



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**MODELO DE NEGOCIO**  
**“OHANA”:**

**GERENCIA DE ESTUDIO DE MARKETING**

Elaborado por:

**LILIANA MILENA YÁNEZ TRELLES**

Tutoría por: **Denisse Alvarez de Linch**

**GRADO**

Trabajo previo a la obtención del Título de:

**Licenciado en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador  
Agosto, 2021

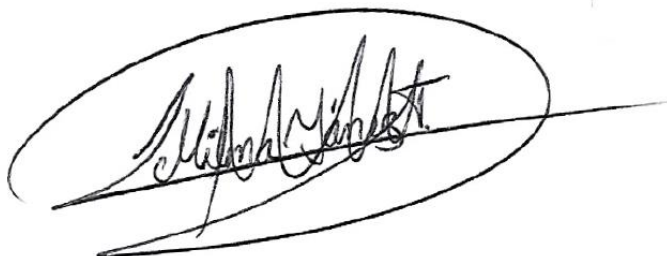
## 1 Cláusula de autorización

### CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **YÁNEZ TRELLES LILIANA MILENA** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación **“Gerencia de Estudio de Marketing”**, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio **“Ohana”**,
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: Oscar Mauricio Cali Ochoa, Walther Kléber Muñoz Cajas, Johanna Elizabeth Oñate Baldeón, Liliana Milena Yáñez Trelles y Carlos Luis Yáñez Pérez.

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.



---

**YÁNEZ TRELLES LILIANA MILENA**

**C.I. #0923287957**

Declaro que

**YÁNEZ TRELLES LILIANA MILENA** en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Gerencia de Marketing**” 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.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature is cursive and appears to read 'Liliana Milena Yáñez Trelles'.

---

**YÁNEZ TRELLES LILIANA MILENA**

**C.I. #0923287957**

## 2 Resumen Ejecutivo

A finales del 2019 el mundo entero fue sorprendido por una pandemia mortal ocasionada por un virus llamado covid-19. A inicios del 2020 la vida que todos conocíamos cambió por completo debido a la pérdida de seres queridos, a la pérdida de plazas de trabajo y a las medidas de confinamiento adoptadas por todos los gobiernos.

Estas medidas modificaron también las jornadas educativas, mismas que pasaron a ser 100% virtuales. La educación online causó impacto en las entidades educativas, en los docentes, en los padres, pero principalmente en los estudiantes. Además, debido a la situación económica y de salud muchos padres no pudieron matricular a sus hijos en centros educativos.

He aquí que el modelo de negocio “Ohana” surge ante la necesidad de colaborar con la educación de los niños en edad preescolar (3 a 5 años) que no han tenido la oportunidad de iniciar sus estudios en algún centro educativo, colaborar con aquellos que si se encuentran estudiando pero no cuentan con la compañía adecuada que los guie en sus tareas y actividades diarias; y colaborar además con aquellos padres de familia que no disponen del tiempo ni del conocimiento parvulario para poder guiar a sus hijos.

El equipo Ohana se encuentra conformado por 6 integrantes: Oscar Mauricio Cali Ochoa, Carlos Luis Yáñez Pérez, Erika Mariela Sinche Fuentes, Johanna Elizabeth Oñate Baldeón, Walther Kleber Muñoz Cajas y Liliana Milena Yáñez Trelles, quienes han colaborado con la investigación sobre temas concernientes a la necesidad antes mencionada, por lo tanto, los contenidos aquí expuestos están relacionados con otros documentos tomados como base para complementar el trabajo general, existiendo la posibilidad de que ciertos datos se repitan sin que esto implique plagio.

Ohana ofrece un servicio educativo presencial para niños en edad preescolar con visitas programadas de educadoras calificadas, pruebas de diagnóstico psicomotriz y de lenguaje, y actividades de refuerzo académico. Los padres podrán comentar y calificar el servicio brindado a través de nuestra Comunidad Digital de Padres.

