UNIVERSIDAD CASA GRANDE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLÍTICAS

MODELO DE NEGOCIO:

"PLAFATORMA REFUERZO EDUCATIVO APPrender"

GERENCIA DE ESTUDIO DEL PROCESO DE DESIGN THINKING

Elaborado por:

ALVARADO MOSQUERA GRACE ZUSAN

Tutoría por: Denisse Alvarez de Linch

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

Septiembre, 2020

2. CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Alvarado Mosquera Grace Zusan** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación **"Modelo de Negocio Plataforma de Refuerzo Educativo APPrender: Gerencia de Estudio Design Thinking"**, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio **"Plataforma de Refuerzo Educativo APPrender"**,

2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.

3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes **Chong Tarira Winstong Pablo, Mendieta Chica Katiusca Katherine, Rodríguez Granizo Bertha Alexandra y Sánchez Crespo Juan José.**

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.

ALVARADO MOSQUERA GRACE ZUSAN

091666541-7

Declaro que:

Alvarado Mosquera Grace Zusan en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación **"Modelo de Negocio Plataforma de Refuerzo Educativo APPrender: Gerencia de Estudio Design Thinking"**, de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.

ALVARADO MOSQUERA GRACE ZUSAN

091666541-7

3. RESUMEN EJECUTIVO

La educación es un pilar importante del desarrollo de los pueblos, y en los momentos actuales se presentan dificultades debido a modelos de enseñanza-aprendizaje con metodologías virtuales que afectan tanto a los docentes como a los estudiantes, lo que se transmite incluso a la familia que debe aprender a adaptarse a esta nueva realidad. El presente proyecto denominado APPrender se presenta como una alternativa de solución a las dificultades que puedan tener los estudiantes en su aprendizaje, especialmente cuando tienen vacíos de conocimientos y competencias debido a la educación actual. APPrender es una plataforma digital de apoyo escolar dirigida a estudiantes de básica y bachillerato, mediante una metodología de enseñanza aprendizaje virtual con un modelo de clases particulares que refuercen los conocimientos y el desempeño académico y formación personal.

En este trabajo se presentan las características de la propuesta desde la concepción o idea inicial, que buscan entender la problemática de los estudiantes y sus representantes legales, además de las posibles soluciones, elaboración de prototipo y testeo del mismo hasta llegar a un producto aceptable, con las oportunidades de mejora propuestas.

Se realizó una investigación exhaustiva con grupos focales a docentes, que determinaron las preferencias de consumo y la seguridad de la plataforma. Además, se realizaron encuestas a padres de familia para identificar las características requeridas para el producto, así como el precio que estarían dispuestos a pagar. Por último, se realizó un grupo focal con estudiantes para conocer su parecer sobre la plataforma y qué mejoras podrían realizarse para que sea más amigable y de fácil manejo y acceso. Con la información analizada se procedió a realizar un análisis interno del emprendimiento, así como un análisis del contexto que permitió definir las estrategias del plan de marketing, presentando como

ventaja competitiva clases diseñadas acorde a las necesidades particulares de cada estudiante, sistema de progreso y reportes periódicos, con un diseño atractivo y actividades interactivas que fomentan el aprendizaje, siempre guiadas por docentes calificados y cualificados con amplia experiencia y una metodología participativa.

Luego del análisis de los resultados se procedió a levantar la información técnica necesaria para que el emprendimiento pueda desarrollarse, es decir, se definieron los recursos materiales, humanos y tecnológicos para la ejecución del proyecto, dando énfasis en el servicio y la experiencia que los estudiantes, docentes y padres de familia pudiesen tener.

El proyecto ha contemplado un componente de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debido a la importancia de poder ser una empresa comprometida con el desarrollo educativo de jóvenes que no tienen acceso a educación por medio de un programa de becas que garanticen un aprendizaje adecuado. Evidentemente el proyecto se ha desarrollado para alcanzar no solo un componente social, sino que su finalidad es tener una sustentabilidad financiera que le permitan continuar creciendo en el tiempo, de modo que se han establecido los índices financieros, que han demostrado la factibilidad de este emprendimiento logrando alcanzar beneficios económicos.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de ***Alvarado Mosquera Grace Zusan, Chong Tarira Winstong Pablo, Mendieta Chica Katiusca Katherine, Rodríguez Granizo Bertha Alexandra y Sánchez Crespo Juan José*** y explica el plan de negocios del proyecto denominado “APPrender”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio

4. PALABRAS CLAVE

Mapa de empatía, Mapa de Trayectoria, Mapa de costo relevancia, Prototipo, Poster de Concepto.

Plataforma educativa, clases online, refuerzo escolar, clases personalizadas, docentes, estudiantes, tareas escolares.

5. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Como se mencionó anteriormente, esta propuesta de modelo de negocio es el resultado del trabajo colaborativo de ***Alvarado Mosquera Grace Zusan, Chong Tarira Winstong Pablo, Mendieta Chica Katiusca Katherine, Rodríguez Granizo Bertha Alexandra y Sánchez Crespo Juan José*** tomando como punto de partida las consideraciones éticas, que respetan la propiedad intelectual de las ideas y asumiendo comportamientos éticos con las personas involucradas en el desarrollo de esta propuesta.

6. ÍNDICE DE CONTENIDO

2. CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN....2

3. RESUMEN EJECUTIVO....3

4. PALABRAS CLAVE....6

5. CONSIDERACIONES ÉTICAS....6

6. ÍNDICE DE CONTENIDO....7

7. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN....15

7.1 ANÁLISIS DE LAS 5 C's....18

7.1.1 Compañía (FODA)....18

7.1.2 Contexto (Análisis PESTEL)....20

7.1.3 Competencia (5 fuerzas de Porter)....23

7.1.4 Clientes (Segmentación de mercado)....25

7.1.5 Colaboradores....25

8. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO....25

8.1 OBJETVO GENERAL....25

8.2 OBJETVOS ESPECÍFICOS....25

9. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO....26

9.1 GERENCIA: DESING THINKING....27

9.1.1 Empatizar....27

9.1.2 Definir....31

9.1.3. Idear....33

9.1.4. Prototipar 36

9.1.5. Validar 38

9.2. GERENCIA: ESTUDIO DE MERCADO Y PLAN DE MARKETING 43

9.2.1. Estudio de Mercado 43

9.2.2. Población y muestra 44

9.2.3. Diseño de la investigación 45

9.2.4. Resultados de la investigación 46

9.2.5. Análisis 64

9.2.6. Plan de Marketing 66

9.3. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO 70

9.3.1. Descripción del producto o servicio 70

9.3.2. Procesos de producción y/o prestación de servicio 74

9.3.3. Determinar la capacidad productiva 78

9.3.4. Ubicación del producto 80

9.3.5. Diseño arquitectónico 80

9.3.6. Balance de costos (Costo total de inversión - Gastos operativos) 81

9.3.7. Vida Útil del Proyecto 83

9.3.8. Propiedad intelectual 83

9.3.9. Contratos 83

9.4. GERENCIA: ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y DE RESPONSABILIDAD Y SOCIAL EMPRESARIAL 84

9.4.1. Planeación estratégica y del Recurso Humano 84

9.4.2. Necesidades de Recursos Humanos 91

9.4.3. Compensaciones 113

9.4.4. Indicadores Claves de Gestión (KPI´s) 117

9.4.5. Estrategia y Acciones de Responsabilidad Social Empresarial.....121

9.5. GERENCIA: ESTUDIO FINANCIERO 132

9.5.1. Presupuesto.....132

9.5.2. Planeación Financiera.....143

9.5.3. Evaluación financiera 147

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 155

10.1. CONCLUSIONES 155

10.2. RECOMENDACIONES 157

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....158

12. ANEXOS 161

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis FODA 19

Tabla 2 Mapa de empatía 29

Tabla 3 Perfil del usuario 31

Tabla 4 Mapa de usuario, necesidad e insight 32

Tabla 5 Brainstorming 34

Tabla 6 Mapa de Costo/relevancia 35

Tabla 7 Población 44

Tabla 8 Marco Metodológico 46

Tabla 9 Características de la población 51

Tabla 10 Dificultades de entendimiento o aprendizaje de empatía 53

Tabla 11 Principales materias en las que presentan dificultades 54

Tabla 12 Principales materias en las que presentan dificultades 54

Tabla 13 Alguna vez el estudiante ha requerido refuerzo académico 55

Tabla 14 Conoce sobre plataformas online 56

Tabla 15 Dificultades para adaptarse a nuevos modelos de aprendizaje a 57

Tabla 16 Principales dificultades 58

Tabla 17 Aspectos que se valoran en un profesor/tutor particular 58

Tabla 18 Clases particulares complementan la modalidad de estudios actuales 59

Tabla 19 Contratación de un profesor particular online 60

Tabla 20 Cuánto estarían dispuesto a pagar los padres o tutores 61

Tabla 21 Lo que espera de las clases particulares 62

Tabla 22 Lo que espera de las clases particulares 63

Tabla 23 Elección de compra entre sexo de los encuestados 63

Tabla 24 Segmento de la población que podría acceder a los servicios 79

Tabla 25 Capacidad instalada por número de usuarios....79

Tabla 26 Balance de costos....81

Tabla 27 Plan de inversiones....82

Tabla 28 Descripción de cargo: Coordinador de Talento Humano....91

Tabla 29 Descripción de cargo: Coordinador de Talento Humano....95

Tabla 30 Descripción de cargo: Docente de áreas académicas....98

Tabla 31 Descripción de cargo: Comunity Manager....101

Tabla 32 Descripción de cargo: Gerente Financiero....105

Tabla 33 Descripción de cargo: Gerente General....108

Tabla 34 Descripción de cargo: Web Master....110

Tabla 35 Cuadro de mando integral APPrender....120

Tabla 36 Planificación proyecto "Becar el Futuro"....129

Tabla 37 Planificación proyecto "Becar el Futuro"....130

Tabla 38 Plan de inversiones....133

Tabla 39 Fuentes de financiamiento....134

Tabla 40 Tabla de amortización....134

Tabla 41 Política de cobros, pagos y existencias....135

Tabla 42 Capital de trabajo....136

Tabla 43 Programa y calendario de inversiones....138

Tabla 44 Depreciación....139

Tabla 45 Amortización....139

Tabla 46 Segmento de la población que podría acceder a los servicios....140

Tabla 47 Capacidad instalada por número de usuarios....141

Tabla 48 Costos y ventas....142

Tabla 49 Gastos administrativos....143

Tabla 50 Flujo de caja proyectado 144

Tabla 51 Estado de pérdidas y ganancias 145

Tabla 52 Balance Proyectado 146

Tabla 53 Viabilidad financiera 148

Tabla 54 Recuperación de financiamiento accionario 148

Tabla 55 Recuperación de financiamiento bancario 149

Tabla 56 Índice de eficiencia 149

Tabla 57 Índice de rentabilidad 150

Tabla 58 Índice de endeudamiento 150

Tabla 59 Mapa de empatía 151

Tabla 60 Viabilidad financiera con análisis de sensibilidad 152

Tabla 61 Flujo proyectado en análisis de sensibilidad 2 153

Tabla 62 Viabilidad financiera con análisis de sensibilidad 2 154

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?.....27

Figura 2 Mapa de trayectoria.....30

Figura 3 Poster de concepto.....36

Figura 4 Prototipo inicial – Buscar y contratar una clase.....37

Figura 5 Prototipo inicial – recibir una clase.....37

Figura 6 Prototipo – Clase nueva.....40

Figura 7 Prototipo – recibir una clase.....40

Figura 8 Prototipo – Videos.....41

Figura 9 Prototipo – Reportes.....41

Figura 10 Prototipo – Salas interactivas.....42

Figura 11 Prototipo – Premios.....42

Figura 12 Dificultades de entendimiento o aprendizaje.....53

Figura 13 Alguna vez el estudiante ha requerido refuerzo académico.....55

Figura 14 Conoce sobre plataformas online.....56

Figura 15 Dificultades para adaptarse a nuevos modelos de aprendizaje.....57

Figura 16 Clases particulares complementan la modalidad de estudios actuales.....59

Figura 17 Contratación de un profesor particular online.....60

Figura 18 Cuánto estarían dispuesto a pagar los padres o tutores.....61

Figura 19 Mapa de competencias.....64

Figura 20 Logotipo APPrender.....68

Figura 21 Diagrama de bloques de proceso.....71

Figura 22 Triángulo de servicio de APPrender.....72

Figura 23 Flujo de procesos de estudiantes.....74

Figura 24 Flujo de procesos de docentes.....76

Figura 25 Flujo de proceso de equipos 77

Figura 26 Características del Servidor Ubuntu Server 18.x LTS 64-bit 78

Figura 27 Diseño arquitectónico APPrender 80

Figura 28 Desagregación de la Misión 84

Figura 29 Organigrama de la organización 89

Figura 30 Objetivos de Desarrollo Sostenible 121

Figura 31 Objetivos de Desarrollo Sostenible: Educación de calidad 122

Figura 32 Objetivos de Desarrollo Sostenible: Trabajo y crecimiento económico 123

Figura 33 Stakeholders Internos 124

Figura 34 Stakeholders Internos 124

Figura 35 Engranajes del Futuro 128

Figura 36 Fórmula de punta de equilibrio en valores 147

Figura 37 Fórmula de punta de equilibrio en unidades 147

7. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

En los momentos actuales y desde antes de la pandemia, la educación ha sido un pilar fundamental en el país, sin embargo, se ha podido evidenciar que estamos muy lejos de tener una cobertura y alcance adecuados para atender la demanda de aprendizaje. Más aún en las circunstancias actuales, en las que de manera abrupta nos hemos visto obligados a incursionar en una nueva metodología de enseñanza y aprendizaje, combinada con una alta carga emocional derivada del confinamiento familiar, el trabajo en casa y la pérdida de seres queridos.

Existen muchas personas con talentos y graduados de la universidad que realizan clases particulares, además de ayudantía de tareas, también existen personas que requieren de estos servicios, lo que haría necesario satisfacer de alguna forma esta demanda. (Edmundo & Ariel, 2015). Por ello, se pretende crear un modelo de negocio basado en "Economía Colaborativa", donde se cree una plataforma digital (aplicación web) que conecte a los profesionales/docentes que ofrecen servicios educativos con aquellos que requieren dicho servicio, a través de conectividad digital, desarrollando una herramienta propia tipo Zoom, Donde la empresa gana un porcentaje por las clases que dictan los docentes además de generar reportes y almacenamiento de las clases dictadas, estando este servicio disponible para aquellos usuarios que compren una suscripción mensual a la aplicación.

Según el INEC, en Ecuador existe un limitado acceso al internet) (Instituto Nacional de Estadisticas y Censos, 2018); en además de un alto efecto de analfabetismo digital; lo que vuelve complicado el tema de educación online, que es un tema de mucha preocupación debido al confinamiento por COVID – 19. Los sistemas actuales de educación van a basar todos sus esfuerzos en plataformas digitales, sin embargo, ni los docentes ni los estudiantes

están preparados para asumir este reto. El porcentaje de estudiantes que tienen acceso a la tecnología, podrían presentar dificultades en el aprendizaje, además de que los docentes no están preparados para asumir este reto, lo que complica este proceso.

Debido al recorte de personal, especialmente docentes, así como la disminución de las horas de trabajo, han dejado a un grupo grande de personas con necesidades económicas que solventar, y muchos de ellos con capacidades informáticas que les permitirán afrontar el reto de compartir clases online, no sólo de las materias tradicionales, sino de otras áreas de formación que faciliten un desarrollo integral de los estudiantes. (Becerra, 2020).

Estas dos necesidades, tanto las de aprender en entornos virtuales por el confinamiento, como las de impartir clases, hacen necesario el acercamiento, a través de economía colaborativa, que desarrolle un sistema propicio y sostenible en el tiempo. Por lo que, el proyecto está dirigido por un lado a estudiantes desde el básico, hasta el bachillerato, en edades de 12 a 18 años, con necesidades específicas de aprendizaje y refuerzo académico y por otro lado a docentes con experiencia que deseen impartir clases.

En el mundo existen plataformas que gestionan las clases online, una de las más famosas es "Classgap" que tiene una amplia popularidad en Colombia, Argentina y España. El modelo es sencillo, existen un banco de estudiantes y un banco de docentes con lo que se hace el acercamiento, la plataforma gana un porcentaje por el monto cobrado por los docentes, y proporcionan un aula virtual, contacto con estudiantes y plataforma de pago. Otras plataformas como Superprof, cuenta con presencia en varios países (22 incluidos Australia, Japón, o los países bajos) y una base de datos de cinco millones de profesores particulares. Adicionalmente existe una plataforma similar en España, que ofrece clases *on line* y la alternativa de clases presenciales, Misclasesparticulares.com.

En Ecuador, existe otra plataforma que es una base de datos de docentes y estudiantes, sin que se genere un cobro por el uso de la plataforma y se mantienen con lo que obtienen por *Google AdSense* al promocionar otras páginas o servicios, incluido el de Classgap, aunque no es tan robusto el servicio. Las plataformas de otros países están muy bien elaboradas; sin embargo, se debe crear un nivel de confianza en los medios digitales en Ecuador, que actualmente no se tiene; por esta razón, el emprendimiento propuesto se va a basar en tres pilares fundamentales (Pacheco, Ochoa, & Espinoza, 2018).

- Realizar una evaluación psicológica completa a los docentes, diseñar criterios de clasificación basados en su nivel de educación y experiencia, con lo cual cada docente obtendrá una calificación que estará a la vista de los usuarios y les permitirá elegir con mayor certeza el que se adapte mejor a sus necesidades o les brinde mayor confianza, tanto a padres como estudiantes.
- Generar diferentes opciones de pago que permitan cancelar de la forma más conveniente para los usuarios.
- Crear un entorno de aprendizaje, no solo para compartir las clases, sino para encontrar material de cursos que sean modulares, emulando otras plataformas que se adapten a las necesidades de tiempo.

El proyecto generaría una instancia única en el Ecuador, debido a que se utilizará una metodología denominada *Flipped Classroom*, que no sólo sea una clase virtual, sino un conjunto de herramientas que proporcionen un aprendizaje modular estructurado, orientado hacia un aprendizaje significativo. Además, el calificar a los docentes permitirá generar confianza en ambas partes.

Los estudiantes podrán equiparar los conocimientos, al mismo tiempo, los padres gozarán de la confianza que le brinda una plataforma con todas las seguridades, puesto que

abrirán las puertas de su hogar (físico o virtual) para un aprendizaje. En el caso de los docentes tendrán un ingreso extra, ya que pueden tener horarios a elegir, incluso compaginar de alguna forma otras actividades laborales que realicen en otros horarios. De forma indirecta se podrán establecer bases para una educación estructurada online que reforzará el sistema de enseñanza-aprendizaje en el país, también se tendrá un banco de docentes que podrían ser contratados en las instituciones educativas y con amplios conocimientos en educación 2.0

El negocio podrá convertirse en la opción número uno de clases particulares en Ecuador, puesto que se basa en economía colaborativa, además que saliendo del confinamiento las clases podrán ser a domicilio, lo que hace sostenible en el tiempo este proyecto. Otro valor para rescatar es la forma en que se podrán crear espacios para mejorar la educación aprovechando la experiencia de los docentes que participen, así como gestionar planes de formación docente y empresarial.

7.1 ANÁLISIS DE LAS 5 C's

7.1.1 Compañía (FODA)

Para entender el contexto en el que se desarrolla este trabajo es importante en primera instancia conocer las características de la compañía, desde la parte interna (Fortalezas y Debilidades) y la parte externa (Oportunidades y Amenazas) con lo que se logra una mayor comprensión del entorno en el que se desarrolla este modelo de negocio.

Tabla 1

Análisis FODA

Fortalezas	**Oportunidades**
- Accesibilidad de las clases - Personalización de las clases - Profesionales altamente capacitados - Metodología pedagógica (Flipped Classroom) - Plataforma de fácil manejo - Aplicación de nuevas metodologías de estudio - Reportes de avances de los estudiantes - Facilidades de pago - Nueva plataforma online ecuatoriana en el mercado de la educación	- Situación mundial fomenta el uso de plataformas online para educación - Amplia base de datos de profesionales que proveen servicios educativos - Dificultades en la metodología y recursos limitados de la educación actual en el país - Aumento de aceptación y uso de plataformas online en los trabajos y educación. - Existen muchas necesidades de apoyo educativo
Debilidades	**Amenazas**
- Poca experiencia en el mercado - Dependencia de proveedores externos (servidores, enlaces, hosting) - Capacidad de trascender cuando el país vuelva a la normalidad - Control sobre los contenidos y metodología de los docentes, así como sus dispositivos de conexión - Poco conocimiento en seguridad informática	- Legislación ecuatoriana - Contexto político y económico del país - Amenazas externas por hackers - Desconfianza de los padres de las plataformas de educación online - Preocupación por aumento de abusadores en redes - La aplicación es fácilmente replicable - Problemas con servicio de internet y suministro eléctrico de los estudiantes y docentes

Fuente: Elaboración propia

7.1.2 Contexto (Análisis PESTEL)

Político

El contexto político actual en el Ecuador es bastante complejo y afecta directamente a los intereses de la empresa privada, pública y emprendimientos del país. Actos de corrupción generalizados y vísperas de elecciones presidenciales crean un contexto complejo. Ante esta problemática latente el gobierno central muestra inanición, y se han tomado medidas que recuerdan un claro retroceso en el desarrollo del país, con un rechazo al gobierno marcado que sólo en el primer año redujo de 60% a 40% y en último año ha llegado hasta un 14%. (Játiva, 2019; El Universo, 2020)

Las elecciones enfrentan claramente dos posiciones políticas concentradas principalmente en partidos de izquierda (socialistas) encabezados por Rafael Correa y la derecha unificada en Guillermo Lasso, lo cual contrapone dos perspectivas políticas polarizadas que generan incertidumbre y aumentan el riesgo país, lo que disminuye la inversión extranjera, a pesar de los esfuerzos del gobierno actual de tratar de satisfacer las condiciones del Fondo Monetario Internacional (FMI). En el horizonte próximo no se aprecia la figura de un líder político ni siquiera de una postura o ideal único, donde priman concepciones netamente demagógicas.

Económico

El año 2.020 se ha convertido en un gran desafío para el país y para el mundo, quien está sumido en una profunda contracción que no se antoja de salida rápida, indistintamente del

gobierno de turno o las políticas que adopte. En General el panorama económico se podría indicar como:

- Caída del precio del petróleo, presupuestado en 2019 en US$55,30 y en la actualidad está por los US$20,20, considerando que este segmento representa el 9% del PIB del país, agregando que tuvo una caída histórica incluso llegando a costar menos que un dólar. Si esto no fuera poco se produciría una rotura de dos tramos de oleoducto reduciendo incluso más la capacidad de exportación. (PCW, 2020)

- Las exportaciones no petroleras, también cayeron a nivel mundial, el sector de las flores disminuyó en un 70%, el cacao en un 7% y el sector camaronero tuvo restricciones en los principales mercados de exportación, incluida China, que es uno de los principales consumidores mundiales, a pesar de que envolvió a permitir la importación de los camarones. (Primicias, 2020)

- Según cifras del Banco Central del Ecuador, la pandemia por COVID -19, prevé un decrecimiento del PIB del país en un 9,59% y los recortes en los rubros de salarios disminuye el poder adquisitivo de las familias con una variación del -8,4% con respecto al año 2019, creando una reacción en cadena con respecto al consumo interno, que afecta principalmente a las PYMES que satisfacen estas necesidades (BCE, 2020) y a emprendimientos en el país.

Social

Evidentemente el COVID-19 ha cambiado la forma en que vivimos, lo que se conoce como “la nueva realidad”, que como consecuencia económica directa ha logrado aumentar el desempleo y el empleo informal. Según cifras del INEC el número de desempleados es de 1,000,000 de ecuatorianos para el mes de julio, mientras que en junio fueron de 366 000

personas, y entre estos meses 1,8 millones de personas perdieron su trabajo. En 2019 la tasa de empleo fue de 37,9%, mientras que en este mismo periodo es de 16,7% lo que afecta no solo al poder adquisitivo, sino a la afiliación al IESS, que son menos y generan una mayor incertidumbre y carga para el sector de la salud pública, especialmente en épocas de pandemia. (El Comercio, 2020)

En materia social el gobierno se mantiene bajo los fantasmas de las protestas de octubre del año pasado, lo que ha llevado a la extensión de estado de excepción y reducción de la movilidad, además el tema de la semaforización ha creado iniquidades entre diferentes cantones sobre restricciones, y haciendo que para algunos sea prácticamente una vida normal y para otros una restricción completa de las actividades, como el caso de Guayaquil y Quito, lo que ha traído también a renacer aspectos de regionalismo que parecían haber sido superados.

Tecnológico

Ecuador no ha apostado por la tecnología, y sus avances en la materia son limitados. Principalmente ha sido necesario el desarrollo de tecnologías de la información y la comunicación TIC 's, para las clases virtuales y el teletrabajo, demostrando que el país no está preparado para este desafío. A pesar de que se tenía que programar el inicio de clases en el régimen sierra, la brecha tecnológica ha sido muy grande. (Rodríguez, 2012) En áreas productivas no se han creado proyectos tecnológicos que permitan un desarrollo del país, muchas veces utilizando tecnología obsoleta o no tan amigable con el ambiente.

Ecológico

Ecuador es uno de los países con mayor deforestación, adicionalmente a ello nuestra crisis actual, la dependencia con el petróleo y derivados y la expansión minera continuarán ocasionando dificultades con las comunidades que se esfuerzan por mantener la integridad de sus territorios. En Ecuador las políticas ecológicas todavía no están desarrolladas

completamente en beneficio de la naturaleza, lo que disminuye su capacidad de dar respuestas a los problemas ambientales, a pesar de ser un país muy diverso en flora y fauna. (Ministerio de Ambiente, 2017)

Legal

Ecuador es un país sin seguridad jurídica, la justicia obedece a temas particulares y se mueve de acuerdo intereses del mejor postor. Es difícil invertir sin que existan de por medio leyes que perjudiquen a las empresas lo cual le resta atractivo a posibles inversiones nacionales e internacionales. (Espinoza, 2019).

7.1.3 Competencia (5 fuerzas de Porter)

Poder de negociación con los clientes

Medio

- Existen otras ofertas de servicios similares en plataformas online, sin embargo, no fortalecen la importancia de dar seguridad a los padres y brindar una experiencia enriquecedora para los estudiantes.
- En el caso de padres, existe un alto poder de negociación ya que buscan oportunidades para que sus hijos mejoren su desempeño escolar o para que tengan nuevas oportunidades de aprender.
- En caso de padres para quienes no es necesario el refuerzo académico y por ende poca atención en la educación de sus hijos o que sus hijos hacen el esfuerzo por aprender y no tienen dificultades, el poder de negociación es bajo.

Poder de negociación con los proveedores

Docentes

- Tienen un bajo poder de negociación, puesto que existen muchos docentes particulares que no pueden ir a las casas de los estudiantes a impartir las clases y no poseen las herramientas necesarias para hacerlo

Proveedores de tecnología

- Tienen un alto poder de negociación, cuando la empresa tenga más tiempo y trayectoria se mejorará el poder de negociación, ya que podrá escoger mejor sus proveedores, al momento de iniciar no es muy alto

Desarrolladores de software y Community Manager

- Un poder de negociación bajo ya que existen muchos desarrolladores de software y personas que puedan manejar las plataformas.

Amenazas de nuevos competidores entrantes

- No existen muchas barreras de entrada para nuevos competidores, la herramienta es fácil de replicar y la inversión es baja.

Amenazas de nuevos productos sustitutos

- Docentes que dan clases particulares a domicilio (luego de la pandemia).
- Familiares, amigos, compañeros que podrían ayudar en clases particulares.
- Escuelas con programas de ayudantías de tareas.
- Autoeducación en YouTube y otras plataformas.

Rivalidad entre competidores

- Confianza de los padres de familia o tutores.
- Innovación tecnológica.
- Mejores oportunidades al docente.

- Innovación pedagógica y aplicaciones didácticas.
- Productos atractivos para los usuarios (estudiantes).

7.1.4 Clientes (Segmentación de mercado)

Padres de familia o tutores legales, con hijos entre 12 y 18 años de Guayaquil y Samborondón con estrato económico medio alto (A, B y C), que sus hijos requieren de refuerzo académico en sus clases regulares.

7.1.5 Colaboradores

- Proveedores de servicio de internet y seguridad informática
- Desarrolladores de software y Community Manager
- Profesionales que imparten las clases
- Redes sociales

8. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

8.1 OBJETVO GENERAL

Determinar la aceptación de una plataforma educativa que refuerce los conocimientos y sirva de apoyo en las tareas escolares de estudiantes de Básica Superior y Bachillerato, en Guayaquil y Samborondón del período lectivo 2020-2021.

8.2 OBJETVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el grado de demanda que existe para el servicio de enseñanza de clases particulares en estudiantes adolescentes y jóvenes.
- Identificar preferencias en formas de aprendizaje y aceptación de plataformas virtuales de los estudiantes adolescentes y jóvenes.

- Identificar cuáles son las materias en las cuales presentan mayor dificultad en los estudios de adolescentes y jóvenes.
- Determinar el precio de clases particulares online acorde a las necesidades de los posibles consumidores.
- Identificar la oferta de valor de la competencia en clases particulares, posibles servicios sustitutos y los principales canales de comunicación digital de los estudiantes adolescentes y jóvenes.

9. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

El presente documento se basa en la elaboración de una propuesta de un modelo de negocio que consiste en la creación de una empresa que ofrezca una plataforma educativa con cursos en línea especializados. Esta propuesta surge de la necesidad del mercado de apuntar hacia modelos educativos innovadores, que implementen las tecnologías de la información de forma integral y rompa los estándares de la educación tradicional.

Este modelo de negocio contará con una estructura financiera basada en capital propio de los inversionistas y en deuda con agencias financieras. Teniendo como recursos principales la plataforma digital y docentes con perfiles especializados, está enfocado en ofrecer un servicio de alta calidad que brinde clases por hora a través de una suscripción por parte del cliente.

9.1 GERENCIA: DESING THINKING

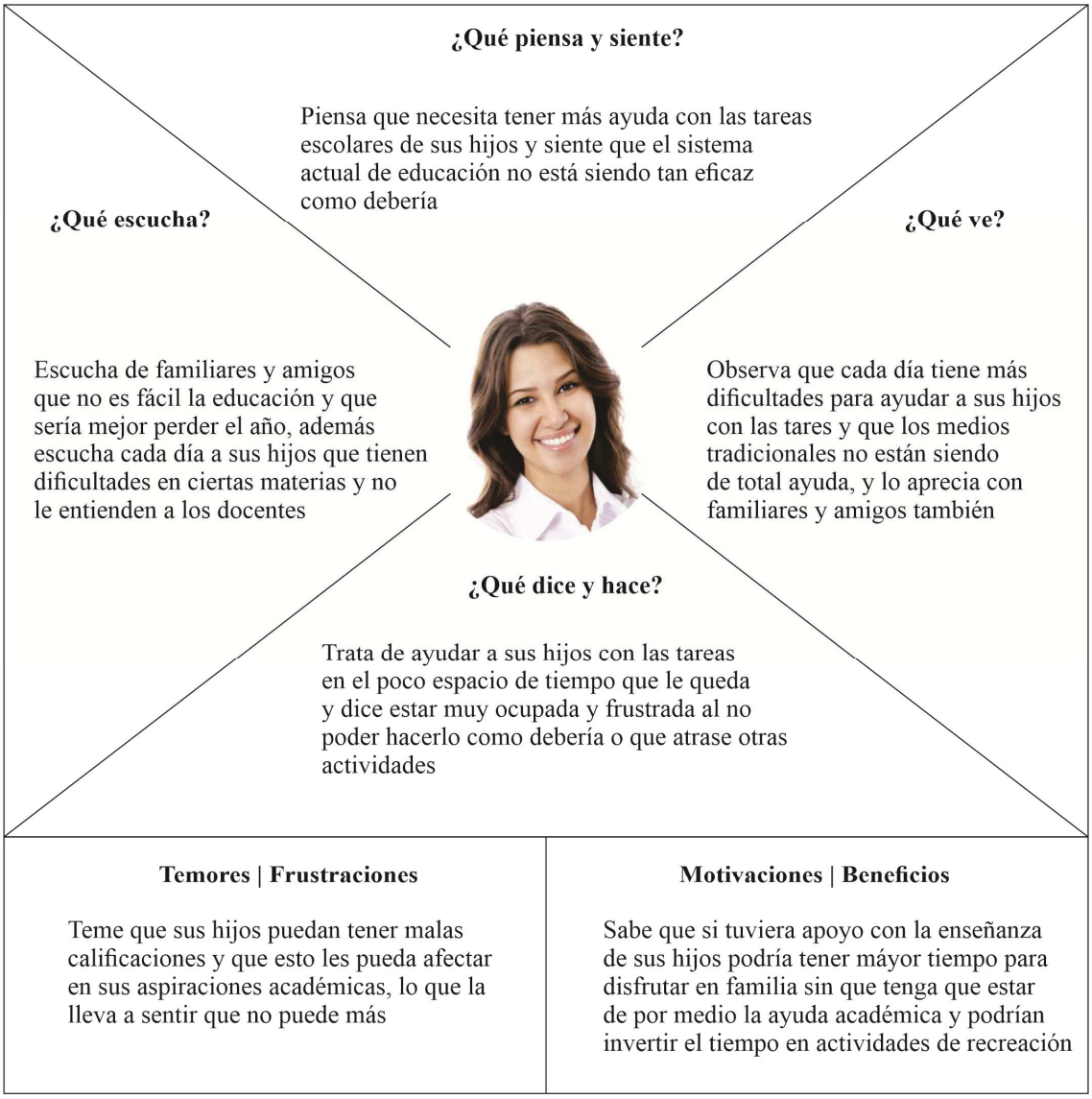
9.1.1 Empatizar

9.1.1.1. Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?

El mapa ayuda a encontrar respuestas a varias interrogantes con las que se puede comprender al usuario (cliente) ante alguna necesidad o problemática planteada.

Figura 1

Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?



Fuente: Elaboración propia

9.1.1. 2. Mapa de empatía

Los mapas de empatía son herramientas que buscan conocer de forma directa la percepción de los usuarios centrándose en cuatro dimensiones: lo que el usuario dice, lo que hace, lo que siente y lo que piensa. La razón por la que se abordan estas cuatro dimensiones es que, si bien el usuario posee una estructura de sus necesidades bien definidas, en ocasiones puede existir un contraste entre su accionar y su pensar. (Villaescusa, 2019)

Tabla 2

Mapa de empatía

¿Qué dice?	¿Qué hace?
- No se encuentran formas de aprendizaje actuales - Existen psicopedagogos que ofrecen servicios virtuales y presencialmente - Ha escuchado de servicios virtuales, pero no en el país - Las metodologías de enseñanza no son las apropiadas - Tienen que adaptarse a nuevas realidades, pero el proceso educativo va lento	- Buscar formas para ayudar a los niños con su aprendizaje - No salen de casa y reducen sus interacciones físicas con los demás - Buscan opciones para estudiar cosas que les agradan - Buscan cursos para los hijos, especialmente en temas escolares y extracurriculares - Les enseñan a sus hijos para tratar de ayudarlos e ir manejando en conjunto éste nuevo proceso. - Acoplarse a las formas de vida actuales
¿Qué piensa?	**¿Qué siente?**
- Buscar Planes de volver a estudiar -Buscar opciones de aprendizaje que sean fáciles de obtenerlas y costo accesible - La educación actual no logre satisfacer sus necesidades - No hay ofertas de cursos o clases que les ayuden a superarse o prepararse	- Existen sentimientos de frustración. - Limitada, porque uno no puede cumplir con las expectativas, ya que estas son alternativas que pueden facilitar tus metas. - Preocupación - Incertidumbre por la escolaridad actual

Fuente: Elaboración propia

9.1.1.3. Mapa de trayectoria

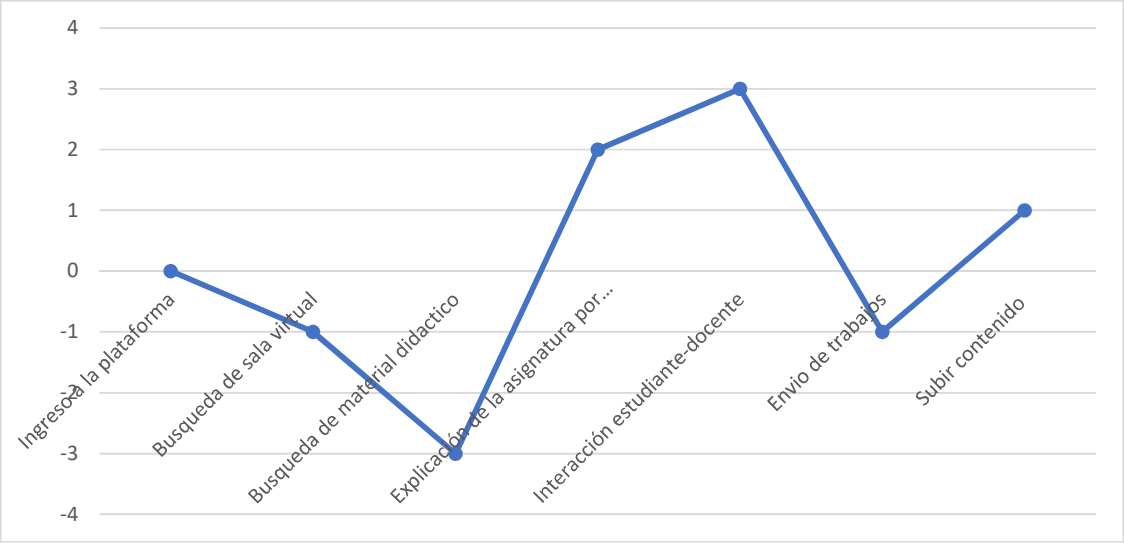
El mapa de trayectoria es una herramienta que sirve para evaluar la evolución de la experiencia del usuario en cada etapa de la realización de un servicio. Mientras mayor o menor sea la puntación en una actividad, mejor o peor será la experiencia percibida. (Etchegoyen, 2018). Para la experiencia generalizada del usuario de plataformas educativas se encontró que el ingreso a la plataforma representa una experiencia neutra. Esta experiencia se va volviendo negativa a medida que se requiere que el usuario navegue por la plataforma y

busque información específica como material de clases. Esto se suele dar debido a que las plataformas carecen de interfaces amigables. La experiencia de clases suele conllevar a recompensas de satisfacción, las cuales aumentan al existir interacción entre el docente y el alumno. Cabe menciona que, si la comunicación llega a ser fallida debido a fallas de conexión o errores en la plataforma, esto pasa a ser una experiencia totalmente negativa para el usuario.

