuando se inicia el capítulo de la metodología lo primero que se encuentra el investigador es la definición del tipo de investigación que desea realizar. La escogencia del tipo de investigación determinará los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo. En general determina todo el enfoque de la investigación influyendo en instrumentos, y hasta la manera de cómo se analiza los datos recaudados. Así, el punto de los tipos de investigación en una

investigación va a constituir un paso importante en la metodología, pues este va a determinar el enfoque del mismo.

Este puede dividirse en dos tipos principales de Campo o de Laboratorio. Que a su vez puede clasificarse en cuatro tipos principales:

**Estudios Exploratorios:** También conocido como estudio piloto, son aquellos que se investigan por primera vez o son estudios muy pocos investigados. También se emplean para identificar una problemática.

**Estudios Descriptivos:** Describen los hechos como son observados.

**Estudios Correlacionales:** Estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, ósea se estudia la correlación entre dos variables.

**Estudios Explicativos:** Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa- efecto.

Hernández, Fernández y Baptista (2003), establecen estos cuatro tipos de investigación, basándose en la estrategia de investigación que se emplea, ya que el diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, págs. 155-160).

Por otra parte, en la página web de metodología (2010), el proceso formal se refiere al método que se emplea en el estudio, se divide en:

**Método deductivo:** Parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular. Pone el énfasis en la teoría, modelos teóricos, la explicación y abstracción, antes de recoger datos empíricos, hacer observaciones o emplear experimentos.

**Método inductivo:** Se analizan solo casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generalización de un hecho y una teoría. Se emplea la observación y la experimentación para llegar a las generalidades de hechos que se repiten una y otra vez.

**Método hipotético-deductivo:** A través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema. Éste lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular una hipótesis, que a través de un razonamiento deductivo intenta validar la hipótesis empíricamente.

El grado de abstracción se divide en:

**Investigación pura (básica):** Esta investigación busca aumentar la teoría, por lo tanto, se relaciona con nuevos conocimientos, de este modo no se ocupa de las aplicaciones prácticas que puedan hacer referencias los análisis teóricos.

**Investigación aplicada:** Su principal objetivo se basa en resolver problemas prácticos, con un margen de generalización limitado. De este modo genera pocos aportes al conocimiento científico desde un punto de vista teórico.

El grado de generalización se divide en:

**Investigación fundamental:** A partir de la muestra de sujetos, las conclusiones de la investigación se hacen extensiva a la población y se orienta a las conclusiones. Su objetivo se centra en el aumento de información teórica y se relaciona con la investigación pura (básica).

**Investigación acción:** Se centra en generar cambios en una realidad estudiada y no coloca énfasis en lo teórico. Trata de unir la investigación con la práctica a través de la aplicación, y se orienta en la toma de decisiones y es de carácter ideográfico.

La naturaleza de los datos tiene la siguiente división:

**Metodología cuantitativa:** Para cualquier campo se aplica la investigación de las Ciencias Físico-Naturales. El objeto de estudio es externo al sujeto que lo investiga tratando de lograr la máxima objetividad. Intenta identificar leyes generales referidas a grupos de sujeto o hechos. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante.

**Metodología cualitativa:** Es una investigación que se basa en el análisis subjetivo e individual, esto la hace una investigación interpretativa, referida a lo particular.

La orientación se divide en:

**Investigación orientada a conclusiones:** esta engloba la metodología cuantitativa.

**Investigación orientada a decisiones:** No se centra en hacer aportes teóricos, más bien su objetivo es buscar soluciones a los problemas. La investigación acción forma parte de este tipo de investigación y se vale de algunas metodologías cualitativas.

## **Diseños de investigación**

En la página web de metodología (2010), sobre el diseño de la investigación se detalla:

Con el fin de recolectar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación (bien sea cualitativa o cuantitativa), el investigador debe seleccionar un diseño de investigación. Esto se refiere a la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, ya que el diseño de investigación indica los pasos a seguir para alcanzar dichos objetivos. Es necesario por tanto que previo a la selección del diseño de investigación se tengan claros los objetivos de la investigación.

Las maneras de cómo conseguir respuesta a las interrogantes o hipótesis planteadas dependen de la investigación. Por esto, existen diferentes tipos de diseños de investigación, de los cuales debe elegirse uno o varios para llevar a cabo una investigación.

**Tipos de Diseño de Investigación:** La precisión, la profundidad, así como también el éxito de los resultados de la investigación dependen de la elección adecuada del diseño de investigación. He aquí un esquema donde se resumen los diferentes tipos de investigación.

Cada tipo de diseño posee características particulares por lo que cada uno es diferente a cualquier otro y no es lo mismo seleccionar un tipo de diseño que otro. La eficacia de cada uno de ellos depende de si se ajusta realmente a la investigación que se esté realizando. Los diseños experimentales son propios de la investigación cuantitativa, mientras los no experimentales se aplican en ambos enfoques (cualitativo o cuantitativo). De este modo existen dos Diseño de investigaciones principales, los experimentales o del laboratorio y los no experimentales que se basan en la temporalización de la investigación.

### **Investigación de laboratorio o experimental:**

Se ocupa de la orientación dirigida a los cambios y desarrollos, tanto de la esfera de las ciencias naturales como de las sociales. El control adecuado es el factor esencial del método utilizado. La ley de la variable única debe cumplirse en toda situación experimental. Esta investigación se presenta mediante la manipulación de una variable no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de escribir de qué modo y por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. Este tipo de investigación presenta las siguientes etapas:

- Presencia de un problema para el cual sea realizada una revisión

bibliográfica.

- Identificación y definición del problema.
- Definición de hipótesis y variables y la operacionalización de las mismas.
- Diseño del plan experimental.
- Prueba de confiabilidad de los datos.
- Realización del experimento.
- Tratamiento de datos.

### **Investigación no experimental según la temporalización**

**Método transversal:** Es el diseño de investigación que recolecta datos de un solo momento y en un tiempo único. El propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

- **Diseños transversales descriptivos:** son aquellos que tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

- **Diseños transversales correlacionales:** se encargan de describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

- **Diseños transversales correlacionales/causales:** son aquellos en los cuales las causas y efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados) y el investigador los observa y reporta.

**Método longitudinal:** Es el diseño de investigación que recolecta datos a través del tiempo en puntos o períodos especificados, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias.

- **Diseños longitudinales de tendencia o trend:** son aquellos que analizan cambios a través del tiempo (en variables o sus relaciones), dentro de alguna población en general.

- **Diseños longitudinales de evolución de grupo o cohort:**

son estudios que examinan cambios a través del tiempo en subpoblaciones o grupos específicos. Atención a las cohortes o grupos de individuos vinculados de alguna manera, generalmente la edad, grupos por edad.

- **Diseños longitudinales panel:** son similares a las dos clases de diseños anteriormente señalados, sólo que el mismo grupo de sujetos es medido en todos los tiempos o momentos.

## **Métodos de la investigación**

### **La investigación Científica**

En la página web de metodología (2010), sobre la investigación científica se detalla:

Podemos decir que la investigación científica se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas y para lograr esto nos basamos en los siguientes.

**Exploratoria:** Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo aproximativo respecto a una determinada realidad.

Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando aún, sobre él es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno, que precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática, o cuando los recursos que dispone el investigador resultan insuficientes como para emprender un trabajo más profundo.

**Descriptivas:** su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de

manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

Explicativas: son aquellos trabajos donde muestra preocupación, se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos, donde el objetivo es conocer por que suceden ciertos hechos atrás ves de la delimitación de las relaciones causales existentes o, al menos, de las condiciones en que ellas producen.

Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque nos explica la razón, el porqué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente.

### **Métodos empíricos de la Investigación Científica**

Los métodos de investigación empírica con lleva toda una serie de procedimientos prácticos con el objeto y los medios de investigación que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto; que son accesibles a la contemplación sensorial.

Los métodos de investigación empírica, representan un nivel en el proceso de investigación cuyo contenido procede fundamentalmente de la experiencia, el cual es sometido a cierta elaboración racional y expresado en un lenguaje determinado.

### **Método de la observación científica**

La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación.

En el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis. Al finalizar la investigación la observación puede llegar a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos, de un orden mayor de generalización.

La observación científica presenta las siguientes cualidades, que lo diferencian de la observación espontánea y casual.

- La observación científica es consciente; y se orienta hacia un objetivo o fin determinado. El observador debe tener un conocimiento cabal del proceso, fenómeno u objeto a observar, para que sea capaz, dentro del conjunto de características de éste, seleccionar aquellos aspectos que son susceptibles a ser observados y que contribuyen a la demostración de la hipótesis.

- La observación científica debe ser cuidadosamente planificada donde se tiene en cuenta además de los objetivos, el objeto y sujeto de la observación, los medios con que se realiza y las condiciones o contexto natural o artificial donde se produce el fenómeno, así como las propiedades y cualidades del objeto a observar.

- La observación científica debe ser objetiva: ella debe estar despojada lo más posible de todo elemento de subjetividad, evitando que sus juicios valorativos puedan verse reflejados en la información registrada. Para esto hay que garantizar:

- a) Mediante la observación se recoge la información de cada uno de los conceptos o variables definidas en la hipótesis de trabajo, en el modelo. Cuando esto se cumple decimos que existe validez en la observación.

- b) El documento guía de la observación debe ser lo suficientemente preciso y claro para garantizar que diferentes observadores al aplicar éste, en un momento dado, lo entiendan y apliquen de la misma

manera. Cuando este requisito se cumple decimos que la observación es confiable.

### **Importancia de la observación**

Históricamente la observación fue el primer método científico empleado, durante mucho tiempo constituyó el modo básico de obtención de la información científica. La observación, como método científico, nos permite obtener conocimiento acerca del comportamiento del objeto de investigación tal y como éste se da en la realidad, es una manera de acceder a la información directa e inmediata sobre el proceso, fenómeno u objeto que está siendo investigado.

La observación estimula la curiosidad, impulsa el desarrollo de nuevos hechos que pueden tener interés científico, provoca el planteamiento de problemas y de la hipótesis correspondiente.

La observación puede utilizarse en compañía de otros procedimientos o técnicas (la entrevista, el cuestionario, etc.), lo cual permite una comparación de los resultados obtenidos por diferentes vías, que se complementan y permiten alcanzar una mayor precisión en la información recogida.

La observación como método científico hace posible investigar el fenómeno directamente, en su manifestación más externa, en su desarrollo, sin que llegue a la esencia del mismo, a sus causas, de ahí que, en la práctica, junto con la observación, se trabaje sistemáticamente con otros métodos o procedimientos como son: la medición y el experimento. Por supuesto, para llegar a la esencia profunda del objeto se hace necesario el uso de los métodos teóricos.

Tanto en las ciencias sociales, naturales y técnicas la observación, como método científico, puede aplicarse de diferentes formas:

**Observación simple:** se realiza con cierta espontaneidad, por una persona de calificación adecuada para la misma y ésta debe ejecutarse, de forma consciente y desprejuiciada.

**Observación sistemática:** requiere de un control adecuado que garantice la mayor objetividad, realizándose la observación de forma reiterada y por diferentes observadores, inclusive para garantizar la uniformidad de los resultados de éste.

**Observación participativa:** en ella el observador forma parte del grupo observado y participa en él durante el tiempo que dure la observación.

**Observación no participante:** el investigador realiza la observación desde fuera, no forma parte del grupo investigado.

**Observación abierta:** donde los sujetos y objetos de la investigación, conocen que van a ser observados. Cuando se utiliza este tipo de observación se analiza previamente si el hecho de que los observados conozcan previamente que su conducta es observada, esto puede afectar los resultados de la observación. En caso positivo es necesario realizar la observación encubierta, cerrada o secreta.

**Observación encubierta:** las personas que son objeto de la investigación no lo saben. El observador está oculto, se auxilia con medios técnicos los que en la mayoría de los casos no son de fácil obtención. Esta investigación es más objetiva.

**Organización de la observación.** Está determinada por muchos factores como pueden ser: tipo de objeto sobre el cual se investiga, características personales del observador, métodos, procedimientos y técnicas que se requiere para la observación, de las propiedades y cualidades del objeto a observar, medios con que se cuenta para la observación y otros.

Una vez tenido en cuenta todos estos factores, se elabora un plan de observación donde se precisa: objeto, magnitudes y variables a observar, tiempo de duración de la observación y el resultado esperado. A partir de esto se elabora un programa de observación, determinado por las interrogantes que tienen que esclarecerse mediante la misma.

## **El método experimental**

En la página web de metodología (2010), sobre el método experimental se detalla:

El experimento dentro de los métodos empíricos resulta el más complejo y eficaz; este surge como resultado del desarrollo de la técnica y del conocimiento humano, como consecuencia del esfuerzo que realiza el hombre por penetrar en lo desconocido a través de su actividad transformadora.

El experimento es el método empírico de estudio de un objeto, en el cual el investigador crea las condiciones necesarias o adecua las existentes, para el esclarecimiento de las propiedades y relaciones del objeto, que son de utilidad en la investigación.

El experimento es la actividad que realiza el investigador donde:

- Aísla el objeto y las propiedades que estudia, de la influencia de otros factores no esenciales que puedan enmascarar la esencia del mismo en opinión del investigador.
- Reproduce el objeto de estudio en condiciones controladas.
- Modifica las condiciones bajo las cuales tiene lugar el proceso o fenómeno de forma planificada.

El objetivo del experimento puede ser: esclarecer determinadas leyes, relaciones o detectar en el objeto una determinada propiedad; para verificar una hipótesis, una teoría, un modelo. Un mismo experimento puede llevarse a cabo con variados fines.

El experimento siempre está indisolublemente unido a la teoría. En la teoría el problema se formula esencialmente como un problema

teórico, un problema que se refiere al objeto idealizado de la teoría y que se experimenta para comprobar en un plano dialéctico, los conceptos teóricos pertenecientes a la teoría.

Las condiciones que rodea el objeto son aquellas condiciones naturales o artificiales creadas por el investigador bajo la cual se realiza el experimento con los medios e instrumentos adecuados para la misma.

El hecho de que en el experimento el investigador provoca el proceso o fenómeno que desea abordar, hace que el método experimental presente toda una serie de ventajas sobre los restantes métodos empíricos, estas son:

- Separación y aislamiento de las propiedades en las cuales presta atención para su estudio, del medio que pueda ejercer influencia sobre ellas.
- Posibilidad de estudio del proceso o fenómeno en condiciones variadas.
- Reproducir el experimento.