Las educadoras implementarán dos metodologías de enseñanza utilizadas en centros educativos privados en más de 90 países, la metodología Thinking Based Learning (Aprendizaje Basado en el Pensamiento) y la metodología Waldorf, mismas que en conjunto van a contribuir a que los niños desarrollen de mejor manera la capacidad de pensar por sí mismos, generar soluciones a problemas acorde a su edad, desarrollar la creatividad y el pensamiento crítico a través de habilidades artísticas y principalmente a través del juego como herramienta fundamental para adquirir conocimientos.

El servicio está dirigido para las ciudades de Guayaquil y Samborondón, para lo cual se contará con un sitio web amigable, una comunidad digital de padres, reseñas sobre las educadoras, datos sobre las metodologías de enseñanza utilizadas, información sobre los planes de estudio y horarios disponibles; aquí los padres pueden contratar el servicio, en caso de solicitar más información puede hacerlo por vía telefónica, e-mail, o también por medio de la oficina ubicada en el norte de la ciudad de Guayaquil.

Se promoverá a nivel interno el desarrollo de procesos de capacitación continua e incentivos para el personal académico. A nivel externo se desarrollarán programas de educación para que los padres de sectores específicos puedan ayudar y guiar de manera óptima a sus hijos en el desarrollo de tareas.

El equipo Ohana, una vez realizado el proceso de investigación, ha llegado a la conclusión de que el presente modelo de negocio es viable, con una inversión inicial de \$37.801,09; tasa interna de retorno (TIR) del 26.58% y un valor actual neto (VAN) de \$17.255,51.

### **3 Palabras Claves**

Aprendizaje, Desarrollo infantil, Acompañamiento, Servicio educativo, Pandemia.

#### **4 Consideraciones Éticas**

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de *Oñate Baldeón Johana Elizabeth, Yáñez Pérez Carlos Luis, Yáñez Trelles Liliana Milena, Cali Ochoa Oscar Mauricio, Sinche Fuentes Erika Mariela y Muñoz Cajas Walther Kleber* y explica el plan de negocios del proyecto denominado “Ohana”; 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.

## Tabla de Contenido

1	Cláusula de autorización.....	2
2	Resumen Ejecutivo.....	4
3	Palabras Claves .....	6
4	Consideraciones Éticas .....	7
5	Antecedentes y Justificación del Proyecto.....	22
6	Objetivo General y Específicos del Proyecto .....	26
6.1	Objetivo General .....	26
6.2	Objetivos Específicos .....	26
7	Descripción del Modelo de Negocio .....	27
7.1	Gerencia: Design Thinking .....	27
7.1.1.	Empatizar.....	28
7.1.1.1.	Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué? .....	28
7.1.1.2.	Mapa de empatía .....	29
7.1.1.3.	Mapa de Trayectoria .....	32
7.1.2.	Definir.....	35
7.1.2.1.	Mapa Usuario + Necesidad + Insight .....	37
7.1.3.	Idear .....	37
7.1.3.1.	Brainstorming .....	38



7.1.3.2. Mapa de costo / Relevancia .....	40
7.1.3.3. Poster de concepto .....	41
7.1.4. Prototipar .....	41
7.1.4.1. Proceso de Prototipado .....	42
7.1.4.2. Diseño del prototipo .....	43
7.1.5. Validar .....	45
7.1.5.1. Testeo del prototipo .....	45
7.1.5.1.1. Hallazgos .....	46
7.1.5.1.2. Oportunidades de mejora identificadas .....	47
7.1.5.1.3. Adaptación del prototipo .....	47
7.2 Gerencia: Estudio de Mercado .....	49
7.2.1 Estudio de Mercado .....	49
7.2.1.1 Análisis de las 5Cs .....	49
7.2.1.1.1 Compañía (FODA) .....	49
7.2.1.1.2 Contexto (Análisis PESTEL) .....	51
7.2.1.1.3 Competencia (5 Fuerzas de Porter) .....	55
7.2.1.1.4 Clientes (Segmento de Mercado) .....	57
7.2.1.1.5 Colaboradores .....	58
7.2.2 Investigación de Mercado .....	59
7.2.2.1 Objetivo General .....	59