Por último, el envío de tarea y trabajos mediante medios digitales puede generar un sentimiento de duda en el estudiante, sin embargo, este puede ser compensado al momento de la entrega de estos y la retroalimentación del docente. De igual forma, si la capacidad de la plataforma es limitada y genera impedimentos para realizar estas actividades, las experiencias se volverán todas negativas a falta de funcionalidad. A continuación, se presenta el mapa de trayectoria donde se puede apreciar que el punto más alto es la interacción con los docentes, además de subir los contenidos y la explicación de la asignatura.

Figura 2

Mapa de trayectoria



Fuente: Elaboración propia

9.1.2 Definir

9.1.2.1. Mapa Usuario + Necesidad + Insight

Para este apartado se realizó una entrevista a un posible usuario del servicio ofertado, esto con la finalidad de conocer sus opiniones, necesidades y preferencias, y a partir de ellas generar insights. En pocas palabras, una visión del mercado es el descubrimiento de una realidad relevante, procesable y previamente no realizada sobre un mercado objetivo como resultado de un análisis de datos profundo y subjetivo. El objetivo de la información en el marketing, especialmente cuando se comercializa una innovación desconocida o no utilizada anteriormente, es beneficiar a ambas partes, satisfaciendo las verdaderas necesidades y deseos de su público objetivo y, al mismo tiempo, obteniendo beneficios. En otras palabras, los mejores conocimientos del mercado ofrecen valor tanto para el vendedor como para las empresas que necesitan la innovación. (Kotler, 2003) A continuación, se presenta el perfil del usuario que es del padre de familia que paga por el servicio y aprendizaje de sus hijos.

Tabla 3

Perfil del usuario

Características	Respuestas
Nombre	MONICA
Sexo	Mujer
Edad	35
Estado civil	Casada
Ejercicio profesional	En relación de dependencia
No hijos	2 (8 y 14 años)
Estudios	Profesional - Médico
Pasatiempos	Crossfit, playa, viajes

Intereses	Nuevas experiencias, Seminarios y capacitaciones, ayudar a los demás
Sector de vivienda	Salinas
Jornada laboral	8 horas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Mapa de usuario, necesidad e insight

USUARIO	+	NECESIDAD	+	INSIGHT
MONICA	Necesita	Aprender formas de enseñanza actuales	Porque	debe apoyar de manera más efectiva la enseñanza de sus hijos
		Ayuda en la enseñanza		No tiene conocimiento específico de ciertas materias
		Información de las metodologías enseñanza de los colegios		puede anticipar las necesidades de aprendizaje que puedan tener sus hijos
		Tiempo		Tiene que asumir más actividades en su hogar
		conocer herramientas tecnológicas		puede facilitar la enseñanza a sus hijos

Fuente: Elaboración propia

Luego de revisar el Mapa de usuario, necesidad e insight, se pudieron determinar los siguientes insight, que serán la base para plantear las posibles soluciones

1 ¿Cómo podríamos hacer que Mónica actualice sus métodos de enseñanza para poder reforzar los conocimientos a sus hijos?

2 ¿Cómo se puede ayudar a liberar el tiempo de Mónica para que realice sus actividades con tranquilidad y seguridad?

3 ¿Cómo entregaremos conocimientos sobre herramientas tecnológicas a Mónica que le permita facilitar el aprendizaje de sus hijos?

4 ¿Cómo entregaremos herramientas que le permita a Mónica controlar los aprendizajes de sus hijos?

Cabe mencionar que, si bien los usuarios finales de la plataforma son los estudiantes, los consumidores directos son los padres y/o representantes legales de los alumnos, es por esto que para el análisis de los *insight* se entrevistó a una madre de familia.

9.1.3. Idear

9.1.3.1. Brainstorming

El *brainstorming* o la lluvia de ideas es un método que utilizan los equipos de diseño para generar ideas para resolver problemas de diseño claramente definidos. En condiciones controladas y un entorno de pensamiento libre, los equipos producen una amplia gama de ideas y establecen vínculos entre ellas para encontrar posibles soluciones. (Brown, 2008) La lluvia de ideas es parte del pensamiento de diseño. Lo usas en la fase de ideación. Es extremadamente popular para los equipos de diseño porque pueden expandirse en todas las direcciones. Aunque los equipos tienen reglas y un facilitador para mantenerlas en el buen camino, son libres de usar el pensamiento lateral y listo para usar para buscar las soluciones más efectivas para cualquier problema de diseño. Mediante la lluvia de ideas, pueden adoptar una gran cantidad de enfoques — cuantos más, mejor— en lugar de simplemente explorar los medios convencionales y toparse con los obstáculos asociados. Cuando los equipos trabajan en una atmósfera libre de juicios para encontrar las dimensiones reales de un problema, es más probable que produzcan respuestas aproximadas que luego refinarán en posibles soluciones. (Palomo, 2000) La lluvia de ideas se elabora en base a propuestas de solución para el usuario sin considerar la viabilidad de estas en primera instancia.

Tabla 5

Brainstorming

	IDEAS	COSTO	RELEVANCIA
¿Cómo podríamos hacer que Mónica actualice sus métodos de enseñanza para poder reforzar los conocimientos a sus hijos?			
1	Darle cursos didácticos y animados	-	+
2	Reciba clases dormida	-	-
3	Cursos rápidos de 5 minutos	-	+
4	Red de padres y madres	-	+
5	Aplicación tecnológica que le brinde información	-	-
6	Dispositivos en todos lados	+	+
¿Cómo se puede ayudar a liberar el tiempo de Mónica para que realice sus actividades con tranquilidad y seguridad?			
1	día de 30 horas	+	+
2	Asistente virtual	+	+
3	Robot en casa igual a ti	+	-
4	Clonar	+	+
5	Descarte automático de cosas que no necesita	-	-
6	Que alguien asuma sus responsabilidades	-	+
7	Organizador de tiempo digital	-	+
8	Docentes particulares en línea	-	+
9	Paralizadores de tiempo	+	+
10	Aplicaciones multitask	-	+
12	Clases grabadas que las pueda revisar en cualquier tiempo	-	+
¿Cómo entregaremos conocimientos sobre herramientas tecnológicas a Mónica que le permita facilitar el aprendizaje de sus hijos?			
1	Plataforma de aprendizaje	-	+
2	Tutoriales en línea	-	+
3	Interacción con otros padres de familia	-	-
4	Inserción de un chip de aprendizaje automático	+	+
¿Cómo entregaremos herramientas que le permita a Mónica controlar los aprendizajes de sus hijos?			
1	Cámaras de seguridad	-	-
2	Aplicación de control en la computadora en tiempo real	-	+
3	Control parental	-	+
4	Aplicación de avance de aprendizaje	-	+

5	Robot con inteligencia artificial que controle las tareas	+	+
6	Contratar una persona que le ayude en la casa	+	+
7	Proyección holográfica con inteligencia	+	+

Fuente: Elaboración propia

9.1.3.2. Mapa de costo / relevancia

El matriz costo relevancia se construye a partir de la lluvia de ideas generada previamente. La matriz se compone de cuatro cuadrantes en las que se ubica a cada una de las ideas dependiendo de si son más o menos costosas en términos monetarios o de algún otro recurso) y más o menos relevantes en solucionar la problemática del consumidor.

Tabla 6

Mapa de Costo/relevancia

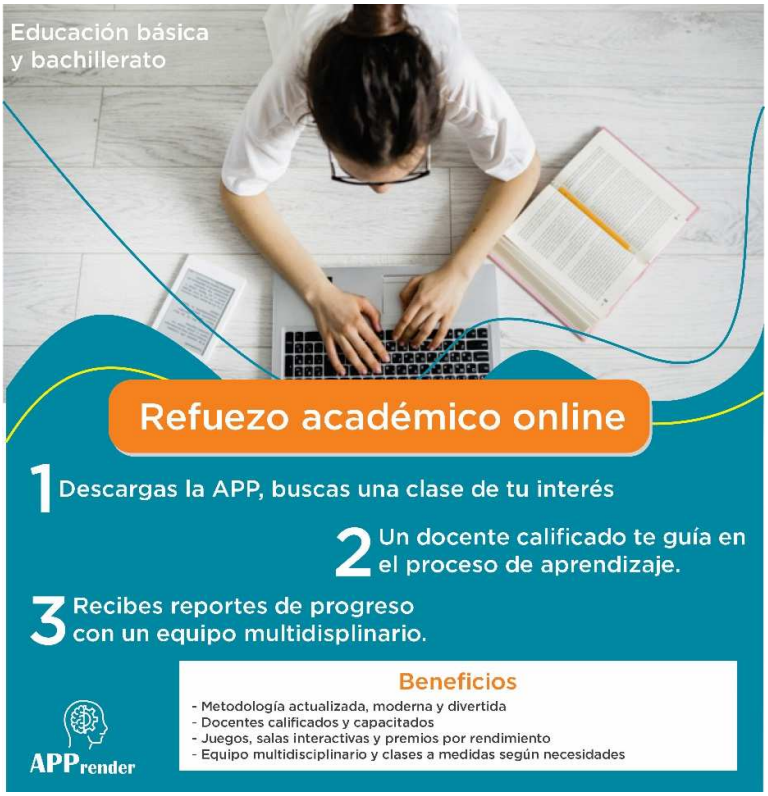
	COSTO +		
RELEVANCIA -	Cursos rápidos de 5 minutos Red de padres y madres Que alguien asuma sus responsabilidades	Dispositivos en todos lados día de 30 horas Asistente virtual Robot en casa igual a ti Clonarlas Paralizadores de tiempo Inserción de un chip de aprendizaje automático Robot con inteligencia artificial que controle las tareas Contratar una persona que le ayude en la casa Proyección holográfica con inteligencia	RELEVANCIA +
	Reciba clases dormida Aplicación tecnológica que le brinde información Descarte automático de cosas que no necesita Interacción con otros padres de familia Cámaras de seguridad	Darle cursos didácticos y animados Aplicaciones multitask Docentes particulares en línea Organizador de tiempo digital Clases grabadas que las pueda revisar en cualquier tiempo Plataforma de aprendizaje Tutoriales en línea Aplicación de control en la computadora en tiempo real Control parental Aplicación de avance de aprendizaje	
	COSTO -		

Fuente: Elaboración propia

9.1.3.3. Poster de concepto

Figura 3

Poster de concepto



Fuente: Elaboración propia

9.1.4. Prototipar

9.1.4.1. Proceso de prototipado

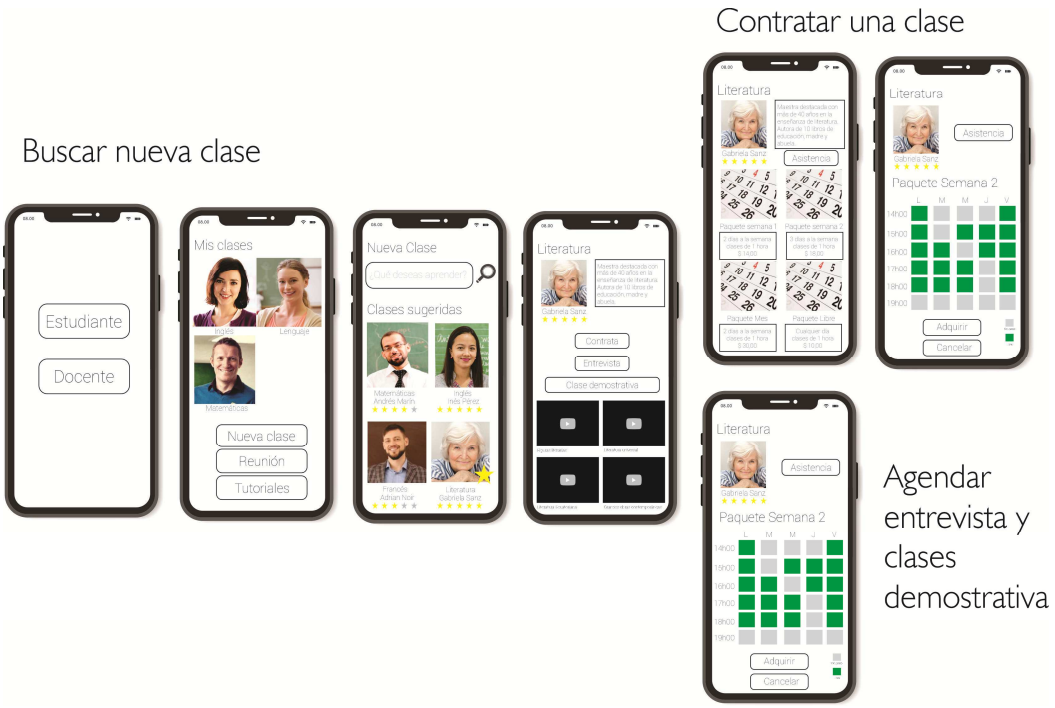
El prototipo nace de una reunión de los integrantes del grupo de tesis, para elaborar una muestra visual del producto en la fase de iniciación. El objetivo de este prototipo era mostrarlo tanto a los padres de familia como a los estudiantes a ser encuestados, para de esta forma obtener su *feedback* del aplicativo para que contribuya en la toma de decisiones finales del proceso de producción. Con este objetivo se utilizaron programas de diseño, los cuales

han permitido llegar a un diseño netamente gráfico que muestra el aplicativo en todas sus funciones.

9.1.4.2. Diseño del prototipo

Figura 4

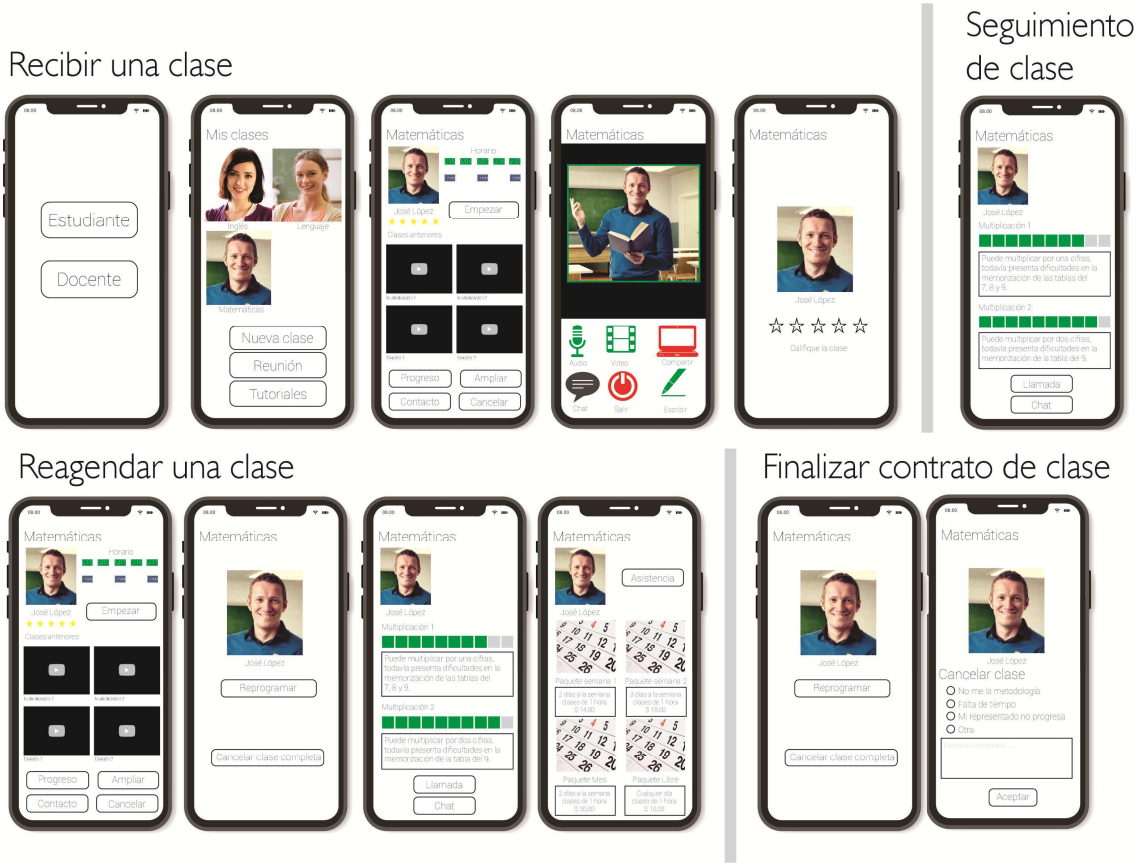
Prototipo inicial – Buscar y contratar una clase



Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Prototipo inicial – recibir una clase



Fuente: Elaboración propia

9.1.5. Validar

9.1.5.1. Testeo del prototipo

9.1.5.1.1. Hallazgos

El Prototipo tuvo las siguientes validaciones:

Expertos

- El nombre del aplicativo debería ser corto, fácil de pronunciar y recordar.
- El logo le recordaba a una institución pública.
- Debería tener 2 tamaños de tipografía, y omitir la letra H del nombre inicial APPREHENDERE con lo cual llegamos a APPrender.

- El aplicativo debería ser más atractivo en lo visual para los usuarios finales.
- El aplicativo se muestra fácil de manejar y con una curva de aprendizaje que no requiere que el usuario invierta una mayor cantidad de tiempo para su uso.

Padres de Familia

- Veían una aplicación seria.
- Muy buen contenido.
- Segura para el uso de menores de edad.
- Piensan que podría ser demasiado formal ante los ojos de los estudiantes.

Estudiantes

- Muy serio como para los jóvenes de su edad.
- No había espacios recreativos para poder compartir entre usuarios.
- No se sentirían conformes si las clases dictadas por los docentes carecen de interactividad.
- Piensan que el uso del aplicativo sería como una obligación más, a su ya pesada carga estudiantil.

9.1.5.1.2. Oportunidades de mejora identificadas

Una vez analizadas todas las validaciones, se realizaron las siguientes mejoras:

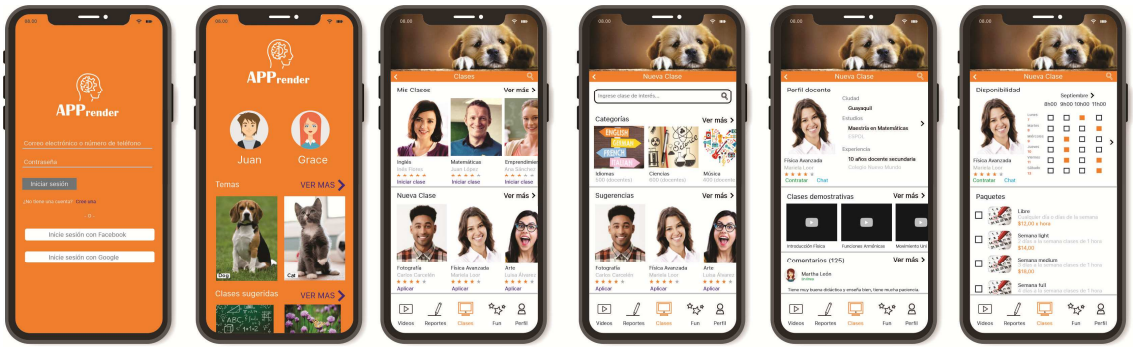
- Se incluyeron juegos didácticos para incentivar el desarrollo intelectual de los usuarios.
- Se generó el espacio recreativo tipo "*Break*".
- Se permitirá la personalización de los perfiles de usuario mediante el uso de Avatares tanto para los estudiantes como para los profesores.

- Se creará un programa de recompensas por cumplimiento de objetivos estudiantiles, donde se otorgarán bonos canjeables en distintos locales comerciales.
- Cada usuario dispondrá de opciones para modificar la paleta de colores de la aplicación de acuerdo a sus gustos y preferencias, para darle una imagen más divertida/relajada (Chill out) logrando que sea más atractiva para los estudiantes.

9.1.5.1.3. Adaptación del prototipo

Figura 6

Prototipo – Clase nueva



Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Prototipo – recibir una clase

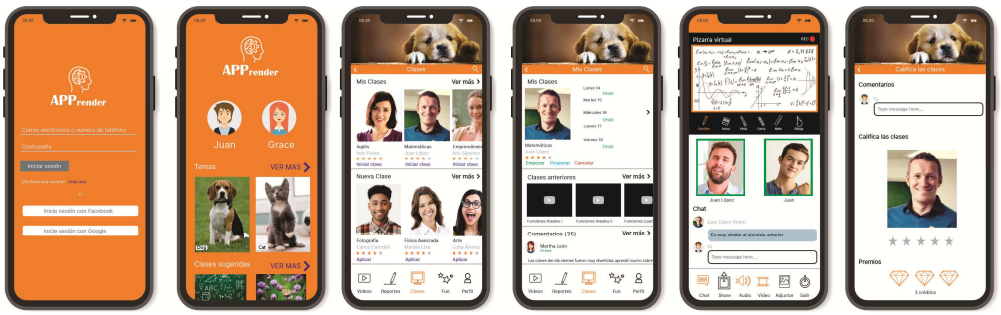


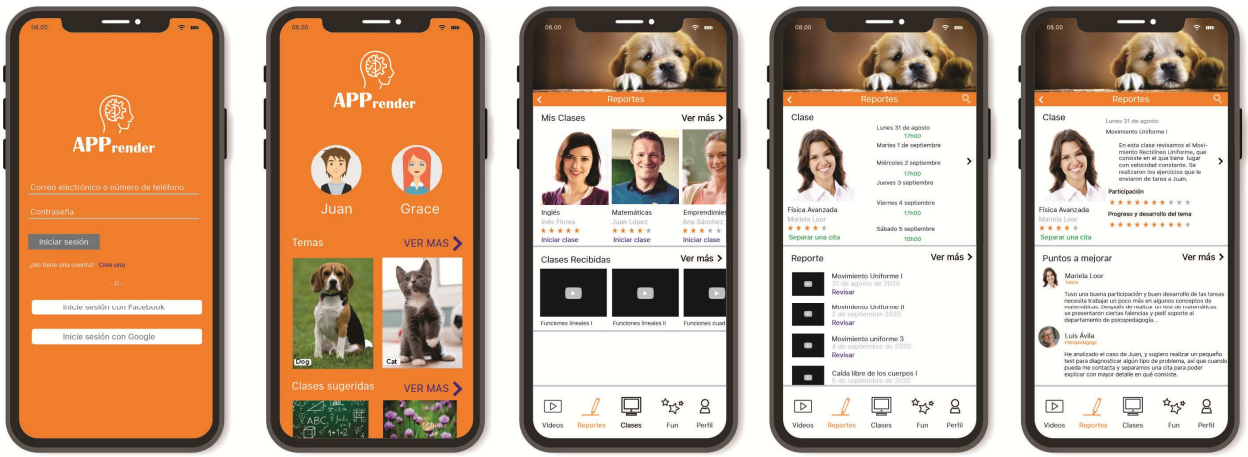
Figura 8

Prototipo – Videos

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Prototipo – Reportes



Fuente: Elaboración propia

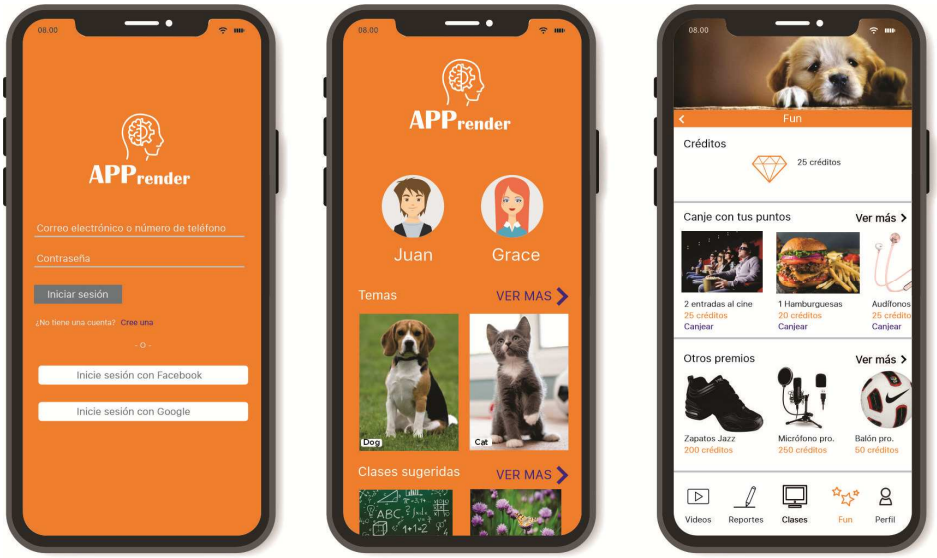
Figura 10

Prototipo – Salas interactivas

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Prototipo – Premios



Fuente: Elaboración propia

9.2. GERENCIA: ESTUDIO DE MERCADO Y PLAN DE MARKETING

9.2.1. Estudio de Mercado

9.2.1.1 Objetivos del estudio de mercado

Objetivo General

Determinar la aceptación de una plataforma educativa que refuerce los conocimientos y sirva de apoyo en las tareas escolares de estudiantes de Básica Superior y Bachillerato, en la ciudad de Guayaquil y Samborondón del período lectivo 2020-2021.

Objetivos específicos

- Determinar el grado de demanda que existe para el servicio de enseñanza de clases particulares en estudiantes adolescentes y jóvenes.
- Identificar preferencias en formas de aprendizaje y aceptación de plataformas virtuales de los estudiantes adolescentes y jóvenes.
- Identificar cuáles son las materias en las cuales presentan mayor dificultad en los estudios de adolescentes y jóvenes.
- Determinar el precio de clases particulares online acorde a las necesidades de los posibles consumidores.
- Identificar la oferta de valor de la competencia en clases particulares, posibles servicios sustitutos y los principales canales de comunicación digital de los estudiantes adolescentes y jóvenes.

9.2.2. Población y muestra

9.2.2.1. Población

La población identificada es de 239.189 con 96.838 hijos, entre adolescente y jóvenes, que provienen de hogares de estratos socioeconómicos A, B y C

Tabla 7

Población

Área	Ciudad	Población
Geografía - área urbana	Guayaquil	2655685
Geografía - área urbana	Samborondón	191533
Total		2847218
Edad	12 - 18 años (23,40%)	666249
Estrato socioeconómico A	1.9	12658
Estrato socioeconómico B	11.2	74620
Estrato socioeconómico C	22.8	151905
TOTAL		**239189**
Promedio de hijos por hogar	2.47	**96838**

Fuente: www.ecuadorencifras.gob.ec; poblacion.population.city

- Padres de familia de estudiantes en edades de 12 a 18 años de Básica Superior y Bachillerato
- Estudiantes en edades de 12 a 18 años de Básica Superior y Bachillerato

9.2.2.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{Z_a^{\,2} \times p \times q}{d^2}$$

Donde:

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

La muestra nos dio un universo de 2847218 como el total de la población a por lo que procedimos a sacar una muestra de dicha población lo que nos dio el número de 383 personas a encuestar

9.2.3. Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño mixto, expresados de la siguiente forma:

- Cualitativa: entrevistas de grupos focales, entrevistas semiestructurada
- Cuantitativa: encuestas

9.2.3.1 Desarrollo de técnicas de investigación

- 2 grupos focales: preguntas cualitativas.
    - Conformado por padres, familiares o tutores legales de adolescentes en edades de 12 a 18 años.
    - Conformado por adolescentes en edades de 12 a 18 años (Prueba de prototipo).

- Encuesta: preguntas cuantitativas cerradas.
    - Padres de adolescentes en edades de 12 a 18 años.

Tabla 8

Marco Metodológico

Descripción	Escalas
Plataforma educativa que refuerce los conocimientos y sirva de apoyo en las tareas escolares.	Objeto de Estudio
Determinar la factibilidad de aceptación de una plataforma educativa que refuerce los conocimientos y sirva de apoyo en las tareas escolares de estudiantes de Básica Superior y Bachillerato, de Guayaquil y Samborondón.	Categoría de Análisis
1. Padres de Familia 2. Estudiantes en educación Básica Superior y Bachillerato, de Guayaquil y Samborondón.	Unidad de Análisis
Mediante aplicativo Zoom en los respectivos hogares u oficinas de los entrevistados – Durante una semana.	Recorte espacio-tiempo
Entrevistas y Grupos Focales	Métodos/Técnicas

Fuente: Elaboración propia

9.2.4. Resultados de la investigación

9.2.4.1 Grupo focal: Padres de Familia

Resumen:

- Los profesores no han sido capacitados.
- Como padre de familia se dedican a interpretar y entender para poder dar un apoyo a sus hijos y esto cuando el tiempo se los permite, por lo general, en la noche luego de sus actividades diarias (Teletrabajo, quehaceres domésticos).
- Los niños se estresan de ver que tienen 4, 5 o más tareas, investigaciones, proyectos colgados en la plataforma.

- Ahora los chicos tienen más tiempo para ellos, dado que su tiempo de llegar y regresar el colegio ya no lo utilizan.
- En cuanto al proyecto les parece Innovador, no han escuchado sobre una plataforma educativa para refuerzo de clases.
- Les gusta que sea personalizado y que además se realice un diagnóstico previo del estudiante.
- El costo por hora y materia debería ser no mayor a US$ 100 mensuales y otros por hora máximo entre US$ 15 a US$ 20 p/materia/hora.
- Que incluya promoción para hermanos.

Sugerencias:

- Que el docente sea empático.
- Que realicen clases lúdicas.
- Análisis previo para verificar el tipo de alumno.
- Flexibilidad de horarios.
- Incluir otras actividades.
- Control y supervisión (*parental control*).
- Consideran que la mejor vía para promocionar la plataforma son las redes sociales principalmente Instagram, también portales académicos (alianzas).

9.2.4.2 Grupo focal: Estudiantes

Resumen:

Educación en la actualidad

- En la actualidad no existe un correcto uso de las herramientas virtuales por parte de los docentes debido al cambio abrupto de la metodología de la enseñanza, pasamos de

clases presenciales a clases virtuales sin el correcto proceso preparación y adaptación al uso de nuevas herramientas tecnológicas que nunca se había implementado en los niveles iniciales, primario y secundario.

- La existencia de un retraso por parte del alumnado en la captación de conocimientos, dado a que no todos los padres de familia estaban preparados con las herramientas indicadas para acceder a las clases en línea.
- La falta de interés del alumnado en la participación de las clases en línea.
- La existencia de una sobrecarga de trabajos en clase que genera malestar a hijos y padres de familia.
- Existe un cambio en el horario de las clases, donde las horas clases han sido reducidas en comparación con otros años.
- Opiniones divididas en el uso de clases de refuerzo unos se mostraban interesados, otros no querían saber en absoluto de más clases.
- Los profesores suben a la plataforma y no es lo mismo.
- Presencial es más dinámico, puedes preguntar a los profesores.
- En cambio, en la computadora se distraen con facilidad y se quedan con muchas dudas.
- Clases virtuales hay partes que se trabajan otras no.
- Hay tareas difíciles y no se puede preguntar.
- Hay días que se tienen muchas tareas al mismo tiempo, por lo cual me atrasaba y se acumulaban hasta el final del día.

Horario y metodología

- En mi colegio es interesante, es diferente, nos conectamos desde las 8h00 hasta las 12h00, son 5 clases todos los días de lunes a viernes con 10 minutos de receso por clase.
- También hacen juegos, actividades, quizziz.
- Realmente, la parte *online* se ha empeñado en atender las necesidades porque los padres reclaman.
- Me siento bien.
- Mi horario cambió, antes para ir a las clases tenía que estar lista a las 6h00 hasta me dormía en clases, regresaba a las 15h00.
- Ahora me siento mejor, porque termino temprano y las clases son de 40 minutos.
- Tediosas, no es lo mismo que estar en clases presenciales.
- Todos hemos tenido que adaptarnos.
- Los profesores no son claros en sus explicaciones.
- Recién estamos en camino, aprendiendo cosas.
- Bien ahí, pero no me gusta la modalidad, por ejemplo, en clases de matemáticas hacen ejercicios y no entiendo.
- Me gusta solamente porque investigo sola, siento que tengo amplitud para eso.
- Me favorece porque me conecto rápidamente y no tengo que trasladarme.
- Me gustaría tomar clases de refuerzo porque a veces quedan temas vacíos.
- Sería de pensarlo, pero estaría muy cansado para mí, pero para mis compañeros de curso sería interesante ver cómo cambian sus notas.
- Ya estaba acostumbrada a recibir clases todos los días en presenciales, dado que estudio en 2 colegios, el regular y clases extracurriculares en las tardes, por lo que no

sería un mayor problema. Tengo también más tiempo, pero no tanto porque tengo tareas.

Clases virtuales

- A mí me gustaría porque sería muy interesante, principalmente matemáticas hay muchos ejercicios que pueden ayudarme a resolver.
- Sí me gustaría mucho, me gusta ocupar mi tiempo con otras actividades y si es refuerzo mejor.
- No le gustaría porque siente que está satisfecha con lo del colegio.

Sistema de recompensas

- Sería interesante que haya una recompensa, llamaría la atención para los estudiantes, estarían motivados.
- Las recompensas, me parece buena pero no lo sé porque no sé si vayan a cumplir, por ejemplo, los chicos que viven al otro lado del mundo ¿cómo van a cumplir? Se le aclaró nuestro radio de acción Guayaquil-Samborondón-Daule.
- Si está bien porque me van a dar algo por subir mis notas, porque acá en mi casa saco buenas notas y ya Bravo nada más, entonces no estoy acostumbrada a recibir premios por subir mis calificaciones.
- Más o menos me gustaría porque tendría más calificaciones buenas, y a la vez por lo bueno sería que más estudiantes se interesen, porque en mi curso hay algunos que sacan malas notas.
- La verdad que sí, si es bono de salida o algo, me recreaba y saldría, ¡¡¡sí me gustaría!!!
- La idea me parece súper bien, mejorar mis notas y recibir recompensa, ¡¡¡me parece súper bien!!!

- Darnos una probada por lo que vamos a recibir. Me gusta mucho la idea.
- Obtener recompensas para invitar a mis compañeros de clases.
- Las recompensas deberían ser acumulativas.

Mejoras en el prototipo

- Le agregaría juegos para niños, como un rato de recreo, por ejemplo.
- Lo veo muy universitario, como muy blanco y negro, no me llama la atención, porque me gusta dibujar y colorear, lo veo como para personas adultas, no para mi edad.
- La interfaz la veo simple, le falta color, mejorar el diseño un poco.
- Se ve chévere pero lo que dicen los otros le falta color, yo creo que para mi gusto lo queremos personalizar, fondo de pantalla, mi foto, etc.
- En el diseño falta como que algo recreativo, juegos, interactivo.