La experimentación en el Proceso de la Investigación Científica crea la posibilidad de estudiar exhaustivamente los nexos o relaciones entre determinados aspectos del mismo, y poner de manifiesto las causas condicionantes de la necesidad de dicho fenómeno.

## **Las diversas clases de métodos de investigación**

En la página web de metodología (2010), sobre las diversas clases de métodos de investigación se detalla:

Podemos establecer dos grandes clases de métodos de investigación: los métodos lógicos y los empíricos. Los primeros son todos aquellos que se basan en la utilización del pensamiento en sus funciones de

deducción, análisis y síntesis, mientras que los métodos empíricos, se aproximan al conocimiento del objeto mediante su conocimiento directo y el uso de la experiencia, entre ellos encontramos la observación y la experimentación.

## **Tipo de investigación aplicado al proyecto de investigación**

El tipo de investigación aplicado en este proyecto es un estudio exploratorio o también llamado piloto, en donde se hacen investigaciones por primera vez o son estudios poco investigados, pero nos centraremos en la problemática que es el “factor tiempo” del mercado al cual nos dirigiremos.

El universo son los centros de idiomas con más 30 años de experiencias en la ciudad de Guayaquil, lo cuales están identificados como: Benedict, CEN y Copei.

La muestra para el presente proyecto es todo el universo.

Las herramientas utilizadas son las entrevistas y encuestas para el levantamiento del análisis del sector (Porter y DAFO), ver en Anexos formatos.

Actualmente existe una demanda muy grande de profesionales y personas que desean dominar este idioma por su importancia en el mundo, por las exigencias vigentes y también por las competencias que existen en el ámbito profesional.

Según las investigaciones efectuadas en el presente proyecto nos indica que la mayoría de las personas tienen un problema como denominador común y es que carecen de tiempo

Para cumplir sus objetivos con el idioma, ya que estos centros de idiomas en la actualidad no son flexibles y mantienen un sistema tradicional de clases presenciales en donde se genera la problemática de nuestro mercado.

Adicionalmente, de las investigaciones realizadas a nuestra muestra de estudio se pudo detectar que estos centros de idiomas no ofrecen una solución a la problemática porque no existe una flexibilidad de horarios, y tienen una exigencia de asistencias la

cual ha impedido que este nicho de mercado logre su objetivo por el problema antes mencionado.

Esta investigación tiene como finalidad efectuar una planificación estratégica para que estos centros de idiomas recuperen este nicho de mercado innovando el sistema tradicional fusionándolo con el sistema on-line y así permitir que este grupo selecto de mercado pueda cumplir con sus metas y alcanzar el dominio de este importante idioma.

El gobierno del Ecuador en la actualidad hace mucha referencia a la importancia de tener contacto con este idioma y poder aprenderlo, ya que incluso para títulos de tercer y cuarto nivel es una exigencia tener un conocimiento mínimo de B1 en la escala global del idioma inglés como requisito para poder ingresar

## Capítulo IV Desarrollo

### **Enfoque metodológico para el desarrollo del conocimiento de nuestro objeto de estudio.**

Para analizar el presente proyecto de investigación “**Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil**” se ha considerado trabajos de investigación de universidades de Ecuador, Perú y España con el objetivo de sustentar académicamente el enfoque aplicado para el presente proyecto de investigación el cual está enfocado en un análisis externo y un análisis del sector.

- El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión de las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013
- Formación on-line en las universidades de España-Madrid, 2008

El análisis del entorno se analiza el comportamiento de las principales variables (económico, tecnológico, político y social-cultural) con el impacto que podrían afectar directa o indirectamente al objeto de estudio, las mismas que se salen del control de la empresa, para lo cual se hará un análisis PEST:

- Análisis económico
- Análisis tecnológico
- Análisis político
- Análisis social y cultural

El análisis del sector se va a guiar bajo las 5 fuerzas de Porter y un análisis de un DAFO, lo que permitirá analizar e identificar los factores que afectan el sector de los sistemas tradicionales en los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil, con relación al sistema on-line.

Este estudio o análisis permitirá conocer las desventajas, amenazas, fortalezas y oportunidades y a la vez ayudará a tomar decisiones adoptando estrategias que

fortalezcan las oportunidades, consoliden las fortalezas, reduzcan las debilidades y a minimicen las amenazas.

La planificación estratégica es un proceso de análisis, definiciones y llamado a la acción, realizado al interior de la organización de manera consensuada con la participación de la dirección y todo su equipo de coordinación, en el que se construye lo que se conoce como plan estratégico y que se refiere a un documento en el que se plasman las metas y objetivos de la organización junto con las directrices del camino a seguir para alcanzarlas, es decir alcanzar el objetivo principal de este proyecto de investigación lograr este plan estratégico enfocado para los centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil.

### **Gráfico del análisis aplicado a los centros de idiomas con más de 30 años de experiencia**



*Figura 2* Análisis aplicado a los centros de idiomas

## **Análisis del entorno para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad Guayaquil**

El análisis del entorno analiza el comportamiento del sector y mercado, todas las probabilidades y posibilidades que podrían afectar directa o indirectamente nuestro objeto de estudio, las mismas que se salen del control de la empresa. Se hará un análisis PEST, en donde analizaremos los factores económicos, tecnológicos, políticos y sociales y culturales.

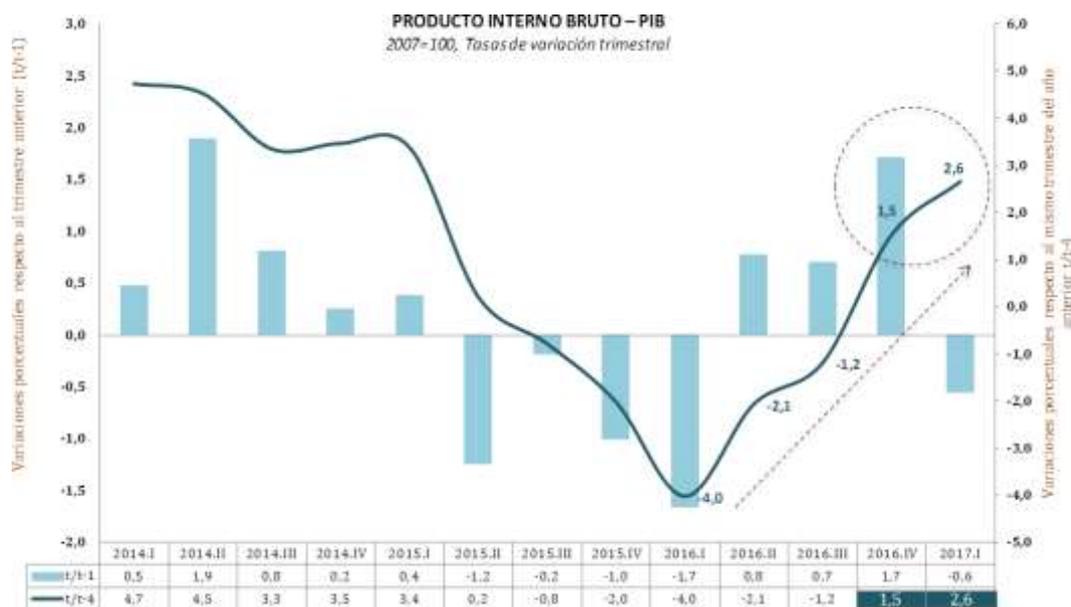
### **Análisis económico**

Según el Banco Central del Ecuador (2017),

La economía que se vive actualmente en el país y desde hace algunos años atrás ha sido un motivo de preocupación para inversionistas y empresarios que ven al Ecuador como un mercado potencial para los negocios y crear nuevas empresas en el país, sin embargo, los últimos meses ha habido cambios positivos y se espera una evolución favorable que se espera que se mantenga para garantía de inversionistas, empresarios y nuevos comerciantes.

### **Producto Interno Bruto**

En el primer trimestre de 2017, el PIB (producto interno bruto) de Ecuador, a precios constantes, mostró una variación inter anual (t/t-4) respecto al primer trimestre de 2016 de 2.6% (Figura. 3).



*Figura 3* Producto Interno Bruto.  
Fuente: Banco Central del Ecuador

En el segundo trimestre de 2017, el PIB de Ecuador, a precios constantes, mostró una tasa de variación trimestral de 1.9% (t/t-1, respecto al primer trimestre de 2017); y, una variación inter anual (t/t-4, respecto al segundo trimestre de 2016) de 3.3%.” (Banco Central del Ecuador, 2017).

## Gasto de consumo final en los hogares

De acuerdo con el Banco Central del Ecuador (2017),

En el segundo trimestre de 2017, el gasto de consumo final de los hogares mostró una tasa de variación positiva de 2.3%; y su variación inter-anual (t/t-4) fue de 5.4%. (Figura. 4)

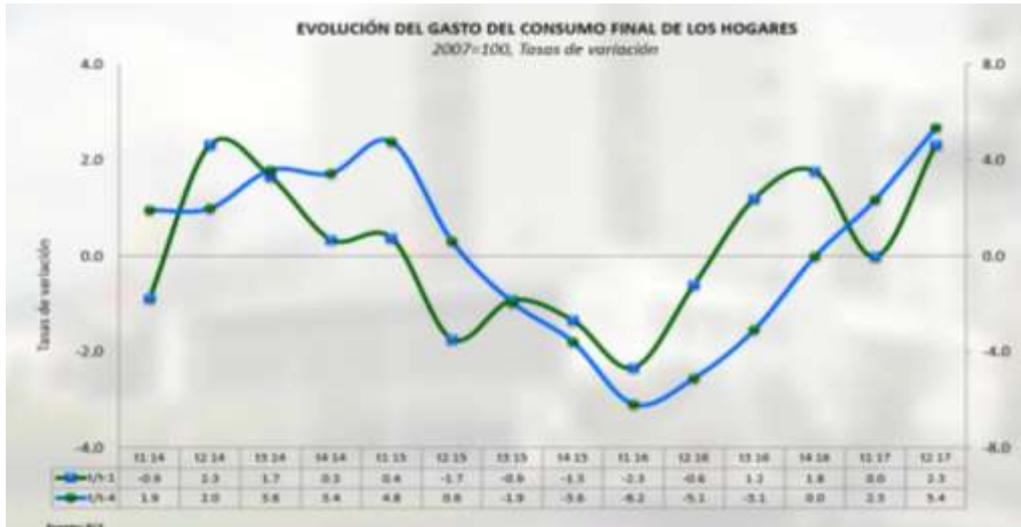


Figura 4 Gasto de consumo final de los hogares.  
Fuente: Banco Central del Ecuador

### Oferta utilización de bienes y servicios, variación inter-anual



Figura 5 Oferta de bienes y servicios, variación inter-anual.  
Fuente: Banco Central del Ecuador

Las exportaciones totales (de mercancías y servicios) mostraron una tasa de variación negativa de -0.1% con relación al trimestre anterior y; una tasa de crecimiento de 1.1% respecto al segundo trimestre de 2016. (Figura. 6).

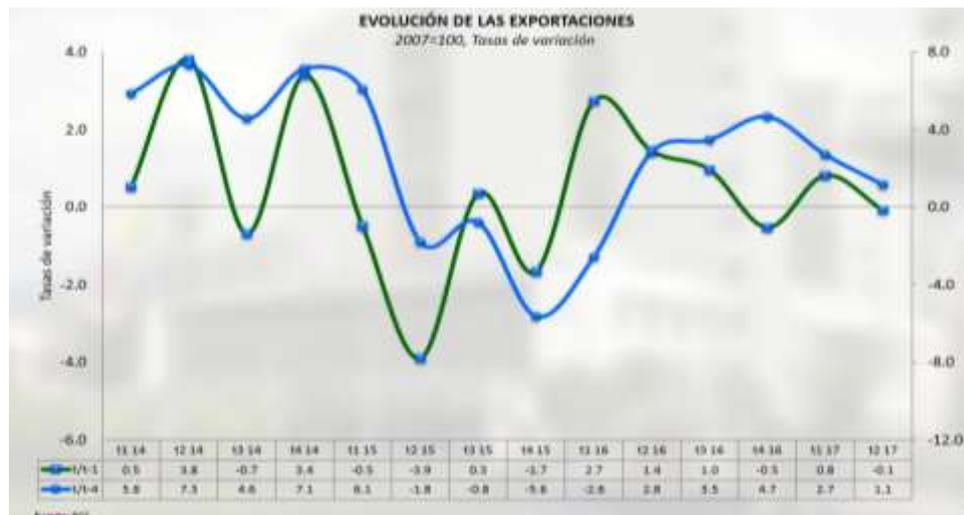


Figura 6 Evolución de las exportaciones.  
Fuente: Banco Central del Ecuador

En el segundo trimestre de 2017, las importaciones totales crecieron en 3.7% con relación al trimestre anterior, y en 13.2% con respecto al segundo trimestre de 2016. (Figura. 7)



Figura 7 Evolución de las importaciones.  
Fuente: Banco Central del Ecuador

En el segundo trimestre de 2017, la variación trimestral (t/t-1) del PIB fue de 1.9%; en ese sentido el VAB (valor agregado bruto) no petrolero registró un crecimiento de 1.6%, y el VAB (valor agregado bruto) petrolero mostró una tasa de variación positiva de 1.6%. (Figura. 8)

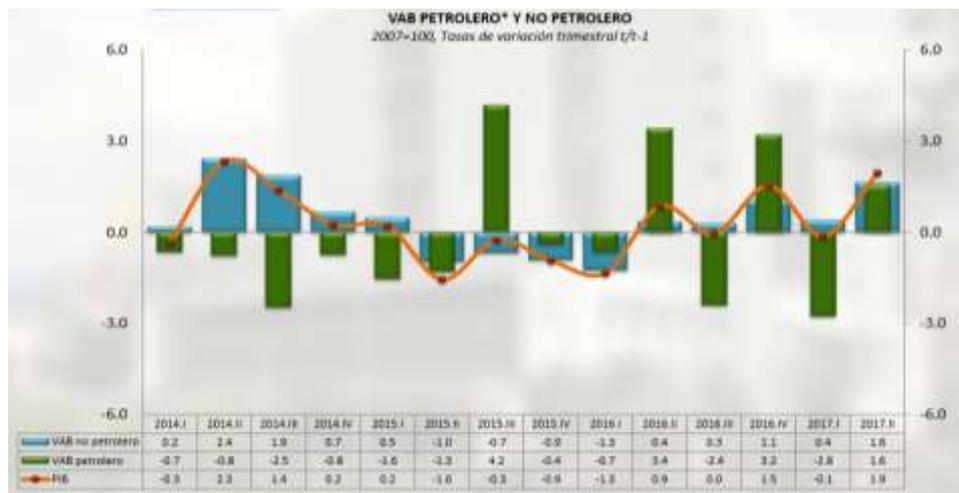


Figura 8 VAB petrolero\* y no petrolero.  
Fuente: Banco Central del Ecuador

La variación interanual (t/t-4) del PIB fue de 3.3% para el segundo trimestre de 2017; en este contexto, el VAB no petrolero registró un crecimiento de 3.4% y el VAB Petrolero presentó una tasa de variación negativa de -0.6%. (Figura. 9).