	10
7.2.2.2	Objetivos Específicos.....59
7.2.2.3	Población.....60
7.2.2.4	Muestra.....60
7.2.2.5	Diseño de la Investigación .....61
7.2.2.6	Desarrollo de Técnicas de Investigación (Encuestas, Entrevistas a profundidad, Grupos focales).....61
7.2.2.6.1	Encuestas .....62
7.2.2.6.2	Entrevistas con Expertas.....76
7.2.2.6.3	Grupos Focales.....82
7.2.2.7	Resultados de la Investigación .....89
7.2.3	Análisis .....91
7.2.3.1	Mercado Objetivo y potencial .....91
7.2.3.2	Mapa de la Competencia .....92
7.3	Gerencia: Plan de Marketing .....95
7.3.1	La posición estratégica.....95
7.3.1.1	Estrategia Competitiva .....95
7.3.1.2	Diferenciales .....96
7.3.1.3	Posicionamiento.....97
7.3.2	Producto / Servicio .....98
7.3.2.1	Descripción de lo que se vende .....98

7.3.2.2	Necesidades que satisface el producto o servicio .....	99
7.3.2.3	Características tiene el producto o servicio y los beneficios que se obtiene de cada una de ellas .....	99
7.3.2.4	Valor agregado que proporciona el producto o servicio .....	100
7.3.2.5	Tangibilidad del servicio .....	101
7.3.3	Precio .....	102
7.3.3.1	Determinar el precio de los productos o servicios .....	102
7.3.3.2	Determinar cuánto están dispuestos a pagar los consumidores .....	103
7.3.3.3	Comparar los precios fijados por la competencia .....	103
7.3.4	Distribución .....	104
7.3.4.1	El método de distribución elegido y la accesibilidad .....	104
7.3.4.2	El acceso a materias primas, suministros, energía, etc. ....	105
7.3.5	Promoción y Comunicación .....	106
7.3.5.1	Nombre de la empresa .....	106
7.3.5.2	Slogan y logotipo .....	106
7.3.5.3	Plan de Medios y presupuesto .....	107
7.3.6	Resumen de las estrategias de marketing .....	109
7.3.6.1	Estrategia de comunicación que considera un plan de acción .....	109
7.4	Gerencia: Estudio Técnico .....	110
7.4.1	Descripción del Producto / Servicio .....	110

7.4.1.1	Metodología de aprendizaje basado en el pensamiento .....	110
7.4.1.2	Metodología Waldorf.....	112
7.4.1.3	Aplicación y resultados de metodologías de enseñanza .....	113
7.4.1.4	Objetivos Conjuntos.....	115
7.4.2	Presentación / Descripción del prototipo .....	115
7.4.2.1	Página Web.....	115
7.4.2.2	Características del servicio .....	118
7.4.2.3	Ventajas .....	119
7.4.2.4	Fortalezas.....	119
7.4.2.5	Servicios Similares.....	120
7.4.2.6	Triángulo del Servicio.....	121
7.4.2.7	Propuesta de Valor.....	122
7.4.2.8	Procesos del Servicio .....	123
7.4.2.9	Relaciones entre procesos .....	124
7.4.3	Proceso de Producción / Prestación del Servicio .....	125
7.4.4	Determinación de la capacidad productiva .....	127
7.4.5	Ubicación del proyecto .....	128
7.4.6	Diseño arquitectónico .....	129
7.4.7	Detalle de costos.....	130
7.4.7.1	Terreno y obras civiles .....	130

7.4.7.2	Equipos.....	131
7.4.7.3	Muebles y Enseres .....	131
7.4.7.4	Materiales e insumos.....	131
7.4.8	Vida útil del proyecto .....	132
7.4.9	Estructura jurídica .....	132
7.5	Gerencia: Estudio Administrativo y de Responsabilidad Social Empresarial ...	134
7.5.1	Planeación estratégica y del Recurso Humano .....	134
7.5.1.1	Definición de Misión, Visión y Valores .....	134
7.5.1.2	Organigrama de la organización.....	134
7.5.2	Necesidades de Recursos Humanos .....	135
7.5.2.1	Análisis y diseños de puestos del negocio .....	135
7.5.2.2	Procedimientos de selección de personal a implementar .....	142
7.5.3	Compensaciones .....	145
7.5.3.1	Descripción de las compensaciones del personal del negocio .....	145
7.5.4	Indicadores Claves de Gestión (KPI´s).....	147
7.5.4.1	Fijación de principales KPI´s del negocio.....	147
7.5.5	Estrategia y Acciones de Responsabilidad Social Empresarial .....	148
7.5.5.1	Estrategia.....	148
7.5.5.2	Proyectos .....	152
7.5.5.2.1	Proyecto Stakeholders Interno “Mi Educador Ohana invierte”.....	152