9.2.4.3. Encuestas

Tabla 9

Características de la población

Variables	Frecuencia (206)	Porcentaje (100%)
Edad		
Menos de 30 años	9	4.4
31 – 35 años	42	20.4
36 a 40 años	43	20.9
Más de 40 años	112	54.4
Sexo		
Hombre	74	35.9
Mujer	132	64.1
Nivel de estudios		
Primaria	3	1.5
Secundaria	30	14.6
Pregrado - Universidad	137	66.5
Postgrado	36	17.5
Número de hijos		
1	67	32.5
2 - 3	123	59.7

Más de 3	16	7.8
Edad de sus hijos		
12 – 15 años	140	68.0
16 - 18 años	66	32.0
Nivel de ingresos		
US$400 - US$800	46	22.3
US$801- US$1.200	39	18.9
US$1.201 – US$1.500	44	21.4
Más de US$1.500	77	37.4
Lugar de residencia		
Guayaquil Centro	8	3.9
Guayaquil Norte	104	50.5
Guayaquil Sur	35	17.0
Vía a Daule	14	6.8
Vía Samborondón	45	21.8

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación. - De la encuesta realizada hemos identificado:

- El 54% corresponde a personas de más de 40 años, donde predomina el sexo femenino con un 64%, el 66% tienen un nivel de estudio de pregrado – universitario
- El 59% de familias tienen un de 2 a 3 hijos, de los cuales el 68% se encuentran en un rango de edades de 12 a 15 años.
- El nivel de ingresos predominante en las familias encuestadas se encuentra en el rango mayor a US$1,500.00 siendo este el 37% y su lugar de residencia predominante es el sector de Guayaquil norte con un 50.5%.

Tabla 10

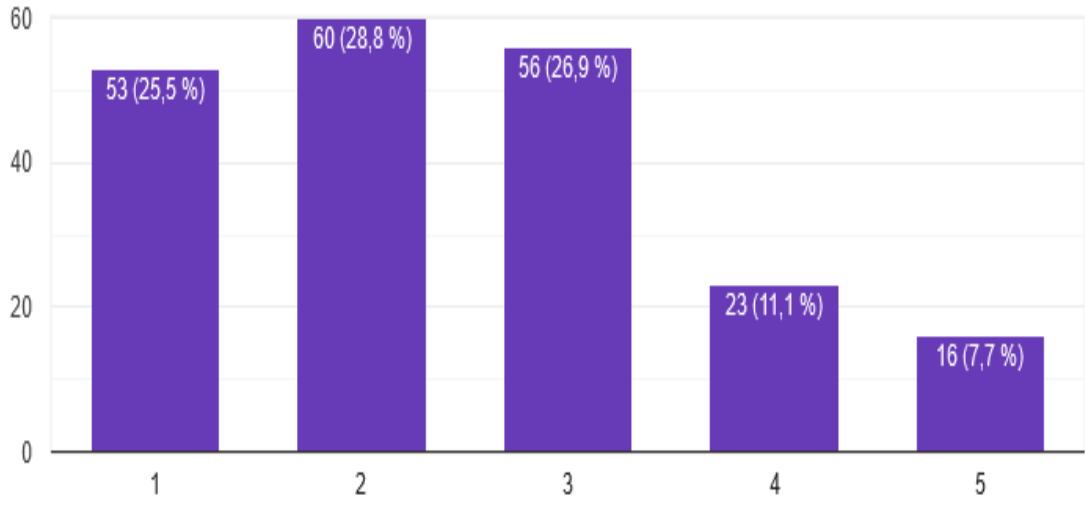
¿Su representado ha mostrado dificultades de entendimiento y/o aprendizaje en alguna materia específica?

Variables	Min	Max	Media	Desviación Estándar
Dificultades de entendimiento o aprendizaje	1	5	2.46	1.208

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Figura 12

Dificultades de entendimiento o aprendizaje.



Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. – Se puede evidenciar que dentro de la muestra encuestada el 74.5% ha tenido alguna dificultad de aprendizaje.

Tabla 11

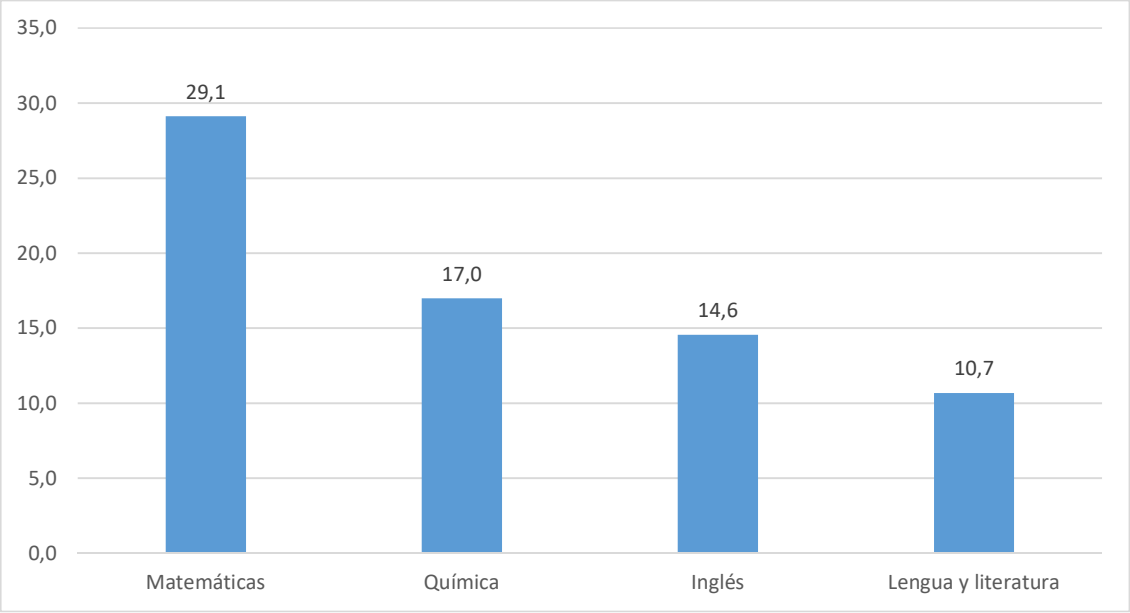
Principales materias en las que presentan dificultades

Principales materias	Frecuencia	Porcentaje
Matemáticas	60	29.1
Química	35	17.0
Inglés	30	14.6
Lengua y literatura	22	10.7
Física	22	10.7

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Tabla 12

Principales materias en las que presentan dificultades



Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. - Se evidencia la alta demanda de materias como Matemáticas, Química, inglés y Lengua Literatura llegando estas a representar en conjunto el 71.4%.

Tabla 13

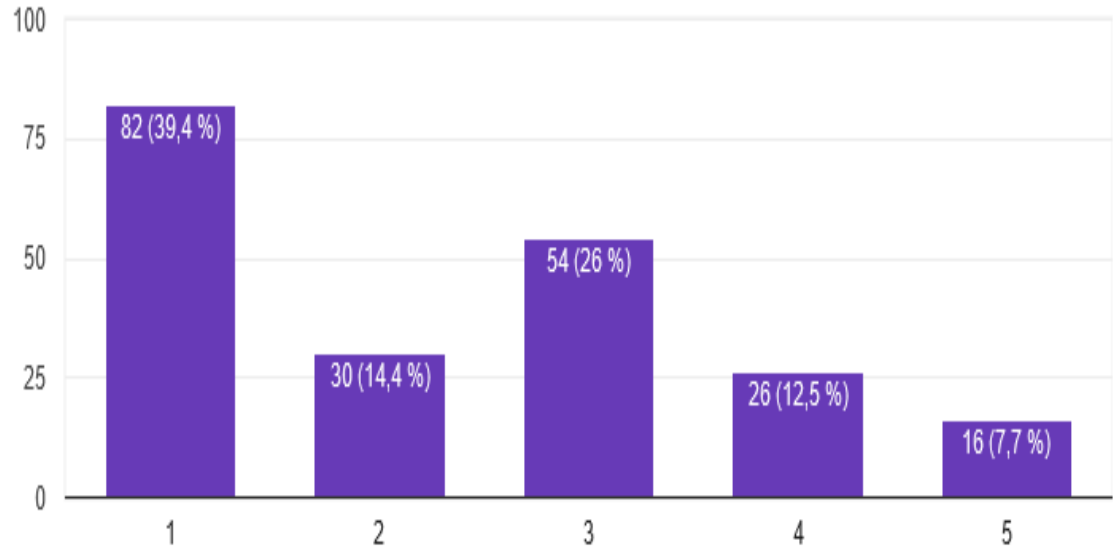
Alguna vez el estudiante ha requerido refuerzo académico

Variables	Min	Max	Media	Desviación Estándar
Necesidad de refuerzo académico	1	5	2.34	1.318

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Figura 13

Alguna vez el estudiante ha requerido refuerzo académico.



Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. - Se deduce del gráfico que el 60.6% de las personas encuestadas, han requerido alguna vez de un refuerzo académico para sus hijos.

Tabla 14

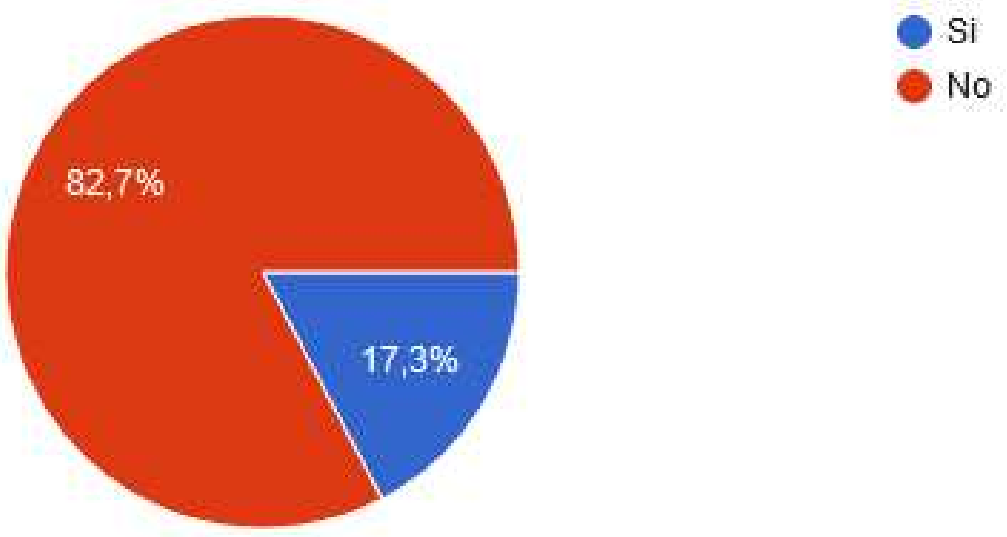
Conoce sobre plataformas online

Plataformas	Frecuencia (206)	Porcentaje (100%)
Si	35	16.9
No	172	83.1
Total	207	100.0

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Figura 14

Conoce sobre plataformas online



Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. – Se puede evidenciar un alto desconocimiento de plataformas virtuales, representado un 82.7% y el 17.3% restante confunde herramientas de enseñanzas con plataformas educativas.

Tabla 15

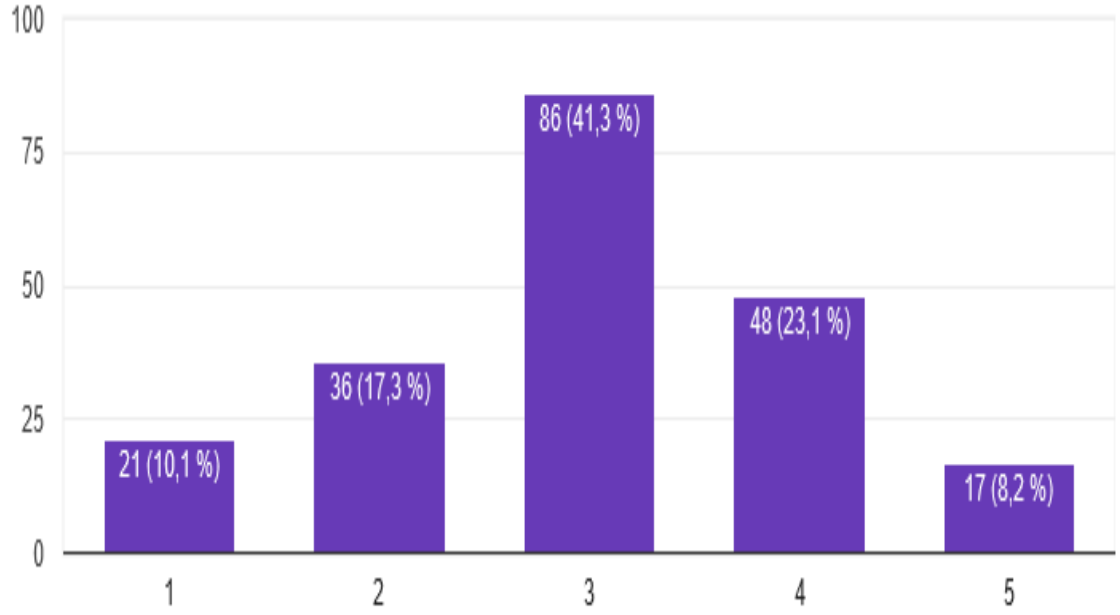
El estudiante ha presentado dificultades para adaptarse a nuevos modelos de aprendizaje

Variables	Min	Max	Media	Desviación Estándar
Dificultades para adaptarse a nuevos modelos de aprendizaje	1.0	5	3.0	1.1

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Figura 15

El estudiante ha presentado dificultades para adaptarse a nuevos modelos de aprendizaje



Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. - Existen un alto nivel de dificultades de adaptación a los modelos que al momento existen siendo este un 89.9% con estas dificultades.

Tabla 16

Principales dificultades que su representado ha experimentado con estos modelos de aprendizaje actuales

Variables	Min	Max	Media	Desviación Estándar
Falta de concentración	1	5	2.65	1.29
Falta de dominio de las herramientas por parte de los docentes	1	5	2.42	1.15
Dificultades de aprendizaje y comprensión	1	5	2.38	1.16
Miedo a las cámaras	1	5	1.96	1.07
Dificultad con la tecnología	1	5	2.05	1.22

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. - Las principales dificultades que se evidencian dentro de los estudiantes son falta de concentración, falta de dominio de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes y las dificultades que existen en el aprendizaje y comprensión del alumnado.

Tabla 17

Aspectos que se valoran en un profesor/tutor particular.

Variables	Min	Max	Media	Desviación Estándar
Empatía	1	5.00	3.61	1.26
Enfoque al estudiante	1	5.00	3.69	1.20
Formación profesional del docente	1	5.00	3.72	1.18
Pedagogía y formas de enseñanza	1	5.00	3.74	1.19
Experiencia del docente	1	5.00	3.61	1.22

Metodología lúdica	1	5.00	3.50	1.21

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. Los valores que buscan los padres encuestados en los docentes son los siguientes: Pedagogía y formas de enseñanza, le sigue formación profesional del docente, a continuación, enfoque al estudiante, los padres dan igual importancia a la empatía y la experiencia del docente y finalmente la metodología lúdica.

Tabla 18

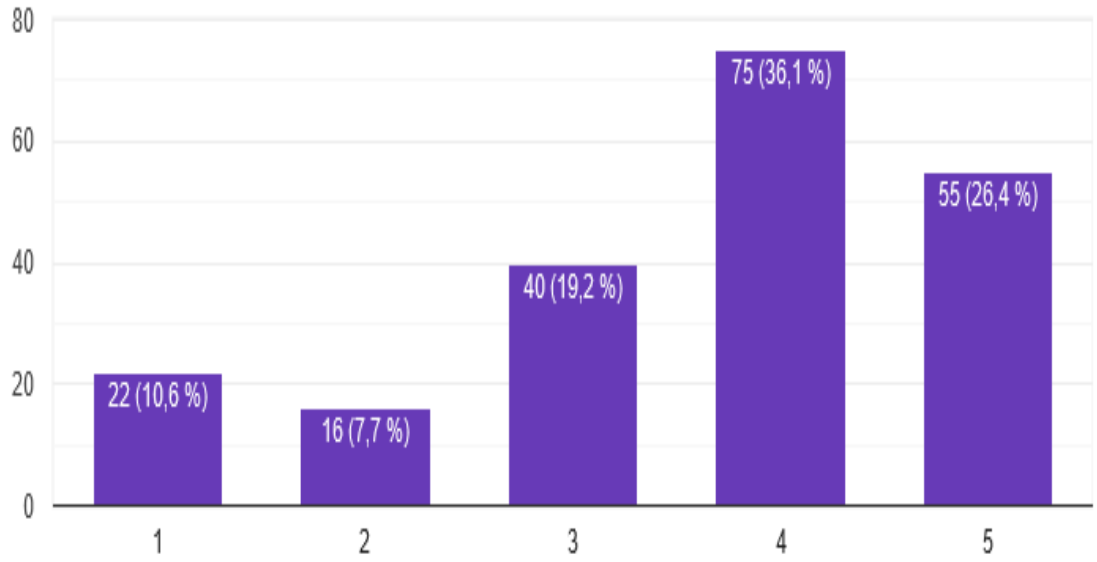
Las clases particulares complementarán la modalidad de estudios actuales, supliendo las necesidades de los estudiantes

Variables	Min	Max	Media	Desviación Estándar
Clases particulares complementan la modalidad de estudios actuales	1	5	3.6	1.3

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Figura 16

Las clases particulares complementarán la modalidad de estudios actuales, supliendo las necesidades del estudiante



Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. - Los padres encuestados en un 89.4% piensan que es de vital importancia que exista un complemento que pueda reforzar todas las necesidades de aprendizaje de sus hijos.

Tabla 19

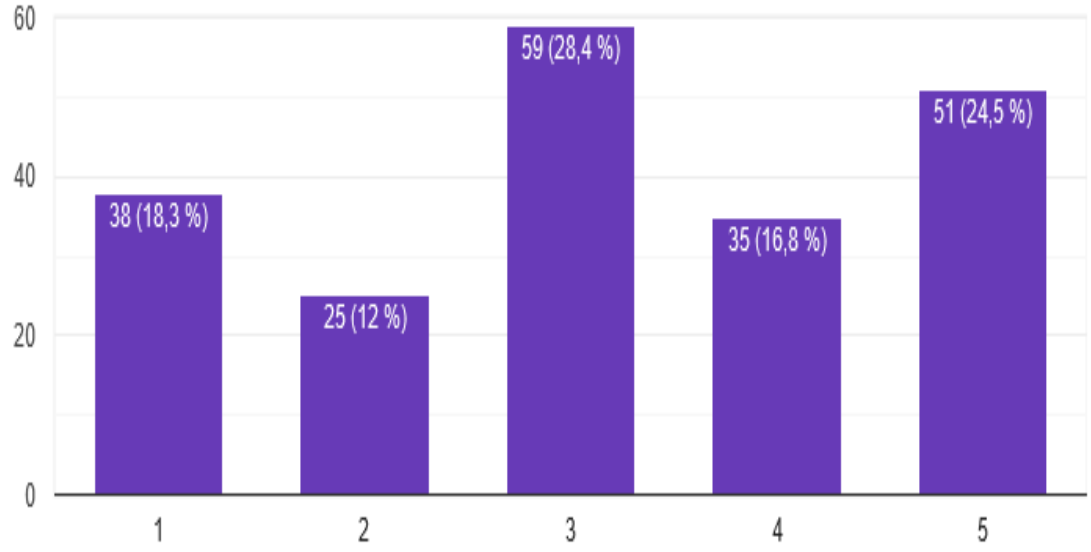
Los padres de familia o tutores contratan un profesor particular online cuando a su representado le resulte difícil el entendimiento y aprendizaje

Variables	Min	Max	Media	Desviación Estándar
Contratación de un profesor particular online	1	5	3.2	1.4

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Figura 17

Los padres de familia o tutores contratan un profesor particular online cuando a su representado le resulte difícil el entendimiento y aprendizaje



Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. - El 81% de los padres contratan a un profesor que pueda reforzar los conocimientos de sus hijos, si estos identifican que existen problemas en la enseñanza que reciben.

Tabla 20

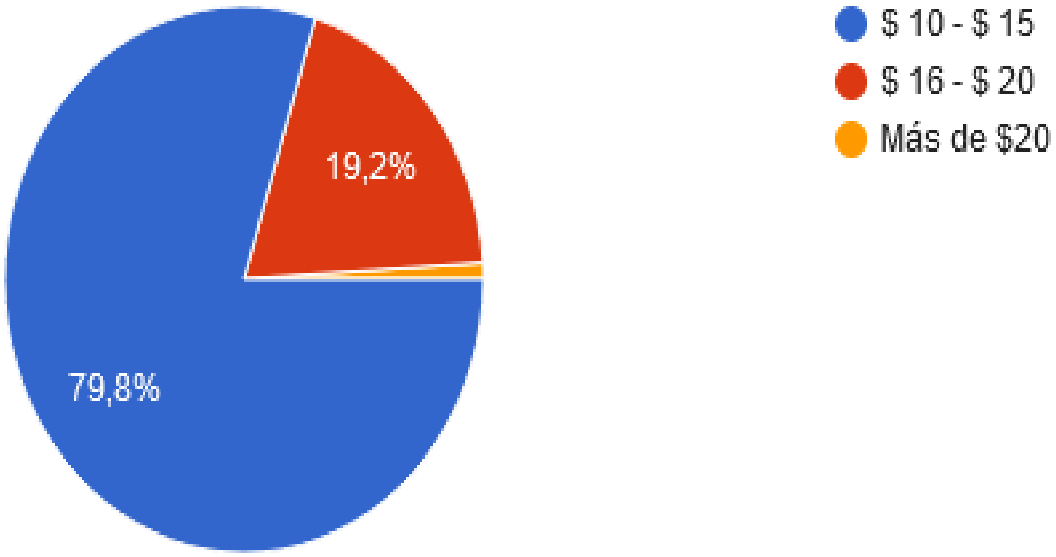
Cuánto estarían dispuesto a pagar los padres o tutores

Dispuesto a pagar	Frecuencia	Porcentaje
US$ 10 - US$ 15	164	79.61
US$ 16 - US$ 20	40	19.42
Más de US$20	2	0.97

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Figura 18

Cuánto estarían dispuesto a pagar los padres o tutores



Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. - el 79.8% están dispuestos a pagar entre US$10 y US$15 dólares por ese refuerzo educativo para sus hijos.

Tabla 21

Lo que espera de las clases particulares

Variables	Min	Max	Media	Desviación Estándar
Metodología novedosa]	1	5	3.8	1.2
Clases personalizadas]	1	5	3.7	1.2
Las clases están acorde a los intereses de los jóvenes]	1	5	3.7	1.2
Aprendizaje lúdico]	1	5	3.6	1.2
Flexibilidad de horario]	1	5	3.7	1.2
Que se realicen otras actividades]	1	5	3.4	1.2
Que tenga supervisión (Control parental)]	1	5	3.4	1.3
Que se identifiquen las características de los estudiantes y sus estilos de aprendizaje]	1	5	3.7	1.2

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. - Se puede evidenciar en el cuadro anterior que los padres priorizan todos los puntos antes mencionados estando todos estos por encima de la media.

Tabla 22

Lo que espera de las clases particulares

Variables	Min	Max	Media	Desviación Estándar
Buena comunicación	1	5	3.64	1.18
Buena organización	1	5	3.66	1.16
Trabajo en equipo	1	5	3.59	1.18
Puntualidad	1	5	3.64	1.14
Pensamiento crítico	1	5	3.65	1.17
Sociable	1	5	3.60	1.20
Ser creativo	1	5	3.70	1.18
Habilidades interpersonales de comunicación	1	5	3.69	1.19
Facilidad de adaptación	1	5	3.66	1.19
Personalidad amigable	1	5	3.67	1.20

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. – Los padres consideran muy importante incorporar como complemento al desarrollo de sus hijos habilidades blandas que permitan un mejor desempeño personal y profesional.

Tabla 23

Elección de compra entre sexo de los encuestados

Sexo	N	Media	Desv. estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mín.	Máx.	p
					Límite inferior	Límite superior			
Hombre	74	2.9	1.5	0.2	2.6	3.3	1	5	0.054
Mujer	132	3.3	1.3	0.1	3.1	3.6	1	5	
Total	206	3.2	1.4	0.1	3.0	3.4	1	5	

Fuente: Encuesta a padres de familia o tutores legales

Análisis e interpretación. – Las madres están más interesadas en contratar el refuerzo académico para sus hijos, esta información nos ayudará a direccionar las campañas publicitarias.

Conclusiones de la investigación

Con base en las encuestas realizadas se concluye que existe un problema en la metodología de educación actual y que además hay una necesidad que se puede satisfacer con una plataforma educativa. Además, que el usuario tiene gustos muy específicos para generar interacción en espacios virtuales para generar un aprendizaje significativo.

9.2.5. Análisis

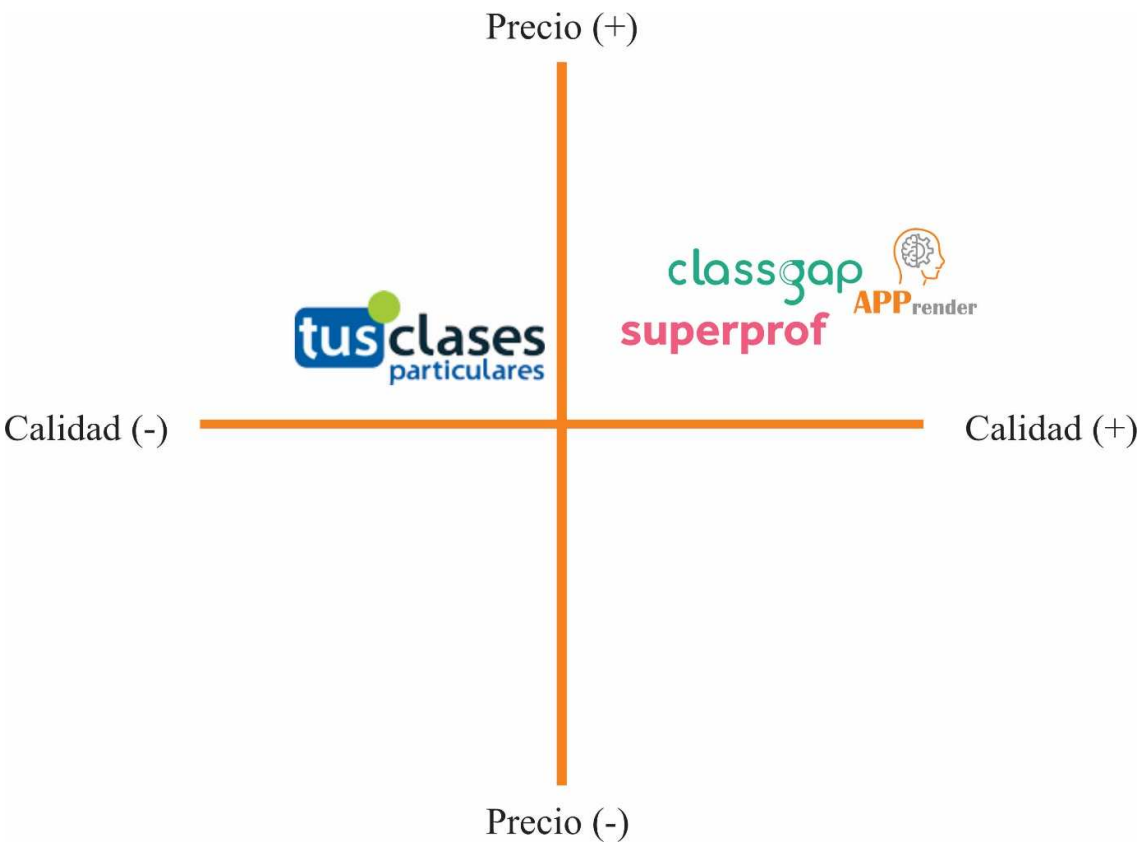
9.2.5.1 Mercado objetivo y potencial

El proyecto está dirigido por un lado a estudiantes desde el básico, hasta el bachillerato, en edades de 12 a 18 años, con necesidades específicas de aprendizaje y refuerzo académico, que es el usuario directo, por otro lado, se dirige también a los padres de familia que son quienes pagan las clases de sus hijos, esto se determina con un total de 96838 estudiantes.

9.2.5.2 Mapa de competencias

Figura 19

Mapa de competencia



Fuente: Elaboración propia

Una de las aplicaciones e mayor calidad es "*Classgap*" que tiene una amplia popularidad en Colombia, Argentina y España. El modelo es sencillo, existen un banco de estudiantes y un banco de docentes con lo que se hace el acercamiento, la plataforma gana un porcentaje por el monto cobrado por los docentes, y proporcionan un aula virtual, contacto con estudiantes y plataforma de pago.

Otras plataformas como Superprof, cuenta con presencia en varios países (22 incluidos Australia, Japón, o los países bajos) y una base de datos de cinco millones de profesores particulares, adicionalmente existe una plataforma similar en España, que ofrece clases on line y la alternativa de clases presenciales, Misclasesparticulares.com.

Las plataformas de otros países están muy bien elaboradas; sin embargo, se debe crear un nivel de confianza en los medios digitales en Ecuador, que actualmente no se tiene; por esta razón, el emprendimiento propuesto se va a basar en tres pilares fundamentales.

9.2.6. Plan de Marketing

9.2.6.1 La posición estratégica

9.2.6.1.1 Estrategia competitiva

Diferenciación de marca, el servicio posee cualidades únicas de los que ofrece el mercado para los estudiantes, como las plataformas tecnológicas y metodologías actuales, acorde a las necesidades particulares de cada estudiante, brindando confianza en la plataforma y en los docentes, debido a un sistema de calificación y reportes periódicos.

9.2.6.1.2 Diferenciales

- Personalización de clases, adaptadas a sus capacidades de aprendizaje y el currículo escolar.
- Enfoque en habilidades blandas
- Identificación de dificultades de aprendizaje de los estudiantes
- Reportes y retroalimentación a los padres al finalizar las clases
- Metodología *Flipped Classroom* que incluye videos grabados de las clases

9.2.6.1.3 Posicionamiento

Soluciones integrales a las necesidades de refuerzo escolar de los estudiantes, lo que permite mayor tranquilidad en los padres o tutores, brindando, a través de herramientas tecnológicas de clases virtuales, oportunidades de desarrollo educativo, contribuyendo a la preparación de personas de éxito, tanto académico como profesional.

9.2.6.1.4. Producto / Servicio

APPrender es una plataforma educativa que brinda la posibilidad de reforzar la experiencia de aprendizaje y ofrecer apoyo en las tareas escolares de los niveles de educación Básica Superior y Bachillerato, mediante la interacción pedagógica con profesionales especializados en diferentes áreas de conocimiento. El usuario será atendido por docentes que, de acuerdo, a un diagnóstico inicial, diseñarán las clases en base a las necesidades de aprendizaje identificadas. Además, se utilizan reportes que sirven para medir logros alcanzados y oportunidades de mejora.

9.2.6.1.5. Precio

De acuerdo a los resultados de la encuesta el 79.8% están dispuestos a pagar entre US$10 y US$15 dólares por hora por el refuerzo educativo para sus hijos.

9.2.6.1.6. Distribución

Nuestro producto, tanto aplicativo como página web, se distribuirá a través de plataformas propias, por lo que los canales de distribución a usarse serían los antes mencionados. El tipo de producto ofrecido no permitirá una distribución física.

9.2.6.1.7. Promoción y Comunicación

- Publicación y posteo en redes sociales
- Publicidad BTL (below the line)
- Influencers
- Mailing a bases de datos de Padres de Familia.

Nombre de la empresa

APPrender

Slogan y logotipo

Figura 20

Logotipo APPrender

Fuente: Elaboración propia

Slogan:

- "APPrender potenciando tus conocimientos"

9.2.6.1.8. Plan de Medios y presupuesto

Queremos crear interés para al nuevo producto a lanzarse, por lo que se invertirá en campañas publicitarias que logren generar expectativas hacia el aplicativo que vamos a ofrecer al mercado, el presupuesto de MKT será usado en:

BTL (Below the line) las cuales comprenden campañas publicitarias en redes sociales, páginas webs, mailings, entre otras.

En la fase I de la campaña publicitaria, se realizará hasta la entrada o funcionamiento del aplicativo, posterior se inicia la fase II la cual generaríamos MKT de captación que nos permita lograr tráfico de usuarios a la plataforma y mantener la expectativa alcanzada en la fase I; no obstante, se seguirán usado los métodos BTL para generar un mayor tráfico de usuarios.

La periodicidad de estas campañas se está estableciendo en forma mensual acorde con el crecimiento de usuarios en la plataforma, esto es dinámico y dependerá de los objetivos logrados.

Cabe recalcar que, para las 2 fases, estamos enfocados en generar expectativa tanto a padres como a estudiantes, el mercado objetivo se encuentra en la región geográfica de la Provincia del Guayas, específicamente en Guayaquil y Vía Samborondón.

Cada año se utilizará un presupuesto de $9,600,00 para este rubro

9.3. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO

9.3.1. Descripción del producto o servicio

APPrender es una plataforma educativa que brinda la posibilidad de reforzar la experiencia de aprendizaje y brindar apoyo en las tareas escolares de los niveles de educación Básica Superior y Bachillerato. Mediante la interacción pedagógica con profesionales especializados en diferentes áreas de conocimiento, el usuario será atendido por docentes que, de acuerdo, a un diagnóstico inicial, diseñarán las clases en base a las necesidades de aprendizaje identificadas. Además, se utilizan reportes que sirven para medir logros alcanzados y oportunidades de mejora.

La plataforma de refuerzo académico APPrender, posee cualidades únicas para los estudiantes, lo cual lo diferencia de las plataformas tecnológicas, puesto que utiliza metodologías actuales y los docentes poseen todas las habilidades para poder enseñar clases utilizando herramientas online, junto con esto las clases son diseñadas acorde a las necesidades particulares de cada estudiante, luego de diagnóstico inicial, brindando confianza en la plataforma y en los docentes, debido a un sistema de calificación y reportes periódicos, que cuenta con el respaldo de otros profesionales como: psicólogos, pedagogos, entre otros, que ayudan en el desarrollo de habilidades y crecimiento personal.

Entre los aspectos que sirven como puntos que potencializan la propuesta se puede destacar:

- Personalización de clases, adaptadas a sus capacidades de aprendizaje de cada estudiante y el currículo escolar.
- Enfoque en competencias académicas y habilidades blandas que fomenten el desarrollo integral de cada estudiante.
- Identificación de dificultades de aprendizaje de los estudiantes

- Reportes y retroalimentación a los padres al finalizar las clases, en tiempo real
- Metodología Flipped Classroom con videos grabados de las clases, para que los estudiantes puedan revisarlos en diferentes momentos y los padres tengan la seguridad de que lo que sus hijos están aprendiendo es lo necesario y con la metodología adecuada.
- Espacios de integración virtual de los estudiantes para poder socializar y compartir con otros usuarios, además de la facultad de personalizar el entorno mediante avatares.

Figura 21

Diagrama de bloques de proceso

Fuente: Elaboración propia

Esta plataforma es un espacio de interacción educativo donde se encuentran profesionales cualificados, que se desempeñan de manera multidisciplinaria, con estudiantes que requieren refuerzo en las materias del pensum académico actual, tales como: Matemáticas, Física, Química, Lengua, inglés, etc.

Triángulo de servicios

APPrender es una plataforma de servicio, por lo tanto, centra sus esfuerzos en lograr que los clientes tengan una experiencia satisfactoria. Para entender cómo lograr este cometido, se ha utilizado una herramienta denominada "Triángulo de servicios", que es un diagrama donde se explica la relación existente entre la estrategia, los sistemas y el personal, cuando convergen en relación al cliente, lo que permite entender de forma más clara la experiencia que recibe el cliente en función de las variables descritas. (Carzlon, 1991) En este contexto, la satisfacción que tengan los clientes sobre el servicio que reciban hará que el cliente se conserve, de modo que atender sus necesidades es vital para la supervivencia de la compañía. (García, 2016)

Figura 22

Triángulo de servicio de APPrender

Fuente: Elaboración propia

9.3.2.1 Estrategia

APPrender es una plataforma educativa, diseñada pensando en sus usuarios y sus necesidades específicas, dinámica e innovadora que contribuye al éxito personal y profesional de nuestros estudiantes. Cuenta con personal altamente capacitado, profesionales especializados en las diferentes ramas de la educación, de fácil uso y a precios razonables, acordes a la economía familiar

9.3.2.2 Sistemas

La plataforma permite una fácil interacción y potencializada con rapidez, Aulas Virtuales, Pizarras, Elementos lúdicos. Además del diagnóstico y diseño personalizado de las clases. A estas funcionalidades se agregan tutoriales, Vínculo directo con tutores, además de clases Demostrativas y entrevistas con los docentes.

9.3.2.3 Personal

Los profesionales que imparten las clases en APPrender, son proactivas y empáticas que deben estar enfocados en la satisfacción del cliente. Expertos en diseño y mantenimiento de plataformas virtuales. En APPrender existe un grupo de profesionales que realizan una evaluación y selección de personal, lo que garantiza la idoneidad de los docentes.