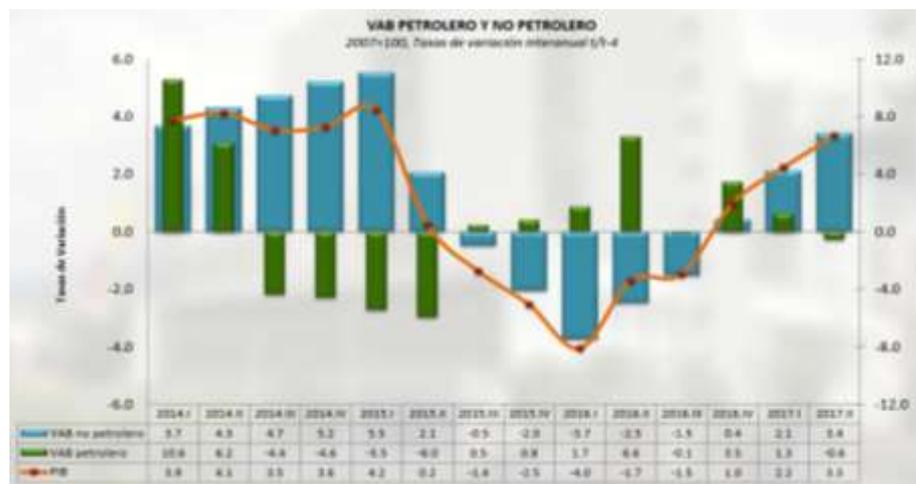


Figura 9 VAB petrolero y no petrolero.  
Fuente: Banco Central del Ecuador

En cuanto a la variación interanual del PIB (3.3%); refinación de petróleo (15.5); actividades de servicios financieros (15.2); y, suministro de electricidad y agua (14.5), fueron las actividades económicas que presentaron una tasa de variación positiva. (Figura. 10).



Figura 10 Variación interanual del PIB.

Fuente: Banco Central de Ecuador

El VAB (valor agregado bruto) de la actividad económica de enseñanza y servicios sociales y de salud, creció en 1.5% en el segundo trimestre de 2017 (t/t-1), y 3.6% en relación al segundo trimestre de 2016 (t/t-4). (Figura. 11)



Figura 11 VAB enseñanza, servicios sociales y salud.

Fuente: Banco Central del Ecuador

El valor agregado bruto de los “otros servicios”, que agrupa las siguientes actividades económicas: inmobiliarias, entretenimiento, recreación; y, otras actividades de servicios; registró un crecimiento de 1.1% con respecto al trimestre anterior (t/t-1) y de 0.8% respecto al segundo trimestre de 2016 (t/t-4). (Figura. 12) (Banco Central del Ecuador, 2017).

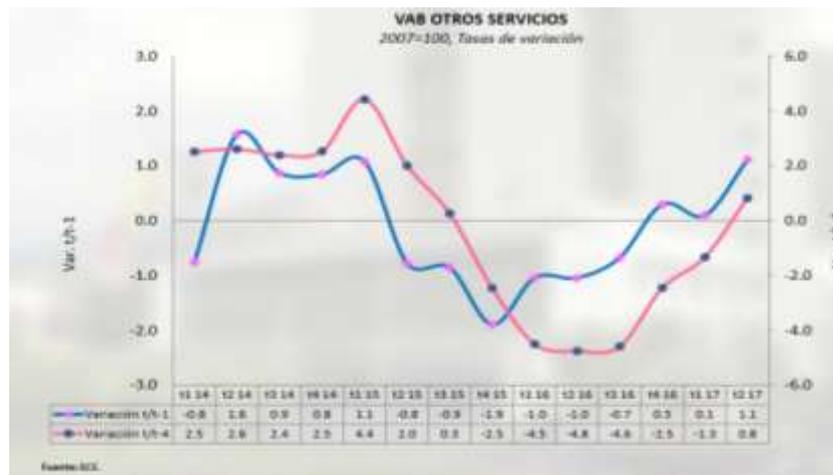


Figura 12 VAB otros servicios.  
Fuente: Banco Central del Ecuador

Para concluir, en general, también se observó datos positivos y esperanzadores para la economía, es la primera vez desde que comenzó la crisis de un avance que se espera que sea constante con este gobierno actual y que así pueda haber un crecimiento en las economías.

### Análisis tecnológico

Según los datos del Banco central del Ecuador (2016),

La tecnología en la actualidad está posicionada en grandes escalas e influye de una manera asombrosa cuando se trata de competir entre empresas. El autor Cuervo García considera en una publicación realizada en el 2004 que para poder ser competitivos las empresas y

las personas debemos actualizarnos a la tecnología continuamente ya que nos permitirá estar a la altura de nuevos competidores modernos y tecnológicos.

El internet juega un rol muy importante ya que es parte de la tecnología, sin duda alguna el internet llevo a simplificarnos las cosas y facilitarnos todo tipo de búsqueda e investigaciones, es el mayor logro de tecnología que ha existido en los últimos tiempos.

Nos enfrentamos a una ola de tecnología cada día más avanzada y para estar a la altura de los competidores y nuevos competidores tenemos que evolucionar a medida que lo hace la tecnología para modernizar los productos o servicios en el que este enfocado el proyecto de investigación.

En cinco años ha incrementado 13,7 puntos el equipamiento de computadoras portátiles en los hogares, mientras que en las computadoras de escritorio se registra un incremento de 0,3 puntos. (Figura. 13)



Figura 13 Equipamiento tecnológico del hogar a nivel nacional.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.

El 36,0% de los hogares a nivel nacional tienen acceso a internet, 13,5 puntos más que hace cinco años. En el área urbana el crecimiento es de 13,2 puntos, mientras que en la rural de 11,6 puntos. (Figura. 14)

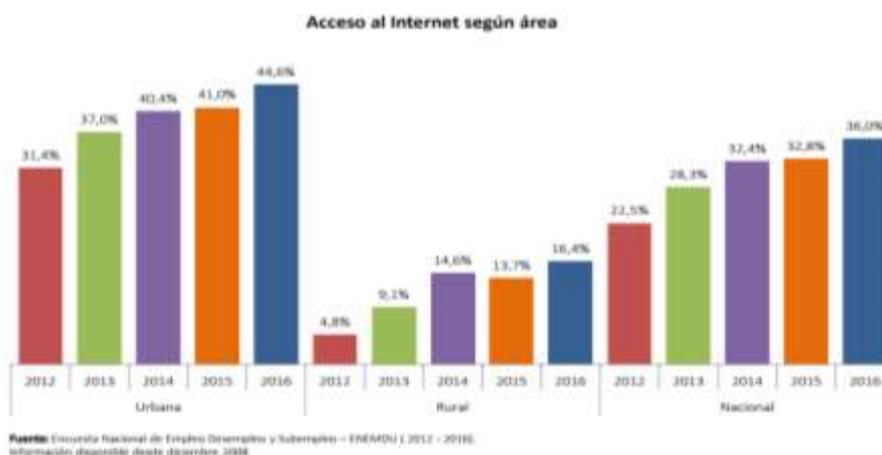


Figura 14 Acceso al internet según área.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.

El 36,0% de los hogares tiene acceso a Internet, de ellos el 24,5% accede a través de algún medio inalámbrico, 4,0 puntos más que en 2012. (Figura. 15)

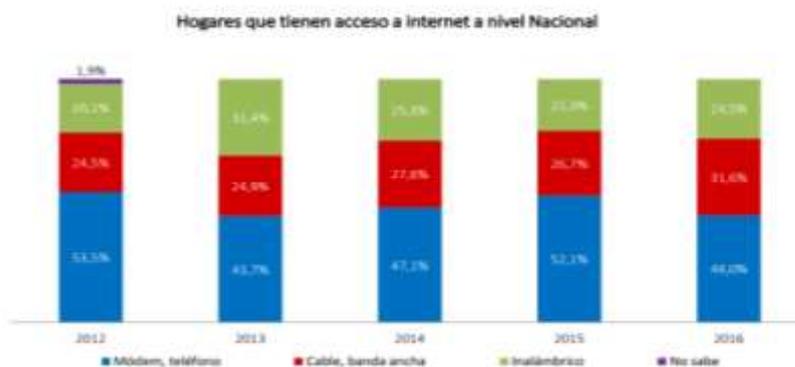
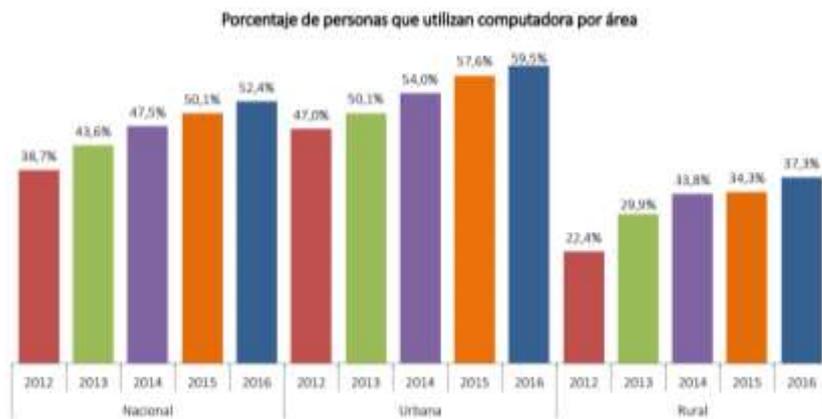


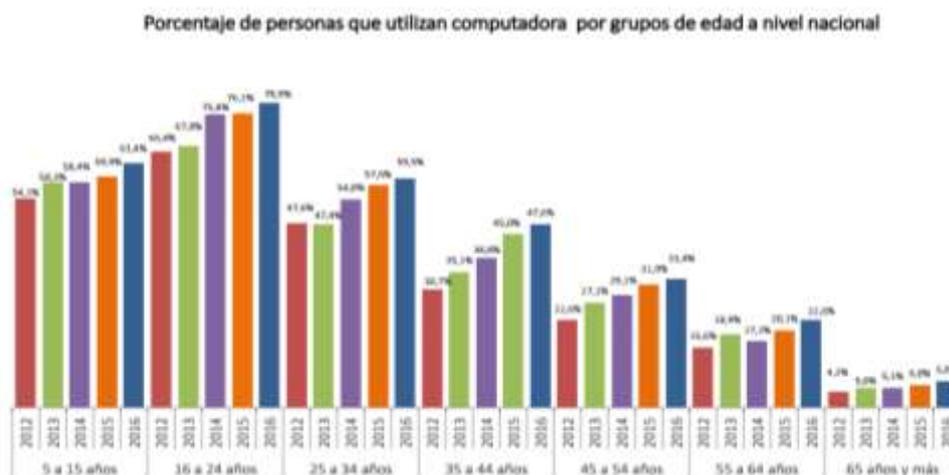
Figura 15 Hogares que tienen acceso a internet a nivel nacional.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.

En 2016, el 52,4% de la población mayor de 5 años utilizó computadora, 13,7 puntos más que en el 2012. En el área rural el incremento es de 14,9 puntos más que en el 2012. (Figura. 16)



*Figura 16* Porcentaje de personas que utilizan computadoras por área.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.

El 78,9% de los jóvenes entre 16 a 24 años afirmaron que utilizaron la computadora en el último año, le siguen los menores entre 5 a 15 años con el 63,4% de su población. (Figura. 17)



*Figura 17* Porcentaje de personas que utilizan computadoras por edad.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.

Galápagos es la provincia con mayor número de personas que utiliza computadora con el 68,4%, seguida por Pichincha con el 65,2%; mientras que la provincia que registra menor uso es Los Ríos con el 35,4%. (Figura. 18)



Figura 18 Porcentaje de personas que utilizan computadoras por provincia 2016. Fuente: Banco Central del Ecuador.

El 55,6% de la población de Ecuador ha utilizado Internet en los últimos 12 meses. En el área urbana el 63,8% de la población ha utilizado internet, frente al 38,0% del área rural. (Figura. 19)

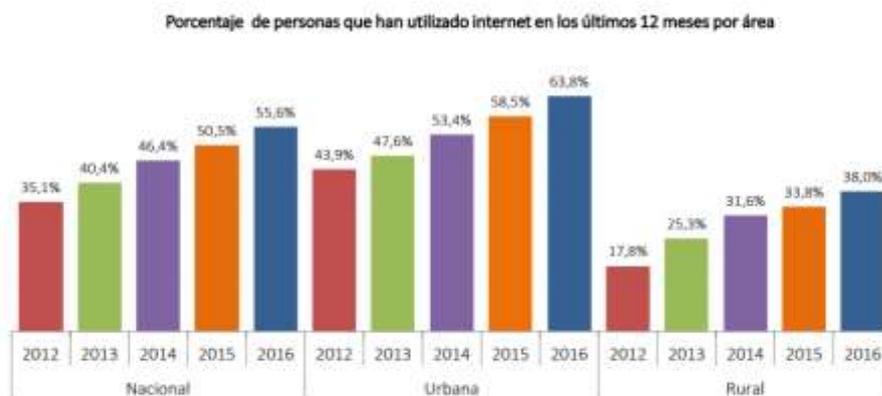


Figura 19 Porcentaje de personas que han utilizado internet en el último año. Fuente: Banco Central del Ecuador.