7.5.5.2.2	Proyecto Stakeholders Externo “Puerto de Enseñanza Ohana” ....	153
7.6	Gerencia: Estudio Financiero.....	156
7.6.1	Presupuesto .....	156
7.6.1.1	Plan de inversiones, clasificación y fuentes de financiamiento .....	156
7.6.1.2	Políticas de cobros, pagos y existencias.....	157
7.6.1.3	Capital de Trabajo.....	158
7.6.1.4	Programa y Calendarios de Inversiones .....	158
7.6.1.5	Depreciaciones de Activos Fijos y Amortizaciones de Activos Diferidos	159
7.6.1.6	Programa de Producción y Ventas.....	160
7.6.1.7	Costos de Materias Primas, Materiales Indirectos, Suministros y	
	Servicios Varios, Mano de Obra Directa e Indirecta.....	161
7.6.1.8	Gastos de Administración, Ventas (comisiones %) y Financieros .....	161
7.6.2	Planeación Financiera .....	162
7.6.2.1	Flujo de Caja Proyectado .....	162
7.6.2.2	Estado de Pérdidas y Ganancias .....	164
7.6.2.3	Balance General.....	164
7.6.3	Evaluación del Proyecto .....	166
7.6.3.1	Punto de Equilibrio .....	166
7.6.3.2	Viabilidad Financiera.....	166

7.6.3.3	Índices Financieros .....	168
7.6.3.4	Análisis de Sensibilidad .....	169
8	Conclusiones y Recomendaciones .....	171
8.1	Conclusiones .....	171
8.2	Recomendaciones.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
9	Referencias.....	173
10	Anexos .....	180
10.1	Modelo Canva .....	180
10.2	Resultados de las Encuestas .....	181
10.3	Variables a considerar para las entrevistas con expertas .....	190
10.4	Modelo de Grupo Focal (Padres de familia o Tutores legales).....	191
10.5	Evidencia Focus Group.....	192
10.6	Variables para considerar en los Grupos Focales .....	193
10.7	Transcripción del grupo focal #1 .....	194
10.8	Transcripción del grupo focal #2.....	207
10.9	Pantalla principal de la página web .....	221
10.10	Sección de galería de la página web .....	222
10.11	Flujograma de contratación del servicio en sitio web.....	223
10.12	Cuadro descripción de las actividades “Puerto de Enseñanza Ohana” .....	225
10.13	Tabla de nueva clasificación de empleo en el Ecuador .....	226

10.14	Gastos administrativos .....	226
10.15	Gastos de Ventas.....	226
10.16	Valor Hora Anual .....	227
10.17	Punto de Equilibrio .....	228
10.18	Análisis de Sensibilidad #1 .....	229
10.19	Análisis de Sensibilidad #2 .....	230
10.20	Índice de Endeudamiento .....	231



## Índice de Tablas

Tabla 1. Análisis FODA .....	50
Tabla 2. Población total de Guayaquil y Samborondón .....	60
Tabla 3. Mapeo de la Competencia .....	93
Tabla 4. Presupuesto para promoción y publicidad .....	108
Tabla 5. Procesos del servicio .....	123
Tabla 6. Manual de Funciones del Jefe Administrativo .....	137
Tabla 7. Manual de Funciones de la Coordinadora Académica.....	138
Tabla 8. Manual de Funciones del Coordinador de Talento Humano y Calidad .....	139
Tabla 9. Manual del Coordinador de Marketing, Ventas y Comunicaciones .....	140
Tabla 10. Manual de Funciones del Coordinador Financiero .....	141
Tabla 11. Estructura de Selección de Educadores.....	144
Tabla 12. Cuadro de compensaciones de los colaboradores de "Ohana" .....	145
Tabla 13. Tabla de Indicadores Claves de Gestión .....	147
Tabla 14. Cuadro Mi Educador Ohana Invierte .....	153
Tabla 15. Plan de inversión.....	156
Tabla 16. Programa y calendario de inversiones.....	159
Tabla 17. Depreciación Activos Fijos .....	1599
Tabla 18. Amortización de Gastos Diferidos.....	1599
Tabla 19. Producción y Ventas .....	160
Tabla 20. Flujo de Caja Proyectado 5 años.....	163
Tabla 21. Estado de Pérdidas y Ganancias .....	164
Tabla 22. Balance General.....	165