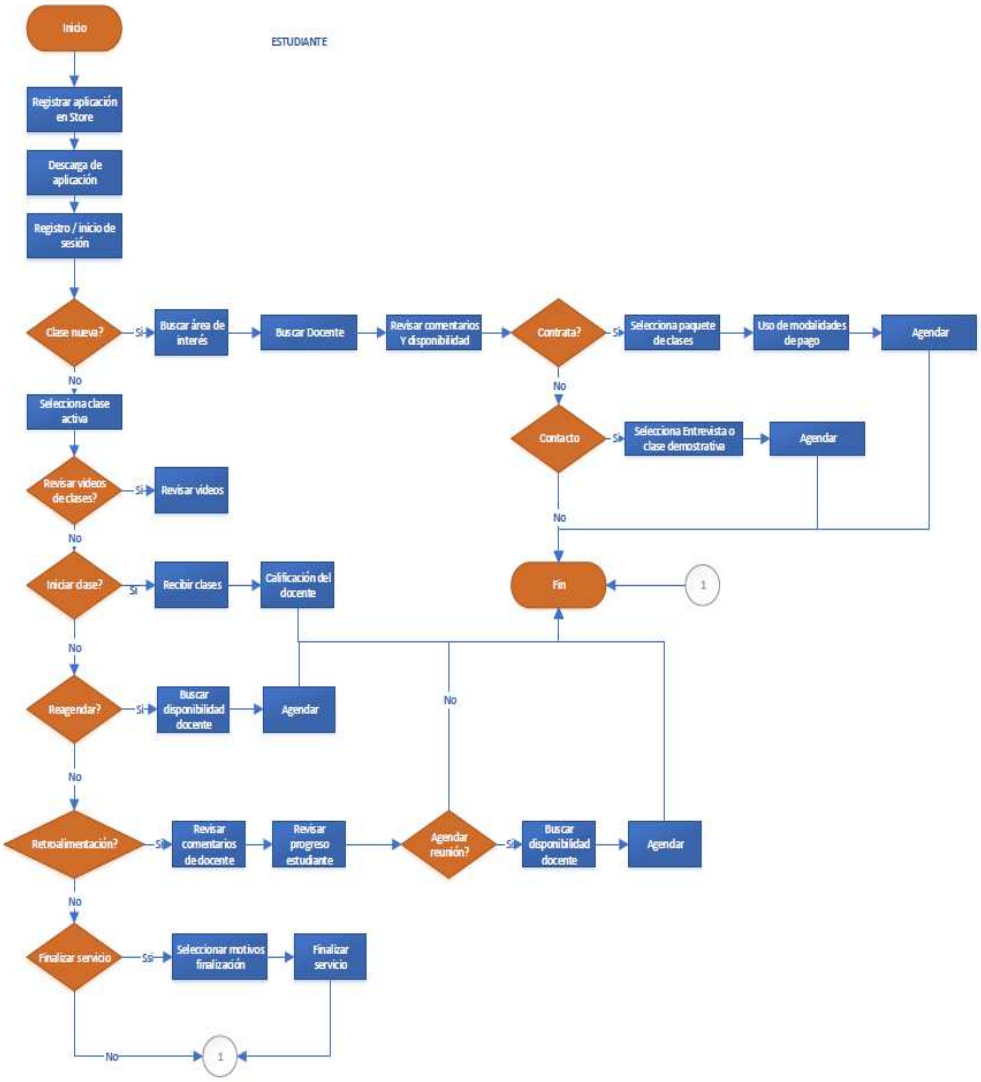
La estrategia, los sistemas y el personal se relacionan entre sí porque en su conjunto permiten otorgar un servicio de alta calidad para el cliente final, con el uso de herramientas de última tecnología, profesionales de alto nivel impartiendo clases personalizadas que se adaptan perfectamente a las necesidades de los usuarios que contribuyen además con el desarrollo de habilidades que les permitirá mejorar su desempeño académico.

9.3.2. Procesos de producción y/o prestación de servicio

APPrender, tiene un proceso orientado a los usuarios del servicio y otro hacia los docentes que imparten las clases, los que interaccionan en el aula virtual, tal como se detalla a continuación:

Figura 23

Flujo de procesos de estudiantes



Fuente: Elaboración propia

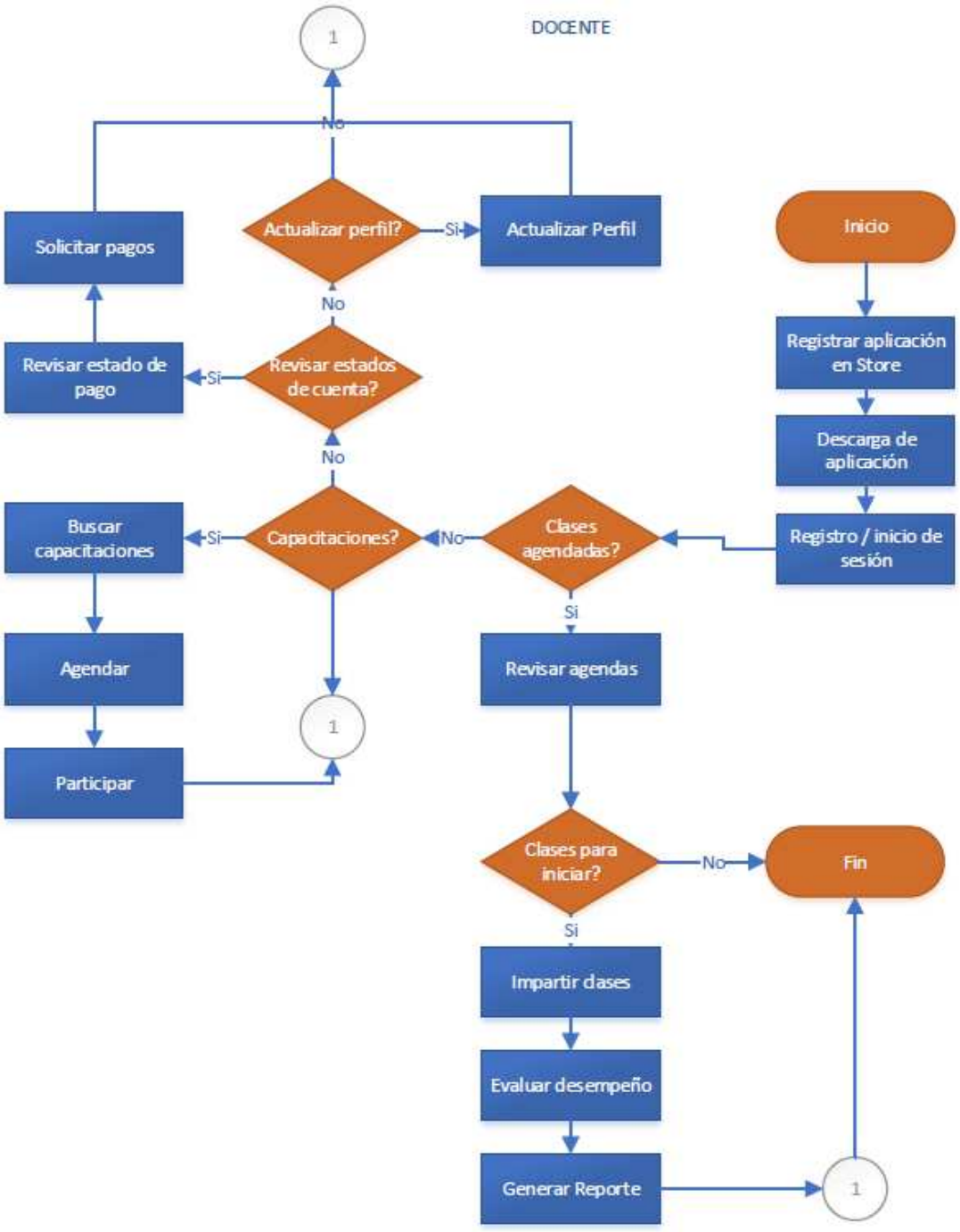
A continuación se describe el flujo de los estudiantes, el mismo que inicia ubicando la aplicación en la Playstore o en Google Play, una vez ubicada, procede a la descarga de la misma en su celular, la aplicación va a solicitar la identificación del usuario como estudiante o como docente, una vez identificado como docente procede a realizar la creación del nuevo usuario en el caso de ser usuario nuevo o iniciar sesión en el caso de ser usuario ya registrado, una vez iniciado sesión existe la posibilidad de buscar una nueva clase o a su vez activar una clase ya registrada.

En caso de realizar la elección es buscar nueva clase se le desplegarán en una nueva ventana las áreas de interés que requiera el usuario, una vez identificada dicha área, se desplegará una nueva ventana en la cual se encontrarán todos los docentes disponibles para dicha materia, una vez seleccionado el docente puede visualizar los comentarios de otros usuarios junto con la calificación actual de dicho docente que serán de utilidad para la elección adecuada del docente.

El flujo de los docentes, como se aprecia en la figura 4, se indica donde se procede inicialmente de igual manera, se localiza la aplicación en el Appstore o Google Play se descarga la aplicación se procede con el registro de usuario en el caso de ser nuevo, o se realiza el acceso a la aplicación mediante su usuario y contraseña, una vez se haya iniciado sesión se puede proceder a revisar la las clases agendadas, de ser este el caso se procede con el inicio de las clases por lo que se imparten las mismas, se evalúa el desempeño del estudiante y se procede con la generación del reporte, si no se realiza la revisión de las clases se pueden buscar capacitaciones disponibles, de ser este el caso se procede a buscar capacitaciones disponibles, se agenda su participación o a su vez la participación directa, si su intención no es capacitarse, puede revisar el estado de cuenta, si esta es su decisión procede revisar los estados de los pagos, si desea hacer efectivo algún pago procede con la solicitud del pago.

Figura 24

Flujo de procesos de docentes



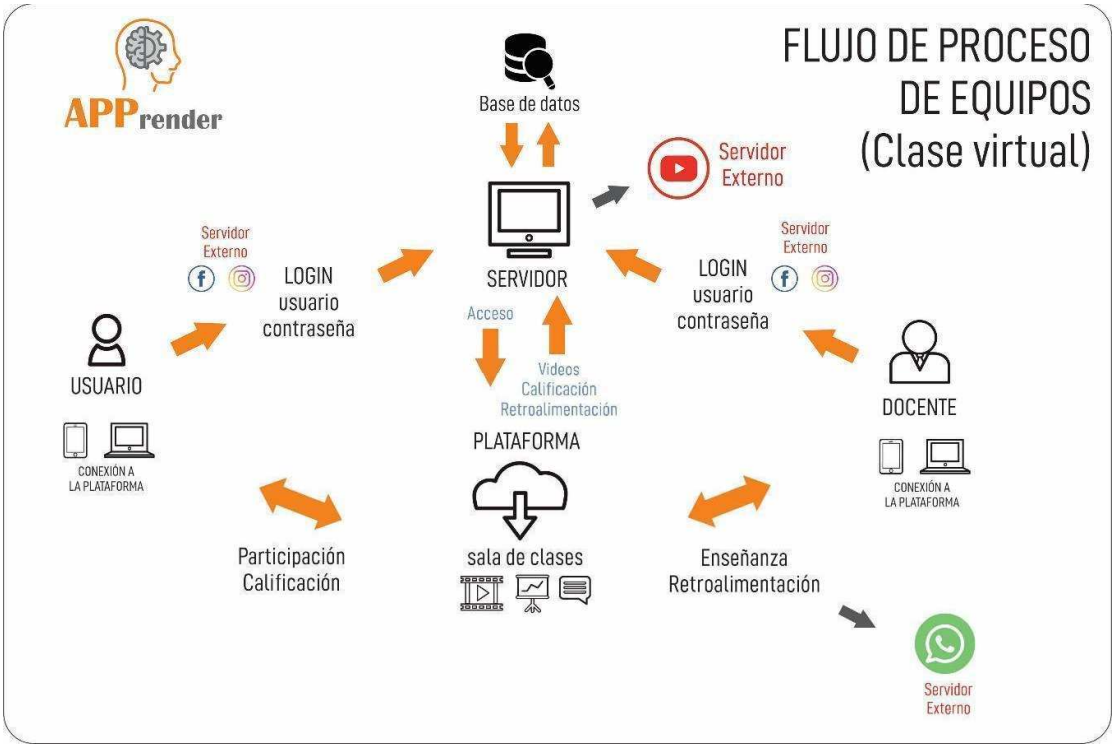
Fuente: Elaboración propia

Procesos de flujo de datos

El flujo de procesos de equipos permite analizar todos los equipos informáticos o de datos que influyen en la interacción entre docentes y estudiantes en el aula virtual, de modo que se pueda comprender aquellos recursos necesarios para el funcionamiento adecuado de la plataforma. A continuación, se describe el flujo de procesos de equipos (datos).

Figura 25

Flujo de proceso de equipos



Fuente: Elaboración propia

El servidor es el implemento informático que va a estar como pieza fundamental de la compañía, el mismo estará en la nube, desde este se procederá a acceder a la base de datos lo que permitirá una *download* y *upload* de información constante, el mismo permitirá conectar con los servidores externos para acceso a la información de dichos servidores ajenos al nuestro como Facebook, Instagram, Twitter, entre otros, también servirá como la herramienta

que permitirá la conexión de los 2 clases de usuarios tanto estudiantes como docentes, ya que este permitirá la interacción mediante video en vivo entre estos participantes, ya que la plataforma estará operativa desde la nube y este también permitirá la exportación de información de dicha reunión, como feedback del docente hacia todo aquel usuario que así la requiere mediante la interconexión de otro servidor externo como WhatsApp.

9.3.3. Determinar la capacidad productiva

La capacidad productiva implica el número de usuarios que puedan ser atendidos en la plataforma, así como la cantidad necesaria de docentes para cubrir la demanda de los estudiantes que requieran clases. Para hacer efectivo el cálculo se necesita conocer las capacidades del servidor (en la nube) y las personas que podrían utilizar el servicio, a continuación, se describen las características del servidor. (En los anexos se encuentran los detalles técnicos del servidor)

Figura 26

Características del Servidor Ubuntu Server 18.x LTS 64-bit

Fuente: Proformas de servidores del exterior

Con las características encontradas en este servidor se aprecia que tienen una capacidad de conectar de forma simultánea a 1.000 personas en una hora sin que existan problemas y funcionen de forma adecuada. Eso implica que puedan levantarse 500 salas de clases al mismo tiempo en el periodo indicado, siendo esta la capacidad instalada del servicio APPrender.

Cómo se aprecia en la tabla 1. el segmento de la población que podría acceder a los servicios, según datos del INEC, fue de 96.838 personas entre 12 y 18 años

Tabla 24

Segmento de la población que podría acceder a los servicios

Área	Ciudad	Población
Geografía - área urbana	Guayaquil	2655685
Geografía - área urbana	Samborondón	191533
Total		2847218
Edad	12 - 18 años (23,40%)	666249
Estrato socioeconómico A	1.9	12658
Estrato socioeconómico B	11.2	74620
Estrato socioeconómico C	22.8	151905
TOTAL		**239189**
Promedio de hijos por hogar	2.47	**96838**

Fuente: www.ecuadorencifras.gob.ec; www.poblacion.population.city

Tomando esto como referencia y considerando que se trabajan 8 horas diarias, se pueden atender en un día a 4.000 usuarios de la plataforma. Además, si se trabajaran 20 días al mes serán 80.000 personas que podrían llegar a atenderse, siendo este el número de docentes que deberían formar parte de la plataforma, tal como se presentan en la tabla 2.

Tabla 25

Capacidad instalada por número de usuarios

Items	Cantidades
Número de Salas en una hora	500
Personas atendidas en 8 horas diarias	4.000
Personas atendidas en 20 días	80.000
Número de docentes necesarios en un mes	80.000

Fuente: Elaboración propia

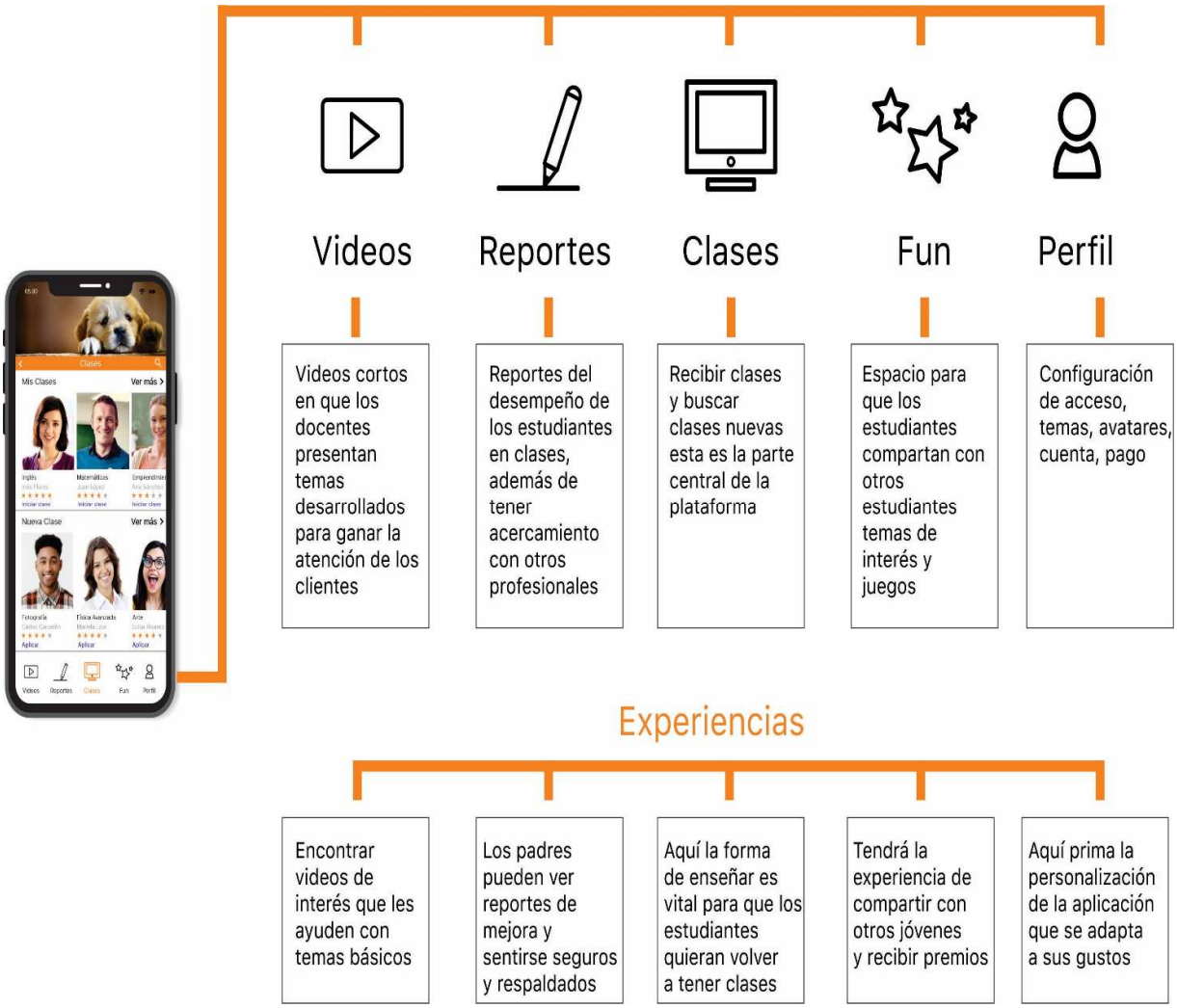
9.3.4. Ubicación del producto

El proyecto se desarrolla en la ciudad de Guayaquil, sin embargo, por ser una plataforma online tiene cobertura en todo el país.

9.3.5. Diseño arquitectónico

Figura 27

Diseño arquitectónico APPrender



Fuente: Elaboración propia

9.3.6. Balance de costos (Costo total de inversión - Gastos operativos)

Para poder empezar con el proyecto de inversión es necesario definir todos los costos de inversión inicial, que incluyen todos los ítems que van a utilizarse para que el negocio funcione, además se describen todos los costos operativos, es decir, aquellos que permitan el funcionamiento mensual de la plataforma y sus usuarios.

Tabla 26

Balance de costos

Ítems	Valores
Activos Fijos	
Muebles y enseres	1,963.00
Equipos de computación	2,600.00
Total activos fijos	**4,563.00**
Activos diferidos	
Gastos de constitución	800
Patentes y licencias	700
Desarrollo de aplicación	12,000.00
Total activo diferido	**13,500.00**
Capital de trabajo	
Factor caja	-15
Capital de trabajo operativo	
Materiales directos	0
Materiales indirectos	0
Suministros y servicios	0
Mano de obra directa	3,856.77
Mano de obra indirecta	-
Inventario inicial	0.00
Capital de trabajo adm. Y vtas	

Gastos adm	9,498.19
Gastos de vtas	1,600.00
Imprevistos (5%)	228.15
Total capital de trabajo	15,183.11
Total plan de inversiones	**33,246.11**

Fuente: Elaboración propia

Plan de inversión y candelarización

Una vez identificado los costos iniciales del trabajo se ha realizado un cronograma de plan de inversión donde se ha detallado su uso en el tiempo, considerando 5 años, especialmente por temas de conocer al detalle lo que se necesitará ir invirtiendo en el paso del tiempo

Tabla 27

Plan de inversiones

Inversión	Años				
	1	2	3	4	5
Marketing y publicidad	9.600	9.600	9.600	9.600	9.600
Desarrollo de software (App y página Web)	12.000				
Servicio de conectividad plataforma y alojamiento	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000
Gastos de constitución y patentes	1.500				
Muebles y enseres	1.963				
Muebles y enseres	1.400				
Capital de trabajo	92,467.95	92,467.95	92,467.95	92,467.95	92,467.95
Total	136,930.95	120,067.95	120,067.95	120,067.95	120,067.95

Fuente: Elaboración propia

En el primer año se proyecta una inversión de 136,930.95; y luego se estabiliza en 120,067.90 en el segundo año de actividades de APPrender.

9.3.7. Vida Útil del Proyecto

3 años en caso de que el proyecto no se adapte a nuevas tecnologías, esto no implica que no se realicen modificaciones tecnológicas periódicas, sino hace referencia al cambio de toda la plataforma.

9.3.8. Propiedad intelectual

La plataforma tendrá inscripción de patente en el Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI)

9.3.9. Contratos

Se consideran incluir contratos con los siguientes proveedores:

- Enlace de datos y telefonía
- Contrato con los docentes
- Contrato con el personal que labora en la empresa
- Uso de la plataforma y almacenamiento en nube
- Elaboración de la aplicación y mantenimiento

9.4. GERENCIA: ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y DE RESPONSABILIDAD Y SOCIAL EMPRESARIAL

9.4.1. Planeación estratégica y del Recurso Humano

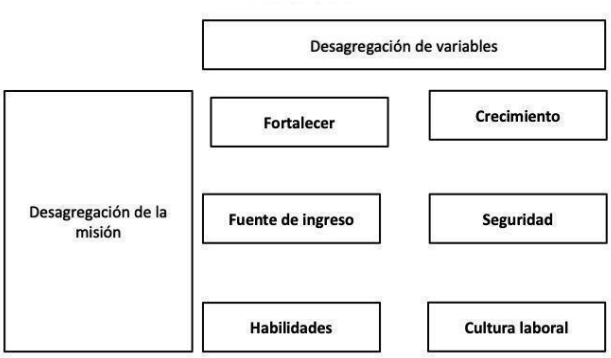
9.4.1.1. Definición de Misión, Visión y valores

Misión

Somos una organización enfocada en fortalecer los conocimientos de nuestros usuarios y desarrollar sus habilidades para facilitar su éxito, lograr rentabilidad para nuestros accionistas y seguridad para nuestros empleados y colaboradores.

Figura 28

Desagregación de la Misión



Fuente: Elaboración propia

Visión

Ser la mejor opción en plataformas educativas que existen en el mercado ecuatoriano, mediante la interacción de forma online entre docentes y estudiantes y de esta forma lograr convertirnos en la mejor herramienta que contribuya a la generación de una cultura de educación de calidad a los estudiantes.

Valores corporativos

Los valores corporativos formarán parte de la cultura y los estándares de conducta que se mostrará a los clientes y la comunidad, los cuales identifican a la organización con profundos elementos que permitirán contar con cultura organizacional y generar grandes expectativas a los diferentes grupos de interés.

- **Compromiso.** - Identifica a la empresa con sus usuarios, asumiendo con responsabilidad el servicio y todo aquello que forma parte de la promesa de valor.
- **Lealtad**. - Demostrará el profundo compromiso con los principios éticos y con la responsabilidad adquirida.
- **Empatía**. - Este es uno de los valores más importante para la organización, el entender la situación emocional de otras personas, sus actitudes, acciones o sentimientos, permitirá conectar con las emociones y motivaciones de los clientes.
- **Solidaridad**. - Compromiso con el desarrollo de la comunidad en la que opera la organización.
- **Confianza**. - Crear un ambiente propicio y seguro para la enseñanza a los usuarios, cumpliendo así con la promesa de valor.
- **Creatividad**. - Ser un aliado que fomente el pensamiento crítico e imaginación de los clientes internos y externos.
- **Emprendimiento**. - Otorgar a la comunidad un espacio virtual pedagógico basado en herramientas tecnológicas de última generación que contribuirán con la formación académica de sus usuarios.

- **Seguridad**. - Contar con una plataforma con barreras infranqueables que permitirá a los usuarios ingresar en un ambiente seguro que brindará la confianza de realizar actividades de forma ininterrumpida, en un entorno cómodo y libre de riesgos.
- **Innovación**. - Estar siempre a la vanguardia generando desafíos tanto para la organización como para los diferentes grupos de interés.

Los grupos de interés identificados en este proyecto y su relación con los valores corporativos se definen a continuación:

- **Estudiante**. - Es el usuario final y principal beneficiado de este proyecto, es quien recibirá el entrenamiento necesario para nivelar sus conocimientos.
- **Padre de Familia**. - Es el principal interesado en reforzar las bases de conocimiento de sus hijos y así desarrollar su capacidad intelectual.
- Docente. - Principal aliado de la organización responsables de lograr los objetivos de desarrollo y refuerzo de las habilidades de los estudiantes.
- Accionistas. - Principales interesados en mantener el negocio rentable y sostenible en el tiempo.
- **Talento Humano**. - Contar con el talento humano orientado al usuario, altamente capacitado y motivado garantiza el éxito de la operación.
- **Proveedores Externos**. - Socios estratégicos que proveen los insumos necesarios para la organización y contribuyen a mantener la operación con altos estándares de calidad y servicio.
- **Gobierno.-** Es el ente regulador ecuatoriano que en este caso dado al giro de negocio y que no damos una educación formal ya que previo a la investigación realizada encontramos que dentro de la normativa vigente existen dentro de

del reglamento general a la ley de educación se hace mención a la modalidad a distancia para lo cual el artículo indica “Art. 26.- Modalidad a distancia. Es la que propone un proceso autónomo de aprendizaje de los estudiantes para el cumplimiento del currículo nacional, sin la asistencia presencial a clases y con el apoyo de un tutor o guía, y con instrumentos pedagógicos de apoyo, a través de cualquier medio de comunicación” (Ministerio de Educación, 2012) en dicho enunciado se menciona que dentro de dicha educación se aceptan el uso de instrumentos pedagógicos de apoyo, lo que sería APPrender lo que en el caso quisiéramos colaborar con dicha clase de estudiantes estaríamos en la facultad de hacerlo, o de no ser el caso continuar como refuerzo académico, por lo que estaríamos regulados por el servicio de rentas internas SRI de forma activa. Ya que existen dentro de la legislación como empresa de lucro.

La definición de la misión, visión y los valores corporativos llevan a plantear los objetivos del negocio:

- Convertir a APPrender en la primera plataforma educativa online en Guayaquil, Samborondón y Daule y alcanzar 10,000 usuarios al finalizar el primer año de operaciones, mediante la implementación de clases personalizadas online.
- Ampliar en el lapso de seis meses nuestro radio de acción a otras zonas de las Provincias del Guayas y Pichincha mediante la implementación de acciones de marketing más fuertes y enfocadas en las falencias educativas que en la actualidad existen.
- Captar 20 Docentes por semestre mediante el reclutamiento constante comunicado en los diferentes canales de información utilizando metodologías de marketing ATL y BTL respectivamente, enfocándonos en la busca de

docentes en las ciencias exactas a impartir por la plataforma, de esta forma poder contribuir en la generación de fuentes de ingreso adicionales a favor de los profesores.

- Estandarizar la categorización en rangos de estrellas a los docentes mediante la elaboración de pruebas a estos, para así poder determinar su rango inicial. Esta actividad debe ser realizada antes de la puesta en marcha del proyecto, para poder contar con docentes categorizados desde el inicio de las operaciones.
- Permitir desde el segundo mes de operaciones que las calificaciones a los docentes sean dadas por los usuarios, para que estos, de ahora en adelante, sean aquellos que categorizan a los docentes en los rangos antes previstos, por la calidad de servicio que brindarán a sus hijos.
- Fortalecer dentro del primer año al personal docente con planes de formación, siendo el objetivo lograr alcanzar al 50% del personal académico, esto para poder mejorar la experiencia de aprendizaje del usuario.
- Iniciar al segundo año de operaciones con la fase II de la plataforma en la cual se incluirá la impartición de refuerzos en habilidades blandas, para lo cual se necesitará, desde el 4 trimestre comenzar a actualizar el aplicativo para permitir la incorporación de nuevos docentes acorde con las especialidades a brindar y realizar campañas publicitarias dando a conocer las nuevas funciones que tendrá la aplicación.
- Ampliar al cabo del segundo año de operaciones nuestro radio de acción a nivel nacional, siguiendo el crecimiento orgánico que posea la aplicación, y reforzandola con nuevas campañas publicitarias acorde con las nuevas regiones a ser enfocadas dentro del país.

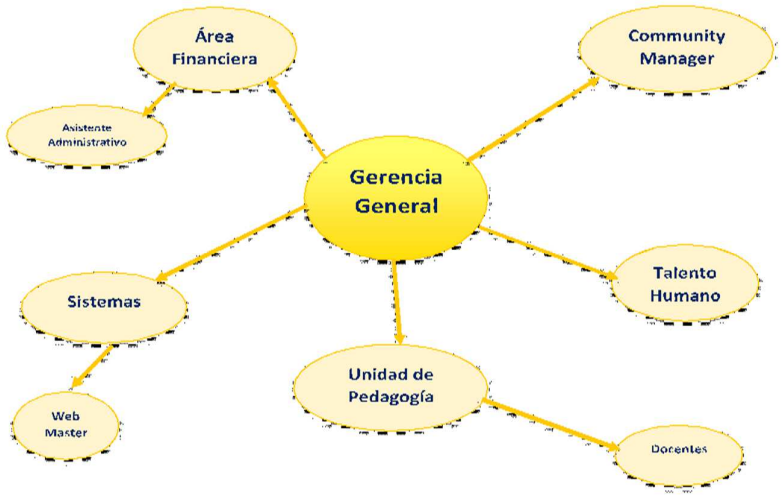
9.4.1.2. Organigrama de la Organización

El organigrama de APPrender es el siguiente, su estructura está basada la denominada Organización lineal y staff, dado que la existe la jerarquía por área, sin embargo, las tomas decisiones se hacen con todos los socios, por lo tanto, se consultan y se aprueban.

Cada uno de los socios tomará una gerencia:

Figura 29

Organigrama de la organización



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se describe en términos generales los principales cargos:

Gerente General

Quien lleva la representación de APPrender, influye en la marcha de la actividad, toma las decisiones finales e influye en el rendimiento de la organización.

Asesoría Jurídica Externa

Profesional independiente, el mismo que asesora, orienta y propone políticas que favorezcan el cumplimiento de normativas internas laborales.

Contador

Persona que se encargará de custodiar los recursos de la compañía y de mantener informado a los accionistas y Directorio de la situación económica mes a mes. Contador externo que elaborará estados financieros, declaraciones tributarias hasta su contabilización y registro.

Web Máster

Talento humano que garantiza el funcionamiento de los equipos, software y a su vez proporciona soporte a los usuarios. Mantendrá la operación, programación, actualización y mantenimiento de un sitio web, añadirá contenido como función adicional.

Community Manager

La función más importante de esta estructura organizacional se encarga de las relaciones comerciales con nuestros clientes, la misma que elaborará proyectos para llegar a nuestros objetivos del negocio. Se integra dentro del área un soporte externo: Community Manager maneja nuestras redes sociales que nos dará a conocer en los diferentes sitios web.

Talento Humano

Personal que se encarga de gestionar el talento humano interno, desde su nómina e inclusive capacitación, motivación y desarrollo pedagógico.

9.4.2. Necesidades de Recursos Humanos

9.4.2.1. Análisis y diseños de puestos del negocio

Se realizó una reunión entre todos los accionistas para poder realizar los análisis de cada cargo y en función a ello se realizaron fichas de descripción de los cargos los que contienen: los perfiles, habilidades, toma de decisiones, relaciones internas y externas, competencias y responsabilidades.

Talento Humano

Tabla 28

Descripción de cargo: Coordinador de Talento Humano

IDENTIFICACIÓN
Dirección: Unidad de Talento Humano División/Área: Coordinación de Talento Humano Nombre del cargo: Coordinador de Talento Humano Cargo superior Inmediato: N/A Región/País: Guayaquil-Ecuador Fecha: Julio 13 del 2020

MISIÓN
Encargado de organizar, gestionar y administrar el talento humano y asegurar su entrenamiento, y desarrollo dentro de la organización, garantizar una comunicación adecuada, y velar por mantener un excelente clima laboral.
RESPONSABILIDADES
1. Gestión administrativa de personal Responsable de elaboración de nóminas, seguros sociales, contratos, tramitación de sanciones, despidos, control horario, seguro médico, alimentación. 2. Reclutamiento y selección de personal Obtener base de CV para asegurar un proceso efectivo de selección de candidatos. Coordinar con empresa externa la realización de pruebas de selección de aptitudes y actitudes de cada candidato según el puesto para el que vaya a ser seleccionado. Proceso de Inducción del nuevo empleado: Será responsable de llevar a cabo el proceso de inducción con las diferentes áreas con el objeto de facilitar su adaptación a sus nuevas labores. 3. Formación y desarrollo profesional

El personal debe estar 100% capacitado para el desempeño de sus funciones y garantizar su desarrollo profesional dentro de la organización. Debe garantizar su entrenamiento en: Incorporación de nuevos empleados Promociones o ascensos de empleados Actualización sus conocimientos 4. Relaciones laborales El departamento de recursos humanos también se encarga de velar por mantener un buen clima laboral. 5. Prevención de riesgos laborales (PRL) Prevenir riesgos laborales derivadas del puesto de trabajo. 6. Evaluación del desempeño Garantizar un correcto proceso de evaluación de desempeño del personal para la elaboración de un plan de mejora de su rendimiento e identificar oportunidades de mejora. 7. Beneficios Sociales Administrar los beneficios sociales otorgados al personal, por ejemplo: seguro médico privado, Alimentación, movilización. 8. Planificación de la plantilla Planificar las necesidades futuras de contratación de la organización, en función de su crecimiento. 9. Análisis de puestos de trabajo Analizar puestos de trabajo, identificar funciones, coordinar capacitaciones, evaluar riesgos de cada puesto, para cumplir con la normativa y optimizar el desempeño de cada puesto de trabajo. 10. Descripción y retribución del puesto de trabajo Elaboración manual de funciones y responsabilidades con la finalidad de que el personal tenga pleno conocimiento de lo que espera la organización y sus responsabilidades.
ORGANIZACIÓN
Superior inmediato jerárquico y funcional: Gerencia General Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato jerárquico: N/A Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato funcional: Jefaturas de otras áreas Cargos que le reportan: N/A

TOMA DE DECISIONES	
A TOMAR	A PROPONER
Aplicación de técnicas para evaluación de personal	Nuevas técnicas de evaluación y reclutamiento de personal
Aplicación de técnicas para potenciar el proceso de capacitación-entrenamiento de personal	Nuevas iniciativas que garanticen el desarrollo integral del personal
Estructuración de actividades que garanticen un buen clima laboral	Proyecto de incursión a nuevas áreas de aprendizaje

Mantenerse actualizado en cuanto a la normativa legal vigente	Proponer diferentes soluciones que garanticen un seguimiento adecuado y oportuno al desempeño y metodologías aplicados al personal

RELACIONES INTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Gerencia General	Presentar informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades a su cargo. Presentar propuestas que garanticen un buen manejo del recurso humano. Presentar alternativas del proceso de selección del personal. Discutir temas relacionados con el talento humano de la organización.
Unidad de Coordinación Pedagógica	Coordinar capacitaciones para el personal y Docentes.
Área de Sistemas	Revisar temas relacionados con el desarrollo y mantenimiento del sistema de nómina.
Área Financiera	Gestionar recursos necesarios para cumplir con los compromisos adquiridos con el personal

RELACIONES EXTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Proveedores Externos	Coordinar el pago de nómina Coordinar la ejecución de charlas enfocadas en mejorar las habilidades de comunicación y fortalecer las diferentes capacidades identificadas en los currículos del personal.