El 56,8% de la población hombre de Ecuador ha utilizado Internet en los últimos 12 meses, frente al 54,5% de las mujeres. (Figura. 20)

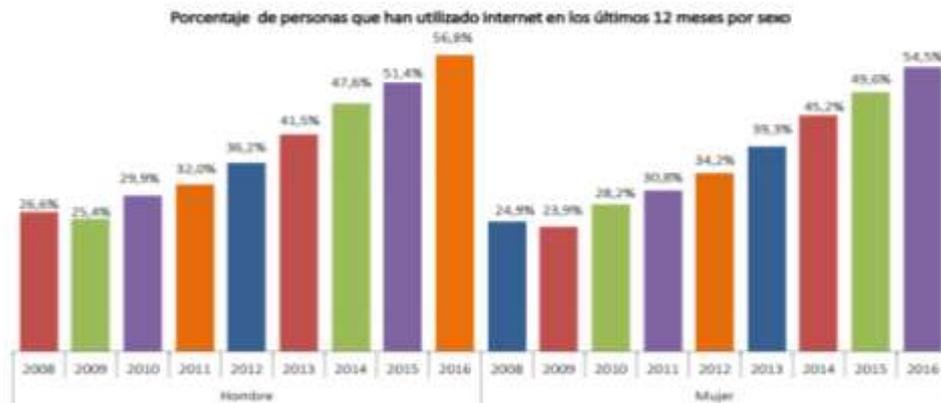


Figura 20 Porcentaje de personas que utilizaron internet en el último año por sexo. Fuente: Banco Central del Ecuador.

8 de cada 10 jóvenes entre 16 y 24 años usaron internet en 2016, le sigue el grupo entre 25 y 34 años con el 67,3% de su población. (Figura. 21)

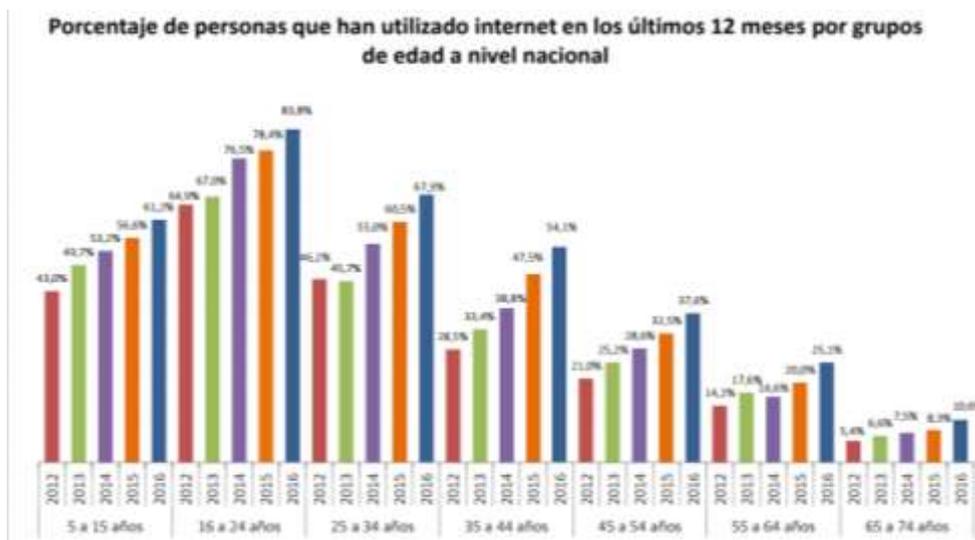


Figura 21 Porcentaje de personas que han utilizado internet en el último año por edades. Fuente: Banco Central del Ecuador.

En 2016, el 78,7% de la población de usó internet, mientras que Esmeraldas con el 40,2% es la provincia con menor uso. (Figura. 22)



Figura 22 Porcentaje de personas que utilizaron internet en el último año por provincia. Fuente: Banco Central del Ecuador.

De las personas que usan Internet a nivel nacional, el 54,1% accede desde su hogar. En el área urbana se mantiene el hogar como lugar de uso con el 59,5%, mientras el mayor porcentaje de población del área rural lo usa en centros de acceso público con el 36,8%. (Figura. 23)

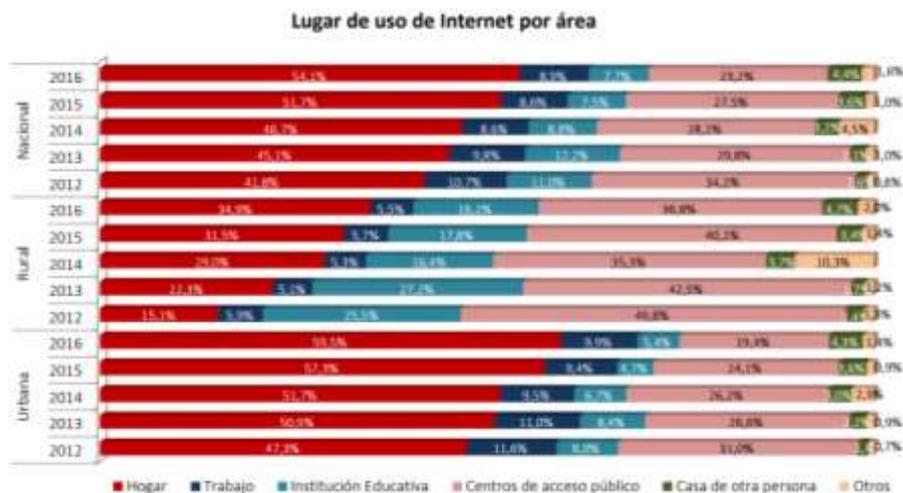


Figura 23 Lugar de uso de internet por área. Fuente: Banco Central del Ecuador.

En el 2016 a nivel nacional, el 38,0% de las personas usó Internet como fuente de información, mientras el 31,5% lo utilizó como medio de comunicación en general. (Figura. 24)

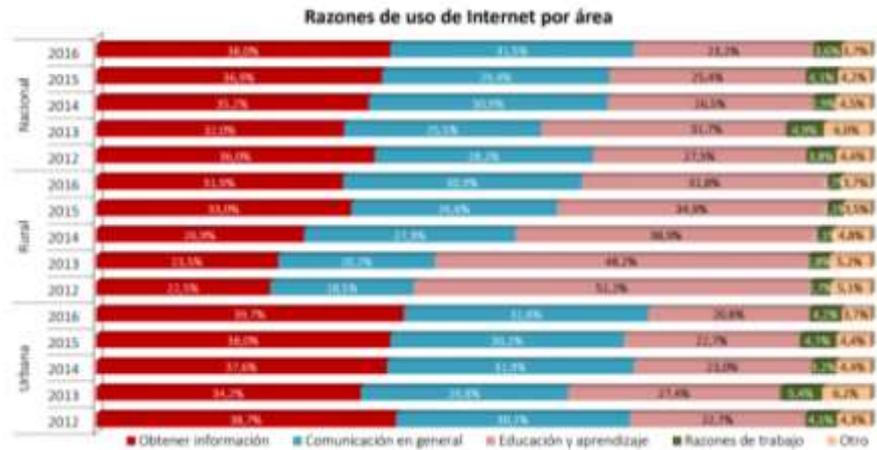


Figura 24 Razones de uso de internet por área.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.

En el 2016 a nivel nacional, el 38,6% de los hombres usó Internet como fuente de información, mientras el 30,8% lo utilizó como medio de comunicación en general. (Figura. 25).



Figura 25 Razones de uso de internet por sexo.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.

El 70,5% de las personas que usan Internet lo hacen por lo menos una vez al día, seguidos de los que por lo menos lo utilizan una vez a la semana con el 26,0%. (Figura. 26).

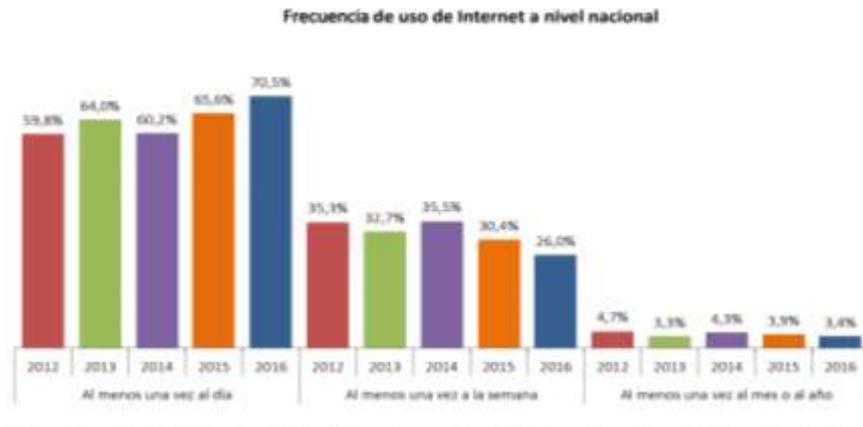


Figura 26 Frecuencia de uso de internet a nivel nacional.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.

En el 2016, el 11,5% de las personas en el Ecuador son analfabetas digitales, 9,9 puntos menos que en el 2012. (Figura. 27)



Figura 27 Porcentaje de personas analfabetas digitales por área.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.

## **Análisis político**

Según el diario El comercio (2017),

El Ecuador ha tenido cambios radicales durante los últimos 10 años, en donde nos hemos visto en una crisis económica muy inestable, incremento de IVA, aparición de nuevos impuestos y más, sufrimos una catástrofe natural de la cual fue la decisión del ex presidente Rafael Correa hacer un incremento en el iva del 12% al 14% por ese periodo, sin embargo con el nuevo gobierno del actual presidente Lenin Moreno hemos obtenido mejoras de la situación actual que vivíamos, de hecho nos llena de esperanzas que la situación siga mejorando, ha fomentado a la inversión extranjera en el país para generar mayores plazas de trabajos e incluso exonerando impuestos a pagar por las empresas durante el primer periodo y así otras medidas que se han venido dando y correctivos al gobierno anterior.

El país recibe el 2017 obligado a reducir su producción petrolera debido al acuerdo alcanzado en noviembre pasado en la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), con el objetivo de estabilizar el precio del barril de crudo.

En materia de comercio exterior, desde el domingo 1 de enero del 2017 rige el acuerdo comercial con la Unión Europea (UE) que se ratificó en diciembre del 2016 y que implica la eliminación de aranceles para la importación de productos como licores, materias primas, bienes de capital, etc., así como para la exportación de flores, brócoli, banano, entre otros. Esto también tiene otros efectos, como la eliminación del cupo a las importaciones de autos o el desmontaje de las salvaguardias en junio de este año.

Por otro lado, para febrero del 2017 se tiene previsto que las 465 619 onzas de oro -que conforman parte de la reserva nacional- que el Banco Central del Ecuador invirtió en Goldam Sachs regresen al país, según el contrato de la transacción.

Casa adentro, la banca deberá repatriar capitales y los emisores de tarjetas de crédito adaptarse a nueva normativa sobre cobro de intereses. En el caso de impuestos, según se estableció en la Ley de Solidaridad, el IVA deberá regresar al 12% en junio.

Desde el domingo 1 de enero del 2017 rige el acuerdo comercial con la UE, que permite que el 99,7% de los productos agrícolas y el 100% de los bienes industriales y pesqueros ingresen al bloque sin pagar aranceles. Entre los productos están flores, camarón, atún y brócoli.

Mientras que del lado europeo se espera que el 76% de más de 2 500 productos y grupos de productos, entre los que están licores, ingresen a Ecuador sin cancelar aranceles.

Para otros la desgravación será gradual como en el caso de los vehículos livianos, que bajarán 5% cada año durante siete años. Este año, los municipios deberán obligatoriamente actualizar el catastro, según lo estableció la llamada Ley de Plusvalía, vigente desde el 30 de diciembre del 2016.

Las autoridades que incumplan con esta disposición podrían ser destituidas e incluso responsables de los valores que no se cobren por la falta de actualización. Si un contribuyente actualiza voluntariamente el avalúo de su predio dentro del siguiente año de promulgación de la ley pagará, durante dos años, el impuesto predial sobre la base utilizada antes de la actualización.

Desde enero rige el alza de USD 9 al salario básico unificado (SBU) que definieron los integrantes del Consejo Nacional de Trabajo y Salarios (CNTS) en diciembre del 2016. Se trata del incremento más bajo de los últimos 10 años. Con ello, el SBU pasó de USD 366 a 375. Esto se logró tras un acuerdo entre empleadores y trabajadores, el primero desde el 2001. El salario básico se paga a unos 400 000 trabajadores a escala nacional.

Con el incremento del SBU se ajustan también las tarifas de multas y pagos por temas vinculados a tránsito, costas judiciales y otros. Desde el 1 de enero, 14 servicios bancarios bajaron de costo. Por ejemplo, ya no tienen costo la emisión de estados de cuenta a domicilio y el procesamiento del protesto de cheque. Antes pagaba USD 1,66 y 8,93, respectivamente.

Mientras que el 1 de febrero entrarán en vigencia disposiciones para las emisoras de tarjetas de crédito. La norma específica los casos en que estará permitido el cobro de intereses por financiamiento y mora. Además, los clientes tendrán derecho a ceder los beneficios de sus planes de recompensa a otro tarjetahabiente con el mismo plan.

Los dos puntos adicionales al impuesto al valor agregado (IVA) regirán hasta junio del 2017. La Ley de Solidaridad por el Terremoto aumentó la tasa del IVA del 12 al 14%. Esta contribución, que está vigente desde el 1 de junio de 2016, se introdujo para atender los gastos generados por el terremoto del 16 de abril. Hasta el 22 de diciembre pasado se recaudaron USD 329,5 millones. Para junio del 2017 está previsto el desmontaje de las salvaguardias por balanza de pagos.

El cronograma de reducción es gradual y se aplicará entre abril y junio de este año. Los productos que tienen ahora el 15% de sobretasa pagarán 10% en abril, 5% en mayo y en junio se desmontará totalmente. De esta manera cinco instituciones grandes estaban obligadas a traer al país alrededor de USD 560 millones. Esta medida debía cumplirse a inicios del 2017, pero eso generaba costos para la banca, por lo que la Junta amplió el plazo. Ahora tienen hasta el 29 de marzo para cumplir la disposición. (Diario El Comercio, El comercio, 2017).

## **Análisis social y cultural**

La sociedad evoluciona a pasos agigantados con cambios constantes para generar nuevas oportunidades en el mundo del emprendimiento con las nuevas necesidades que les crean a las personas.

Con el internet y la aparición de nuevas tecnologías, ha habido un gran impacto en la sociedad ya que este ha influido en todos los aspectos que nos podamos imaginar cómo trabajos, estudios, investigaciones e incluso interacciones sociales permitiendo el contacto con familiares, amigos y personas en cualquier parte del mundo.