Tabla 23. Viabilidad financiera.....	165
--------------------------------------	-----

## Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Mapa del Qué, Cómo y Por qué.....	28
Ilustración 2. Mapa de empatía - Padres de familia .....	30
Ilustración 3. Mapa de empatía – Niños .....	31
Ilustración 4. Mapa de trayectoria .....	34
Ilustración 5. Mapa Usuario + Necesidad + Insight .....	37
Ilustración 6. Brainstorming .....	39
Ilustración 7. Mapa Costo – Relevancia .....	40
Ilustración 8. Poster de concepto.....	41
Ilustración 9. Página web - Prototipo inicial.....	43
Ilustración 10. Página web - Diseño de prototipo .....	44
Ilustración 11. Página web – Adaptación del prototipo inicial .....	48
Ilustración 12. Cálculo de la muestra del proyecto .....	60
Ilustración 13. Encuesta Pregunta 1 .....	62
Ilustración 14. Encuesta Pregunta 2 .....	63
Ilustración 15. Encuesta Pregunta 3 .....	63
Ilustración 16. Encuesta Pregunta 4 .....	64
Ilustración 17. Encuesta Pregunta 5 .....	65
Ilustración 18. Encuesta Pregunta 6 .....	65
Ilustración 19. Encuesta Pregunta 7 .....	66
Ilustración 20. Encuesta Pregunta 8 .....	67
Ilustración 21. Encuesta Pregunta 9 .....	67
Ilustración 22. Encuesta Pregunta 10 .....	68

	20
Ilustración 23. Encuesta Pregunta 11 .....	68
Ilustración 24. Encuesta Pregunta 13 .....	69
Ilustración 25. Encuesta Pregunta 13 .....	70
Ilustración 26. Encuesta Pregunta 13 .....	70
Ilustración 27. Encuesta Pregunta 14 .....	71
Ilustración 28. Encuesta Pregunta 15 .....	72
Ilustración 29. Encuesta Pregunta 16 .....	72
Ilustración 30. Encuesta Pregunta 17 .....	73
Ilustración 31. Encuesta Pregunta 18 .....	73
Ilustración 32. Encuesta Pregunta 19 .....	74
Ilustración 33. Encuesta Pregunta 20 .....	74
Ilustración 34. Encuesta Pregunta 21 .....	75
Ilustración 35. Encuesta Pregunta 22 .....	75
Ilustración 36. Mapeo de la Competencia .....	92
Ilustración 37. Canal de distribución.....	105
Ilustración 38. Logotipo de la empresa.....	107
Ilustración 39. Estadísticas de campaña de Facebook Ads.....	110
Ilustración 40. Robert Swartz – Metodología TBL.....	112
Ilustración 41. Rudolph Steiner – Metodología Waldorf .....	113
Ilustración 42. Pantalla principal de la página web.....	116
Ilustración 43. Kids Learning Center .....	120
Ilustración 44. Pokes House .....	120
Ilustración 45. Gandhi-MSc. Titi Avegno .....	121

Ilustración 46. Triángulo de servicio .....	121
Ilustración 47. Proceso productivo .....	126
Ilustración 48. Producción de un educador .....	127
Ilustración 49. Punto de equilibrio .....	127
Ilustración 50. Mapa de Ecuador.....	128
Ilustración 51. Oficina de Ohana.....	129
Ilustración 52. Inversión inicial.....	130
Ilustración 53. Organigrama estructural del modelo de negocio Ohana .....	135
Ilustración 54. ODS 8 .....	154
Ilustración 55. ODS 4 .....	154
Ilustración 56. ODS 13 .....	155

## 5 Antecedentes y Justificación del Proyecto

La aparición del Coronavirus cambió de un momento a otro la manera en la que se imparte la educación. Ahora la escuela y el hogar se convirtieron en el mismo lugar tras las necesarias regulaciones efectuadas en el país. Según un informe de la UNESCO, más de 861.7 millones de niños y jóvenes de 119 países se vieron afectados escolarmente, al tener que hacer frente a la pandemia durante el 2020.