PERFIL DEL CANDIDATO

Educación	Experiencia
Contar con título tercer o cuarto nivel de Educación Superior especialización Psicología Organizacional	Experiencias de al menos 10 años Experiencia en el puesto de al menos 5 años Experiencia en manejo de equipos de al menos 8 años

COMPETENCIAS GENÉRICAS
Adicional a los perfiles mencionados, el cargo debe demostrar: Responsabilidad Organización Compromiso Puntualidad Creatividad Dinamismo, proactividad Respeto Empatía Excelente capacidad de supervisión, enfoque en el control y seguimiento de procesos establecidos Relaciones personales y trato con el público Capacidad para trabajar en equipo Disponibilidad de aprender y escuchar críticas constructivas

Unidad de pedagogía

Tabla 29

Descripción de cargo: Coordinador de Talento Humano

IDENTIFICACIÓN
Dirección: Unidad de Pedagogía División/Área: Coordinación de Pedagogía Nombre del cargo: Coordinador Pedagógico Cargo superior Inmediato: N/A Región/País: Guayaquil-Ecuador Fecha: Julio 13 del 2020

MISIÓN
Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante usuario de la plataforma APPrender, tomando en consideración el diseño curricular propio de APPrender incluyendo las necesidades e intereses de los estudiantes, a fin de lograr el reforzamiento de sus conocimientos y destrezas en los distintos campos de estudio.

RESPONSABILIDADES
Evaluación y Selección de Docentes con el apoyo de firmas externas especializadas en procesos de evaluación y reclutamiento de personal; Supervisar que el pensum impartido sea acorde con las necesidades del estudiante y con las políticas de APPrender. Supervisar el cumplimiento de los compromisos adquiridos (puntualidad, horarios, etc.). Hacer seguimiento a calificaciones y rendimiento de estudiantes realizado por los docentes Supervisar y seguimiento a calificaciones y evaluaciones obtenidas por los docentes de parte de los estudiantes Participar en reuniones de coordinación antes y durante el desarrollo de sus actividades; Velar por la calidad académica de las clases impartidos; Elaboración de reportes de feedback obtenidos por parte de Docentes Mantenerse actualizado con respecto a las políticas y procedimientos de la organización Cumplir y hacer cumplir fielmente el Código de Conducta de APPrender.
ORGANIZACIÓN
Superior inmediato jerárquico y funcional: Gerencia General Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato jerárquico: N/A Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato funcional: Jefaturas de otras áreas Cargos que le reportan: Docentes

TOMA DE DECISIONES	
A TOMAR	A PROPONER
Aplicación de técnicas para evaluación	Talleres de interacción con Docentes
Aplicación de técnicas para potenciar el proceso enseñanza-aprendizaje	Nuevas metodologías y tipos de pruebas para Docentes
Estructuración de proyectos de aplicación	Proyecto de incursión a nuevas áreas de aprendizaje
Supervisión y manejo del área de Docentes	Proponer diferentes soluciones que garanticen un seguimiento adecuado y oportuno al desempeño y metodologías aplicados por los Docentes

RELACIONES INTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Gerencia General	Presentar informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades a su cargo Presentar propuestas para incursionar en nuevas áreas de aprendizaje
Área Talento Humano	Coordinar capacitaciones acordes a las necesidades de los Docentes
Área de Sistemas	Coordinar la adecuada interacción entre Docentes y Estudiantes mediante el uso de la plataforma APPrender.
Área Administrativa	Gestionar recursos necesarios para las actividades académicas de Docentes

RELACIONES EXTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Área Financiera	Gestionar el pago de honorarios respectivos
CECARES Centro de Capacitación de Recompensas Semanales	Coordinar la ejecución de charlas enfocadas en mejorar las habilidades de comunicación y fortalecer las diferentes capacidades identificadas en los currículums de los Docentes.

PERFIL DEL CANDIDATO	
Educación	Experiencia
Contar con título cuarto nivel de Educación Superior especialización Pedagogía	Experiencias en docencia de al menos 8 años Experiencia en capacitaciones de al menos 5 años Experiencia en supervisión y manejo de personal de al menos 5 años

COMPETENCIAS GENÉRICAS
Adicional a los perfiles mencionados, el cargo debe demostrar: Responsabilidad Organización Compromiso Puntualidad Creatividad Dinamismo, proactividad Respeto Excelente capacidad de supervisión, enfoque en el control y seguimiento de procesos establecidos Relaciones personales y trato con el público Capacidad para trabajar en equipo Disponibilidad de aprender y escuchar críticas constructivas

Área de Talento Humano

Tabla 30

Descripción de cargo: Docente de áreas académicas

IDENTIFICACIÓN
Dirección: Unidad de Pedagogía División/Área: Coordinación de Pedagogía Nombre del cargo: Docente Cargo superior Inmediato: Docente Senior o Docente Plus Región/País: Guayaquil-Ecuador Fecha: Julio 13 del 2020

MISIÓN
Impartir conocimientos teóricos-prácticos, planificando, ejecutando y evaluando el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante usuario de la plataforma APPrender, tomando en consideración el diseño curricular propio de APPrender incluyendo las necesidades e intereses de los estudiantes, a fin de lograr el reforzamiento de sus conocimientos y destrezas en los distintos campos de estudio.

RESPONSABILIDADES
Evaluar y diagnosticar al Estudiante previo al inicio de las clases; Preparar contenido de la clase en función de las necesidades de cada estudiante; Seguimiento permanente de la evolución académica del estudiante; Evaluar y calificar oportunamente; Participar en reuniones de coordinación antes y durante la nivelación; Velar por la calidad académica de sus cursos; Colaborar como docente según el proceso establecido por APPrender; Elaboración de feedback a los Padres de Familia posterior a sus clases con Estudiantes; Cumplir fielmente el Código de Conducta de APPrender.
ORGANIZACIÓN
Superior inmediato jerárquico y funcional: Coordinador de Pedagogía Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato jerárquico: Docente Senior o Docente Plus Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato funcional: Docente Cargos que le reportan: Ninguno

TOMA DE DECISIONES	
A TOMAR	A PROPONER
Aplicación de técnicas para evaluación	Talleres de interacción entre estudiantes
Aplicación de técnicas para potenciar el proceso enseñanza-aprendizaje	Nuevas metodologías y tipos de pruebas de examen

Estructuración de proyectos de aplicación	Proyecto de incursión a nuevas áreas de aprendizaje

RELACIONES INTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Área Talento Humano	Recibir capacitación que le permita mejorar su desempeño académico
Área de Coordinación Pedagógica	Integrar las habilidades de aprendizaje del estudiante al ámbito académico. Mantenerse actualizado con respecto a las políticas y procedimientos de la organización
Área Administrativa	Gestionar recursos necesarios para las actividades académicas

RELACIONES EXTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Área Financiera	Gestionar el pago de honorarios respectivos
CECARES Centro de Capacitación de Recompensas Semanales	Potenciar sus habilidades de comunicación y fortalecer sus diferentes capacidades identificadas en su currículum

PERFIL DEL CANDIDATO	
Educación	Experiencia
Contar con título de tercer o cuarto nivel de Educación Superior	Experiencias en docencia a nivel medio y de Educación Superior de al menos 5 años Experiencia en capacitaciones de al menos 2 años Experiencia en aplicación de la metodología de la investigación en proyectos científicos aplicados a las materias impartidas de al menos 2 años

COMPETENCIAS GENÉRICAS
Adicional a los perfiles mencionados, el cargo debe demostrar: Responsabilidad Organización Compromiso Puntualidad Creatividad Dinamismo, proactividad Respeto Excelente capacidad de seguimiento de instrucciones Relaciones personales y trato con el público. Capacidad para trabajar en equipo. Disponibilidad de aprender y escuchar críticas constructivas.

Área Comercial

Tabla 31

Descripción de cargo: Comunity Manager

IDENTIFICACIÓN
Dirección: Gerente General División/Área: Comercial Nombre del cargo: Community Manager Cargo superior Inmediato: N/A Región/País: Guayaquil-Ecuador Fecha: Julio 13 del 2020

MISIÓN
Encargado de generar contenidos de calidad que permitan mantener la marca vigente y ganar la simpatía de actuales y futuros clientes, monitorear la respuesta de los usuarios hacia la marca y asegurarse de que se estén logrando los objetivos propuestos en el plan de marketing.
RESPONSABILIDADES
Gestión de la comunicación en los medios sociales Gestionar eficientemente el canal online con la finalidad de brindar una atención personalizada y ágil que logre solventar dudas o preguntas de actuales y futuros clientes. Adicionalmente, generar contenido que difunda el objetivo de marca de la organización. Monitorización de la marca Es responsable de monitorear los sentimientos de los usuarios hacia la marca, buscando siempre respuestas positivas y de ser negativas llevarlas de manera adecuada para cambiarlas de sentido. Se encargará de mantener la marca viva, actualizada y de acuerdo con las circunstancias del momento. Escucha activa Mediante el monitoreo diario deberá conocer de cerca los pensamientos de los clientes para adelantarse a los mismos y permitir que la marca vaya un paso adelante, para ello lo más importante es cuidar todos los detalles y dar una respuesta adecuada en el menor tiempo posible. Análisis de la competencia Debe estar al tanto de lo que hace la competencia y sacar ideas para aplicarlas en la organización, además de identificar en qué están fallando para no considerarlas en el futuro. Capacidad de redacción

El Community Manager debe tener la capacidad de redactar los contenidos con lenguaje claro y sencillo que permita una comunicación efectiva con los usuarios. Sus comunicados deben aportar valor al público que los consumirá. Crear y mantener una comunidad Es imperativo obtener el compromiso de los seguidores para ganar mayor visibilidad y esto permita generar una mayor cuota de mercado. Generar empatía Debe lograr revertir el rechazo del consumidor al momento de ingresar la marca en redes sociales, debe convertirlo en confianza, construir bases para fidelizar al público y crear bases para un clima positivo para las acciones que desarrolle en medios sociales. Saber medir las acciones Debe analizar los resultados obtenidos de todas las redes sociales y determinar la tendencia del comportamiento de la marca y medir si se están logrando los objetivos planteados en el plan de marketing. Generosidad social El Community Manager deberá generar relaciones con otras marcas que permitan acciones conjuntas para el futuro. Más allá del online Estar al frente de los eventos relacionados con la marca y generar empatía hacia la misma, tratar con personas. Es importante que exista una cara detrás de las redes y generar lazos personales.
ORGANIZACIÓN
Superior inmediato jerárquico y funcional: Gerencia General Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato jerárquico: N/A Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato funcional: Jefaturas de otras áreas Cargos que le reportan: N/A

TOMA DE DECISIONES	
A TOMAR	A PROPONER
Identificar los canales adecuados para dar a conocer la marca	Nuevos canales de comunicación
Identificar las estrategias a seguir para lograr los objetivos planteados en el plan de Marketing	Nuevas iniciativas que garanticen el cumplimiento de los objetivos del plan de marketing
Identificar las empresas con las que sería adecuado compartir contenido	Proponer contenidos a compartir en otras marcas

Mantenerse actualizado en cuanto a tecnología y/o nuevas formas de comunicación	

RELACIONES INTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Gerencia General	Presentar informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades a su cargo. Presentar propuestas que garanticen un buen manejo de la marca. Presentar estrategias de comunicación que permitan cumplir con los objetivos planteados en el plan de marketing. Discutir resultados de análisis de tendencias de la marca y la competencia
Unidad de Coordinación Pedagógica	Proporcionar feedback de las respuestas de los usuarios
Área de Sistemas	Revisar temas relacionados con el desarrollo y mantenimiento de la plataforma
Área Financiera	Gestionar recursos necesarios para cumplir con las estrategias del plan de marketing

RELACIONES EXTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Canales de Comunicación Externos	Coordinar la publicación del contenido con otras marcas y medios comunicación

PERFIL DEL CANDIDATO	
Educación	Experiencia
Contar con título tercer o cuarto nivel de Educación Superior especialización Marketing	Experiencias de al menos 5 años Experiencia en el puesto de al menos 3 años

COMPETENCIAS GENÉRICAS
Adicional a los perfiles mencionados, el cargo debe demostrar: Responsabilidad Organización Compromiso Puntualidad Creatividad Dinamismo, proactividad Respeto Comunicación Efectiva Habilidades de Redacción Empatía Excelente capacidad de supervisión, enfoque en el control y seguimiento de procesos establecidos Relaciones personales y trato con el público Capacidad para trabajar en equipo Disponibilidad de aprender y escuchar críticas constructivas

Área financiera

Tabla 32

Descripción de cargo: Gerente Financiero

IDENTIFICACIÓN
Dirección: Gerente General División/Área: Gerencia Financiera Nombre del cargo: Gerente Financiero Cargo superior Inmediato: N/A Región/País: Guayaquil-Ecuador Fecha: Julio 13 del 2020

MISIÓN
La gerencia financiera es la responsable de administrar de manera eficiente en capital de trabajo, equilibrando los criterios de riesgo y rentabilidad; responsable además de dirigir la estrategia financiera garantizando la disponibilidad de fuentes de financiamiento y proveer el debido registro de las operaciones lo cual servirá de herramientas de gestión.
RESPONSABILIDADES
Lograr fondos y recursos financieros Administrar adecuadamente los fondos y recursos financieros, capital de trabajo e inversiones. Realizar inversiones eficientes en los sectores productivos Administrar los resultados Presentar e interpretar Balances y demás información financiera Tomar decisiones acertadas Maximizar las ganancias
ORGANIZACIÓN
Superior inmediato jerárquico y funcional: Gerente General Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato jerárquico: N/A Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato funcional: Jefaturas de otras áreas Cargos que le reportan: N/A

TOMA DE DECISIONES	
A TOMAR	A PROPONER
Identificar inversiones más convenientes a los intereses de la organización	Nuevas oportunidades de inversión
Identificar las estrategias a seguir para lograr los objetivos planteados en el plan financiero.	Nuevas iniciativas que garanticen el cumplimiento de los objetivos del plan anual de la organización.

Mantenerse actualizado en cuanto a normas tributarias, financieras y legales.	Proponer alternativas que permitan optimizar recursos.

RELACIONES INTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Gerencia General	Presentar informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades a su cargo. Presentar propuestas que garanticen un buen manejo de las inversiones Presentar estrategias que permitan cumplir con los objetivos planteados en el plan de la organización. Discutir resultados de análisis financiero.
Unidad de Coordinación Pedagógica	Coordinar el manejo de recursos necesarios para una adecuada gestión
Área de Sistemas	Coordinar recursos y acciones relacionados con el desarrollo de sistemas de pagos.

RELACIONES EXTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Proveedores Externos tales como: Banco, Tarjetas de Crédito, Financieras Otros proveedores de servicios y suministros	Mantener relaciones crediticias y uso de canales de pagos. Coordinar el adecuado manejo de los pagos a través de los canales que utiliza la organización.

PERFIL DEL CANDIDATO	
Educación	Experiencia
Contar con título tercer o cuarto nivel de Educación Superior especialización Finanzas	Experiencias de al menos 5 años Experiencia en el puesto de al menos 3 años

COMPETENCIAS GENÉRICAS
Adicional a los perfiles mencionados, el cargo debe demostrar: Responsabilidad Compromiso Organización Puntualidad Dinamismo, proactividad Respeto Comunicación Efectiva Habilidades Contables Empatía Excelente capacidad de supervisión, enfoque en el control y seguimiento de procesos establecidos Relaciones personales y trato con el público Capacidad para trabajar en equipo Disponibilidad de aprender y escuchar críticas constructivas

Gerencia General

Tabla 33

Descripción de cargo: Gerente General

IDENTIFICACIÓN
Dirección: Gerente General División/Área: Gerencia Nombre del cargo: Gerente General Cargo superior Inmediato: N/A Región/País: Guayaquil-Ecuador Fecha: Julio 13 del 2020

MISIÓN
Esta área es el pilar fundamental de una organización, así como el portavoz de la misma, esta función debe velar y cumplir con todos los requisitos legales, siendo su patrono frente a los entes reguladores.
RESPONSABILIDADES
Mantener la rentabilidad del negocio Atención de cartera de clientes más importantes Gestionar los recursos ante las instituciones financieras Supervisión, organización y planificación de todas las actividades a todo nivel a ser desempeñadas por las distintas áreas de la organización. Administración efectiva de recursos. Toma de decisiones a todo nivel Motivación y supervisión de las demás áreas de la organización.
ORGANIZACIÓN
Superior inmediato jerárquico y funcional: N/A Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato jerárquico: N/A Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato funcional: N/A Cargos que le reportan: N/A

TOMA DE DECISIONES	
A TOMAR	A PROPONER
Tomar decisiones relacionadas a todas las áreas que conforman la organización	Nuevas estrategias para garantizar el logro de los objetivos de la organización.
Delinear las estrategias a seguir para el logro de los objetivos planteados en la organización	Nuevas iniciativas que marquen el rumbo y crecimiento de la organización.

RELACIONES INTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Otras Jefaturas de la organización	Conocer detalladamente el funcionamiento de las diferentes áreas y los resultados de las operaciones para tomar acciones conjuntas que permitan mejorar o potenciar los resultados de la organización.

RELACIONES EXTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Proveedores Externos	Intervenir en casos que las áreas de la organización requiera su mediación

PERFIL DEL CANDIDATO	
Educación	Experiencia
Contar con título tercer ó cuarto nivel de Educación Superior especialización Administración de Empresas	Experiencias de al menos 1 año Experiencia en el puesto de al menos 1 año

COMPETENCIAS GENÉRICAS
Adicional a los perfiles mencionados, el cargo debe demostrar: Visión Empresarial Planeamiento Estratégico Habilidades de Redacción y expresión oral y escrita Capacidad de Liderazgo Instintos Empresariales Honestidad Integridad y Coraje Respeto Responsabilidad Compromiso Confidencialidad Organización Puntualidad Creatividad Dinamismo, proactividad Empatía Excelente capacidad de supervisión, enfoque en el control y seguimiento de procesos establecidos Relaciones personales y trato con el público Capacidad para trabajar en equipo

Área de sistemas

Tabla 34

Descripción de cargo: Web Master

IDENTIFICACIÓN
Dirección: Gerente Sistemas División/Área: Sistemas Nombre del cargo: Web Master Cargo superior Inmediato: N/A Región/País: Guayaquil-Ecuador Fecha: Julio 13 del 2020

MISIÓN
Encargado de administrar la parte técnica de la plataforma con contenido y enlaces de calidad.
RESPONSABILIDADES
Asegurar la estabilidad de la plataforma Elige el hosting en el cual se va a desarrollar la plataforma, su actualización y programación Asignar los servidores de almacenamientos externos Regular los procesos que se lleven a cabo en la nube Elaborar plan a través de una bitácora para el mantenimiento de la plataforma Elaborar planes de Innovación de la plataforma Elaborar procesos de la tecnología utilizada en la plataforma Realizar seguimiento activo a la competencia
ORGANIZACIÓN
Superior inmediato jerárquico y funcional: Gerencia Sistemas Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato jerárquico: N/A Otros cargos que reportan al mismo superior inmediato funcional: Jefaturas de otras áreas Cargos que le reportan: N/A

TOMA DE DECISIONES	
A TOMAR	A PROPONER
Identificar los canales adecuados para dar a conocer la marca	Nuevos canales de tecnología
Identificar las estrategias a seguir para lograr los objetivos planteados en el plan de la organización	Nuevas iniciativas que garanticen el cumplimiento de los objetivos del plan de su área
Identificar las empresas con las que sería adecuado compartir contenido	Proponer contenidos a compartir en otras marcas
Mantenerse actualizado en cuanto a tecnología y/o nuevas formas de comunicación	

RELACIONES INTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Gerencia General	Presentar informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades a su cargo. Presentar propuestas que garanticen un buen manejo de la plataforma. Presentar estrategias de comunicación que permitan cumplir con los objetivos planteados en el plan de su área. Discutir resultados de análisis de tendencias de la marca y la competencia
Unidad de Coordinación Pedagógica	Proporcionar feedback de las respuestas de los usuarios
Área de Sistemas	Revisar temas relacionados con el desarrollo y mantenimiento de la plataforma
Área Financiera	Gestionar recursos necesarios para cumplir con las estrategias del plan de su área

RELACIONES EXTERNAS	
¿Con quién? (Áreas)	Propósito
Proveedores Externos	Coordinar el mantenimiento de la plataforma Gestionar cambios y actualizaciones de la plataforma

PERFIL DEL CANDIDATO	
Educación	Experiencia
Contar con título tercer ó cuarto nivel de Educación Superior especialización Ingeniería en Telecomunicaciones	Experiencias de al menos 3 años Experiencia en el puesto de al menos 1 año

COMPETENCIAS GENÉRICAS
Adicional a los perfiles mencionados, el cargo debe demostrar: Responsabilidad Organización Compromiso Puntualidad Creatividad Dinamismo, proactividad Respeto Comunicación Efectiva Empatía Excelente capacidad de supervisión, enfoque en el control y seguimiento de procesos establecidos Relaciones personales y trato con el público Capacidad para trabajar en equipo Disponibilidad de aprender y escuchar críticas constructivas

9.4.2.2. Procedimientos de selección de personal a implementar

El área de talento humano será la encargada de realizar los procesos de selección de personal cumpliendo los siguientes pasos:

- Proceder a contratar espacios en prensa para buscar personal y crear solicitudes de empleo en las plataformas especializadas en captación de CV.
- Obtener una base de CV para asegurar un proceso efectivo de selección de candidatos. a través de publicaciones tanto en medios tipo *Linkedin*.
- Realizar la Coordinación con empresa externa para la realización de pruebas de selección de aptitudes y actitudes de cada candidato según el puesto para el que vaya a ser seleccionado.
- Ejecutar procesos de Inducción del nuevo empleado: Será responsable de llevar a cabo el proceso de inducción con las diferentes áreas con el objeto de facilitar su adaptación a sus nuevas labores.

9.4.3. Compensaciones

9.4.3.1. Descripción de las compensaciones del personal del negocio

Hay que considerar que un correcto ambiente de trabajo existe donde puedas no solo poner tu granito de arena, sino que te motiven a dar más, a ser parte activa dentro de la organización donde no solo las ideas provengan de los altos mandos, sino donde te fomenten a ser parte de la generación de las mismas, y claramente esto debe estar de la mano con un correcto plan remuneracional, que permita el correcto desenvolvimiento de las funciones de los colaboradores dentro de la institución, ya que esta contribuye en mantener la motivación adecuada a los funcionarios en la ejecución de sus actividades, por lo que es de vital importancia contar con una política de pago que esté acorde con la realidad nacional. (Orozco, 2020)

En base a la investigación realizada y tomando en cuenta los cambios tomados por el gobierno en consecuencia de los eventos suscitados por la pandemia, se ha propuesto la siguiente escala laboral: El cargo de asistente contará con una remuneración de US$ 600.00 US$, el Webmaster 650.00 US$, los niveles de coordinación y Gerencia General dado que estará siendo ocupada por los socios fundadores de la empresa que posee parte del paquete accionario, los salarios estarán dados para poder cubrir las necesidades básicas de cada uno, ya que esto permitirá obtener la tranquilidad que necesitan para poder enfocarse al 100% en sus actividades dentro de la compañía, tomando como tope el poder cubrir dichas necesidades básicas a su cabalidad, también se considera la participación que tendrán los socios en lo que se refiere tiempo trabajado, los sueldos acorde a la cantidad de horas estos otorgan a sus funciones dentro de la misma, (Portella, 2019; Velazco, 2018) hay que considerar que la empresa correrá con los cargos adicionales correspondientes a pago de IESS tanto lo que corresponde al pago patronal y al pago del empleado. Los pagos al Contador, Community Manager y Asesoría Jurídica serán inicialmente pagados contra factura, hasta que tengamos la necesidad de contratar a estos de forma fija.

Para el área operativa, específicamente el área de la docencia, dado al giro de negocio existirá el pago por hora acorde con el nivel de calificación de cada docente, es decir, el pago se encontrará mediante escalas de calificación, la escala inicialmente será dada por las pruebas psicológicas y de conocimiento, posterior serán otorgadas por la calidad del trabajo prestado calificado por los usuarios, en este caso la calificación al docente se realizará por conteo de estrellas en una escala de 1 a 5.

Para poder ser considerados dentro de la empresa, el docente debe mantener una calificación mínima de 3 estrellas, menos de este rango ya no estaría en la capacidad de prestar sus servicios en APPrender. El rango de pago de los docentes será acorde al nivel de estrellas y este es de la siguiente forma: 3 estrellas US$8.80 US$ por hora, 4 estrellas

US$10.40 US$ por hora y 5 estrellas US$12.80 US$ por hora, estos valores son tomados de la base que se cobra por hora siendo el 55% pagado a los docentes y el 45% restante a la organización. (Álvarez, 2015)

El equipo de trabajo administrativo será contratado bajo leyes y política laboral ecuatoriana. Se firmarán contratos laborales indefinidos ordinarios, con periodo de prueba de 90 días, los docentes serán contratados bajo la figura de servicios prestados contra factura y dispondrán de todos los beneficios que la ley les otorga.

Dentro de las políticas salariales se encuentran términos de contratación, los niveles salariales son fijados mediante un estudio de mercado de actividades dentro de los perfiles para el tipo de sector en el que estamos participando, y a la realidad de la compañía, también se van a basar con las disponibilidades de fondos en cada partida para el pago del personal administrativo, para lo cual se solicitará una hoja de vida del candidato elegido con todos los respaldos que justifiquen la trayectoria detallada, esto es necesario para corroborar y poder dar inicio con la elección del personal, se procederá con la entrevista para la elección de candidatos y posteriormente la toma de pruebas de conocimiento y psicológicas necesarias, para los docentes en adición a la hoja de vida, se procederá con una toma de pruebas de conocimiento y psicológicas para poder permitirles prestar sus servicios dentro de la plataforma APPrender, cabe recalcar que si la calificación no llega al mínimo requerido, no se permitirá su incorporación al grupo de docentes, una vez dentro del grupo de profesores, se deberá mantener la calificación mínima que permita tanto el cobro de la remuneración y la continuidad de su actividad como docente en APPrender.

Al momento de creación de la institución no poseemos la capacidad de poder realizar préstamos al personal en el primer año de gestión, esta política de préstamo a los empleados será reconsiderada a partir del segundo año de gestión y estará acorde a como el giro del

negocio se encuentre en dicho momento. En lo que se refiere a la docencia, los profesores no están considerados para préstamos ya que se encuentran bajo servicios prestados.

Todos los sueldos serán pagados de forma quincenal para lo cual se considera el pago de la primera quincena sea del 40% de la remuneración y el restante 60% del sueldo sea cancelado a fin de mes, los pagos serán realizados únicamente mediante transferencia bancaria a cuentas de ahorros o corrientes dentro del sistema bancario ecuatoriano, en el caso de los docentes el pago se realizará bajo la presentación de facturas dentro de los días previstos para los pagos del personal administrativo.

Para poder proporcionar una mejor perspectiva a toda operación salarial se mostrarán los aspectos generales de la política salarial que regirá a APPrender

- Se fijarán los niveles de remuneración acorde con los estudios de competitividad realizados al mercado, la disponibilidad presupuestaria que permita la cancelación de dicha remuneración y la misma estará reflejada dentro de los términos de la contratación del personal.
- Todas las remuneraciones del personal que labore dentro de APPrender o preste sus servicios a APPrender serán pagadas de forma quincenal, 2 veces cada mes.
- Los prestadores de servicios de APPrender tendrán beneficios de capacitaciones gratuitas de forma semestral, considerando que deben encontrarse en el rango de 5 estrellas para poder disponer de este beneficio, si su calificación es de 4 estrellas tendrá un descuento del 50% en los cursos dictados y los docentes con 3 estrellas podrán acceder a los cursos, pero con un 20% de descuento.
- Los colaboradores de APPrender dispondrán con todos los beneficios que manda la ley.
- Del sueldo mensual de los empleados se descontarán los siguientes rubros:

  - Impuesto a la renta
  - Dividendos de préstamos concedidos por el IESS
  - Retenciones judiciales ordenadas por la autoridad competente
  - Valor de útiles, materiales, equipos, muebles, cuya posesión indebida, pérdida o destrucción dolosa sea comprobada.

- Del sueldo mensual de los empleados APPrender correrá con el pago de las aportaciones al IESS tanto patronal como el descuento al empleado.
- Dado a la modalidad de negocio que incurre APPrender, se realizarán pagos por concepto de viáticos, subsistencias y gastos de alojamiento sólo en el caso de estricta necesidad notificada con 5 días de anticipación antes del inicio de la gestión y mediante la presentación de un informe en el cual se manifieste la gestión realizada y con la presentación de los respaldos (facturas).
- APPrender se hará cargo del pago de pasajes aéreos o marítimos, con la presentación de los comprobantes otorgados por dichas entidades (pasajes)
- No se realizarán pagos de horas suplementarias o extras.

9.4.4. Indicadores Claves de Gestión (KPI´s)

9.4.4.1. Fijación de principales KPI´s del negocio

Cómo se aprecia en la figura 4, se han establecido los indicadores de gestión a un año a partir del primer año de trabajo, tomando como referencia cuatro estrategias, a saber:

- Estrategia financiera,
- Estrategia del cliente,
- Estrategia de los procesos internos,
- Estrategia del aprendizaje y crecimiento

Perspectiva financiera

Desde la perspectiva financiera se pretende como meta principal agregar valor para los accionistas, de modo que se consideran dos grandes bloques: crecimiento y productividad. En el primer apartado se pretende aumentar el 5% de las ventas durante el primer año (luego del primer año de trabajo), para lo que se va a captar el 0.5% del mercado meta y un 20% en la suscripción mensual a la aplicación; en el otro bloque se pretende disminuir el 6% de los costos, sin que esto afecte la calidad del servicio, para lo cual se disminuirá el 5% en costos de marketing, considerando que los resultados serán más orgánicos, también se disminuirá el 1% de costos administrativos.

Perspectiva del cliente

Desde las perspectivas del cliente y considerando la misión de la compañía, se pretende fortalecer los conocimientos de nuestros usuarios, desarrollar sus habilidades y facilitar experiencia de aprendizaje, lo cual implica el valor del servicio, de las relaciones y económico. En el valor del servicio, se pretende mejorar el posicionamiento de la plataforma en el mercado meta, además de incrementar la confianza en los docentes, al tener mejores comentarios y calificación de los decentes por los propios usuarios, así como las revisiones y retroalimentaciones que se entregan e interacciones con los padres o representantes legales de los usuarios. Con respecto al valor de las relaciones se pretende aumentar en un 50% la base de docentes registrados que se califiquen con 5 estrellas y el 30% de clientes nuevos que sean captados por referencia directa de usuarios registrados en la plataforma. Con respecto al valor económico, se pretende aumentar en un 40% los paquetes de clases terminados, lo cual le brinda seguridad al usuario y una disminución de costos debido a un mejor precio.

Perspectiva de los procesos internos

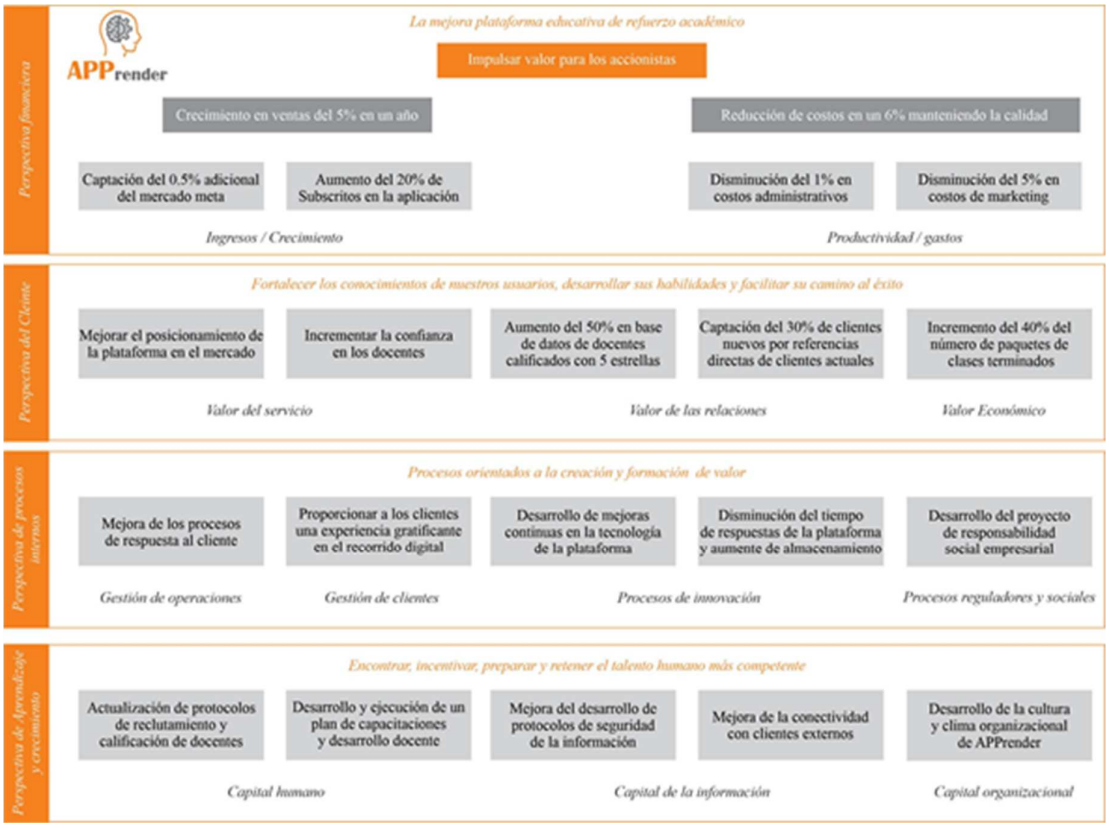
Desde los procesos internos, se pretende mejorar aquellos que brinden una respuesta oportuna al cliente, además de proporcionar a los usuarios una experiencia gratificante en el recorrido digital. Dentro de los procesos de innovación se considera el desarrollo de mejoras continuas en la tecnología de la plataforma, siendo esto un indicador de mucha importancia tanto para el equipo de trabajo como para la experiencia que pueda tener el cliente. También se considera la disminución del tiempo de respuestas de la plataforma y aumento de almacenamiento en la nube como un servicio preferencial para clientes registrados y que paguen la suscripción mensual. Como parte de los procesos reguladores y sociales se establece el desarrollo del proyecto de responsabilidad social empresarial, que será vital para el buen funcionamiento de la compañía.

Perspectiva del aprendizaje y crecimiento

En la perspectiva del aprendizaje y crecimiento, como parte del capital humano se han planteado la constante actualización de protocolos de reclutamiento y calificación de docentes, que brinden seguridad a los usuarios y un sitio de respaldo y soporte para los docentes, además del diseño y ejecución de un plan de capacitaciones y desarrollo de docentes orientado a crear sentido de pertenencia y oportunidades de mejora. Como parte del capital de la información se plantea una mejora del desarrollo de protocolos de seguridad de la información, con lo cual las clases grabadas, así como los datos de los estudiantes sean de vital importancia en el desempeño de la plataforma y la credibilidad que ésta tenga. También se pretende la mejora de la conectividad con clientes externos, especialmente con redes sociales que generan tráfico y datos de los usuarios. En el capital organizacional, se plantea como indicador el desarrollo de la cultura y clima organizacional de APPrender.

Tabla 35

Cuadro de mando integral APPrender



Fuente: Elaboración propia

Todos los indicadores antes mencionados son de vital importancia para medir de manera óptima la ejecución de las actividades de APPrender; la aplicación de los KPI debe realizarse pero con diferentes grados de importancia, ya que unos son más cruciales que otros, sin restarle importancia, uno que siempre se debe aplicar es la perspectiva del cliente, ya que son la principal fuente de ingresos que tendríamos sin esta no existiríamos, se le debe poner especial énfasis, luego de esto poner énfasis en la perspectiva del aprendizaje y conocimiento ya que esto será la forma de llegar a los usuarios (alumnos) acá enfocaremos en fortalecer al principal recurso del cual dispone APPrender qué son los docentes, en consecuencia esto lleva a enfocarnos en la perspectiva de los procesos internos acá nosotros

fortaleceremos la relación entre el docente con el alumno y por último la perspectiva financiera, ya que acá manifestamos las expectativas a las que queremos llegar dentro de los primeros años, todas estas perspectivas deben ser usadas en APPrender y potenciadas para poder tener el éxito deseado.

9.4.5. Estrategia y Acciones de Responsabilidad Social Empresarial

9.4.5.1. Estrategia

APPrender es una plataforma educativa que brinda la posibilidad de reforzar la experiencia de aprendizaje y brindar apoyo en las tareas escolares de los niveles de educación Básica Superior y Bachillerato, cuyo radio de acción inicial será en la ciudad de Guayaquil, Samborondón y Daule.

Como plataforma educativa, diseñada y pensando en sus necesidades específicas lo vinculamos con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles ODS adoptados por la Organización de las Naciones Unidas ONU, cuyos objetivos constituyen una agenda integradora que convierte al sector empresarial, instituciones académicas y organizaciones de la sociedad civil en actores fundamentales. (ONU, 2015)

Figura 30

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Fuente: Pacto Global,2015

Para alcanzar los objetivos trazados, de la lista de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, se seleccionaron:

ODS No. 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos (Pacto Global, 2020)

Figura 31

Objetivos de Desarrollo Sostenible: Educación de calidad

Fuente: Pacto Global

El servicio que brinda la empresa llegará al usuario final, que es el Estudiante, principalmente para los que tienen dificultades en el aprendizaje o van retrasados porque el profesor de la clase regular, que actualmente es online, ve los contenidos rápidamente, por lo que, al tener un docente adaptado a sus necesidades obtendrá un espacio de formación directa, propia e ideal con el cual podrá despejar dudas y avanzar a su propio ritmo de aprendizaje, logrando así mejorar su rendimiento académico, realizar sus tareas en forma rápida, prepararse mejor para sus exámenes y en general mantener una vida estudiantil con muchos beneficios.