Actualmente el internet es la herramienta más utilizada por la sociedad ya que permite un acceso infinito de búsquedas de diversos temas, más aún en el campo de la educación, en el campo laboral y la tecnología.

Según Datos del INEC, el comercio electrónico es una de las nuevas herramientas usadas por muchas empresas ya que permiten en contacto directo con el cliente y de una manera más eficaz, el 17,1% de las empresas realizan comercio electrónico en el Ecuador y nos dejan este importante dato.

El 17,1% de las empresas realizaron alguna transacción comercial a través del Internet en Ecuador en el 2014 frente al 16,8% del 2013, según los datos del Módulo de Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC de las Encuestas de Manufactura y Minería, Comercio Interno y Servicios 2014, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Esta investigación, que tiene una serie comparativa desde el 2012, se realizó dentro de la Encuesta de Manufactura y Minería, Comercio Interno y Servicios de mayo a noviembre del 2015 a 3.777 empresas.

Del total de empresas investigadas, el 8,4% de las empresas vendieron sus productos a través de la red, mientras el 14,6% hicieron alguna compra; frente al 8,7% y 14% del 2013 respectivamente.

En el año 2014, del total de compras realizadas por las empresas investigadas, el 29,5% de las compras en promedio fueron realizadas por medio de internet; mientras que, del total de ventas ejecutadas, el 35,9% en promedio fueron gestionadas por la misma vía.

Según este estudio, el 45,2% de las empresas investigadas invirtieron en Tecnologías de la Información y Comunicación en el 2014, lo que representa 9,5 puntos porcentuales más que el porcentaje de empresas registrado en el 2013.

Así también, de las empresas investigadas que realizaron inversión en TIC, el sector comercio es el que mayor aporte tuvo en el monto invertido; con el 36,6% del total de la inversión, seguido de manufactura con el 30%.

El 95,9% de las empresas investigadas en el año 2014 contó con acceso a internet. Así también, del total de personas ocupadas de las empresas investigadas; el 33,9% utilizaron internet para el desarrollo de sus labores. En lo que se refiere al tipo de conexión, el 96,7% de empresas usaron banda ancha fija siendo el principal tipo de conexión utilizado en 2014.

Finalmente, de acuerdo al estudio, 60,3% de empresas utilizaron alguna aplicación ofimática de código abierto, lo que representa 13 puntos porcentuales más respecto al 2013. Por su lado, el 40,3% de empresas utilizaron sistemas operativos libres en el 2014 frente al 37% de las empresas del 2013.

Así, el INEC cumple con su papel de difusión estadística en el marco de la democratización de la información y ratificando el compromiso con el país de entregarle cifras de calidad, de manera adecuada y oportuna.

## **Análisis del sector**

El análisis del sector se va a guiar bajo las cinco fuerzas de Porter, lo que permitirá analizar e identificar los factores que afectan el sector al que se está dirigiendo el presente proyecto de investigación.

Se especializa en estudiar el comportamiento del mercado para tomar los correctivos e implementar la estrategia adecuada para poder sobrellevarlo.

Este servicio está destinado para las personas que carecen de tiempo, las mismas que están con la necesidad de dominar este idioma; por tal razón al ser Guayaquil, la ciudad en que se está realizando la investigación se toma a los centros de idiomas con más de 30 años de experiencia como primeros potenciales clientes. Por otro lado, los usuarios de este producto son los individuos digitales; es decir, las personas que usan sus equipos electrónicos como celulares, laptops y tablets, aparatos que forman parte de cotidianidad de cada uno de estos individuos.

El sector al que se va a dirigir y al que se analizara es el educativo. (Figura. 28)

Según Porter (1980), la naturaleza de la competencia de una empresa está compuesta por cinco fuerzas. En el siguiente gráfico, se observa el modelo de análisis que las empresas utilizan como herramienta para elaborar estrategias



*Figura 28* Las 5 fuerzas competitivas, análisis de Porter.

En el siguiente estudio de mercado se analizarán las cinco fuerzas de Porter, que servirán para determinar las estrategias del plan estratégico para así tener una ventaja competitiva ante los demás centros de idiomas tradicionales.

## **Capacidad de negociación con los centros de idiomas**

El poder de negociación con los proveedores va a depender de la característica del sector, en este proyecto de investigación se enfocará en el sector académico y estudiantil, específicamente en los centros de idiomas en la ciudad de Guayaquil con más de 30 años de experiencia como Benedict, CEN y Copei.

La empresa únicamente se enfocará en la relación con los proveedores, de la implementación del sistema multimedia, características, capacitación, beneficios y ventajas. Los proveedores son los que suministraran las computadoras en donde se instalara este nuevo sistema para evolucionar el sistema tradicional.

Lo que así finalmente va a permitir garantizar la recuperación de estos ex alumnos y va a incrementar futuros alumnos, por las ventajas que obtendrán fusionando el sistema tradicional con el sistema on-line, contamos con la seguridad de que los beneficios del sistema on-line es lo que permitirá incrementar la rentabilidad de los centros de idiomas.

## **Amenaza de los productos sustitutos**

En el campo académico, siempre se suele hablar de garantías, ventajas, beneficios y certificaciones, más que tener un producto sustitutivo sería un servicio sustitutivo que realmente son muy pocos los sistemas tecnológicos en centros de idiomas en el país, más en Guayaquil que es donde se enfocara este proyecto de investigación.

Enfocándose en el servicio se generará un plus a estos centros de idiomas que por más de 30 años han mantenido su sistema tradicional, en la actualidad no es la primera opción del consumidor, por aquello tomamos la decisión de innovar con este

sistema más moderno, interactivo y tecnológico a lo que el mercado actual está inclinado.

Los estudios de campo que se realizaron fueron un factor fundamental para determinar cuál es una de las problemáticas para que los guayaquileños no dominen el idioma inglés, y una de ellas fue la retrógrada metodología del sistema tradicional añadiendo sus horarios rígidos y con un cumplimiento de horas complicadas en un profesional, adulto o incluso adolescente.

### **Poder de negociación con los futuros estudiantes**

En la actualidad el poder de negociación de los compradores versus este tipo de servicios es básicamente cuando más de 1 persona quiere acceder a este servicio, ya que no es económico por las garantías y por el hecho de usar herramientas tecnológicas, el poder de negociación en este sector es mínimo casi nulo ya que por lo general estos centros de idiomas tienen sus valores de matrículas e inscripciones fijos por edades y niveles.

### **Amenaza de nuevos centros de idiomas y plataformas multimedia**

Se debe tener en cuenta de que siempre va a existir la amenaza de nuevos competidores, ya que en el campo de la tecnología siempre hay evolución e innovación, quizás la amenaza se presente en los precios ya que a veces hay empresas nuevas que copian tu producto o servicio con una calidad inferior y obviamente con precios inferiores dañando el mercado, pero estamos convencidos en este proyecto y que por la calidad del servicio difícilmente alguien exista un nuevo competidor amenazando con quitarnos uno de los proveedores.

Se estará constantemente actualizando la plataforma multimedia con las observaciones de los proveedores para así satisfacer todas sus inquietudes y no permitir que entren nuevos competidores en sus mentes, manejaremos un sistema de

feedback (retroalimentación) para conocer con detalles las sugerencias y peticiones de nuestros proveedores.

## **Competidores en el campo académico enfocado a centros de idiomas**

Hemos hecho un estudio y análisis de los competidores en este sector, y pudimos conocer que en Guayaquil solo existe un centro de idioma con estas características mas no una empresa que brinde este servicio a los centros de idiomas para innovar o mejorar la calidad del mismo.

Existen sistemas por medio del internet pero que no brindan la garantía, certificaciones o un establecimiento físico donde los consumidores puedan acudir y esa será una gran ventaja para este proyecto, ya que tendremos una oficina donde los proveedores puedan conocer más de nosotros.

Creemos plenamente que esta fusión del sistema on-line con el sistema tradicional y la trayectoria de un centro de idioma en la ciudad de Guayaquil, sería crearle un plus y no solamente a uno que tenga trayectoria como es el enfoque en el presente proyecto de investigación, sino a los que tienen menos tiempo de trayectoria o experiencia y quieran generar algo más atractivo para su servicio y que ellos puedan brindar un servicio de calidad a sus futuros y actuales alumnos.

## **Análisis DAFO alineado a los centros de idiomas**

Este estudio o análisis es lo que nos va a permitir conocer las desventajas, amenazas, fortalezas y oportunidades que tendrá en efecto la implementación del sistema on-line fusionándolo con el sistema tradicional, y a la vez nos ayude a tomar decisiones adoptando estrategias que fortalezcan las oportunidades, consoliden las fortalezas, reduzcan las debilidades y que las amenazas se minimicen para posicionar la marca en el mercado y generar la rentabilidad deseada por los centros de idiomas y recuperando un mercado que por falta de innovación han perdido.

Cabe mencionar que para obtener la siguiente información se efectuaron entrevistas con personas relacionadas al objeto de estudio de la presente investigación.

▪ **Debilidades**

Son los contras de este servicio que podrían impedir el éxito rotundo y el cumplimiento de los objetivos:

- Empresa con un servicio de reciente creación.
- Cultura de innovación.
- Baja fiabilidad de los proveedores.
- Imposibilidad de palpar el servicio.
- Poca trayectoria de la empresa en el servicio brindado.

▪ **Amenazas**

Se refiere a las situaciones que podrían afectar directamente o indirectamente y podría perjudicar la empresa desviando su objetivo.

- Tendencia poco fiel de los proveedores.
- Experiencia y trayectoria de las empresas internacionales con las que competirían.
- Inestabilidad de la economía.
- Poca presencia de este servicio en centros de idiomas.
- Alta amenaza de servicios sustitutivos.

▪ **Fortalezas**

Son básicamente nuestras características positivas que van ayudar a cumplir con los objetivos fijados.

- Exclusividad entre los centros de idiomas.
- Estudios en un sistema on-line (horarios sin límites).
- Servicio de calidad y tecnológico.
- Innovador en el campo estudiantil.
- Ahorro de costos en honorarios de profesores por jornada completa.
- publicidad en TV y radio para generar una mayor llegada al consumidor final.

- **Oportunidades**

Son las situaciones que nos van ayudar a cumplir con el objetivo, las situaciones que se den en el entorno al servicio.

- Estudios con un sistema on-line: mayor absorción e interacción con plataformas multimedia por parte de los estudiantes.
- Posicionamiento de los proveedores fijados para este plan estratégico.
- Demanda creciente del sistema on-line.
- Demanda creciente de tecnología.
- Las escasas empresas brindando este servicio enfocado en centros de idiomas.
- Hacer alianzas con escuelas, colegios y universidades para implementar esta plataforma multimedia.

Una vez identificadas el DAFO detallamos las estrategias que podrían ser aplicadas:

Tabla 3 Estrategias del análisis DAFO

<b>Debilidades</b>	<b>Estrategias</b>
Empresa con un servicio de reciente creación.	Manejo de community management, publicidad, marketing, propagandas en Tv y radio.
Poca cultura de innovación.	Alianzas estratégicas con marcas conocidas en el mercado para generar confiabilidad en los clientes.
Baja fiabilidad de los proveedores.	Clases demostrativas en la plataforma on-line.
Imposibilidad de palpar el servicio.	Demostraciones personalizadas en la comodidad de los hogares.
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias</b>
Tendencia poco fiel de los proveedores.	Seguimiento personalizado a nuestros proveedores para generar fidelización.
Baja aceptación al sistema on-line.	Actualizaciones con las sugerencias de nuestros proveedores y alumnos para que la plataforma sea amigable.
Inestabilidad de la economía.	Crearemos la permanencia con la calidad del servicio.
Poca presencia de este servicio en centros de idiomas.	Alinearnos al sistema moderno y tecnológico.
<b>Fortalezas</b>	<b>Estrategias</b>
Exclusividad entre los centros de idiomas.	Convenios con empresas y marcas conocidas en el mercado.
Estudios en un sistema on-line (horarios sin límites).	Operatividad 24/7 del sistema on-line.
Innovador en el campo estudiantil.	Alianzas con colegios, escuelas y centros de estudios para alinearnos al sistema on-line.
Ahorro de costos en honorarios de profesores, importación de libros, y recursos de operatividad.	Optimizar bien los recursos y no tener gastos innecesarios.
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias</b>
Estudios con un sistema on-line: mayor absorción e interacción con plataformas multimedia por parte de los estudiantes.	La demanda creciente de adolescentes y adultos usando herramientas tecnológicas.
Posicionamiento de los proveedores.	Empresas con trayectoria en el mercado.
Demanda creciente del sistema on-line.	Son pocas casi nulas las empresas que brindan este servicio.