Millones de familias se han tenido que acoplar a la educación en el hogar (*homeschooling*). Las medidas llevadas a cabo ante la rápida propagación del coronavirus reflejaron la realidad inequitativa que viven muchos estudiantes fuera de las aulas. (Observatorio Tecnológico de Monterrey, 2020)

### Aspectos Políticos

En Ecuador el Gobierno de Lenin Moreno se vio obligado a adoptar medidas destinadas a proteger a los más vulnerables mediante políticas expansivas, uno de ellos fue el Bono de Contingencia que consistió en tres pagas, entre abril y junio: dos de 60 dólares y una de 120 dólares. La media de las tres cuantías supone el 20 % de un salario mínimo ecuatoriano. La población objetivo del programa fueron aquellas personas que se encuentran en el desempleo, en la informalidad, o cuyo ingreso mensual es inferior a 400 dólares. Con esto se proponía llegar a todos los ecuatorianos pobres (24%) y, sobre todo, que el plan pueda paliar los daños económicos que sufrirán todos los trabajadores informales (60 %).

A pesar de esta medida el Gobierno tuvo que hacer uso de la impopular “Cuenta de Asistencia Humanitaria”, el cual corresponde a un fondo al que tienen que contribuir las grandes empresas y, de forma progresiva, los trabajadores que cobren más de 500 dólares mensuales. (Rodríguez, 2020)

### **Aspectos Económicos**

Si se consideraran a las naciones más afectadas por el virus, los datos presentados por el Banco Mundial colocan a Ecuador como unos de los países peor preparados para hacer frente al desastre económico. Habiendo pasado en 2019, una crisis económica ya estaba azotando el país y su PIB se encontraba estancado. Antes de la llegada del virus, el presidente Lenin Moreno estaba emprendiendo un ajuste fiscal que buscaba reducir el déficit público ahorrando 1.500 millones de dólares (BBC Mundo, 2019).

Estas medidas, de gran impacto e impuestas sin diálogo ni paliativos, le valieron una enorme protesta social. En definitiva, en el país ya se vivía un estado de emergencia económica previo al virus que supone un obstáculo a la hora de reactivar la economía y proteger a los más vulnerables en 2020.

### **Aspectos Sociales**

En un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Innovations for Poverty Action (IPA), se menciona que, durante los cierres escolares relacionados con la pandemia, alrededor del 85% los padres reportan haber experimentado un deterioro de la salud mental. Los niveles de malestar son particularmente elevados entre las madres de niños pequeños de entre 0 a 7 años, que asumen la mayor parte de la carga en apoyar la educación a distancia de los niños (84%). Las brechas de género en los resultados de salud mental son preocupantes, cerca de dos tercios de las madres (63%) reportan luchar con la educación a distancia y requerir asistencia. (The Center for Epidemiologic Studies Depression Scale (CESD), 2020)

Otro estudio elaborado por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) se calcula que en Ecuador 90.000 niños han dejado de estudiar durante la pandemia. Además de que una de las revelaciones más significativas fue que el 60% de alumnos entrevistados considera que ha aprendido menos durante el último año escolar. (Machado, 2021)

### **Aspectos Tecnológicos**

La pandemia hizo que la población mundial se adapte a una nueva dinámica tecnológica lo que ha representado un impacto social muy profundo. El teletrabajo, el estudio, las plataformas para conectarse entre familia y amigos, etc. se puede notar que existe un cambio en cómo el ser humano se concibe a sí mismo en cuanto a su cuerpo físico. Este alejamiento físico con el tiempo generará trastornos síquicos.