Figura 32

Objetivos de Desarrollo Sostenible: Trabajo y crecimiento económico

Fuente: Pacto Global

ODS No. 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos (Pacto Global, 2020)

Mediante la interacción pedagógica con profesionales especializados en diferentes áreas de conocimiento, el usuario será atendido por docentes que, de acuerdo, a un diagnóstico inicial, diseñarán las clases en base a las necesidades de aprendizaje identificadas. Además, se utilizan reportes que sirven para medir logros alcanzados y oportunidades de mejora.

Grupos de Interés

Los principales *stakeholders* son aquellos grupos de interés que se encuentran relacionados con la empresa y sus actividades, estos se los clasifica en 2 categorías:

1) Internos

2) Externos.

Figura 33

Stakeholders Internos

Fuente: Adaptado de imágenes de internet

Accionistas

Toda organización tiene responsabilidades establecidas fundamentalmente para generar servicio con rentabilidad y a largo plazo. Un directivo responsable responde a la creación de este objetivo esperando el retorno a su inversión.

Personal - Colaboradores

Colaboradores que dependen de la organización, mantienen una relación laboral e impactan los resultados de APPrender, cuyo organigrama está compuesto por:

Figura 34

Stakeholders Internos

Fuente: Adaptado de imágenes de internet

Clientes

- Clientes individuales – Estudiantes
- Corporativos privados conformados por unidades educativas

Donde su decisión de trabajar con APPrender los impacta en términos de beneficios de mejorar el rendimiento de sus estudiantes, y, por lo tanto, de mejorar el nivel académico de sus instituciones.

Proveedores

Todas las empresas proveedoras de servicios o materiales, principalmente aquellas que proveen los servicios de conectividad que requiere el giro de negocio.

Comunidad

Impacto sobre la sociedad en general a mejorar su nivel de educación y así maximizar oportunidades tanto laborales como de mejorar su entorno social. Para los *stakeholders* externos trabajar en un plan de acción donde se podría considerar trabajar en conjunto con los futuros usuarios de tal forma que la aplicación final siga los lineamientos establecidos por los estudiantes para poder facilitar la captación de los conocimientos de forma efectiva, este trabajo deberá realizarse en la fase del prototipado de la aplicación para poder sacar la aplicación final con todos estos beneficios desde el día de lanzamiento al público En lo que se refiere a los *stakeholders* internos se sugerirá mantener un canal abierto de retroalimentación desde el primer día de funcionamiento, esto otorgaría la oportunidad a los docentes a que pongan todos sus comentarios de cómo mejorar la aplicación o a su vez de como mejorar en el paquete de remuneraciones, beneficios adicionales, tipos de cursos a recibir entre muchas otras sugerencias que nos permite perfeccionarnos día a día hacia el beneficio de los profesores. De preferencia cada idea debe venir complementada con su justificativo.

9.4.5.2. Proyectos

Se ha considerado implementar un proyecto que beneficie tanto al estudiante como al docente, a quienes se denominará *stakeholder* externo y *stakeholder* interno respectivamente. Para los *stakeholders* externos se prevé trabajar en un plan de acción donde se considerará colaborar en conjunto con los futuros usuarios de tal forma que la aplicación final siga los lineamientos establecidos por los estudiantes para poder facilitar la captación de los conocimientos de forma efectiva, este trabajo deberá realizarse en la fase del prototipado de la aplicación para poder sacar la aplicación final con todos estos beneficios desde el día de lanzamiento al público

En lo que se refiere a los *stakeholders* internos se sugerirá mantener un canal abierto de retroalimentación desde el primer día de funcionamiento, esto otorgaría la oportunidad a los docentes a que pongan todos sus comentarios de cómo mejorar la aplicación o a su vez de como mejorar en el paquete de remuneraciones, beneficios adicionales, tipos de cursos a recibir entre muchas otras sugerencias que nos permite perfeccionarnos día a día hacia el beneficio de los profesores. De preferencia cada idea debe venir complementada con su justificativo.

Proyecto con Stakeholder Externo: "BECAR EL FUTURO"

La idea inicial consiste en buscar alianzas estratégicas con organizaciones que estén interesadas en aportar con el proyecto así otorgar acceso a nuestros servicios para usuarios de bajo recursos que no posean internet fijo, permitirles que, mediante la colaboración de estas alianzas (internet y plataforma educativa), complementan sus clases regulares ya que así refuerzan sus conocimientos y potencian su futuro. Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2.123.603 de habitantes a nivel nacional tienen internet de acceso fijo y 9.180.715 internet móvil, con mayor concentración

en las provincias de Pichincha y Guayas respectivamente (0.65 millones y 0.6 millones), con una densidad de banda ancha fija y móvil de 65,23%. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información, 2017)

En la provincia del Guayas, un 67,3% de las personas tienen acceso a TICs mientras que un 50% utilizan la computadora, además el 71,4% tienen acceso a internet desde sus hogares. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información, 2017)

A pesar de que estas cifras son altas, todavía queda una brecha importante en el acceso completo a Internet en los hogares, incluso acceso a través de una computadora, por lo que, al establecer alianzas con empresas de telecomunicaciones permitirán llegar con internet fijo a las comunidades distantes donde las compañías de internet tradicionales no llegan.

Los aliados brindarán apoyo de proveer la capacidad de operativa necesaria para poder acceder a las clases provistas por APPrender, un ejemplo es la compañía Claro con su producto de internet Inalámbrico WTTX que consiste en un router que provee acceso a datos de manera ilimitada con planes accesibles para este sector vulnerable o la empresa Husgnet que es un servicio de banda ancha con internet satelital que permita llegar a las zonas rurales de la provincia.

Para iniciar con este proyecto de responsabilidad social de nuestro stakeholder externo, se buscará poblaciones con mayor deficiencia de educación a nivel de la Provincia del Guayas, donde solo tengan acceso a la educación fiscal, las preguntas que saltan a la mesa son, ¿por qué hacerlo y en qué beneficia? Pues la respuesta es simple, porque los jóvenes de hoy serán los futuros profesionales del mañana, y nosotros tenemos la oportunidad que darles las herramientas a los adultos del futuro, para que estos puedan desarrollar al país de la mejor forma, y en futuro tomar las decisiones que nosotros no tuvimos oportunidad, en síntesis, darles una mejor base hacia el futuro perfeccionando su educación.

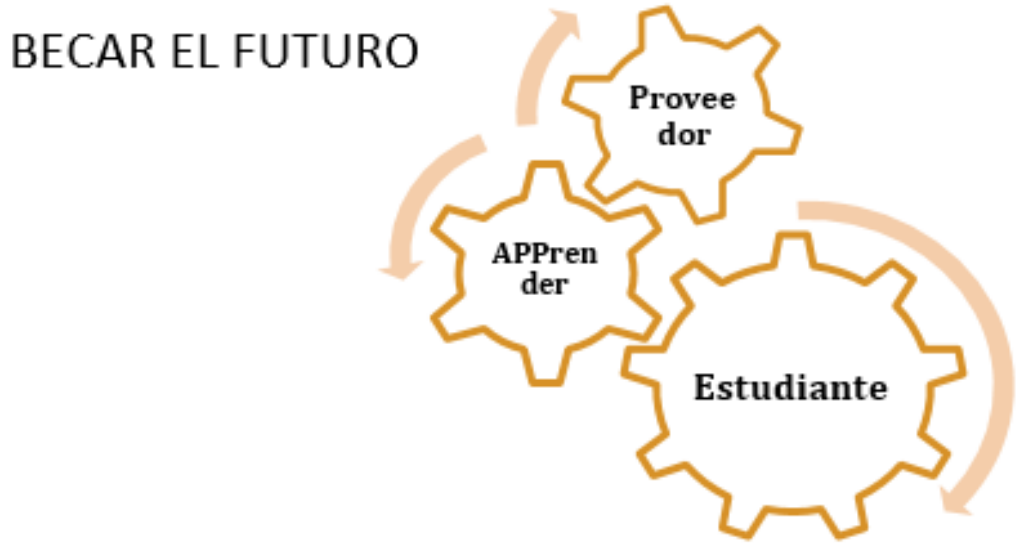
El proyecto BECAR EL FUTURO se involucra directamente con el ODS 4, para poder relacionar esta pregunta antes tenemos que detallar que dice el ODS 4, ¨El Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 (ODS 4) de la Agenda 2030 constituye la síntesis de las ambiciones de la educación, cuyo objetivo es "garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover las oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos" de aquí a 2030.

La hoja de ruta para conseguir el objetivo relativo a la educación, adoptada en noviembre de 2015, proporciona a los gobiernos y asociados las orientaciones para transformar los compromisos en actos. (UNESCO, 2019)

Por lo expuesto el proyecto se alinea perfectamente con este ODS ya que procura una educación inclusiva, que todos tengan el acceso de esa educación de calidad que todos merecen de forma equitativa y justa.

Figura 35

Engranajes del Futuro



Fuente: Elaboración propia

Tabla 36

Planificación proyecto "Becar el Futuro"

Proyecto	Objetivo	¿Cómo?	¿Dónde?	¿Por qué?	¿Para qué?	¿Para quién?	¿Con quién?
BECAR EL FUTURO	Capacitar al estudiante de bajos recursos para que tenga la confianza de poder tomar las mejores decisiones para su futuro.	Buscar alianzas estratégicas con organizaciones que estén interesadas en aportar con el proyecto así otorgar acceso a nuestros servicios para usuarios de bajo recursos que no posean internet fijo.	Plan Piloto a realizarse en las comunidades urbano-rurales de la Provincia del Guayas.	Porque en la actualidad los estudiantes no poseen más que una instrucción fiscal que no complementa n a cabalidad las necesidades que tienen los estudiantes para poder desarrollarse a plenitud.	Para que el futuro de no solo los estudiantes, sino del país cuente con profesionales capacitados para poder sacar al país adelante.	Stakeholders externos (estudiantes).	Docentes que participen de las clases en la plataforma

Fuente: Elaboración propia

Proyecto con Stakeholder Interno: Centro de Formación y Desarrollo para Docentes "enseñarAPP"

Mediante la interacción pedagógica con profesionales especializados en diferentes áreas de conocimiento con esta plataforma virtual APPrender , bajo la realidad actual que se mantiene desde el 17 de Marzo del presente año por motivos del COVID-19 donde el país se vio afectado por el cierre de actividades, ocasionando despidos fortuitos e inclusive cierre de instituciones educativas tanto como fiscales y particulares dando un resultado más de 3.000 docentes separados del magisterio en la región costa y 8.000 a nivel nacional. Ante esta realidad de desempleo, este grupo sería uno de los beneficiarios para la implementación de crear una responsabilidad empresarial y fomentar capacitaciones a los docentes de manera gratuita y ser garantizada mediante una certificación e inclusive estamos generando una fuente de ingreso para múltiples familias que fueron afectadas directamente por la situación que generó esta crisis mundial. (Secretaría General de Comunicación Ecuador, 2020).

Mediante la plataforma APPrender la misma que busca incluir a docentes y profesionales en distintas áreas académicas que sea parte del refuerzo asistido para el estudiante, se programaría convenios estratégicos con diferentes universidades que puedan proporcionar actualización de conocimientos con el objetivo de crecimiento intelectual.

Este objetivo es implantar al docente una amplia y sólida formación pedagógica con ello se podrá tener una herramienta eficaz para determinar los límites en su campo acción y conocer técnicas didácticas para generar una mejor experiencia de aprendizaje, considerando que la pedagogía es de vital importancia para el docente ya que ésta forma la vocación de cómo transmitir los conocimientos a los estudiantes.

El proyecto se denomina: Centro de Formación y Desarrollo para Docentes "enseñar APP", que involucra a muchos sectores sociales con el objeto de ofrecer programas que asistan un amplio espectro de posibilidades para así poder enseñar a los docentes como desarrollar todas las capacidades que exige la educación actual, de modo que esté preparado para lograr aportar sobre el enfoque moderno de uso de la tecnología que logre un mejor desempeño de los jóvenes, considerando que son el futuro de toda una sociedad global.

Tabla 37

Planificación proyecto "Becar el Futuro"

Proyecto	Objetivo	¿Cómo?	¿Dónde?	¿Por qué?	¿Para qué?	¿Para quién?	¿Con quién?
Centro de Formación y Desarrollo para Docentes "Enseñar APP".	Proporcionar al docente herramientas de enseñanza adaptadas a los entornos educativos actuales.	Mediante un programa de desarrollo y formación docente que refuerce las habilidades del docente en técnicas de enseñanzas actuales.	En salas virtuales de aprendizaje que abarquen diferentes sectores de la ciudad y del país.	Porque en la actualidad las necesidades educativas hacen necesario que los docentes estén más preparados en medios de enseñanza digital, que orientan un aprendizaje donde prima el uso de las TIC's	Para que el país logre un desarrollo de docentes con enfoque hacia las nuevas generaciones y que posean herramientas tecnológicas que faciliten los aprendizajes en entornos digitales.	Stakeholders internos (Docentes).	Alianzas estratégicas con instituciones que fomenten el uso de la tecnología en entornos virtuales y TIC's.

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la introducción del voluntariado corporativo dentro de los proyectos

Si es posible introducir el voluntariado corporativo dentro de nuestra institución, pero no de forma inmediata, ya que para poder iniciar con este proyecto es necesario tener un mercado definido y una posición dentro del mercado fuerte. APPrender se visualiza como una *Startup* con un potencial de crecimiento exponencial muy grande, con una gran capacidad de penetración de mercado y estabilidad financiera de forma rápida, podría ser considerada dentro de la fase 2 del proyecto junto con la incorporación de habilidades blandas (conductuales) al pensum académico, las cuales están consideradas al inicio de la segunda fase de operación.

9.5. GERENCIA: ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero es de vital importancia para determinar la viabilidad de un proyecto, basados en el análisis realizado, lograremos determinar si la empresa materia de este análisis es viable y sustentable en el tiempo. (García V. , 2015)

APPrender es una plataforma educativa que brinda la posibilidad de reforzar la experiencia de aprendizaje y brindar apoyo en las tareas escolares de los niveles de educación Básica Superior y Bachillerato.

El siguiente análisis se enfoca en esta empresa, considerando información pertinente sobre este tipo de actividades, basados en un estudio de mercado, aspectos legales y tributarios, volumen de ventas, inversiones y demás variables que afectan sus resultados.

A continuación, se analizarán a profundidad cada una de las partidas y elementos de los Estados Financieros proyectados a cinco años.

9.5.1. Presupuesto

9.5.1.1. Plan de inversiones, clasificación y fuentes de financiamiento

El plan de inversiones de la empresa APPrender empieza con el siguiente detalle:

- Activos Fijos 13,72 %
- Activo Diferidos 40,61 %
- Capital de trabajo 45,67%

Dentro de los activos diferidos constan los gastos financieros preoperativos con cuyo valor vamos a adquirir el hosting y página web de nuestra plataforma que será la base de la operación de la empresa.

Tabla 38

Plan de inversiones

ACTIVOS FIJOS	**Valores**
MUEBLES Y ENSERES	1.963,00
MAQUINARIAS	-
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	2.600,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	**4.563,00**
ACTIVOS DIFERIDOS	
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	800
PATENTES Y LICENCIAS	700
GASTOS FINANCIEROS PREOPERATIVOS	12.000,00
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	**13.500,00**
CAPITAL DE TRABAJO	
FACTOR CAJA	-15
CAPITAL DE TRABAJO OPERATIVO	
MANO DE OBRA DIRECTA	3.856,77
MANO DE OBRA INDIRECTA	-
INVENTARIO INICIAL	0,00
CAPITAL DE TRABAJO ADM. Y VTAS	
GASTOS ADM	9.538,19
GASTOS DE VTAS	1.600,00
IMPREVISTOS (5%)	228,15
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	**15.223,11**
TOTAL PLAN DE INVERSIONES	**33.286,11**

Fuente: Elaboración propia

Las fuentes de financiamiento monetario se componen de un aporte de capital de los cincos socios fundadores por un valor de US$ 2.649,22 cada uno, dando un total de US$ 13.246,11 que representa el 39,84% con un rendimiento del 10% anual, adicionalmente, para el 60,16% restante del presupuesto de inversión inicial, realizaremos un préstamo de US$ 20.000, según tabla No 3 de amortización detallada más adelante, solicitado a la banca con una tasa anual de interés del 14%, con lo cual completaría el valor de total inicial de nuestro plan de inversión que es de US$ 33.286,11, como se describe en la siguiente tabla:

Tabla 39

Fuentes de financiamiento

Fuentes de financiamiento	Monto	%	Costo de k
Préstamo bancario	20,000.00	60.09%	14%
Aporte de capital	13,286.11	39.91%	10%
Total financiamiento	33,286.11	100%	12.40%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 40

Tabla de amortización

Ítems	Valores				
Beneficiario					**APPreder**
Instituto. Financiera					**CFN**
Monto					20,000.00
Tasa					**14.00%**
Plazo					**5**
Gracia					**0**
Fecha de inicio					**01-sep-2019**
Moneda					**DÓLARES**
Amortizacion cada					**360**
Número de períodos		**5**	**para amortizar capital**		
No.	**Vencimiento**	**Saldo**	**Interés**	**Principal**	**Dividendo**
0		20,000.00			
1	26-jul-2020	16,000.00	2,800.00	4,000.00	6,800.00
2	21-jul-2021	12,000.00	2,240.00	4,000.00	6,240.00
3	16-jul-2022	8,000.00	1,680.00	4,000.00	5,680.00
4	11-jul-2023	4,000.00	1,120.00	4,000.00	5,120.00
5	05-jul-2024	0.00	560.00	4,000.00	4,560.00
			8,400.00	**20,000.00**	**28,400.00**

Fuente: Elaboración propia

9.5.1.2. Política de cobros, pagos y existencias

APPrender mediante su plataforma permite que los usuarios una vez que acepten el servicio procedan al pago mediante tarjeta de crédito o débito, con lo cual el dinero ingresa en un máximo de 15 días; mientras que, el pago a nuestros proveedores se realizará en un plazo de 30 días con lo cual tenemos un factor caja de -15. La diferencia entre el ciclo operativo y el ciclo de pago determina el factor de -15 días lo que garantiza nuestra liquidez para cubrir holgadamente las obligaciones.

Tabla 41

Política de cobros, pagos y existencias

Ítems	Días
Días de cobro	15
Días de pago	30
Días de inventario	0

Fuente: Elaboración propia

9.5.1.3. Capital de Trabajo

Se detalla el valor del capital de trabajo operativo y el capital de trabajo administrativo y ventas.

El MOD o capital de trabajo operativo se establece en 2 meses previo al lanzamiento de la plataforma, con la participación del Web Master y Técnico de Talento Humano que representan el monto de US$ 3.857,77.

En cuanto al capital de trabajo administrativo para los 2 primeros meses preoperativos asciende un monto de US$ 9.538,19 que cubre sueldo del personal administrativo, arriendo, servicios básicos, contables, legales y conectividad y alojamiento de la plataforma, suministros, internet, mantenimiento de equipos de oficina, capacitación, plan celular,

honorarios Community Manager y asesoría psicológica, servicios complementarios. Proyectando un valor por imprevisto de US$ 228,15.

Los gastos para efectuar la publicidad que para estos dos meses el monto es de US$1.600,00.

Tabla 42

Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO OPERATIVO	**Valores**
MANO DE OBRA DIRECTA	3.856,77
MANO DE OBRA INDIRECTA	-
INVENTARIO INICIAL	0,00
CAPITAL DE TRABAJO ADM. Y VTAS	
GASTOS ADM	9.538,19
GASTOS DE VTAS	1.600,00
IMPREVISTOS (5%)	228,15
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	**15.223,11**

Fuente: Elaboración propia

9.5.1.4. Programa y calendario de inversiones

La planificación que hemos considerado, previa a la puesta en marcha del negocio, tiene una duración de 3 meses, en donde se realizará actividades divididas en 3 fases 1) Operativa 2) Administrativa 3) Ejecución.

Fase Operativa

Para iniciar realizaremos nuestra primera reunión de trabajo donde designaremos nuestro representante legal con el cargo de Gerente General, también acordaremos con los accionistas los valores a depositar que corresponden a su aporte de capital, en una cuenta bancaria corporativa que abriremos dentro de la primera semana. En este mismo período se

deberá constituir la compañía ante todos los entes reguladores, inmediatamente, en esta fase se solicitará al hosting web que nos desarrolle el aplicativo y página web de nuestra plataforma, lo cual tomará un período de 2 meses.

Dentro de esta fase también se incluyen búsqueda de oficina y proveedores para los distintos servicios tales como: servidores, material informático, útiles de oficina, así como también, se seleccionará el personal administrativo cuya labor estará a cargo el Gerente General, designado en la primera reunión.

Fase Administrativa

En esta fase inicia en el segundo mes con la firma del contrato de arriendo de la oficina, en la cual manejaremos espacios pequeños dado que nuestro servicio se trata de una plataforma que se maneja mediante una nube y no necesitamos contar con un espacio físico extenso y esto nos permitirá un ahorro significativo de un gasto fijo como es el alquiler.

También se autorizará la adquisición de servicios de conectividad y alojamiento de la plataforma, así como la puesta en marcha de la oficina con su respectivo counter de recepcion, muebles y enseres, útiles de oficina y equipos de oficina.

Se iniciará con la toma de pruebas a los docentes, para su selección el área encargada es el Coordinador de Pedagogía junto con Coordinador de Talento Humano.

Fase Ejecución

Esta es la fase de inicio de operaciones, como primer paso realizaremos la contratación de una persona que se encargue de la limpieza de las oficinas bajo el rubro de servicios complementarios.

Así mismo, se iniciará con la campaña publicitaria de captación de usuarios, la cual estará a cargo del *Community Manager* quien deberá poner en práctica las estrategias comerciales para dar a conocer el producto que ofrecemos.

Luego de los 2 meses de las actividades listadas previo a un mes de pruebas y revisiones con el hosting de la plataforma, se iniciarán nuestras operaciones.

Tabla 43

Programa y calendario de inversiones

		SEMANAS SEPTIEMBRE 2020				SEMANAS OCTUBRE 2020				SEMANAS NOVIEMBRE 2020			
FASE	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
OPERATIVA	Reunión con accionistas, designación de Gerente General												
	Contratación y desarrollo del aplicativo y página web												
	Creación de la compañía APPrender ante todos los entes de reguladores.												
	Proceso de selección del personal												
	Cotización de servidores y material informático												
	Cotización de alquiler oficina												
	Cotización de muebles, enseres y útiles de oficina												
ADMINISTRATIVA	Firma del contrato de arriendo de oficina												
	Selección de provedores para compras de todos los materiales de oficina necesarios para iniciar operaciones indicados en la semana 1												
	Contratación de Servicios de conectividad y alojamiento de la plataforma												
	Pruebas finales de los aplicativos												
	Inicio de campañas publicitarias en la cual se incluira: Captación de docentes y campaña de generación de expectativa al usuario final												
	Toma de pruebas a los docentes para su selección (Diseño de Proceso de Selección)												
EJECUCION	Contratación de servicios de limpieza												
	Inicio de operaciones												

Fuente: Elaboración propia

9.5.1.5. Depreciaciones de activos fijos y amortizaciones de activos diferidos

Es importante confirmar que los activos fijos se deprecian mientras que los activos intangibles se amortizan.

La depreciación de un activo contable es el mecanismo sobre el cual se reconoce el desgaste del bien por su uso, según la legislación ecuatoriana los tiempos de vida útil, la misma que inclusive guarda relación con la tributación al Estado. Los equipos de computación y los muebles y enseres se deprecian en un período de cinco años.

Tabla 44

Depreciación

Depreciación anual	1	2	3	4	5
Muebles y enseres	392.60	392.60	392.60	392.60	392.60
Equipos de computación	866.67	866.67	866.67		
Total depreciación	**1,259.27**	**1,259.27**	**1,259.27**	**392.60**	**392.60**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45

Amortización

Amortización		1	2	3	4	5
Patentes y licencias	700.00	140.00	140.00	140.00	140.00	140.00
Constitución	800.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00
Total amortización	**1500.00**	**300.00**	**300.00**	**300.00**	**300.00**	**300.00**

Fuente: Elaboración propia

9.5.1.6. Programa de producción y ventas

La capacidad productiva implica el número de usuarios que puedan ser atendidos en la plataforma, así como la cantidad necesaria de docentes para cubrir la demanda de los estudiantes que requieran clases.

Para hacer efectivo el cálculo se necesita conocer las capacidades del servidor (en la nube) y las personas que podrían utilizar el servicio, a continuación, se describen las características del servidor. (En los anexos se encuentran los detalles técnicos del servidor)

Con las características encontradas en este servidor se aprecia que tienen una capacidad de conectar de forma simultánea a 1.000 personas en una hora sin que existan problemas y funcionen de forma adecuada. Eso implica que puedan levantarse 500 salas de clases al mismo tiempo en el periodo indicado, siendo esta la capacidad instalada del servicio APPrender. Cómo se aprecia en la tabla 8. el segmento de la población que podría acceder a los servicios, según datos del INEC, fue de 96.838 personas entre 12 y 18 años

Tabla 46

Segmento de la población que podría acceder a los servicios

Área	Ciudad	Población
Geografía - área urbana	Guayaquil	2655685
Geografía - área urbana	Samborondón	191533
Total		2847218
Edad	12 - 18 años (23,40%)	666249
Estrato socioeconómico A	1.9	12658
Estrato socioeconómico B	11.2	74620
Estrato socioeconómico C	22.8	151905
TOTAL		**239189**
Promedio de hijos por hogar	2.47	**96838**

Fuente: Elaboración propia

9.5.1.7. Costos de materias primas, materiales indirectos, suministros y servicios, mano de obra directa e indirecta

Tomando esto como referencia y considerando que se trabajan 8 horas diarias, se pueden atender en un día a 4.000 usuarios de la plataforma. Además, si se trabajaran 20 días al mes serán 80.000 personas que podrían llegar a atenderse, siendo este el número de docentes que deberían formar parte de la plataforma, tal como se presentan en la tabla 10.

Tabla 47

Capacidad instalada por número de usuarios

Ítems	Cantidades
Número de Salas en una hora	500
Personas atendidas en 8 horas diarias	4.000
Personas atendidas en 20 días	80.000
Número de docentes necesarios en un mes	80.000

Fuente: Elaboración propia

La mano de obra directa está conformada por el Web Master y Técnico de Talento Humano responsables de la administración de la plataforma y del proceso de selección y calificación de docentes, respectivamente. Con un costo anual de US$ 23.140,64.

La empresa no requiere mano de obra indirecta en vista de que el total de las actividades son desempeñadas por las personas antes indicadas.

El costo promedio por hora es US$12,50 de los cuales el 55% corresponde a los honorarios de docentes más el costo transaccional por uso de servicios de tarjetas de crédito o débito, utilizados para el pago.

Adicional la aplicación contará de una suscripción mensual por el monto de US$ 3,00 para el alumno que le permite visualizar sus clases grabadas y así reforzar en cualquier momento alguna duda que no llegó a su compresión en el momento de la clase impartida por el docente. Adicionalmente se les brindará acceso a los jóvenes a salas de interacción donde habrá juegos que refuercen el conocimiento adquirido por los docentes y a su vez que puedan interactuar entre los usuarios de la plataforma.

Es importante resaltar que de los rubros que genere la suscripción será hará partícipes a los docentes de acuerdo a su categoría y estudiantes por su aprovechamiento.

La plataforma posee la responsabilidad social de hacer llegar el beneficio a jóvenes de bajos recursos económicos, que sí posean herramientas tecnológicas para la recepción de esta ayuda social que impartirá la plataforma en su primer año de actividad.

Tabla 48

Costos y ventas

COSTO VARIABLE UNITARIO		COSTO FIJO ANUAL	
COSTO PRODUCTO	6,88	MO DIRECTA	23.140,64
COSTO DE TRANSACCIONES	0,44	MO INDIRECTA	0,00
Residual Docentes 3☆	0,10		
Residual Docentes 4☆	0,15		
Residual Docentes 5☆	0,30		
Residual alumnos nota sobresa	0,03		
Residual alumnos nota muy bu	0,05		
Residual alumnos notas Exceler	0,06		
TOTAL COSTO VARIABLE	**8,00**	**TOTAL COSTO FIJO**	**23.140,64**

	1	2	3	4	5
PRODUCCIÓN	19.182,79	20.141,92	21.149,02	22.206,47	23.316,80
PRECIO	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5
VENTAS (PXQ)	239.784,81	251.774,05	264.362,76	277.580,90	291.459,94
SUSCRIPCIÓN MENSUAL	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
VENTAS	26.778,44	28.117,36	29.523,23	30.999,39	32.549,36
COSTO VARIABLE	153.395,14	161.064,90	169.118,14	177.574,05	186.452,75
COSTO FIJO	23.140,64	23.140,64	23.140,64	23.140,64	23.140,64
COSTO TOTAL	**176.535,78**	**184.205,54**	**192.258,78**	**200.714,69**	**209.593,39**

Fuente: Elaboración propia

9.5.1.8. Gastos de administración, ventas (Comisiones %) y financieros

Los gastos administrativos no guardan relación con el nivel de ventas y son considerados como gastos fijos, ver detalle en la siguiente tabla.

Tabla 49

Gastos administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVO	
SUELDO PERSONAL ADM	19.949,12
ARRIENDO	3.000,00
SERVICIOS BÁSICOS	1.800,00
SERVICIOS CONTABLES	1.800,00
SERVICIOS LEGALES	2.400,00
SERVICIO CONECTIVIDAD PLATAFORMA Y ALOJAM	18.000,00
SUMINISTROS	240,00
INTERNET	360,00
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y OFICINA	400,00
CAPACITACIÓN	1.600,00
PLAN CELULAR	240,00
BECAS ESTUDIANTILES	240,00
HONORARIOS COMMUNITY MANAGER	2.400,00
HONORARIOS ASESORIA PSICOLOGICA	2.400,00
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2.400,00
TOTAL GASTO ADMINISTRATIVO	**57.229,12**

Fuente: Elaboración propia

9.5.2. Planeación Financiera

9.5.2.1. Flujo de Caja Proyectado

Se puede evidenciar dentro del flujo de caja que al final del periodo contable estamos cerrando con números positivos, lo que indica que la compañía se puede considerar que posee la liquidez necesaria para poder solventar todas sus obligaciones que posea dentro del corto plazo. (Anaya & Niño, 2009).

Tabla 50

Flujo de caja proyectado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO	INICIAL	1	2	3	4	5
INGRESOS OPERACIONALES						
RECUPERACIÓN POR VENTAS		255.456,45	279.336,08	293.302,88	307.968,03	323.366,43
EGRESOS OPERACIONALES						
PAGO A PROVEEDORES		140612,21	160425,75	168447,04	176869,39	185712,86
MANO DE OBRA DIRECTA		23.140,64	23.140,64	23.140,64	23.140,64	23.140,64
MANO DE OBRA INDIRECTA		0	0	0	0	0
GASTOS ADMINISTRATIVOS		57.229,12	57.229,12	57.229,12	57.229,12	57.229,12
GASTOS DE VENTAS		9.600,00	9.600,00	9.600,00	9.600,00	9.600,00
PARTICIPACION DE EMPLEADOS			2.825,86	3.758,62	4.733,82	5.753,58
IMPUESTO A LA RENTA			4.003,31	5.324,72	6.706,25	8.150,91
TOTAL EGRESOS OPERACIONALES		230.581,97	257.224,68	267.500,14	278.279,22	289.587,11
FLUJO DE CAJA OPERACIONAL		24.874,48	22.111,40	25.802,74	29.688,80	33.779,32
INGRESOS NO OPERACIONALES						
CREDITOS BANCARIOS	20.000,00					
APORTE DE CAPITAL	13.286,11					
TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES	33.286,11	-	-	-	-	-
EGRESOS NO OPERACIONALES						
PAGO DE INTERESES		2.800,00	2.240,00	1.680,00	1.120,00	560,00
PAGO DE CREDITO BANCARIO		4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00
ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS						
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	2.600,00					
MAQUINARIAS	-					
MUEBLES Y ENSERES	1.963,00					
ACTIVOS DIFERIDOS	13.500,00					
CAPITAL DE TRABAJO	15.223,11					
TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES	33.286,11	6.800,00	6.240,00	5.680,00	5.120,00	4.560,00
FLUJO NO OPERACIONAL	-	-6.800,00	-6.240,00	-5.680,00	-5.120,00	-4.560,00
FLUJO NETO GENERADO	**-33.286,11**	**18.074,48**	**15.871,40**	**20.122,74**	**24.568,80**	**29.219,32**

Fuente: Elaboración propia

Dentro de la proyección del flujo de caja a 5 años se puede evidenciar un crecimiento sostenido por lo que se podría evidenciar una curva ascendente dentro del crecimiento de este.

9.5.2.2. Estado de Pérdidas y Ganancias

El estado de pérdidas y ganancias nos permite evidenciar que la operación genera utilidad dentro del primer año de operaciones, lo que para negocios nuevos es un muy buen

indicador de la vialidad del negocio, ya que está generando y pudiendo cumplir con los pagos de acreedores tanto internos como externos generando confiabilidad en la forma como se está ejecutando el negocio.

Tabla 51

Estado de pérdidas y ganancias

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO						ANÁLISIS PORCENTUAL				1
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
VENTAS	266.563,26	279.891,42	293.885,99	308.580,29	324.009,30	1	100,00%	100,00%	100,00%	1
COSTO DE VENTAS	176.535,78	184.205,54	192.258,78	200.714,69	209.593,39	66,23%	65,81%	65,42%	65,04%	64,69%
UTILIDAD BRUTA	90.027,47	95.685,88	101.627,21	107.865,60	114.415,91	33,77%	34,19%	34,58%	34,96%	35,31%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	57.229,12	57.229,12	57.229,12	57.229,12	57.229,12	21,47%	20,45%	19,47%	18,55%	17,66%
GASTOS DE VENTAS	9.600,00	9.600,00	9.600,00	9.600,00	9.600,00	3,60%	3,43%	3,27%	3,11%	2,96%
EBITDA	23.198,35	28.856,76	34.798,09	41.036,48	47.586,79	8,70%	10,31%	11,84%	13,30%	14,69%
GASTOS DE AMORTIZACIÓN	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	0,11%	0,11%	0,10%	0,10%	0,09%
GASTOS DE DEPRECIACIÓN	1.259,27	1.259,27	1.259,27	1.259,27	1.259,27	0,47%	0,45%	0,43%	0,41%	0,39%
EBIT	21.639,09	27.297,49	33.238,82	39.477,21	46.027,52	8,12%	9,75%	11,31%	12,79%	14,21%
GASTOS FINANCIEROS	2.800,00	2.240,00	1.680,00	1.120,00	560,00	1,05%	0,80%	0,57%	0,36%	0,17%
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN	18.839,09	25.057,49	31.558,82	38.357,21	45.467,52	7,07%	8,95%	10,74%	12,43%	14,03%
15% PARTICIPACIÓN	2.825,86	3.758,62	4.733,82	5.753,58	6.820,13	1,06%	1,34%	1,61%	1,86%	2,10%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	16.013,22	21.298,87	26.825,00	32.603,63	38.647,40	6,01%	7,61%	9,13%	10,57%	11,93%
25% IMPUESTOS	4.003,31	5.324,72	6.706,25	8.150,91	9.661,85	1,50%	1,90%	2,28%	2,64%	2,98%
UTILIDAD NETA	**12.009,92**	**15.974,15**	**20.118,75**	**24.452,72**	**28.985,55**	4,51%	5,71%	6,85%	7,92%	8,95%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que dentro de la proyección a cinco años no existen periodos en el cual se pueda evidenciar una perdida, por lo que vemos que el negocio podría ser rentable a lo largo del tiempo.

9.5.2.3. Balance General

Dentro del balance general se puede evidenciar el correcto uso de los criterios contables para poder demostrar la viabilidad del estado a fin de cada año de forma clara para que los accionistas puedan tomar decisiones para futuros proyectos.

Se visualiza la proyección del balance hasta cinco años para poder ayudar a las tomas de decisiones de los planes comerciales.