Demanda creciente de tecnología.	Publicidad en Apps, redes sociales y páginas web, para generar mayor rentabilidad.
----------------------------------	--

**Elaboración propia**

## ANALISIS FINANCIERO

### Plan de inversión

Para la implementación del presente proyecto es necesaria la adquisición de activos fijos y pago por el uso de la marca, no se requiere recursos para capital de trabajo; la composición del plan de inversión se presenta a continuación:

Tabla 4 *Composición de la inversión*

PLAN DE INVERSIÓN			
ACTIVOS	MONTO	FONDOS PROPIOS	FINANCIAMIENTO
<b>I ACTIVOS FIJOS</b>	<b>30.100,00</b>	<b>-</b>	<b>30.100,00</b>
Terreno	-	-	
Muebles y enseres	14.000,00		14.000,00
Equipo de computo	8.500,00		8.500,00
marketing	1.400,00		1.400,00
Instalaciones	6.200,00		6.200,00
<b>II FRANQUICIA</b>	<b>15.000,00</b>	<b>15.000,00</b>	<b>-</b>
Uso de marca CONTADO	-	15.000,00	-
<b>TOTAL</b>	<b>45.100,00</b>	<b>15.000,00</b>	<b>30.100,00</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>33,26%</b>	<b>66,74%</b>

### Financiamiento

De la inversión total del negocio, un 68,17% proviene de financiamiento valorado a una tasa de interés activa de 17% con un plazo de 4 años con pagos mediante cuotas mensuales; a continuación se presenta un cuadro resumen del crédito:

Tabla 5 *Resumen de crédito*

RESUMEN DEL CREDITO				
AÑOS	INTERESES	CUOTA ANUAL	ABONO	SALDO
00				30.100,00
01	4.422,91	10.251,31	5.828,40	24.271,60
02	3.413,45	10.251,31	6.837,86	17.433,73
03	2.229,15	10.251,31	8.022,16	9.411,57
04	839,74	10.251,31	9.411,57	0,00

Según el cuadro resumen se estima pagos mensuales de (10.251,31 / 12 meses) \$ 854,27 OCHOCIENTOSCINCuenta Y CUATRO CON 27/100 DOLARES)

### Ingresos Proyectados

Para determinar la proyección de ingresos consideramos el valor de un programa anual de enseñanza inglés con un incremento respecto al año anterior del 5%; dicho valor queda establecido de la siguiente manera:

Tabla 6 *Valor programa anual de enseñanza inglés*

AÑO	01	02	03	04	05
VALOR	\$ 1.310,00	\$ 1.375,50	\$ 1.444,28	\$ 1.516,49	\$ 1.592,31
VALORES REDONDEADOS	\$ 1.310,00	\$ 1.375,00	\$ 1.444,00	\$ 1.520,00	\$ 1.600,00

Los ingresos anuales están en función del número programas que se comercializarán cada mes multiplicado por el valor del programa de enseñanza de inglés, quedando establecidos los ingresos proyectados en la siguiente tabla:

Tabla 7 *Proyección de ingresos anuales*

MESES	Nº CONTRATOS	VALOR / AÑO				
		01	02	03	04	05
		\$ 1.310,00	\$ 1.375,00	\$ 1.444,00	\$ 1.520,00	\$ 1.600,00
Enero	20	\$ 26.200,00	\$ 27.500,00	\$ 28.880,00	\$ 30.400,00	\$ 32.000,00
Febrero	18	\$ 23.580,00	\$ 24.750,00	\$ 25.992,00	\$ 27.360,00	\$ 28.800,00
Marzo	18	\$ 23.580,00	\$ 24.750,00	\$ 25.992,00	\$ 27.360,00	\$ 28.800,00
Abril	20	\$ 26.200,00	\$ 27.500,00	\$ 28.880,00	\$ 30.400,00	\$ 32.000,00
Mayo	20	\$ 26.200,00	\$ 27.500,00	\$ 28.880,00	\$ 30.400,00	\$ 32.000,00

Junio	18	\$ 23.580,00	\$ 24.750,00	\$ 25.992,00	\$ 27.360,00	\$ 28.800,00
Julio	17	\$ 22.270,00	\$ 23.375,00	\$ 24.548,00	\$ 25.840,00	\$ 27.200,00
Agosto	17	\$ 22.270,00	\$ 23.375,00	\$ 24.548,00	\$ 25.840,00	\$ 27.200,00
Septiembre	18	\$ 23.580,00	\$ 24.750,00	\$ 25.992,00	\$ 27.360,00	\$ 28.800,00
Octubre	18	\$ 23.580,00	\$ 24.750,00	\$ 25.992,00	\$ 27.360,00	\$ 28.800,00
Noviembre	16	\$ 20.960,00	\$ 22.000,00	\$ 23.104,00	\$ 24.320,00	\$ 25.600,00
Diciembre	10	\$ 13.100,00	\$ 13.750,00	\$ 14.440,00	\$ 15.200,00	\$ 16.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>\$ 275.100,00</b>	<b>\$ 288.750,00</b>	<b>\$ 303.240,00</b>	<b>\$ 319.200,00</b>	<b>\$ 336.000,00</b>

## Nómina Para Operación de Negocio

Para el funcionamiento del negocio es necesario contar con el siguiente personal, cuyos costos se evidencian en un modelo de rol de pagos mensual que se presenta a continuación:

Tabla 8 Rol de pagos mensual

CARGO	CANT.	SUELDO	SUMAN	DECIMOS		FONDOS DE RESERVA	APORTE PATRONAL	TOTAL COSTO NETO
				TERCERO	CUARTO			
Director	1,00	1.200,00	1.200,00	100,00	30,50	100,00	145,80	1.576,30
Consultores	3,00	420,00	1.260,00	105,00	30,50	105,00	153,09	1.653,59
Service Manager	1,00	900,00	900,00	75,00	30,50	75,00	109,35	1.189,85
Teachers	1,00	750,00	750,00	62,50	30,50	62,50	91,13	996,63
Personal Tutors	1,00	380,00	380,00	31,67	30,50	31,67	46,17	520,00
Recepcionistas	2,00	370,00	740,00	61,67	30,50	61,67	89,91	983,74
Limpieza	1,00	366,00	366,00	30,50	30,50	30,50	44,47	501,97
<b>TOTALES</b>	<b>10,00</b>	<b>4.386,00</b>	<b>5.596,00</b>	<b>466,33</b>	<b>213,50</b>	<b>466,33</b>	<b>679,91</b>	<b>7.422,08</b>

## Gastos departamentales

La composición de los gastos departamentales corresponde al valor anual de la nómina a pagar proyectada con un incremento anual del 5% con respecto al año anterior:

Tabla 9 *Gastos departamentales*

GASTOS DEPARTAMENTALES	ANUAL				
	01	02	03	04	05
SUELDOS Y SALARIOS	64.920,00	68.166,00	71.574,30	75.153,02	78.910,67
COMISIONES PERS. COMERCIAL	28.320,00	27.600,00	29.760,00	28.320,00	29.640,00
FONDOS DE RESERVA	-	5.680,50	5.964,53	6.262,75	6.575,89
APORTE PATRONAL	11.328,66	11.635,57	12.312,12	12.571,97	13.188,91
DECIMO TERCERO	7.770,00	7.980,50	8.444,53	8.622,75	9.045,89
DECIMO CUARTO	3.660,00	3.843,00	4.035,15	4.236,91	4.448,75
<b>Suman Gastos Departamentales</b>	<b>115.998,66</b>	<b>124.905,57</b>	<b>132.090,62</b>	<b>135.167,40</b>	<b>141.810,10</b>

Las comisiones del personal comercial es un rubro variable, representa un 10% del valor de las ventas.

### Costo de Ventas

Los rubros de costo de venta son variables en relación a las ventas, su proyección se presenta a continuación:

Tabla 10. *Proyección costo de ventas*

COSTO DE VENTAS	ANUAL				
	01	02	03	04	05
REGALIAS	19.824,00	19.320,00	20.832,00	19.824,00	20.748,00
MATERIAL DIDACTICO	22.656,00	22.080,00	23.808,00	22.656,00	23.712,00
EAT	5.664,00	5.520,00	5.952,00	5.664,00	5.928,00
PUBLICIDAD	8.496,00	8.280,00	8.928,00	8.496,00	8.892,00
TARJETAS DE CREDITO	14.160,00	13.800,00	14.880,00	14.160,00	14.820,00
<b>Suman Costo de Ventas</b>	<b>70.800,00</b>	<b>69.000,00</b>	<b>74.400,00</b>	<b>70.800,00</b>	<b>74.100,00</b>

### Gastos Operativos

Se estima que los gastos operativos del negocio son fijos, se considera que el arriendo tenga un incremento del 5% en relación al año anterior; el desglose de los gastos operativos se muestran a continuación:

Tabla 11 *Gastos operativos*

GASTOS OPERATIVOS	ANUAL				
	01	02	03	04	05
ARRIENDO	41.160,00	43.218,00	45.378,90	47.647,85	50.030,24
SERVICIOS PUBLICOS	7.200,00	7.200,00	7.200,00	7.200,00	7.200,00
CENTRAL TELEFONICA	-	-	-	-	-
INTERNET	2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00
PLAN CELULAR	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
TV CABLE	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00
SUMINISTROS ATENCION ALUMNOS	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00
MANTENIMIENTO Y ADECUACIONES	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00
OTROS	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00
<b>Suman Gastos Operativos</b>	<b>57.840,00</b>	<b>59.898,00</b>	<b>62.058,90</b>	<b>64.327,85</b>	<b>66.710,24</b>

### Gastos Financieros

Los gastos financieros en los que se incurrirán a consecuencia de solicitar el crédito de \$ 32.125,00 son los siguientes:

Tabla 12 *Gastos financieros*

GASTOS FINANCIEROS	ANUAL				
	01	02	03	04	05
INTERES	4.422,91	3.413,45	2.229,15	839,74	
CAPITAL	5.828,40	6.837,86	8.022,16	9.411,57	
<b>TOTAL</b>	<b>10.251,31</b>	<b>10.251,31</b>	<b>10.251,31</b>	<b>10.251,31</b>	<b>-</b>

### Estado de Pérdidas y Ganancias

Considerando los Ingresos y Gastos propuestos para el proyecto así como también las obligaciones crediticias y tributarias obtenemos el siguiente estado de pérdidas y ganancias.

Tabla 13 Estado de pérdidas y ganancias

<b>AÑO</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
INGRESOS	\$ 283.200,00	\$ 276.000,00	\$ 297.600,00	\$ 283.200,00	\$ 296.400,00
GASTO DE VENTAS	\$ 70.800,00	\$ 69.000,00	\$ 74.400,00	\$ 70.800,00	\$ 74.100,00
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 212.400,00	\$ 207.000,00	\$ 223.200,00	\$ 212.400,00	\$ 222.300,00
GASTO ADMINISTRATIVO	\$173.838,66	\$184.803,57	\$194.149,52	\$199.495,24	\$208.520,34
UTILIDAD OPERATIVA	\$38.561,34	\$22.196,43	\$29.050,48	\$12.904,76	\$13.779,66
GASTOS FINANCIEROS	\$4.422,91	\$3.413,45	\$2.229,15	\$839,74	-
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$34.138,43	\$18.782,98	\$26.821,33	\$12.065,01	\$13.779,66
15% PARTICIPACION TRABAJADORES	\$5.120,76	\$2.817,45	\$4.023,20	\$1.809,75	\$2.066,95
Base imponible para I.R.	\$29.017,67	\$15.965,53	\$22.798,13	\$10.255,26	\$11.712,71
Impuesto a la Renta	\$6.383,89	\$3.512,42	\$5.015,59	\$2.256,16	\$2.576,80
<b>Utilidad a Distribuir</b>	<b>\$22.633,78</b>	<b>\$12.453,12</b>	<b>\$17.782,54</b>	<b>\$7.999,10</b>	<b>\$9.135,91</b>

### Presupuesto de caja

La operación del negocio permitirá al finalizar cada ejercicio fiscal disponer de los siguientes recursos como parte del flujo de efectivo.

Tabla 14 Flujo de caja

<b>PRESUPUESTO DE CAJA</b>						
<b>AÑO</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
INGRESOS DE EFECTIVO						
Fondos Propios	15.000,00					
Financiamiento	30.100,00					
Capacidad instalada						
Ingresos por venta de contado		283.200,00	276.000,00	297.600,00	283.200,00	296.400,00
Recuperación ctas. X cobrar (año)		-	-	-	-	-
Cuentas por cobrar año anterior		-	-	-	-	-
<b>Total ingresos</b>	<b>45.100,00</b>	<b>283.200,00</b>	<b>276.000,00</b>	<b>297.600,00</b>	<b>283.200,00</b>	<b>296.400,00</b>
EGRESOS DE EFECTIVO						
Compra de activos fijos	30.100,00					
Costo de ventas		70.800,00	69.000,00	74.400,00	70.800,00	74.100,00

Gastos departamentales		115.998,66	124.905,57	132.090,62	135.167,40	141.810,1
Gastos operativos		57.840,00	59.898,00	62.058,90	64.327,85	66.710,2
PAGO FRANQUICIA	15.000,00		10.000,00			
Impuesto sobre la renta		6.383,89	3.512,42	5.015,59	2.256,16	2.576,80
Utilidades		5.120,76	2.817,45	4.023,20	1.809,75	2.066,95
Pago a proveedores año anterior						
Pago de intereses		4.422,91	3.413,45	2.229,15	839,74	
Abono a capital		5.828,40	6.837,86	8.022,16	9.411,57	
Total egresos	45.100,00	266.394,63	280.384,75	287.839,62	284.612,47	287.264,0
Flujo de efectivo	-	16.805,37	- 4.384,75	9.760,38	- 1.412,47	9.135,91
Saldo inicial	-	-	16.805,37	12.420,63	22.181,01	20.768,5
Saldo Final	-	16.805,37	12.420,63	22.181,01	20.768,54	29.904,4

### +Costo de capital

Con el fin de determinar una tasa de descuento para valorar el proyecto, consideramos una tasa de interés pasiva del 6% aplicable a los fondos propios; mientras que se considera una tasa de interés activa referencial del 17,00% aplicable a los recursos que provienen del financiamiento; de igual forma consideramos una tasa del 5% referencial relacionada con la inflación promedio; lo que nos permite obtener una tasa de descuento del 19,17%, tal como se muestra a continuación:

Tabla 15 Costo de capital

COSTO DE CAPITAL				
Concepto	Monto de la inversión	%	Costo	Costo Promedio
Fondos propios	15.000,00	33,2594%	6,0000%	1,9956%
Financiamiento	30.100,00	66,7406%	16,0800%	10,7319%
Costo de capital				12,7275%
Inflación promedio				1,8108%
Riesgo de la inversión				0,2305%
Tasa de corte				14,7688%

## Valor actual neto y Tasa Interna de Retorno

De acuerdo a los flujos de efectivo y considerando una tasa de descuento del 19,17%; el valor actual neto del presente proyecto es de \$ 46.063,95 y la Tasa interna de retorno del 54,56%

Tabla 16 VAN y TIR

VALOR ACTUAL NETO		
	Flujos netos	Flujos acumulados
Inversión inicial	\$ 45.100,00	\$ 45.100,00
Flujo 1er año	\$ 16.805,37	\$ 16.805,37
Flujo 2do año	\$ 12.420,63	\$ 29.226,00
Flujo 3er año	\$ 22.181,01	\$ 51.407,01
Flujo 4to año	\$ 20.768,54	\$ 72.175,55
Flujo 5to año	\$ 29.904,46	\$ 102.080,00
Criterio de decisión VAN=	\$ 20.633,84	
TIR	30,61796%	

## Periodo de Recuperación de la inversión

El periodo de recuperación de la inversión es de 1 año, 11 meses y 19 días.

Tabla 17 Periodo de recuperación de la inversión

PERIODO DE RECUPERACIÓN	
Inversión	\$ 45.100,00
Menor valor	\$ 12.420,63
Dividendo	\$ 32.679,37

P.R.I.	4,63
--------	------

P.R.I.	4	AÑOS	
	8	MES	
	17	DIAS	

## Relación Costo Beneficio

Para el presente proyecto de negocio, por cada dólar de inversión nos permite obtener una ganancia de 0,98 centavos de dólar.

Tabla 18 *Relación costo beneficio*

RELACION BENEFICIO / COSTO		
Periodos	Flujo Neto Caja	TMAR 14,77%
0	45.100,00	(45.100,00)
1	16.805,37	14.642,81
2	12.420,63	9.429,66
3	22.181,01	14.672,71
4	20.768,54	11.970,47
5	29.904,46	15.018,19
SUMA		20.633,84
RELACIÓN BENEFICIO / COSTO		0,46

## CONCLUSIONES

- El éxito del negocio se relaciona directamente con un promedio de ventas mensuales de \$ 25.000,00 dólares; dicho valor es alcanzable con una fuerza de ventas de 3 integrantes que deberán estar constantemente supervisados por el Director de cada Centro.
- La valoración actual de los flujos de efectivo que el proyecto generará a futuro es positiva, por tanto el proyecto financieramente es viable.
- La tasa interna de retorno del presente proyecto (54,56%) es superior a la tasa de interés pasiva vigente; por tanto se justifica realizar la inversión.
- Los ingresos futuros que generará el proyecto trasladados a valores actuales en relación a la inversión es positiva (0,98); es decir que cada dólar de inversión genera 0,98 centavos de ganancia actual.

## **Capítulo V Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line**

### **Beneficios de innovación del sistema On-line en la planificación estratégica.**

Los beneficios del sistema on-line van a ser parte fundamental de nuestra planificación estratégica, ya que nos ayudará a complementar el sistema tradicional aportando con mayores ventajas y beneficios. Quienes estén buscando un aumento de salario o simplemente estén pensando en terminar sus estudios en algún centro de idiomas o cualquier tipo de estudios tienen la opción de tomar clases on-line. Éstas son un efectivo mecanismo de enseñanza que tiene ventajas y que permitirá conseguir lo que estás buscando en tu vida profesional.

Es muy amplia la variedad de cursos que se puede tomar a través del sistema on-line, por esto será bueno que elegir el que más se ajusta a las necesidades y al nivel educacional que esté buscando, ya que hay cursos de grado, maestrías, centros de idiomas, entre otros, sin embargo los centros de idiomas tradicionales con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil tienen que evolucionar de manera urgente para darles este plus con la innovación del sistema on-line y así poder satisfacer a todos sus clientes.

El dinero que el estudiante debería invertir para poder completar sus estudios podría ser menor, ya que las clases en línea suelen ofrecer materiales que podrán ser descargados por cualquier alumno desde su ordenador. Incluso la descarga de conferencias, textos y cualquier otro material adicional, de esta manera se ahorraría el costo de materiales didácticos para la preparación o culminación de sus estudios.

Los cursos on-line obviamente no son 100% presenciales, lo que permitirán ahorrar el tiempo que gastarían en trasladarte y en estacionar su vehículo si fueras a un curso tradicional. Esta modalidad, permite administrar los tiempos de mejor manera, con lo que se podría ganar en tener una mejor calidad de vida. Lo que se busca con esta implementación, es que el sistema tradicional gane un plus fusionándolo con el

sistema on-line y abarque ese mercado que carece de tiempo y que ha sido un impedimento para cumplir con sus objetivos de dominar este idioma.

Si se opta por un sistema on-line se podrá elegir cuándo estudiar de acuerdo a tu gusto y el resto de tus actividades. Lo ideal es que se establezcas una rutina para conciliar con éxito el trabajo y las clases. El sistema on-line brinda la flexibilidad de horarios y que puedas cumplir los objetivos en el tiempo que se lo propongas, además estas plataformas on-line trabajan 24/7 si es que por motivos de viajes fuera de tu localidad puedas seguir con tus estudios, es decir se puede estudiar en cualquier momento y en cualquier lugar físico donde se encuentre.

Los cursos presenciales requieren que los estudiantes completen sus tareas en un plazo, pero a diferencia del sistema o modalidad on-line podrán hacerlo cuando lo consideren y en sus tiempos libres. Pueden incluso adelantarlos para poder tomarse vacaciones cuando plazcan o bien irse formando y decidir el momento en el que quieran dar las pruebas. Además, los libros digitales son interactivos y tienen correcciones en tiempo real, lo que va a permitir a que los clientes tengan soluciones en tiempo real y que no se sientan frustrados a la hora de no saber algo.

Muchas personas deciden dedicarse a las tareas del hogar hasta que sus hijos comienzan la escuela. Por esto, dejan momentáneamente sus estudios. Sin embargo, durante ese período de pausa pueden continuar capacitándose de manera de que cuando retomen sus labores, estén actualizados. Sabemos que a veces es difícil cuando queremos retomar nuestros estudios luego de un periodo de inactividad, por eso el sistema on-line nos ofrece la ventaja de seguir capacitándonos desde casa y de esta manera no frustrar las metas deseadas.

Esta es otra de las ventajas de los sistemas on-line, lo que permitirá convivir con ambas actividades sin padecer el estrés propio de quienes deben trabajar y, de noche, asistir a clases. Muchas veces también esta es una de las problemáticas que limitan a las personas a culminar sus objetivos, con extensas jornadas de trabajos que a veces quedan pocas horas hábiles para dedicarlas en un estudio tradicional, es por aquello que la oportunidad de innovar el sistema tradicional con el sistema on-line y darle un plus al servicio que ofrecen.

A veces, por cuestiones climáticas, muchas actividades de cursos tradicionales pueden cancelarse lo que implica que el curso se alargue. En las clases on-line eso nunca sucederá, ya que siempre se tendrá disponible la plataforma on-line con la ayuda del internet, a veces también en los cursos tradicionales más de 3 faltas hacen de que se pierda la inversión, lo que se busca es que las inversiones hechas por los clientes sean reflejadas en resultados a corto y largo plazo de acuerdo al ritmo de estudio y aprendizaje de cada individuo.

Los sistemas on-line le permiten al estudiante focalizarse en las tareas que serán de su utilidad para el trabajo, y así también, ahorrar tiempo. Las plataformas multimedia ayudan a enfocarse en las debilidades y hacer más eficiente los resultados.

Algunos centros de idiomas permiten tomar algunos créditos on-line y otros de forma tradicional. De esta forma, ir de vacaciones a un lugar muy lejano a un centro de estudios, no será un problema, se podrá cumplir con las dos actividades. Esto ayudara al cliente a que no dude en invertir en una capacitación que quizás por inasistencia la pueda perder, ya que el sistema on-line respalda la inversión con una operatividad 24/7 alrededor del mundo.

Tabla 19 *Ventajas y beneficios del sistema on-line versus el sistema tradicional*

Ventajas y Beneficios	Sistema tradicional	Sistema on-line
Horarios Flexibles	No	Si
Operatividad 24/7	No	Si
Sin pérdida de clases	No	Si
Libros digitales	No	Si
Ahorra recursos económicos	No	Si
Clases interactivas con herramientas modernas	No	Si
Ahorro en pago de honorarios de docentes	No	Si
Apoyo personal por un tutor o docente	Si	Si
Clases con grupos personalizados	No	Si

## **Ahorro de Recursos económicos para los principales proveedores**

Debido a las ventajas del sistema on-line permitirá optimizar recursos económicos, que son los que toda empresa busca alcanzar para generar una mayor rentabilidad de la misma, en lo primero que se puede identificar como ahorro en la implementación del sistema on-line, es en el pago de honorarios a profesores que muchas veces los centros de idiomas tradicionales tienen que cumplir, aun si las clases se llegaran a cancelar; por estar sujetos a un horario de trabajo de 8 horas de forma permanente y muchas veces continuas con el docente, con el sistema on-line se puede reducir este primer rubro, de manera significativa, y cabe mencionar que es uno de los rubros de gastos más significativos dentro del costo de este tipo de negocio, ya que los alumnos podrán tomar clases on-line desde cualquier lugar como oficina, universidad, colegios e incluso desde la comodidad del hogar y cuando deseen una clase con el profesor dentro del centro de idiomas tendrá que hacerlo con una previa cita coordinada por el alumno en el día y hora que más le convenga permitiendo coordinar con el docente y de esta manera solo remunerar las horas de clases trabajadas durante el día o la semana y no las 8 horas “trabajadas” en una jornada de trabajo completa por medio de un contrato laboral.

Por otra parte, otro de los rubros importante que se logra reducir y que es un gasto significativo, es el de la importación de los libros, con el sistema on-line se cuenta con libros digitales que se podrán descargar a los computadoras, celulares, tablets entre otros, de esta manera el estudiante no tendrá que preocuparse en invertir en libros y generar un gasto extra aparte de la capacitación, y se ahorraran grandes sumas de dinero por las importaciones de libros.

También ayudara a reducir los gastos de servicios básicos, como son: gastos de energía eléctrica, agua, internet, entre otros.

## **Estrategias de implementación del sistema on-line**

Las principales estrategias que se recomiendan utilizar para implementar el sistema on-line en estos centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil, en donde han llevado una identidad por todo este tiempo y que los clientes ya reconocen sus marcas es por medio de las redes sociales, con la asesoría de un community manager, lo que ayudara a usar los recursos de la publicidad de la mejor manera lanzando una campaña de marketing de innovación para llegar a la mayor cantidad de alumnos (clientes) potenciales.

Se buscará y establecerá alianzas estratégicas con colegios, universidades y empresas, y en sus actividades internas hacer exposiciones a los alumnos y al personal con esta nueva implementación para hacer conocida la actualización del sistema tradicional con esta fusión y así que todos conozcan de los beneficios y ventajas del sistema on-line.

Se definirá campañas de e-mails para llegar a todas nuestras bases de datos de alumnos y así que se enteren de esta nueva herramienta y sus ventajas, lo que permitirá recuperar todos estos alumnos que se retiraron o desistieron a la capacitación por falta de tiempo, o por cumplir con horarios rígidos cuando se les complicaba.

Se recomienda una campaña de referidos para los alumnos y que puedan ganar niveles gratis, refiriendo a personas que se quieran capacitar y que se inscriban bajo la referencia de ellos, es decir motivaremos a que los alumnos sean parlantes y publicidad gratuita con una fórmula de ganar y ganar. El alumno refiere un amigo, conocido o familiar que quiera estudiar con el sistema on-line y si se inscribe gana un nivel gratis.

Tabla 20 Análisis DAFO del sistema tradicional

SISTEMA TRADICIONAL	DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA
Cupo mínimo de alumnos para apertura de un curso	No son clases personalizadas	Nuevos competidores ofreciéndoles el servicio que ellos buscan	Trayectoria y experiencia	Mayor absorción e interacción con plataformas multimedia por parte de los estudiantes	Adoptar la independencia de inicio de clases, personalizar inicio de clases, explotar posicionamiento de marcas, implementación del sistema on-line.
Horario fijo y rígido	No hay flexibilidad de horarios	Sistema on-line ofrece operatividad 24/7	Posicionado en la mente de los Ecuatorianos	Posicionamiento de los proveedores fijados para este plan estratégico	Flexibilidad de horarios, campaña english anytime con la plataforma on-line, marketing de innovación.
Más de 3 faltas pierde el nivel	Método aburrido y tradicional	Demanda tecnológica creciente	Referencias de alumnos	Demanda creciente on-line	Sin pérdida de clases, metodología práctica y dinámica con interacción on-line, campaña de referidos para nuestros alumnos.
15-20 alumnos por clase	Muchos alumnos por clases	Clases personalizadas con pocos alumnos y mucha participación	30 años en el mercado	Demanda creciente de tecnología.	Clases personalizadas con grupos pequeños, alto protagonismo en clases, prácticas on-line desde la comodidad de la casa.
Parecido al colegio	Mucha gramática y poca practica	Clases de conversación y practicas permanentes on-line	Marcas reconocidas	Las escasas empresas brindando este servicio enfocado en centros de idiomas.	Método natural, práctico y dinámico soportado con el sistema on-line, clases de conversaciones y actividades sociales ilimitadas para motivar a la práctica a nuestros alumnos, hacer alianzas con centros de idiomas, universidades, colegios conocidos y con prestigio en Guayaquil.

Nota. Elaboración propia.

Tabla 21 *Análisis DAFO del sistema on-line*

SISTEMA ON-LINE	DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA
Inicio de clases sin depender de un cupo.	Necesita de disciplina de parte del estudiante.	Nuevos competidores ofreciéndoles el servicio on-line con mal servicio.	Exclusividad entre los centros de idiomas.	Pocos centros de idiomas ofrecen este servicio en la ciudad de Guayaquil.	Participación en ferias de colegios, universidades y eventos empresariales para dar a conocer la innovación del sistema on-line.
Horarios flexibles	Sistema 50% autodidacta.	Sistema on-line requiere de internet.	Servicio de calidad y tecnológico.	Implementación del sistema on-line en marcas posicionadas.	Crear una cultura de estudio donde el alumno no se sienta interrumpido en sus actividades por los horarios rígidos.
Sin pérdida de clases	Personas que no confían en el sistema on-line	Poca confiabilidad en el sistema on-line.	Demanda creciente on-line.	Demanda creciente on-line	Generar confianza con nuestros alumnos y garantizar su inversión.
2-4 alumnos por clase.	No existe mayor referencia en Guayaquil de este servicio.	Inestabilidad en la economía.	Innovación en el campo estudiantil.	Demanda creciente de tecnología.	Alto protagonismo en clases, clases personalizadas con grupos no más de 4 para generar interacción con los alumnos.
Diferente al sistema tradicional del colegio.	Operatividad con acceso a internet, por medio de una herramienta tecnología como computadora, celular, o tablets.	Poca presencia de este servicio en centros de idiomas en la ciudad de Guayaquil.	Ahorro en honorarios de profesores.	Las escasas empresas brindando este servicio enfocado en centros de idiomas.	Sistema amigable, de fácil acceso, fácil uso para los estudiantes y un laboratorio disponible para que el alumno pueda practicar durante el día sin reservaciones ni límites de tiempo.

**Nota.** Elaboración propia.

## CONCLUSIÓN

Como conclusión general podemos determinar que mediante este proyecto de investigación sobre la innovación del sistema on-line, existe una necesidad latente por parte de los individuos y que esta innovación acaba con la problemática del mercado a tratar, que es el factor tiempo. Pudimos conocer de ellos que no consiguieron culminar sus objetivos con éxito porque los horarios se les complicaron debido a diversas actividades durante el día como trabajo, universidad, o rutina diaria.