Tabla 52

Balance Proyectado

BALANCE GENERAL PROYECTADO					
	1	2	3	4	5
ACTIVOS					
ACTIVO CORRIENTE					
CAJA BANCOS	18.074,48	15.871,40	20.122,74	24.568,80	29.219,32
CUENTAS POR COBRAR	11.106,80	11.662,14	12.245,25	12.857,51	13.500,39
INVENTARIOS					
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	**29.181,28**	**27.533,54**	**32.367,99**	**37.426,31**	**42.719,70**
ACTIVO FIJO					
OBRAS CIVILES	-	-	-	-	-
MUEBLES Y ENSERES	1.963,00	1.963,00	1.963,00	1.963,00	1.963,00
MAQUINARIAS	-	-	-	-	-
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	2.600,00	2.600,00	2.600,00	2.600,00	2.600,00
(-) DEPRECIACIONES	-1.259,27	-2.518,53	-3.777,80	-5.037,07	-6.296,33
TOTAL ACTIVO FIJO	**3.303,73**	**2.044,47**	**785,20**	**-474,07**	**-1.733,33**
ACTIVO DIFERIDO					
ACTIVOS DIFERIDOS	13.500,00	13.500,00	13.500,00	13.500,00	13.500,00
AMORTIZACIONES ACUMULADAS	300,00	600,00	900,00	1.200,00	1.500,00
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	**13.200,00**	**12.900,00**	**12.600,00**	**12.300,00**	**12.000,00**
TOTAL ACTIVOS	**45.685,02**	**42.478,01**	**45.753,19**	**49.252,25**	**52.986,37**
PASIVOS					
PASIVO CORRIENTE					
CTA POR PAGAR PROVEEDORES	14.711,32	15.350,46	16.021,57	16.726,22	17.466,12
GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR					
IMPUESTOS POR PAGAR		4.003,31	5.324,72	6.706,25	8.150,91
PARTICIPACIÓN POR PAGAR		2.825,86	3.758,62	4.733,82	5.753,58
INTERESES POR PAGAR CP	2.800,00				
PORCION CORRIENTE DE DEUDA LP	4.000,00				
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**21.511,32**	**22.179,63**	**25.104,91**	**28.166,30**	**31.370,61**
PASIVO A LARGO PLAZO					
DEUDA A LP		4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00
INTERESES POR PAGAR LP		2.240,00	1.680,00	1.120,00	560,00
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	**-**	**6.240,00**	**5.680,00**	**5.120,00**	**4.560,00**
TOTAL PASIVO	**21.511,32**	**28.419,63**	**30.784,91**	**33.286,30**	**35.930,61**
PATRIMONIO					
CAPITAL SOCIAL PAGADO	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
UTILIDAD RETENIDA	-				
APORTES A FUTURAS CAPITALIZACIONES	10.663,78	-3.415,78	-6.650,46	-9.986,77	-13.429,78
UTILIDAD DEL EJERCICIO	12.009,92	15.974,15	20.118,75	24.452,72	28.985,55
TOTAL PATRIMONIO	24.173,70	14.058,37	14.968,29	15.965,95	17.055,77
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**45.685,01**	**42.478,00**	**45.753,19**	**49.252,25**	**52.986,37**

Fuente: Elaboración propia

9.5.3. Evaluación financiera

9.5.3.1. Punto de equilibrio

Se pudo identificar dentro de los costos y ventas mediante el uso de la fórmula, que, según Padilla, 2008, se alcanza el punto de equilibrio en el que se gana o pierde en un negocio.

Figura 36

Fórmula de punta de equilibrio en valores

$$\text{Relación costo / beneficio} = \frac{\text{Ingreso total}}{\text{Costo total}}$$

$$\text{P.E (producción)} = \frac{\text{Costos fijos totales}}{\text{Precio unitario de venta - costo variable unitario}} \quad (11)$$

$$\text{P.E (ventas)} = \frac{\text{Costo fijo total}}{1 - \frac{\text{Costo variable unitario}}{\text{Precio de venta unitario}}} \quad (12)$$

Fuente: Elaboración propia

Que el punto de equilibrio en valor monetario sería de US$47,801.68 nivel de ventas, todo valor que supere a este de forma mensual podría ser considerado ya ganancia para la compañía. En adición el punto de equilibrio en el número de horas impartidas mediante el uso de la fórmula:

Figura 37

Fórmula de punta de equilibrio en unidades

$$\text{Relación costo / beneficio} = \frac{\text{Ingreso total}}{\text{Costo total}}$$

$$\text{P.E (producción)} = \frac{\text{Costos fijos totales}}{\text{Precio unitario de venta - costo variable unitario}} \quad (11)$$

$$\text{P.E (ventas)} = \frac{\text{Costo fijo total}}{1 - \frac{\text{Costo variable unitario}}{\text{Precio de venta unitario}}} \quad (12)$$

Fuente: Elaboración propia

Sería de 3.084 horas impartidas por los docentes, todo número de horas que supere dicho valor podría ser considerado ganancias para la compañía.

9.5.3.2. Viabilidad Financiera

Se procedió con el cálculo de la viabilidad del proyecto mediante el cálculo de los índices de TIR y VAN, por lo que pudimos obtener los siguientes resultados (Hinojoza & Falcón, 2005).

Tabla 53

Viabilidad financiera

Índices	**Valores**
TIR	51%
VAN	41.200,55

Fuente: Elaboración propia

Se puede evidenciar que la tasa interna de retorno es mayor a 1% y con una van positiva que va al US$41,200,55 por lo que se puede decir que la recuperación de la inversión del proyecto es rentable, y seria en un plazo de 1 año para los accionistas y en un plazo de 5 años para la institución financiera por lo que cumpliríamos como empresa con nuestras obligaciones hacia ellos.

Tabla 54

Recuperación de financiamiento accionario

RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTO ACCIONARIO				
PERIODO	INVERSIÓN	FLUJO	RENTABILIDAD EXIGIDA	RECUPERACIÓN INVERSIÓN
1	13.286,11	18.074,48	1328,611	16.745,87
2	-3.459,76	15.871,40	-345,9759464	16.217,37
3	-19.677,13	20.122,74	-1967,71325	4.381,04
4	-24.058,17	24.568,80	-2405,816783	26.974,62
5	-51.032,79	29.219,32	-5103,278741	34.322,60

Fuente: Elaboración propia

Tabla 55

Recuperación de financiamiento bancario

RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTO BANCARIO				
PERIODO	INVERSIÓN	FLUJO	RENTABILIDAD EXIGIDA (BANCO)	RECUPERACIÓN INVERSIÓN
1	20.000,00	18.074,48	2800	15.274,48
2	4.725,52	15.871,40	661,572735	15.209,82
3	- 10.484,30	20.122,74	-1467,802674	21.590,54
4	- 32.074,85	24.568,80	-4490,478835	29.059,28
5	- 61.134,13	29.219,32	-8558,778263	8,197.78

Fuente: Elaboración propia

9.5.3.3. Índices financieros

El indicador de rotación de activo total indica que por cada dólar que tiene la compañía en activos se obtienen $ 7,69. Con respecto al índice de liquidez, que tiene relación con la capacidad de cubrir las deudas de corto plazo con el activo, para este caso fue de 0.72, según se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 56

Índice de eficiencia

Índice de eficiencia	**Resultados**
Rotación de activo total (ventas netas/activo total)	7.69
Índice de liquidez (activo corriente/pasivo corriente)	0.72

Elaboración propia

El ROE, mide la rentabilidad sobre los recursos propios de la empresa, con lo cual en este trabajo se ha obtenido un 0,32. Por otro lado el ROA, beneficio logrado en un determinado período y los activos totales de una empresa, fue del 0.11 lo que indica que la empresa no refleja una rentabilidad grande.

Tabla 57

Índice de rentabilidad

Índices de rentabilidad	**Resultados**
ROE (utilidad neta/patrimonio)	0.32
ROA (utilidad neta/ activos)	0.11

Elaboración propia

Con respecto a los índices de endeudamiento, se aprecia que el porcentaje de pasivo sobre el capital reflejan un valor del 65%, mientas que el Capital dividido para el activo indican un 35%

Tabla 58

Índice de endeudamiento

Índice de endeudamiento	**Resultados**
Pasivo/activo	65%
Capital/activo	35%

Elaboración propia

9.5.3.4. Análisis de sensibilidad

El análisis de sensibilidad permita proyectar los resultados financieros del emprendimiento alterados los planteamientos propuestos inicialmente debido a factores externos. (Arenaza, 2002) para efectos de este trabajo se han considerado un aumento en el *incremento en gastos de ventas, Marketing y Publicidad* en un 20% y un incremento en el pago a los proveedores del 5%.

Escenario de sensibilización (*(incremento en gastos de ventas, Marketing y Publicidad)*

Se ha considerado un *incremento en gastos de ventas, Marketing y Publicidad* en un 20%, tomando como un efecto negativo, a continuación, se indica el flujo de caja proyectado:

Tabla 59

Flujo proyectado en análisis de sensibilidad 1 (incremento en gastos de ventas, Marketing y Publicidad)

FLUJO DE CAJA PROYECTADO	INICIAL	1	2	3	4	5
INGRESOS OPERACIONALES						
RECUPERACIÓN POR VENTAS		255.456,45	279.336,08	293.302,88	307.968,03	323.366,43
EGRESOS OPERACIONALES						
PAGO A PROVEEDORES		140612,21	160425,75	168447,04	176869,39	185712,86
MANO DE OBRA DIRECTA		23140,64	23140,64	23140,64	23140,64	23140,64
MANO DE OBRA INDIRECTA		0	0	0	0	0
GASTOS ADMINISTRATIVOS		57.229,12	57.229,12	57.229,12	57.229,12	57.229,12
GASTOS DE VENTAS		11.520,00	11.520,00	11.520,00	11.520,00	11.520,00
PARTICIPACION DE EMPLEADOS			2.825,86	3.758,62	4.733,82	5.753,58
IMPUESTO A LA RENTA			4.003,31	5.324,72	6.706,25	8.150,91
TOTAL EGRESOS OPERACIONALES		232.501,97	259.144,68	269.420,14	280.199,22	291.507,11
FLUJO DE CAJA OPERACIONAL		22.954,48	20.191,40	23.882,74	27.768,80	31.859,32
INGRESOS NO OPERACIONALES						
CREDITOS BANCARIOS	20.000,00					
APORTE DE CAPITAL	13.286,11					
TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES	33.286,11	-	-	-	-	-
EGRESOS NO OPERACIONALES						
PAGO DE INTERESES		2.800,00	2.240,00	1.680,00	1.120,00	560,00
PAGO DE CREDITO BANCARIO		4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00
ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS						
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	2.600,00					
MAQUINARIAS	-					
MUEBLES Y ENSERES	1.963,00					
ACTIVOS DIFERIDOS	13.500,00					
CAPITAL DE TRABAJO	15.223,11					
TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES	33.286,11	6.800,00	6.240,00	5.680,00	5.120,00	4.560,00
FLUJO NO OPERACIONAL	-	-6.800,00	-6.240,00	-5.680,00	-5.120,00	-4.560,00
FLUJO NETO GENERADO	**-33.286,11**	**16.154,48**	**13.951,40**	**18.202,74**	**22.648,80**	**27.299,32**

Fuente: Elaboración propia

Se observa un flujo de caja positivo en los primeros 5 años, en relación al incremento en los gastos de venta en el rubro de Marketing lo que indica que este monto puede ser afectado en mayor medida sin afectar a la liquidez de la compañía.

Tabla 60

Viabilidad financiera con análisis de sensibilidad

Variables	Resultado
TIR	45%
VAN	34,347.99

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia una Tasa Interna de Retorno de 45%, con un Valor Actual Neto positivo de US$34,347.99, lo cual indica que esta variable no afectaría en mayor medida el flujo de caja anual. Esto permitiría realizar una inversión inicial más fuerte en el área de Marketing para poder buscar llegar al punto de equilibrio en mayor número de hora vendidas de una forma más rápida.

Escenario de sensibilización (incremento en el pago a proveedores en un 5%)

El siguiente escenario que se planteó es el aumento del pago a los proveedores de un 5%, cabe mencionar que ha contemplado pagar en ese rubro el 55% del desembolso que realizan los padres de familia por las clases que reciben sus hijos, esto del total sin incluir los costos por cobro que realiza la plataforma.

Tabla 61

Flujo proyectado en análisis de sensibilidad 2 (incremento de pago a Proveedores 5%)

FLUJO DE CAJA PROYECTADO	INICIAL	1	2	3	4	5
INGRESOS OPERACIONALES						
RECUPERACIÓN POR VENTAS		255.456,45	279.336,08	293.302,88	307.968,03	323.366,43
EGRESOS OPERACIONALES						
PAGO A PROVEEDORES		151602,35	172964,50	181612,72	190693,36	200228,03
MANO DE OBRA DIRECTA		23140,64	23140,64	23140,64	23140,64	23140,64
MANO DE OBRA INDIRECTA		0	0	0	0	0
GASTOS ADMINISTRATIVOS		57.229,12	57.229,12	57.229,12	57.229,12	57.229,12
GASTOS DE VENTAS		11.520,00	11.520,00	11.520,00	11.520,00	11.520,00
PARTICIPACION DE EMPLEADOS			2.825,86	3.758,62	4.733,82	5.753,58
IMPUESTO A LA RENTA			4.003,31	5.324,72	6.706,25	8.150,91
TOTAL EGRESOS OPERACIONALES		243.492,11	271.683,43	282.585,83	294.023,19	306.022,28
FLUJO DE CAJA OPERACIONAL		11.964,34	7.652,65	10.717,06	13.944,83	17.344,15
INGRESOS NO OPERACIONALES						
CREDITOS BANCARIOS	20.000,00					
APORTE DE CAPITAL	13.286,11					
TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES	33.286,11	-	-	-	-	-
EGRESOS NO OPERACIONALES						
PAGO DE INTERESES		2.800,00	2.240,00	1.680,00	1.120,00	560,00
PAGO DE CREDITO BANCARIO		4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00
ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS						
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	2.600,00					
MAQUINARIAS	-					
MUEBLES Y ENSERES	1.963,00					
ACTIVOS DIFERIDOS	13.500,00					
CAPITAL DE TRABAJO	15.223,11					
TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES	33.286,11	6.800,00	6.240,00	5.680,00	5.120,00	4.560,00
FLUJO NO OPERACIONAL	-	-6.800,00	-6.240,00	-5.680,00	-5.120,00	-4.560,00
FLUJO NETO GENERADO	**-33.286,11**	**5.164,34**	**1.412,65**	**5.037,06**	**8.824,83**	**12.784,15**

Fuente: Elaboración propia

El incremento en el pago a los proveedores en un 5% refleja en el flujo de caja anual que a pesar de existir este aumento en los rubros a los proveedores sigue manteniéndose en resultados positivos en los siguientes años. Por lo tanto, se podría indicar que sigue siendo rentable pese a darse este evento en la actividad del proyecto.

Tabla 62

Viabilidad financiera con análisis de sensibilidad 2 (incremento a Pago a Proveedores 5%)

Variables	Resultado
TIR	-0%
VAN	-11,373.64

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia una Tasa Interna de Retorno de -0%, con un Valor Actual Neto negativo de US$11,373.64, lo que indica que el proyecto es muy sensible en el aumento del pago a los Proveedores.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1. CONCLUSIONES

El estudio de Design thinking demostró ser especialmente útil para conocer las necesidades del consumidor objetivo. Entre estas necesidades destacan la disponibilidad de tiempo y la preferencia a realizar actividades sin tener que asistir físicamente a un aula de clase.

El estudio demostró la importancia de hacer que la plataforma de estudio propuesta tenga un alto factor interactivo, para evitar los sentimientos de frustración o aislamiento. Si bien, se determina que el factor de la calidad de contenido es fundamental, el usuario también busca contar con una interfaz amigable que le permita interactuar con los diferentes agentes que conforman sus cursos.

La implementación de juegos didácticos parece ser un punto para tomar en cuenta a la hora de mantener el interés prolongado del estudiante, así como agregar breaks o pausas activas. De esta forma los usuarios se identificarán con la plataforma y no sentirán que su uso es forzoso.

También se obtuvieron recomendaciones en cuanto a diseño de logotipo para que se vuelva más atractivo en el mercado y refleje características de modernidad.

El proceso de Design Thinking es clave para conocer la percepción del público objetivo, es por esto que se recomienda realizar estos análisis de nuevo, dentro de un periodo de seis meses para poder monitorear los cambios en las preferencias y necesidades de los usuarios. Posteriormente se plantea realizar los análisis por lo menos una vez al año.

Una de las principales características que debe tener un negocio para sostenerse en el tiempo es desarrollar una buena capacidad de adaptación. Debido a que los principales cambios suelen provenir de variaciones en las necesidades del cliente es necesario que el departamento

de Design Thinking elabore manuales de procesos basados en estrategias de marketing que definan una estructura a seguir, sin embargo, estos procesos deben ser lo suficientemente flexibles para que los colaboradores se empoderen del proceso de innovación y generen nuevas ideas que proporcionen una ventaja competitiva en el mercado.

En la investigación de mercado a través de las encuestas y grupos focales realmente el resultado es muy alentador, dado que ha permitido identificar las necesidades del consumidor final al igual que los padres de familia, lo cual forja que el negocio sea viable.

El área de Talento Humano que forma parte del estudio administrativo tiene una vital importancia, dado que dentro de sus actividades deberá realizar una precisa selección de Docentes calificados para así garantizar la calidad de servicio y hacer tangible los beneficios para los usuarios.

La plataforma debe estar en constante innovación, es decir, estar a la vanguardia de la tecnología y así revolucionar el mercado, con esto asegura una vida útil ilimitada más allá de los 3 años que se ha confirmado en este estudio, caso contrario no podrá surgir y mantenerse en el mercado.

En este proyecto la inversión inicial de US$ 33.286,11 constituido por el aporte de capital otorgado por los socios fundadores por un valor de US$ 13.286,11 (US$ 2.649,22 cada uno) más un préstamo a una institución financiera por el monto de US$ 20.000,00. Así mismo, el flujo de caja se presenta positivo durante los primeros 5 años, lo cual significa que va a manejar con responsabilidad las obligaciones contraídas. Todos estos puntos indican que el proyecto es totalmente viable.

Responsabilidad Social Corporativa ha adquirido una especial importancia en las empresas dado que los motiva a alcanzar altos estándares de calidad, productividad y competitividad, este proyecto desde su misión y visión impulsa a mejorar los niveles de

aprendizaje en estudiantes lo impactará sobre la sociedad en general a mejorar su nivel de educación y a maximizar oportunidades de tanto laborales, como de mejorar su entorno social.

En el marco legal del sistema educativo, inclusive, constan las clases de refuerzo académico por parte de los mismos Docentes de las instituciones educativas en los casos que se determine que un estudiante mantiene bajos resultados en el proceso de aprendizaje, por lo que, este proyecto sin duda viene a robustecer el proceso de aprendizaje educativo del grupo objetivo.

10.2. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones de la investigación, se recomienda:

Realizar un acercamiento a tiendas comerciales de material académico y productos electrónicos con el objetivo de realizar convenios que les proporcionen a los usuarios descuentos especiales en base a un sistema de puntos vinculados a un carnet digital disponible en la plataforma. Estos beneficios estarán enfocados al refuerzo y fortalecimiento de la capacidad de los recursos con que cuenta el estudiante para aprovechar sus clases virtuales.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, J. (2015). La empleabilidad de graduados universitarios en el contexto latinoamericano. realidades de uniandes, ecuador. *Atenas*, 1-16.

Arroyo, Z. (2018). Entornos virtuales de aprendizaje en comunidades de práctica de docentes universitarios del Ecuador. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 185-200.

BCE. (2020). *El covid-19 pasa factura a la economía ecuatoriana: decrecerá entre 7,3% y 9,6% en 2020* . Obtenido de https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1366-el-covid-19-pasa-factura-a-la-economia-ecuatoriana-decrecera-entre-73-y-96-en-2020

Becerra, L. (27 de Julio de 2020). Docentes recibieron el sueldo de junio con el 8.33% de reducción . *Correo*.

Brown, T. (2008). Desing Thinking. *Harvard Business Review*, 1-9.

Carzlon, J. (1991). *El Momento de la verdad.* Díaz de Santos.

Edmundo, A. G., & Ariel, R. F. (Diciembre de 2015). *Redalyc.* Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4780/478047208001.pdf

El Comercio. (2020). *1 millón de ecuatorianos está en el desempleo a junio del 2020, según información del INEC.* Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/desempleo-subio-ecuador-informalidad-crisis.html

El Universo. (2020). *Lenín Moreno inicia último año presidencial con 14% de credibilidad.* Obtenido de Política:

https://www.eluniverso.com/noticias/2020/05/24/nota/7850160/lenin-moreno-inicia-ultimo-ano-presidencial-14-credibilidad

Espinoza, M. (2019). La Seguridad jurídica en el Estado Constitucional de Derechos y Justicia ecuatoriano, ¿la seguridad jurídica de quién? *Sur Academi*.

Etchegoyen, M. (2018). Guía del costumer journey map. *WOW! Customer Experience*.

García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente.* Maracaibo: Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín.

García, V. (2015). *Análisis Financiero. Un análisis integral.* Grupo Editorial Patria.

Instituto Nacional de Estadisticas y Censos. (12 de 2018). *Ecuador en cifras.* Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2018/201812_Principales_resultados_TIC_Multiproposito.pdf

Játiva, P. (2019). Ecuador, huérfano político. *Profundidad*.

Kotler, P. (2003). *Fundamentos de marketing.* Pearson Educación.

Ministerio de Ambiente. (2017). *Estrategia nacional de educación ambiental para el desarrollo sostenible.* Quito.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (2017). *Indicadores y estadisticas.* Obtenido de TIC Observatorio: https://www.telecomunicaciones.gob.ec/estadistica/index.html

ONU. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible.* Organización de las Naciones Unidas.

Orozco, N. (2020). *Beneficios al personal: cómo se regulan.* El Cronista.

Pacto Global. (2020). *Organizaciones comprometidas con el cambio* . UN GLOBAL COMPACT.

Palomo, M. (2000). *Liderazgo y Motivación de Equipos deTrabajo.* Madrid: ESIC Editorial.

PCW. (2020). *Perspectivas económicas del Ecuador.* Obtenido de https://www.pwc.ec/es/publicaciones/assets/2020/perspectivas-economicas-ecuador.pdf

Portella, A. (2019). Soy emprendedor… ¿qué sueldo me asigno? *Forbes*.

Primicias. (2020). *Ecuador exporta sin restricciones camarón a China.* Obtenido de https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-exporta-restricciones-camaron-china/

Rodríguez, N. (2012). Situación de la ciencia, la tecnología einnovación en el Ecuador. *La técnica*.

UNESCO. (2019). *Programa de acción mundial para la Educación para el Desarrollo Sostenible (2015-2019).* Obtenido de https://es.unesco.org/gap

Velazco, J. (2018). *Algunas reflexiones sobre el salario de los fundadores de una startup.* Obtenido de https://www.kewlona.es/2018/11/salario-de-los-fundadores-startup/

Villaescusa, M. (2019). Mirar el mundo con los ojos del otro. El mapa de empatía. *Aula de Secundaria* , 25-29.

12. ANEXOS

Modelo de Grupo Focal (Padres de familia o tutores legales)

Tema

Aceptación de una plataforma educativa que refuerce los conocimientos y sirva de apoyo en las tareas escolares de estudiantes de Básica Superior y Bachillerato, en la ciudad de Guayaquil y Samborondón del período lectivo 2020-2021

Objetivo General

Determinar la aceptación de una plataforma educativa que refuerce los conocimientos y sirva de apoyo en las tareas escolares de estudiantes de Básica Superior y Bachillerato, en la ciudad de Guayaquil y Samborondón del período lectivo 2020-2021

Objetivos específicos

- Determinar el grado de demanda que existe para el servicio de enseñanza de clases particulares en estudiantes adolescentes y jóvenes.
- Identificar preferencias en formas de aprendizaje de los estudiantes adolescentes y jóvenes.
- Determinar la aceptación de plataformas virtuales de aprendizaje en los estudiantes adolescentes y jóvenes.
- Identificar cuáles son las materias en las cuales presentan mayor dificultad en los estudios de adolescentes y jóvenes.
- Determinar el precio de clases particulares online acorde a las necesidades de los posibles consumidores.

- Identificar la oferta de valor de la competencia en clases particulares para estudiantes adolescentes y jóvenes, además de posibles servicios sustitutos.
- Determinar los principales canales de comunicación digitales de preferencia de los estudiantes adolescentes, jóvenes y sus tutores legales.

Moderador

– Juan José Sánchez

Observador

– Bertha Rodríguez
– Grace Alvarado
– Katiusca Mendieta

Audio

– Winstong Chong

Participantes

Esta sesión de grupo contó con la participación de 8 personas conformadas por: 4 Padres de Familia, 1 moderador, 3 observadores y 1 persona en Audio.

	Identificación	Estado Civil	Edad
Invitado 1	I1	Casado	46 años
Invitado 2	I2	Casada	45 años
Invitado 3	I3	Casada	45 años
Invitado 4	I4	Casado	45 años
Moderador	M1	Casado	48 años
Observador 1	O1	Casada	48 años
Observador 2	O2	Casada	44 años
Observador 3	O3	Casada	45 años
Audio	A1	Casado	40 años

Preguntas directrices

- ¿Sus hijos presentan dificultades escolares en la actualidad? ¿Tienen dificultades con ciertas materias? Podría indicar que materias y cómo afectan su aprendizaje
- ¿Ha escuchado de clases particulares online en los momentos actuales? ¿Cuáles? ¿Qué piensa acerca de estas formas de aprendizaje?
- ¿Le gustaría que sus hijos reciban clases particulares online para reforzar sus conocimientos? ¿Qué ventajas encuentra en este tipo de aprendizaje? ¿Qué desventajas encuentra en este tipo de enseñanza? ¿Qué características le gustaría que tenga?
- ¿Cuánto pagaría por hora de clases particulares? ¿Tendría ventajas en tener algunos paquetes promocionales?
- ¿Cuáles son las principales redes que utiliza para buscar estos servicios?

Elementos de evaluación

Lugar adecuado en tamaño y acústica.	
Lugar neutral de acuerdo a los objetivos del Grupo focal.	
Asistentes sentados en U en la sala.	
Moderador respeta tiempo para que los participantes desarrollen cada tema	
El Moderador escucha y utiliza la información que está siendo entregada.	
Se cumplen los objetivos planteados para esta reunión.	
Explícita en un comienzo objetivos y metodología de la reunión a participantes	
Permite que todos participen.	
Reunión entre 60 y 120 minutos.	
Registro de la información (grabadora o filmadora)	
Refrigerios adecuados y no interrumpen el desarrollo de la actividad.	
Membretes con identificación de asistentes	

2. Entrevista

Tema

Aceptación de una plataforma educativa que refuerce los conocimientos y sirva de apoyo en las tareas escolares de estudiantes de Básica Superior y Bachillerato, en la ciudad de Guayaquil, Samborondón y Daule del período lectivo 2020-2021.

Objetivo General

Determinar la aceptación de una plataforma educativa que refuerce los conocimientos y sirva de apoyo en las tareas escolares de estudiantes de Básica Superior y Bachillerato, en la ciudad de Guayaquil, Samborondón y Daule del período lectivo 2020-2021.

Instrucciones

Sírvase realizar las preguntas directrices que le permitan guiar la comunicación con el entrevistado.

A. Preguntas Generales

- Edad
- Sexo
- Materia que imparte
- Tiempo en años como docente (Experiencia)
- Nivel de estudio
- Situación laboral actual

B. Preguntas directrices

¿Cuál es su opinión sobre la nueva modalidad educativa o sobre la educación online?.

¿Considera que esta metodología cumple con los objetivos educativos y de aprendizaje de los estudiantes? Indique de qué forma.

¿Cuáles son las principales dificultades que han experimentado con estos modelos de aprendizaje? ¿Qué materias necesitan más apoyo?.

¿Considera usted que los estudiantes tienen dificultades para adaptarse a este nuevo modelo de aprendizaje? Indique cuales.

¿Cuáles son las principales ventajas del aprendizaje online y las principales desventajas?

¿Cómo están respondiendo los padres hacia esta nueva realidad educativa?

¿Considera que las clases particulares complementarán la modalidad de estudios actuales, supliendo las necesidades de los estudiantes?

¿Qué sugerencia nos podría realizar para que la experiencia de los estudiantes sea más enriquecedora y se puedan cumplir con los objetivos de la educación?

2. Encuesta a los padres de familia o tutores legales

Tema

Aceptación de una plataforma educativa que refuerce los conocimientos y sirva de apoyo en las tareas escolares de estudiantes de Básica Superior y Bachillerato, en la ciudad de Guayaquil y Samborondón del período lectivo 2020-2021

Objetivo General

Determinar la aceptación de una plataforma educativa que refuerce los conocimientos y sirva de apoyo en las tareas escolares de estudiantes de Básica Superior y Bachillerato, en la ciudad de Guayaquil, Samborondón y Daule del período lectivo 2020-2021.

Instrucciones

Sírvase contestar las preguntas con la mayor sinceridad posible señalando la escala correspondiente.

A. Preguntas Generales

- Edad
    - Menos de 30; 31 – 35; 36 – 40; Más de 40
- Sexo
    - Hombre
    - Mujer
- Nivel de estudio
    - Primaria
    - Secundaria

  - Universidad
  - Postgrado
- No de hijos
  - 1
  - 2 – 3
  - Más de 3
- Edades de los hijos o representado
  - 12 – 15
  - 16 - 18
- Nivel de ingresos económicos
  - 400 – 800
  - 801- 1200
  - 1201 – 1500
  - Más de 1500
- Sector de residencia
  - Guayaquil Norte
  - Guayaquil Centro
  - Guayaquil Sur
  - Vía Samborondón

B. Preguntas directrices

¿A su representado le resulta difícil el entendimiento y aprendizaje de alguna materia en específico?

Sí Indique cuál

No

En la escala del 1 al 5, indique si ha requerido refuerzo académico en alguna materia. Siendo 1 Nunca y 5 Siempre

1 2 3 4 5

¿Conoce de la existencia de plataformas educativas de refuerzo estudiantil?

Si ¿Cuáles?

No

¿En una escala del 1 al 5, indique si está familiarizado con la educación online?

1 2 3 4 5

¿Considera que esta metodología cumple con los objetivos educativos y de aprendizaje de los estudiantes?

1 2 3 4 5

¿Considera usted que los estudiantes tienen dificultades para adaptarse a este nuevo modelo de aprendizaje?

1 2 3 4 5

¿Cuáles son las principales dificultades que su representado ha experimentado con estos modelos de aprendizaje actuales?

- Clases aburridas
- Extraña la parte social porque han perdido el contacto con sus amigos
- Falta de concentración
- Falta de dominio de las herramientas por parte de los docentes
- Dificultades de aprendizaje y comprensión
- Miedo a las cámaras
- Otra dificultad

En su opinión personal, ¿qué valoraría de un profesor/tutor particular? (Escala de valoración)

o Empatía	1	2	3	4	5
o Enfoque en el estudiante	1	2	3	4	5
o Formación profesional	1	2	3	4	5
o Pedagogía	1	2	3	4	5
o Experiencia	1	2	3	4	5
o Metodología lúdica	1	2	3	4	5

¿Considera que las clases particulares complementarán la modalidad de estudios actuales, supliendo las necesidades de los estudiantes?

1 2 3 4 5

¿Contrataría un profesor particular online cuando a su representado le resulte difícil el entendimiento y aprendizaje?

Sí

No

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?

US$ 10 - US$ 15

US$ 16 - US$ 20

Más de US$20

¿Qué esperaría de las clases particulares online?

- Metodología novedosa
- Clases personalizadas
- Las clases están acorde a los intereses de los jóvenes
- Aprendizaje lúdico
- Flexibilidad de horario
- Otras actividades
- Que tenga supervisión (Control parental)
- Que los docentes sepan llegar a los estudiantes
- Identifiquen las características de los estudiantes y sus estilos de aprendizaje

¿Considera usted de utilidad el desarrollo de las siguientes habilidades blandas?

- Buena comunicación
- Buena organización
- Trabajo en equipo
- Puntualidad

- Pensamiento crítico
- Sociable
- Ser creativo
- Habilidades interpersonales de comunicación
- Facilidad de adaptación
- Personalidad amigable

Transcripción del grupo focal con padres de familia

Realizado vía Zoom el día 23 de junio, 2020.

Esta sesión de grupo contó con la participación de 8 personas conformadas por: 4 Padres de Familia, 1 moderador y 3 observadores y 1 persona en Audio.

Invitados	Identificación	Estado Civil	Edad
Invitado 1	I1	Casado	46 años
Invitado 2	I2	Casada	45 años
Invitado 3	I3	Casada	45 años
Invitado 4	I4	Casado	45 años
Moderador	M1	Casado	35 años
Observador 1	O1	Divorciada	54 años
Observador 2	O2	Casada	44 años
Observador 3	O3	Casada	45 años
Audio	A1	Casado	38 años

M1: Una consulta, a todos ustedes, cómo están en este tiempo de cuarentena, iniciando, cómo les ha tratado, si han estado bien, les ha dado Covid, no les ha dado, como están ustedes.

I1: Todos sanos, por mi lado.

I3: Yo sí tuve, yo si tuve Covid el 01 de abril me comenzaron los síntomas, duró 20 días la enfermedad.

I4: En mi caso también tuve COVID en la primera remesa, por el 18 de marzo más o menos, pero ya el 06 de abril estuve mejor, la pasé muy mal pero como no confió en los médicos, no me fui a ningún médico, me auto atendí yo mismo, me fue bastante bien, pero de que fue feo, fue feo, gracias a Dios salí de la enfermedad.

I2: Por mi lado, no, cero, cero síntomas, y eso que tengo enfermedades preexistentes creo que me he cuidado un poco más, pero gracias a Dios, en casa que somos 5 todos sanos, gracias a

Dios, pero claro está tomando todos los brebajes posibles, esos Té todo, eso sí té de jengibres y todas las cosas, todo lo que nos decían creo yo, pero gracias a Dios bien, sí.

M1: Y sus hijos ¿cómo se encuentran? ¿cómo les ha tratado este tiempo cuarentena, en esto que son las clases? ¿Cómo los ven? Uno a uno.

I4: Estresados.

I2: A mis hijas no les gusta (bis). Tengo dos chicas adolescentes, una de 15 y otra casi de 16 y realmente no, no se acostumbran, ehh además, iniciando porque los maestros no estuvieron preparados para dar así estas clases, entonces, las horas de estudios se van en: me están escuchando, me estás atendiendo, ehh no hay un mayor aprendizaje realmente, solamente les cuelgan en la plataforma deberes, tareas, investigaciones, pero sienten que no están avanzando y eso que ya son grandes, o sea no necesitan que yo esté ahí al lado, se conectan a la hora que tienen que hacer, pero siento que están desmotivadas, o sea no.

M1: Ves alguna materia específica que sientes que están fallando más, o son en todas en general.

I2: Es en todo en general, porque si bien es cierto, los maestros está acostumbrados, más que nada en matemáticas, en física, a utilizar una pizarra, a enseñar, a estar preguntando, pero en cambio acá, bajo esta modalidad no hay mayor herramienta para que ellos puedan aprender, al menos creo yo que también hay deficiencias en la parte educativa, al menos mis hijas estudian en un Colegio de la Beneficencia que es el Matilde Amador, entonces, creo yo que tampoco tienen la tecnología adecuada para poder manejar bajo esta nueva modalidad.

M1: I4, tú querías aportar algo.

I4: El gran problema es que ni los alumnos están capacitados ni los profesores están capacitados, entonces, se están enfrentando a dos situaciones, si hablamos en mi caso tengo

una niña de 9 años, hoy por hoy ellos son muy buenos en informática, ya que pueden manejar una computadora una tablet, pero la interacción con los maestros es otra cosa, ya, entonces, o te dedicas como papá de lleno a interpretar la clase del maestro y dársela a tu hijo o no avanzas, entonces, eso es falta de capacitación previa, es lo que hoy en día los papas que tienen hijos se convierte en una perdedera de tiempo entre que se conectó se salió, además de que los niños más pequeños, yo creo que en la parte de la pedagogía es importantísimo en ellos que se desarrolle.

O1: Porqué no te acercas un poquito al teléfono I4, para escucharte mejor, porque no se está escuchando muy bien, no sé si pueden escuchar los demás.

I4: Ya, la parte de la pedagogía es importantísima porque si han sido capacitados, simplemente los han puesto a dar clases a los niños.

M1: En parte sí, eso es muy cierto.

I3: Yo tengo un tema bastante, creo que puedo aprobar con esto, porque tengo los casos opuesto, en el caso de mi hijo de 9 años, él, yo creo que el necesita definitivamente ir, porque está en una edad que se distrae demasiado y es escuchar dos veces las clases, los profesores son muy buenos ah, no sé si se recontra capacitaron pero las clases están bastantes claras para él, porque me toca escuchar la clase primero a mí y después explicarle a él porque los profesores no están las 24 horas tampoco y uno en la noche que recién puede conectarse a hacer algo.