Con el fin de confirmar la demanda potencial tecnológica, tuvimos una entrevista con el Director de la escuela de inglés Wall Street English y nos pudo corroborar que dicha demanda on-line va en crecimiento ya que día a día la tecnología genera un avance con pasos agigantados, y que la aceptación ha sido muy positiva, Vladimir Molina, Director de Wall Street English nos cuenta que han venido evolucionando con el paso del tiempo porque el mercado también lo hace con el mismo ritmo.

Desde el análisis de factibilidad financiera se determinó los costos pre operativo, operativo y administrativo para lograr obtener un flujo de caja proyectado y así realizar el análisis financiero que determine la factibilidad.

Finalmente se proyecta recuperar un 30% de alumnos con esta innovación del sistema on-line en el primer año, que por motivos de horarios fijos y rígidos no han logrado culminar sus estudios y se estima alcanzar un 80% en el tercer año de operatividad, confiamos en que este proyecto de investigación brindará todas las alternativas y beneficios para alcanzar los objetivos de nuestros proveedores.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones pertinentes para que este proyecto de investigación tenga el mejor de auspicios en el macro y micro entorno, podemos tomar en cuenta lo siguiente:

- Los centros de estudios tradicionales deben impulsar el uso tecnológico dentro de sus actividades para complementar su servicio y así darles mayores beneficios y ventajas a sus alumnos.
- Mantener un departamento de innovación para el desarrollo de nuevos servicios, mejoras del actual Servicio y un seguimiento directo con nuestros estudiantes, para tener un feedback que nos permita tomar los correctivos necesarios.
- Crear un buzón de sugerencias a nivel de institución para conocer sus inquietudes y poder implementar nuevas actualizaciones y estrategias de innovación para mejorar el servicio.
- Realizar alianzas estratégicas con instituciones educativas para que promuevan el uso de la tecnología en la enseñanza del idioma inglés y de esta manera adaptar a nuevos alumnos al sistema on-line.
- Promocionar el sistema on-line como innovación de su servicio y generar curiosidad en nuevos alumnos y ex alumnos con esta plataforma tecnológica.
- Se recomienda buscar nuevos mercados, como capacitaciones “In company” (dentro de la organización) y hacer que estos centros de estudios tengan un servicio exclusivo ante la competencia.
- Realizar campañas de e-mails, Facebook, Twitter, entre otros, para dar a conocer las nuevas ventajas y beneficios de la innovación del sistema on-line.

## ANEXO I

### Encuesta

1 ¿Cuánto tiempo lleva comprando/utilizando plataformas on-line?

1.  Menos de un año
2.  Entre uno y tres años
3.  Más de tres años
4.  Nunca lo he comprado/utilizado

2 Por favor, enumere las marcas de estos centros de idiomas que ha comprado o utilizado alguna vez y considera más eficiente, considerando q 1 es mayor y 4 es menor

1. Benedict:
2. CEN :
3. Copei :
4. Open English:

3 A la hora de comprar un plan de estudios que usted utiliza, ¿tuvo en cuenta otras marcas o sólo plataformas on-line?

1.  Tuve en cuenta muchas otras marcas
2.  Tuve en cuenta una o dos marcas
3.  Tuve en cuenta [INTRODUZCA MARCA]solamente

4 ¿Con qué frecuencia utiliza plataformas on-line?

1.  Más de una vez al día
2.  Diariamente
3.  Varias veces a la semana
4.  Una vez a la semana
5.  Menos de una vez a la semana

## ANEXO II

### Entrevista a Escuela de inglés con sistema on-line



Ilustración 1 Entrevista a Wall Street English

Conversamos con Vladimir Molina, Director de Wall Street English con 20 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil capacitando jóvenes y adultos con el método blended que fusiona el sistema tradicional con el sistema on-line, obteniendo grandes resultados de garantías con sus estudiantes, a tal punto que se han mantenido durante 2 décadas en la ciudad de Guayaquil y tienen 13 sedes alrededor de Ecuador con presencia en más de 30 países, es hoy en día una de las escuelas de inglés con sistema on-line y que combina las clases prácticas con un tutor que hace aún más que nuestro proyecto de investigación tenga un soporte.



Figura 29 Metodología de Wall Street English

## Entrevista a Escuela de inglés con sistema tradicional



Ilustración 2 Entrevista a Copei

Mientras que en la entrevista con una de las escuelas que hemos tomado como muestra para hacer esta innovación, conversamos con Guadalupe Morales una de las secretarias con más de 10 años en la escuela y nos supo indicar que los alumnos abandonan con más frecuencia las clases antes de culminar todo el objetivo, que el sistema tradicional está quedando obsoleto en la educación y que sería muy bueno que adopten el sistema on-line para darle una nueva cara a la escuela y así que nuevamente tenga la rentabilidad de antes, ya que hoy en día los jóvenes se llevan muy bien con la tecnología cree q sería una buena estrategia para crearle un plus al servicio de Copei que se ha mantenido por más de 30 años en el mercado.

## Referencia

- ABC. (s.f.). <https://www.definicionabc.com/economia/academia-de-idiomas.php>.
- Alfredo Ossorio. (2003). *Planeamiento Estratégico*. Lanús, Argentina. Recuperado el 11 de octubre de 2017
- Asociación de red ONG. (27 de Octubre de 2017). *Plan Estatégico*. (Q. e. social, Productor) Recuperado el 25 de Noviembre de 2017, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0XDBcmmkJKoJ:https://guiaosc.org/que-es-plan-estrategico-como-se-define/+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Asociación Red de ONG de Guayaquil. (27 de octubre de 2017). *Guía OSC*. Recuperado el 7 de diciembre de 2017, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0XDBcmmkJKoJ:https://guiaosc.org/que-es-plan-estrategico-como-se-define/+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Avances Tecnológicos. (12 de octubre de 2012). *Avances Tecnológicos*,. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de <https://iancarlosi.wordpress.com/articulo/>
- Banco Central del Ecuador. (julio de 2017). Recuperado el 15 de diciembre de 2017, de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1027-la-econom%C3%ADa-ecuatorial-creci%C3%B3-38-en-el-tercer-trimestre-de-2017>
- Beatriz Muros. (29 de Noviembre de 2017). El concepto de identidad en el mundo virtual: el yo online. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado España*. Recuperado el 3 de noviembre de 2017
- Bibiana Ruiz. (09 de noviembre de 2017). Internet, un continente del amor y del odio. *clarin*. Recuperado el 14 de octubre de 2017, de [https://www.clarin.com/revista-enie/ideas/internet-continente-amor-odio\\_0\\_BkWywQfJM.html](https://www.clarin.com/revista-enie/ideas/internet-continente-amor-odio_0_BkWywQfJM.html)
- Bracho Pérez, K. J., & Carruyo Duran, N. Y. (15 de abril de 2011). Planificación estratégica y gestión del gerente educativo en instituciones de educación primaria. *Praxis*. doi: 1657-4915
- Comai, A., & Tena Millán, J. (2004). *La inteligencia competitiva en la planificación estratégica y financiera*. Madrid, España: Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L. Recuperado el 3 de diciembre de 2017, de <http://www21.ucsg.edu.ec:2097/lib/ucsgsp/reader.action?docID=10063515>
- Conceptos generales de la tecnología. (s.f.). Conceptos generales de la tecnología,. Recuperado el 10 de octubre de 2017, de [http://edii.uclm.es/~jmllova/Archivos/IIA/Archivos/IIA\\_Tecnologia.pdf](http://edii.uclm.es/~jmllova/Archivos/IIA/Archivos/IIA_Tecnologia.pdf)
- Cristina Girona. (2005). *Los materiales de aprendizaje en contextos educativos virtuales: pautas para el diseño tecnopedagógico*. cataluña: Editorial UOC. doi:9788490293171
- Darwin Miguel Galvez Delgado. (2007). *Modelo de planificación estratégica aplicado a una microempresa artesanal*. Ecuador. Recuperado el 12 de octubre de 2017, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2084/1/CD-0601.pdf>

- Diario El Comercio. (2017). Recuperado el 15 de diciembre de 2017, de El comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/cambios-economia-ecuador-impuestos-comercio.html>
- Diario El Comercio. (20 de noviembre de 2017). Ecuador lanza programa de bachillerato a distancia para migrantes en EE.UU. *diario el comercio*.
- Díaz Fuentes, A. M. (2008). *Sistema de orientaciones metodológicas para el perfeccionamiento del proceso de planificación estratégica del Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona*. Libertad, Cuba: Universitaria. Recuperado el 6 de diciembre de 2017, de <http://www21.ucsg.edu.ec:2097/lib/ucsgsp/reader.action?docID=10249616>
- Fernández, S., & Rosales, M. (12,13 y 14 de noviembre de 2014). Administración educativa: la planificación estratégica y las prácticas gerenciales integrando la tecnología. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación.*, 10. doi:978-84-7666-210-6
- Freile, C. (s.f.). [https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/para\\_el\\_aula/Documents/para\\_el\\_aula\\_13/pea\\_013\\_0004.pdf](https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/para_el_aula/Documents/para_el_aula_13/pea_013_0004.pdf).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Iztapalapa, México: Ricardo A. del Bosque . doi:970-10-5753-8
- Huanambal, V., Villanueva, V., & Condori, I. (2005). *Planificación aplicada a la gestión estratégica universitaria*. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. doi:9972-806-11-1
- James Lane. (s.f.). *Los idiomas más hablados del mundo*. Obtenido de <https://es.babbel.com/es/magazine/los-10-idiomas-mas-hablados-del-mundo>
- Joaquín Uribarri Zarranz. (2004). *Un modelo de éxito de formación on-line* (Deusto ed.). Madrid, España. Recuperado el 10 de diciembre de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/ucsgsp/reader.action?docID=10064032>
- Jose Solano Alpizar. (2002). El realismo en la educación. En Jose Solano Alpizar, *Educación y aprendizaje*. Costa Rica. doi:9968-10-013-7
- Maldonado, M. Y. (2015). *tesis de título de marketing "EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE GESTIÓN EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL PRIMARIO DE CHORRILLOS-LIMA, 2013"*. Lima, Perú. Recuperado el 4 de diciembre de 2017, de file:///E:/Hernandez%20-%20Mayorga/Planificacion%20Estrategica/Planificacion%20estrategica%20-%20Tesis%2001.pdf
- Manuel Area Moreira. (2009). Introducción a la tecnología educativa. En Manuel Area Moreira, *Introducción a la tecnología educativa* (pág. 7). España. Recuperado el 10 de octubre de 2017, de <https://campusvirtual.ull.es/ocw/file.php/4/ebookte.pdf>
- maps, g. (2017). *google maps*.

- Maria Elena Añel Cabamelas. (2008). *Formacion on-line en las universidades*. Madrid, España. Recuperado el 12 de diciembre de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/ucsgsp/reader.action?docID=10536343>
- Mendoza Arana, P., & Robles Guerrero, L. (2000). *Planteamiento Estratégico*. Lima, Perú: Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Metodología. (31 de julio de 2010). *La metodologia y planteamiento del problema*. Recuperado el 12 de enero de 2018, de <http://metodologia02.blogspot.com/>
- Mozas Moral Adoracion. (2006). *Economia social y nuevas tecnologias*. Madrid, España. doi:0213-8093
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definicion de centro educativo*. Recuperado el 9 de octubre de 2017, de (<https://definicion.de/centro-educativo/>)
- Perez, P. J., & Merino, M. (2017). Obtenido de <https://definicion.de/online/>
- Raul Fernandez. (16 de agosto de 2017). Obtenido de El viajero fisgón: <https://www.elviajerofisgon.com/magazine/los-siete-idiomas-mas-dificiles-del-mundo/>
- Rodriguez, E. M., Taborda, Alberto, Camisasso, M. L., Maniaci, & Alejandro. (2017). *Planificacion estrategica. Fundamentos y herramientas de actuacion*. Cordova, Argentina, Argentina: Brujas, 2016. ProQuest ebrary. Recuperado el 2 de diciembre de 2017, de <http://www21.ucsg.edu.ec:2097/lib/ucsgsp/reader.action?docID=11245773>
- Universidad autonoma del estado de Mexico. (2017). Mas alla del plan estrategico. *Redalyc*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017
- Universidad de Congreso. (7 de mayo de 2014). IMPORTANCIA DE LOS IDIOMAS.



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, Hernández Bustos Jorge Enrique, con C.C: # 092200186-2 autor/a del trabajo de titulación: **Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line** previo a la obtención del título de **Ingeniero comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de marzo de 2018

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Hernández Bustos Jorge Enrique**

C.C: **092200186-2**



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, Mayorga León Jimmy Vicente, con C.C: # 092197170-1 autor/a del trabajo de titulación: **Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line** previo a la obtención del título de **Ingeniero comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **12 de marzo de 2018**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Mayorga León Jimmy Vicente**

C.C: **092197170-1**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Plan estratégico para los principales centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Jorge Enrique Hernández Bustos; Jimmy Vicente Mayorga León		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Patricio Barberán Arboleda		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Administración de Empresas		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero Comercial		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	12 de marzo de 2018	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	129
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Planeación Estratégica, Marketing, Administración, Finanzas.		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Sistema on-line, tecnología, exigencias académicas, competencia profesional, estrategia, cultura académica.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>			
<p>El presente proyecto titulado “plan estratégico para centros de idiomas con más de 30 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil enfocado al sistema on-line”, fue el resultado de un análisis de los cambios tecnológicos y su incidencia en los negocios, y las exigencias del mercado hacia los centros de idiomas referente a precios, horarios, metodologías, garantías, ventajas, beneficios, certificaciones, producto, servicio y tecnología.</p> <p>Como parte de la investigación efectuada dentro del proyecto encontramos empresas de centros de idiomas que han incorporado el sistema on-line en España, Venezuela, Argentina, entre otros, donde se identificó la aceptación de parte de sus demandantes a este cambio de los sistemas tradicionales por sus ventajas e innovaciones. Adicionalmente, se determinó que estos centros de idiomas en Guayaquil con más de 30 años de trayectoria no han evolucionado su sistema tradicional perdiendo mercado versus competidores modernos que han marcado diferencia por la tecnología del sistema on-line.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-991713266 - 993279810	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:jhernandez17_89@hotmail.com">jhernandez17_89@hotmail.com</a> factutaji@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Paola Alexandra Traverso Holguín		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-999406190		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:paola.traverso@cu.ucsg.edu.ec">paola.traverso@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			