Pero el caso de mi hija que tiene 14 años, justamente por eso estamos con ella en cuestiones médicas, a raíz de que comenzaron las clases virtuales comenzó a presentar casos de ansiedad, ya, le dan palpitaciones muy fuertes, se pone muy nerviosa, abre el correo y ve que tiene 3, 4, 5 tareas y comienza enseguida a temblar, le dan calores, entonces, está en tratamiento médico, porque a ella si le ha afectado esto de no asistir al colegio, ella es muy

buena alumna muy dedicada yo no sé qué le están enseñando pero veo que presenta sus tareas, pero a ella definitivamente la afecta el no poder compartir con sus amigas, tienen una edad en que todas las amigas quieren andas juntas chateando y todo, y aparte que es dedicada al estudio ella mismo dice que no le gusta y no ve la hora de regresar al colegio porque no le gusta definitivamente.

M1: Ya, entonces tú no ves en ella una materia, ves en ella un tema más allá, a lo académico.

I3: Exacto, exacto, yo veo que todas las madres de familia se quedan en los grupos del chat no, todas se quejan del tema de que el maestro no contesta, que no se conecta, que llegó tarde y no dice absolutamente nada sobre eso, pero ella es el tema de que ella quiere definitivamente regresar al colegio, o sea no le gusta definitivamente este tipo de educación.

M1: Sí eso sucede, sucede también.

I1: Bueno, en mi caso no ha sido tan dramático el tema con mis hijos porque a ellos primero antes de entrar a clases los prepararon, tuvieron una semana de preparación, ellos comenzaron clases de preparación en el mes de mayo, o sea, cuando ellos ya comenzaron clases en junio, totalmente ellos ya entre comillas estaban adaptados, el problema de ellos es más el aburrimiento, porque ya son adolescentes, uno de 17 y la niña va a cumplir 13, entonces, se aburren de las clases, a ellos les hace falta más la parte social, ese es el gran problema de ellos, el no estar interactuando con los compañeros este tipo de cosas es lo que extrañan, es lo que anhelan regresar a las aulas de clases, y de ahí en la parte de la educación, no han sufrido mayor cosa, realmente a los maestros los han preparado bien, la plataforma es muy amigable, para ellos, para la más pequeña finalmente se le ha hecho un poquito más complicado el tema en el aburrimiento, finalmente el otro tiene contacto con los amigos y dentro de los chat ellos están en sus bromas y todo el tema, pero de ahí mayor problema no he tenido, ellos atienden sus clases solos, se encierran ahí y cada uno hacen sus clases, no he

tenido inconvenientes de ir a preguntar o solicitar alguna información al colegio, realmente hasta ahora los ha cogido bien, están desesperados por volver a las aulas, como todo muchacho, ya quieren estar dentro de las aulas con sus compañeros, pero no, no no no ellos no han sufrido mucho, es más como las horas de clases son menos de lo que tenían antes, tienen más tiempo para ellos, salían de clases a las 14h30 llegaban a la casa llegaban a las 15h00, ahora ya almuerzan como la gente normal a las 13h30 como tarde, entonces, ya se les hace mucho más fácil.

O1: Y duermen más también.

I1: No, no duermen más, no duermen más porque ellos se levantan 7h30, entonces.

O1: ¿Y el recorrido a la casa antes para ir al colegio?

I1: El recorrido de la casa al colegio queda cerca, yo los iba a dejar y me toma 5 minutos, entonces, pero obvio tienen ½ hora más para dormir, digamos, pero que la recuperan en la tarde.

M1: El contenido de las materias no es malo, pero el tema es, la forma como se las dictan porque no llega a todos los niños de igual manera.

I1: Claro, claro, es que todo depende de cada chicos, no todos los chicos tienen el mismo nivel de recepción, o sea, como alguien decía por ahí ahorita, yo veo los grupos de padres, los cuales odio, los grupos de padres de Whatsapp que tanto odio, tu lees cada queja y cada cosa y dices no entiendo porque se quejan tanto pero claro debes comprender que no todos los chicos tienen el mismo nivel de recepción pero sí a veces no tienen el mismo interés, algunos se desconectan y luego están preguntando que cómo era el deber, o sea, son ese tipo de detalles, que obviamente un chico se desconecta o no llega a clases nos llega el mail luego a la media hora diciendo que él no estuvo en la clase, entonces, sí hay esa comunicación de saber que si están conectados o no están conectados.

M1: La única posibilidad es que tengan cámaras siempre prendidas, para verlos a los chicos.

I1: Sí, exacto, exacto, acá es la obligación la cámara prendida.

M1: ¿I1, me voy contigo, inicialmente, para continuar, te pregunto, si te dirían, haz escuchado clases en línea? Clases tipo, que venga un profesor, venía a tu casa te daba las clases, has escuchado ese tipo de metodología en línea.

I1: Sí.

M1: ¿Cuál?

I1: Bueno, he escuchado esa metodología, pero sobre todo cuestiones técnicas básicamente que es la que yo a veces más me inclino a recibirlas.

M1: Pero lo que te digo es otra cosa, una.

I1: Pero clases de colegio, No.

M1: Tipo refuerzo que decía el profesor que venía a tu casa y te reforzaba, un refuerzo que tienes al lado tuyo que te permita complementarse más.

I1: Tú hablas exactamente, un docente individual para ti, en digital

O1: Personalizado

I1: No de esos no he visto

M1: ¿I3?

I3: No para nada, o es virtual o presencial.

M1: ¿I4?

I4: No, tampoco he visto esa modalidad

M1: Y ¿I2?

I2: no, los únicos refuerzos que he necesitado, es un caso puntual y traigo un maestro acá a casa, pero hasta ahí.

M1: Como se hacía en la época antigua

I2: Sí

M1: Ya, sí existen, pero no online, a qué me refiero con online. Que sea de tú a tú en forma.

O1: Interactiva

M1: En el momento, existen los videos pregrabados.

O2: Personalizada

M1: Pero personalizada, eso no existe. Qué es lo que queremos nosotros, el hecho de inculcarles, que pueden utilizar todo tipo de herramientas, te pregunto yo, si tu hijo tiene una deficiencia, en este caso, no que, que no sepa la materia sólo que como en tu caso I1 se aburre, en el caso de I3 su hija sufre de ansiedad, te cuento una cosa, mi esposa también sufre de ansiedad, ella también estuvo muy crítica al punto de que le dio taquicardia, y está cuarenta en el primer mes fue terrible para mi esposa, yo dije, de aquí va a ser algo feo, pero con meditación, con yoga y con una herramienta muy conocida en la actualidad, creo que ya saben cuál es, ella ha podido superar el tema.

O1: ¿Cuál?

M1: Ya saben cuál es. No voy a mencionar ninguna herramienta.

M1: Pero les digo, que exista una clase online una herramienta personalizada, que el docente diga yo voy a llegar a ese niño, voy a hacer que me preste atención a mí, y que pueda reforzar de la manera correcta como se hacía con los profesores en la antigüedad ¿le encuentran algún tipo de ventaja a eso? ¿Sería interesante? ¿Les llamaría la atención?

O2: Pero, empieza con un diagnóstico inicial, no, o sea primero empapándome de, en qué condiciones se encuentra el niño, cuáles son sus necesidades de aprendizaje. Empieza por eso no.

M1: Por eso es la puntualización, ¿les interesaría? ¿les gustaría? Ver cómo podría llegar un profesor en forma virtual. I4 empiezo contigo.

I4: Se hace bastante cómodo, ya que la tendencia, no solamente en la educación sino en mucho de los aspectos por efecto Covid está yendo a lo digital, entonces, sí sería muy interesante, ya que va a la par en ese sentido sí, lo que me preocupa es el costo.

M1: ¿I2, te interesaría?

I2: Bueno, lo veo Innovador, realmente, innovador porque, y y, sería algo hasta más personalizado, porque vas a estar más dedicado a ese alumno o a esa persona, en cambio cuando estás en un salón, ehhh atienden los que realmente quieren atender porque el profesor realmente da su clases y unos dicen si finalmente no llegaste a todos y por acá están preguntando o tratando de ver cómo consigues la información pero si es algo así más personalizado lo veo innovador, me llamaría mucho la atención y entonces sería el mecanismo de clases o de estudio pero si la finalidad es que ellos avancen más rápido, porque tienes una persona ahí pendiente, es como si tuvieras una niñera, ya, es alguien que está pendiente de ti, pero si te dejan suelto probablemente van a estar un poco más lento el avanzar.

M1: ¿I1? Qué te llama la atención.

I1: Me llama la atención justamente sea personalizado, eso es lo que te va a lograr en el chico, es que te va a prestar atención o te va a prestar atención, va a aprender o va a aprender, porque no tiene mayor distracción que el profesor, obviamente, el profesor tiene que tener mucha llegada porque como te digo, cada chico es diferente, cada chico tiene una

metodología de aprendizaje totalmente diferente, unos que otros, porque otros son más prácticos y técnicos, pero es interesante el tema, el profesor que te visitaba antes presencialmente, ahora va a ser virtual y es lo que más le gusta a los chicos todo lo que es virtual, me parece una gran idea.

M1: Gracias I1. ¿I3?

I3: La idea es buena, pero yo sí me voy un poco por el análisis de los niños debería ser muy profundo, porque en el caso de mi hija, ella también está en clases de inglés y yo tuve que buscarle a ella clases personalizadas, porque no quería con muchas personas y ella escoge, comenzamos a tener problemas porque tenía una profesora que no le gustaba, entonces, ella como muchos y me incluyo en ese grupo, si la persona no me cae bien, no aprendo, me bloqueo automáticamente, ya, entonces sí, como dijo I1 creo que fue, yo creo que hay que manejar mucho el punto de cuánta empatía, puede ser un buen maestro que sabe mucho pero que no sabe enseñar, no tiene la pedagogía, entonces sí, que sean personas muy capacitadas, que lleguen mucho, que se manejen de acuerdo a la edad de cada niño, cada adolescente, porque cada uno se lo trata distinto, la idea es muy buena pero siempre y cuando se maneje correctamente el tema de la llegada de ellos a los chicos.

M1: Entonces, contigo comienzo entonces I3, ¿tú que nos sugieres que le incluiríamos a esta plataforma? Puede ser una palabra, una oración, que tú que sugerirías que tenga.

I3: Mucho análisis previo.

M1: Por parte del docente.

I3: Exacto del tipo de alumno que pueda llegar a tener.

M1: ¿I1? Qué quieres que tenga este aplicativo. No se te escucha.

I1: Tenía apagado el micrófono, lo mismo que decía I3, el análisis del alumno es importante porque, debes conseguir que el maestro sepa llegar a él, o sea, va a estar sólo con una persona virtualmente, la llegada hacia él, o sea, yo creo que antes de asignarle una persona debe ser analizado el chico de su nivel de aprendizaje, de su nivel de atención, sobre todo, eso creo que es lo más importante.

M1: I2, tú qué le adicionamos a lo que estamos proponiendo:

I2: Flexibilidad de horarios, eh, como para que los chicos puedan hacer otras actividades, ver siempre el perfil del estudiante, un poco para que se categorice o sea niños inquietos, niños más tranquilos, que prestan mayor atención, que haya, como decían las otras personas, que haya gente como que alguien que haga clic con el estudiante.

M1: I3, algo que nos puedas aportar, con una idea.

I4: Control y supervisión, porque tú va a poner a tu hijo en una comunicación directa con una persona, y lamentablemente, por más que tú tengas cuidado hay situaciones donde se permite el abuso y el medio digital no deja de ser un canal de abuso, entonces, digo yo, mi hija por ejemplo, no voy a dejar que esté, una cosa es que esté con la profesora que esté con los alumnos, que esté con mucha gente ahí, pero si me vas a poner de uno a uno, yo no voy a saber si es un pervertido y empiece a hacer cosas extrañas con la bebe, porque de todo hay lamentablemente, y el tema de niños es muy delicado, entonces, para mí sí debe tener un control obviamente de la empresa que provea el servicio, no.

M1: Un tipo de control parental, se podría decir.

I3: Sí, eso es un poco delicado, ya te digo, estamos hablando que si vas a poner a personalizado, bueno en mi caso yo hablo porque tengo hijos pequeños, quizás un joven de una edad un poco mayor de 17 años que ya está en sus últimos años de pronto se pueda proteger, pero un niño de 9, 10 a 11 años puede llegar a tener ese tipo de abuso.

M1: Sí, porque de todo hay en este mundo, eso sí es verdad. I4, contigo comienzo, ya que vamos así cíclicamente. La herramienta suena bonita interesante, pero viene el tema que nos toca a la mayoría de los padres, conociendo que es para tú hijo, tú cuánto estarías dispuesto a pagar, para este tipo de clases particulares.

I4: Todo es relevante porque tú pagas por tu hijo, el valor que puede ser el monto que tú pagas por el valor mensual por tu hijo, lo cual lo hace un poco contradictorio en el sentido de que estás hablando por un servicio contradictorio, y no lo puedes comparar con la atención de una clase grupal cual lo haces normal con muchos alumnos, en mi caso particular no estaría dispuesto a pagar más allá de una mensualidad, porque no deja de ser representativo a un tema personalizado.

M1: I4, perfecto, para que me aclares el tema, considerando que se trata de un refuerzo, no es una clase más, trata de ponerme un rango, un rango de valor, dame un número.

I4: US$ 100 mensuales US$ 100 ó US$ 150 mensuales.

M1: Perfecto, me parece muy bien. I2, dígame.

I2: La verdad que no tengo idea pero más o menos habría que promediarlo como cobran los maestros particulares, porque los maestros particulares en una materia, o sea, en una hora ellos pueden llegar a cobrar hasta US$ 20, ya, entonces más o menos habría que sacar un promedio de cuántas horas harías al día por una persona, porque si le metes dos horas que tú le metas full full full a una criatura estás del otro lado, o sea, porque no hay pare, y estás con la persona y es del tú a tú y si lo multiplicas por el mes, habría que ver, yo diría que más o menos estaría por los US$ 100, más o menos.

M1: Entonces tú estarías US$ 100 al mes.

I2: Pero ojo, que esto reemplazaría también el tema del colegio. Yo no lo sumaría.

M1: Sí sumaría, acuérdate que existe la posibilidad de hacer clases en casa, verdad, puede, el Estado tiene la obligación de si tú no vas a clases tomar una prueba al final de cada año para ver si tu hijo pasa o no pasa indicando que tu hijo ha tenido clases formal o en clases en casa, puede complementar tranquilamente. Tú dices que considerarías pagar un rango entre US$ 100 mensuales, ¿verdad?

M1: Un rango entre US$ 100 mensuales.

I2: Sí, y si hay hermanos que haya un combo.

M1: Una promoción.

M1: I1 dame el número mágico.

I1: Bueno, eh, considerando que va a ser un refuerzo a lo que es el colegio, yo sí creo que lo básico sería manejarlo por horas de clases, es decir, si yo necesito un refuerzo específico en algo de matemáticas por decir algo.

M1: Correcto.

I1: Las horas de matemáticas están particularmente entre US$ 10 y US$ 20 por decirte algo, porque yo no considero que ese refuerzo deba reemplazar al docente durante todo un mes, yo sí creo que debería ser un refuerzo para apuntalar ciertas deficiencias del alumno que tenga en una u otro tema una u otra materia, estamos hablando de US$ 10 – US$ 20 por hora para clases de matemáticas de inglés que son las clases que normalmente a los chicos se les hace más difícil, en el caso de mi hijo, Química por ejemplo, se le hace un poco más complicado, yo creo que yo lo pagaría entre US$ 10 y US$ 20 pero por horas de clase, exactamente, por lo que lo voy a utilizar en algo en específico.

O2: Por horas contratadas.

O1: Perdón que intervenga que no me corresponde.

En tu caso, I2, tú decías que estarías dispuesta a pagar US$ 100 por mes, ya, pero ¿por cuántas horas de clase?

I2: 2 horas máximo

O1: Por mes.

I2: No, no por mes, o sea, si es algo puntual, podría ser esto es, si es algo, esto es, acuérdense que a medida que pasan los años, las materias se van volviendo más complejas, que Química, Física, Matemáticas, etc. aunque en mi caso por ejemplo, yo tengo una hija mayor de universidad que no me he visto en la necesidad de contratar servicios profesionales, una sola vez pero porque mi hija la mayor estaba en otro lado, pero mi hija siempre las ayuda y la intermedia ayuda a la menor, entonces no he tenido esa necesidad de tener personas en casa, y no lo vería así como tan tan, a ver si viene mi maestro el que me va a complementar. Tras que tengo las horas de estudio, tengo que hacer tareas, proyectos, porque ahora los profesores se llenan de tanto proyecto, le presta mayor atención a una persona, más bien sería en horas de exámenes, de pruebas, no sé, vería así, más bien, por temas puntuales, tengo esa persona que la puedo llamar, puedo conectar, puede solventar todas mis inquietudes, tal vez en época de exámenes alguien que sepa matemáticas, pero en matemáticas que tema, no que la potenciación plum te mandan el contacto, pero no es que un profesor sepa de todo, tiene que no te haga perder tiempo.

M1: Aquí va la parte clave, la personalización de la clase. Esa es la palabra clave. I3, qué es lo que tú piensas, sea por hora, por semana, por mes.

I3: Por hora, por hora definitivamente, cada economía es distinta y a lo mejor cada uno paga US$ 200 – US$ 300 y en mi caso no, el colegio de mis hijos es bastante económico, cuesta ciento y pico de dólares nada más, entonces, por cosas específicas, completamente específicas y tener como lo dijo I2 la posibilidad del combo, hasta para la persona que lo

contrata, si voy por los 2 chicos te cuesta tanto por tantas horas, si voy, yo no pagaría más de US$ 15 por hora y así por cosas específicas.

M1: Está bien y así por cosas específicas, creo que es un número correcto.

Les hago una pregunta ¿qué saben de las llamadas habilidades blandas? I3 contigo comienzo.

I3: Me suena haber escuchado el término, pero no tengo el concepto ahorita claro.

M1: No lo tienes claro, tú I1 ¿lo tienes claro? Ya se los voy a explicar, sólo queremos saber si lo tienen claro.

I1: Perdón, no te escuché bien.

M1: El concepto de las habilidades blandas. ¿Lo conoces?

I1: No.

M1: No. I2. Estás muteada, no se te puede escuchar.

I2: Bueno habilidades blandas para mí y lo de un poco lo vemos en el trabajo, es saber trabajar e personas un poco enfocados ya en el ser humano como tal, habilidades más innatas que tú puedas desarrollar o llegar a una persona, en este caso a equipos que llegues a esa esencia como persona básicamente en materia sino más bien en el ser humano para desarrollar habilidades.

M1: Correcto. I4 has escuchado el término alguna vez. Dennis estás ahí.

O1: Está frizado.

I4: No, no conozco el término de habilidades blandas.

M1: Más o menos lo que dijo I2.

El tema de la habilidades blandas es sólo como un ejemplo, a veces, que chicos que tienen dificultades digamos que en las matemáticas o no sepan o se le dificulte mucho la enseñanza, es porque su forma de ser digamos que no está para las matemáticas posiblemente el chico sea un gran orador o lo que tenga en sí es ser un gran orador, pero en la actualidad los colegios se enfocan siempre en las materias rígidas en materias exactas, que son importantes claro que sí, pero las blandas son ese complemento que te hacen salir adelante y superarte en la rama que tú inconscientemente sabes que es la tuya. En el caso de matemáticas el chico que puede ser un orador, en el caso de un chico que falla en lenguaje porque lo suyo no es la lengua pero matemáticas es un superdotado, lo suyo va más al rango de las matemáticas.

Es la habilidad que tiene cada ser innata, sin explotar porque en la actualidad no existen métodos o metodología que sepan identificarlos verdad, y poder enrumbarnos en el camino para el cual ellos nacieron, verdad, chicos que nacieron para matemáticas, no hay nadie que los enrumbe, no sé en mi época era tercer curso nos daban el tema este de la especialización, nos daban un pequeño test y te enrumbaron pero es algo super empírico, no sé si es que el la actualidad se continúa manejando, mi hija tiene 5 años aún no llegó a ese rumbo para ver si es que ha mejorado o a desmejorado. No sé en el caso de sus hijos que algunos ya están en bachillerato, que clase de examen les hicieron para identificar esa habilidad blanda para identificar esa actividad blanda.

O1: Sólo una puntualización y persona que te interrumpa M1, a lo que dice M1, por un lado es reforzar la parte de habilidades y de repente direccionar un poco en el aprendizaje, buscar la mejor metodología para llegar a cada estudiante, pero adicionalmente a eso uno de los aspectos más importantes de la educación y que consideramos que se está dejando de lado en este momento, es el reforzar habilidades que los chicos necesitan para enfrentarse a la vida, como por ejemplo, desarrollar su inteligencia emocional, desarrollar su sentido de empatía con su prójimo con la gente que lo rodea, que aprendan a hablar, que sepan interactuar, que

sepan comunicarse, que sepan llegar a las personas, que sepan venderse, porque hay chicos que pueden ser genios porque para ellos el estudiar cualquier cosa resulta la cosa más sencilla del mundo pero resulta que cuando le toca enfrentarse con el mundo, ir a conseguir un trabajo de repente no saben venderse, no saben llegar a la gente no saben interactuar y no les dan el trabajo, entonces, pueden tener el mejor perfil pero como no saben venderse y no saben llegar a la gente pueden perder oportunidades, entonces uno de los aspecto con nuestra plataforma nosotros pretendemos reforzar y enfocar esa parte de allí o sea que la gente aprenda lo que tenga que aprender en cuanto materias que deba reforzar pero aparte de eso pueda soltarse y hablar en público, pueda vender y hacer una mega presentación y desarrollar cosas que los chicos necesitan como un complemento a sus tareas diarias que los chicos necesitan en su día a día, incluso temas de valores, que podrían ser parte de la enseñanza nuestra. Eso nada más.

M1: Justo a eso iba O1. Me quitaste las palabras de la boca.

Eso es lo que nosotros queremos también aportar, no ser la típica plataforma de enseñanza online, que sí existen en la realidad, pero son limitadas a ciertos cursos o ciertas ramas pero no exploran al ser humano que tienen al lado de la pantalla, que tienen al frente de ellos, no lo explorar porque quizás no lo sepan hacer y no ven más allá. Nosotros queremos un poco complementar en el pasado, ir un poquito más al futuro, preparando a los chicos que es nuestra intención preparar a los chicos para su mejor futuro, no para un futuro lineal sino un futuro exponencial, es lo que queremos hacer.

Ya para terminar, si nos concierna, digamos que ya estamos en línea ¿qué método ustedes utilizarían para buscar a nosotros u otras plataformas usarían páginas webs, mails, periódicos, los tradicionales, los online, comienzo contigo I3:

I3: Eh, cómo los buscaría.

M1: Sí, con qué metodología, a la antigua: periódico, radio, TV.

I3: De una al Instagram.

M1: De una al Instagram.

I3: Yo todo lo encuentro en Instagram. Sí de una.

M1: Está bien me parece muy bien, I1 ¿tú opinas lo mismo? O nos quieres ver en otras plataformas.

I1: Totalmente de acuerdo, yo creo que la explotación publicitaria en redes sociales sobre todo en esta época de pandemia se ha demostrado que es efectiva.

M1: Perdón, perdón, I1 sigue sigue, disculpa I1.

I1: Yoo creo que es un lado que hay que explotarlo y que luego será base para toda la publicidad, estamos claros que la TV está muriendo, estamos claros bueno la radio es difícil que muera, pero ya la TV está muriendo, ya todo es por medio de plataformas, entonces yo creo que las redes sociales de las plataformas web siempre son la mejor forma de llegar a los clientes.

M1: I2 te ví que estabas asentando.

I2: Si si sí definitivamente redes sociales, una Instagram, uno encuentra todo y realmente si necesitas algo y como que tienes dudas de algo, preguntas por ahí a una amiga, oye conoces a este proveedor, pero finalmente redes sociales.

M1: I4 tú qué piensas de esto. I4 estás por ahí.

O1: Se congeló.

M1: Ahí ahí, tú qué piensas de esto, sólo redes sociales que nos quieres ver, o en otras plataformas.

I4: Sí, definitivamente no pensar en redes sociales para este tipo de proyecto sería algo es extraño este segmento es digital y redes sociales sería lo ideal siendo que es una plataforma, de ahí como segundo plano a través de los portales académicos de las propias escuelas, serían también bueno que hagan alianzas con las distintas entidades para que obviamente capten.

M1: Entonces tú quieres, redes sociales y complementarlo con plataformas de los mismos colegios y escuelas. O sea, ninguno está de acuerdo con la tecnología antigua, por ahí escuché a I1 mencionarlo, nada más.

I3: Yo sólo compro periódico para los aguacates y los tachos de basura.

I1: Lo que pasa es que es una realidad, el periódico ya está muriendo al igual que la TV, ya tu te das cuenta de que todos los diarios tienen una plataforma digital, ahora si quieres hablar como periódico la plataforma digital de un diario pues obviamente te va servir para un a ayudar o sea yo creo que todo lo que va a la parte tecnológica es donde hay que aprovechar la situación. Si te das cuenta pasa conectado al internet más de 8 horas en el día, esa es una realidad, ya no lees el diario y si lo lees es en digital, yo veo muy pocas personas que lee un periódico, es raro, eso es el motivo porque el diario El Universo, por ejemplo, cambió su formato, a un formato más pequeño porque ya no tienen ventas entonces tienen que reducir en costos, es sencillo.

M1: Es verdad, es la realidad.

Pues, les agradecemos mucho por sus comentarios, créanme que nos han servido bastante para sacar información de lo que estamos pensando implementar.

O1: Si tienen tal vez alguna sugerencia algo que quieran o debamos considerar para el manejo de nuestra plataforma, les agradeceremos mucho que nos hagan sus comentarios.

I3: Yo creo que sí, yo me voy mucho por el lado que si van a manejar niños pequeños maestros que manejan mucho el tema lúdico, que no sean solo hablar hablar hablar sino que utilicen figuras, bailes, representaciones, disfraces, que puedan llamar la atención sobre todo al niño pequeño que actualmente se distraen tanto.

M1: Claro, es verdad eso. De mi lado agradecerles mucho su presencia. No sé si O1 y O2 quieren decir algo más.

O1: No, yo no, sólo decirles muchas gracias, a nosotros que ustedes nos hayan dado su tiempo lo valoramos muchísimo y esperamos que cuando este proyecto se materialice sean nuestros primeros clientes.

I1: Vamos a tener descuentos.

O2: Nuestros primeros clientes. De mi parte también, la parte de habernos dedicado este tiempo, les agradecemos infinitivo, porque hemos recogido de parte de ustedes las mejores anotaciones para nuestro proyecto mejorarlo y brindarles un complemento basado en lo que ustedes quieren realmente. Muchas gracias.

O1: En los próximos días digamos que, hasta el jueves máximo, vamos a desarrollar unas encuestas que van dirigidas a padres de familia y también a hijos, en nuestro caso se las enviaremos a ustedes mismos para que nos hagan el favor de hacerlas llegar a sus hijos para completar porque la idea es que todo vaya de la mano con las expectativas tanto de los padres como de los niños que son los usuarios.

I2: Está muy bien, chévere, gracias.

O1: Si tienen alguna idea, que no la hayamos pensado en este momento, por favor nos envían un chat, un correo, alguna sugerencia que debamos considerar y tomarla en cuenta.

M1: Gracias a todos. Un gusto.

Transcripción del grupo Focal para estudiantes

Realizado por vía Zoom

¿CÓMO VEN LAS CLASES ONLINE ACTUALES?

Andrew Roman:

- Los profesores suben a la plataforma y no es lo mismo
- Presencial es más dinámico puedes preguntar a los profesores
- En cambio, en la computadora se distraen con facilidad.

Mylena Román:

- Clases virtuales había partes que se trabajan otro no
- Había tareas difíciles y no podía preguntar
- Me atrasaba ya que tenía muchas tareas al término del día, enviaban de todas las materias una tarea, pero el mismo día y se me acumulaban.

Judith Chong:

- En mi colegio es interesante
- Es diferente
- Nos conectamos desde las 8 hasta las 12 que son 5 clases todos los días y 10 minutos de receso todos los días
- También hacen juegos, actividades, quizziz,
- Realmente la parte online se ha empeñado en atender las necesidades porque los padres reclaman.

Mya Jorgee:

- Me siento bien
- Mi horario cambió antes para ir a las clases tenía que estar lista a las 6h00 hasta que se dormían en clases, regresaba a las 15h00.
- Ahora me siento mejor porque termino temprano y las clases son de 40 minutos.

Daniela Plaza:

- Tediosas, no es lo mismo que estar en clases presenciales
- Todo hemos tenido que adaptarnos
- No se han sabido explicar
- Recién estamos en camino aprendiendo cosas

Paula Plaza:

- Bien ahí
- Pero no me gusta la modalidad
- Por ejemplo, en clases de matemáticas hacen ejercicios y no entiendo
- Me gusta sólo porque investigo sola, siento que tengo amplitud para eso.

Ma. De los Ángeles Plaza:

- Me favorece porque recién conseguí trabajo y me conecto rápidamente no tengo que trasladarme, soy estudiante Universitaria.

¿LES GUSTARÍA TOMAR CLASES DE REFUERZO?

Andrew Roman:

- Si porque a veces quedan temas vacíos y me gustaría el refuerzo.

Mylena Román:

- Sería de pensarlo, pero estaría muy cansado para mí, pero para mis compañeros de curso sería interesante ver cómo cambian las notas.

Judith Chong:

- Ya estaba acostumbrada a recibir clases todos los días en presenciales, dado que yo estudio en 2 colegios, el regular y clases extracurriculares en las tardes, por lo que no sería un mayor problema. Tengo también más tiempo, pero no tanto porque tengo tareas.

Mya Jorgee:

- A mí no me gustaría porque sería muy estresante porque principalmente matemáticas hay muchos ejercicios que pueden ayudarme a resolver.

Daniela Plaza:

- Sí le gustaría mucho
- Me gusta ocupar mi tiempo con otras actividades y si es refuerzo mejor

Paula Plaza:

- No le gustaría porque siente que está satisfecha con lo del colegio.

¿LES GUSTARÍA QUE EN LA APP INCLUYE RECOMPENSAS?

Andrew Roman:

- Sería interesante que haya una recompensa, llamaría la atención para los estudiantes, estarían motivados.

Judith Chong:

- Me parece buena pero no lo sé porque no sé si vayan a cumplir, por ejemplo, los chicos que viven al otro lado del mundo ¿cómo van a cumplir? Se le aclaró nuestro radio de acción Guayaquil-Samborondón-Daule.
- Si está bien porque me van a dar algo por subir mis notas, porque acá en mi casa saco buenas notas y ya Bravo nada más, entonces no estoy acostumbrada a recibir premios por subir mis calificaciones.

Mya Jorgee:

- Más o menos me gustaría porque tendría más calificaciones buenas, y a la vez por lo bueno sería que más estudiantes se interesan porque en mi curso hay algunos que sacan malas notas.

Paula Plaza:

- La verdad que sí, si es bono de salida o algo, me recreaba y saldría, ¡¡¡sí me gustaría!!!

Daniela Plaza:

- La idea me parece super bien, mejorar mis notas y recibir recompensa, ¡¡¡me parece super bien!!!
- Darles una probada por lo que van a recibir. Me gusta mucho la idea.

¿QUE TIPO DE RECOMPENSAS LES GUSTARÍA?

Paula Plaza:

- Salida con compañeros de clases; ropa y así

Daniela Plaza:

- La ropa como que convence y debería ser como ir acumulando.

¿QUÉ LE AGREGARÍAN O CAMBIARÍAN AL PROTOTIPO?

Mya Jorgee:

- Juego para niños, en caso de que tengas una clase. Como un rato de recreo, por ejemplo.

Judith Chong:

- Lo veo muy universitario, no me llama la atención, lo veo como muy B/N, no me llama la atención porque me gusta dibujar y colorear, lo veo como para personas adultas no para mi edad.

Andrew Román:

- La interfaz la veo simple, le falta color, mejorar el diseño un poco.

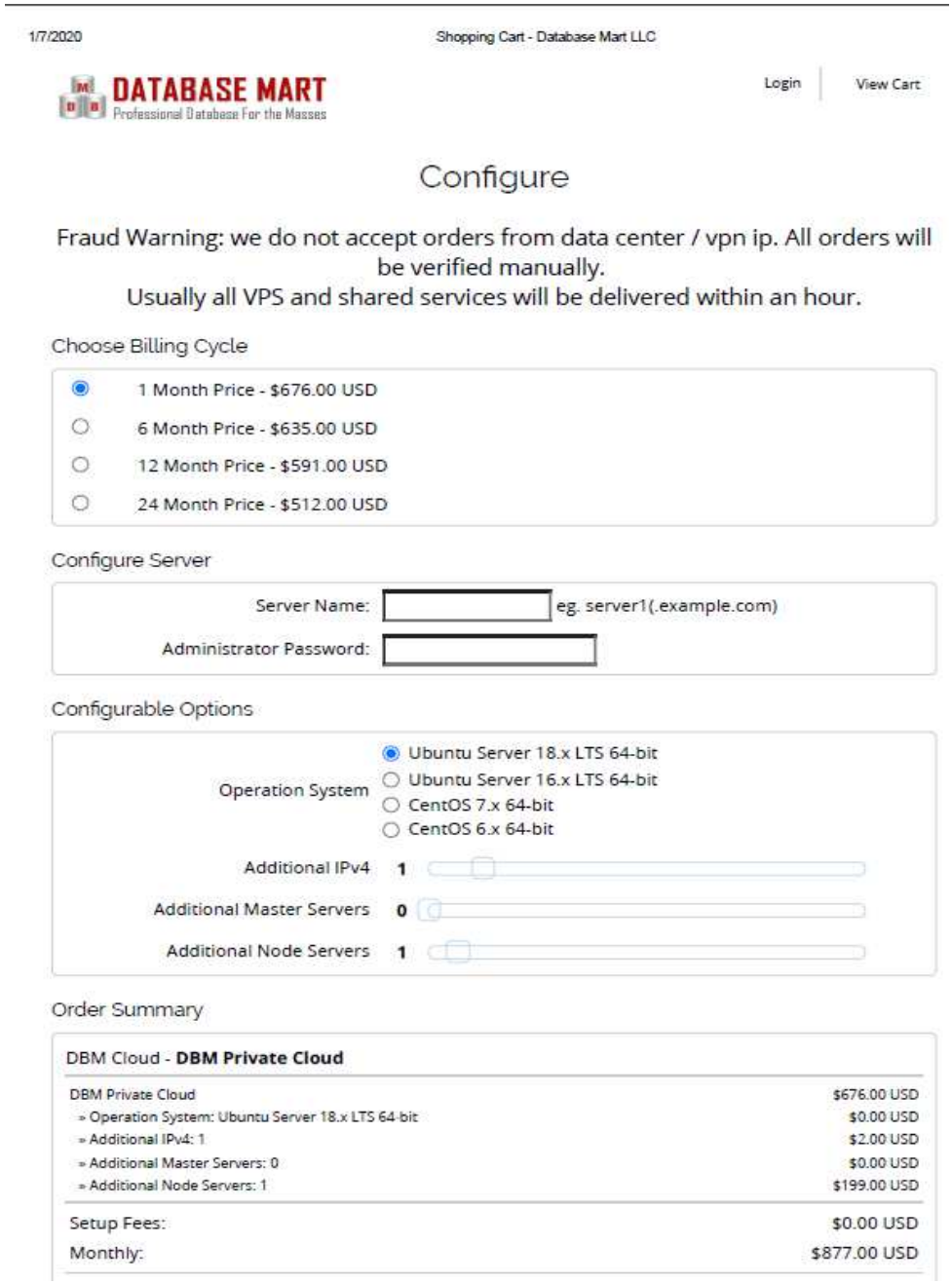
Mylena Román:

- Se ve chévere pero lo que dicen los otros le falta color, pero yo creo que para mi gusto lo queremos personalizar, fondo de pantalla, mi foto, etc.

Daniela Plaza:

- En el diseño falta ahí como que algo, algo recreativo, juegos, interactivo.

Cotización del Servidor para



1/7/2020 Shopping Cart - Database Mart LLC

DATABASE MART
Professional Database For the Masses

Login | View Cart

Configure

Fraud Warning: we do not accept orders from data center / vpn ip. All orders will be verified manually.
Usually all VPS and shared services will be delivered within an hour.

Choose Billing Cycle

- (●) 1 Month Price - $676.00 USD
- ( ) 6 Month Price - $635.00 USD
- ( ) 12 Month Price - $591.00 USD
- ( ) 24 Month Price - $512.00 USD

Configure Server

Server Name: [ ] eg. server1(.example.com)
Administrator Password: [ ]

Configurable Options

Operation System
- (●) Ubuntu Server 18.x LTS 64-bit
- ( ) Ubuntu Server 16.x LTS 64-bit
- ( ) CentOS 7.x 64-bit
- ( ) CentOS 6.x 64-bit

Additional IPv4 1
Additional Master Servers 0
Additional Node Servers 1

Order Summary

DBM Cloud - **DBM Private Cloud**

DBM Private Cloud	$676.00 USD
» Operation System: Ubuntu Server 18.x LTS 64-bit	$0.00 USD
» Additional IPv4: 1	$2.00 USD
» Additional Master Servers: 0	$0.00 USD
» Additional Node Servers: 1	$199.00 USD
Setup Fees:	$0.00 USD
Monthly:	$877.00 USD