Un cambio en el paradigma de la tecnología supone una reconsideración total de las relaciones sociales humanas, sobre todo en la educación ya que acerca a nueva información y al desarrollo de nuevos conocimientos. A pesar de que el ser humano inició una adaptación tecnológica muy rápidamente, no se cree que se termine con la pandemia ya que este cambio no tiene que ver con la pandemia, sino que se hizo posible gracias a la pandemia, de aquí que se ve necesario mitigar las brechas de acceso que existen en la población para que todos puedan ingresar a esta nueva era. (Vaca, 2020)

El desarrollo y facilidad de acceso a la educación debe de ser prioridad para los Gobiernos, sobre todo en estos tiempos en donde la tecnología y recursos han hecho que muchos niños se retiren de sus clases.



El presente proyecto pretende establecer un problema generado durante la pandemia, pero también darles una solución a los padres de familia de niños en etapa preescolar, sobre todo porque se ha tomado conciencia de que la educación tiene un efecto directo sobre la vida de las personas y, por ende, sobre la sociedad. De hecho, se ha podido comprobar mediante informes técnicos realizados por diversas instituciones internacionales, que muchos de los problemas económicos y sociales tienen su origen en aquella población con bajos niveles de educación.

## **6 Objetivo General y Específicos del Proyecto**

### **6.1 Objetivo General**

Determinar la aceptación de una empresa de servicios que brinde acompañamiento o refuerzo académico a niños en edad preescolar que residan en la ciudad de Guayaquil y Samborondón.

### **6.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar patrones de consumo en servicios de asistencia académica a niños en edad preescolar.
- ✓ Establecer los factores claves que influyen en la decisión de compra de servicios de asistencia académica para niños en edad preescolar.
- ✓ Determinar la capacidad de pago del consumidor de servicios de asistencia académica para niños en edad preescolar.
- ✓ Definir la oferta de valor que entrega la competencia y el nivel de satisfacción que entregan a los consumidores.
- ✓ Determinar los canales de comunicación tradicionales y no tradicionales preferidos por el consumidor potencial de la empresa.
- ✓ Conocer a través de expertas en el sector educativo diversas características, recomendaciones y percepciones sobre temas de acompañamiento y refuerzo académico para niños en edad preescolar.

## 7 Descripción del Modelo de Negocio

### 7.1 Gerencia: Design Thinking

En la búsqueda de una problemática se realizaron varias sugerencias que cada uno de los del equipo pudo palpar dentro de su entorno familiar durante la pandemia y el encierro, todos enfocados a los niños que oscilaban entre 1 a 5 años.

El tema que surgió de forma generalizada fue sobre la educación de los niños durante este tiempo; su malestar y por sobre todo la imposibilidad de la gestión del tiempo debido a la actividad laboral de los padres, además de que no todos cuentan con la capacidad y habilidad de poder realizar un adecuado seguimiento escolar.

Por lo que indagando un poco más en el tema el tema cobró mayor relevancia ya que es un problema que está afectando mucho al país y que ha sido un duro golpe para el futuro. Existe una deficiencia detectada en el sistema escolar, sobre todo para la etapa preescolar, en donde la cuarentena, la educación online, el poco equilibrio en la gestión del tiempo y capacitación de los padres desencadenaron un problema bastante serio. Incluso la ministra de Educación, Monserrat Creamer, ha reconocido que un 70% de estudiantes tiene dificultad en el acceso a la educación en línea. (Diario El País, 2020)

Los alumnos no avanzan al mismo nivel que cuando están en las aulas. Los padres no cuentan con la pedagogía o la paciencia requerida para poder enseñarles. Muchos de los niños más pequeños no se concentran en la pantalla, ya que suelen aburrirse con más prontitud, y es que ningún país estaba preparado para implementar un sistema nacional de educación virtual operando desde el hogar. La pandemia ha expuesto al rojo vivo los enormes déficits e inequidades tecnológicos y sociales que existen en el mundo y dentro de cada país.

La Unesco ha alertado que la mitad del total de los alumnos en el mundo (unos 826 millones) no tienen acceso a una computadora en el hogar y el 43% (706 millones) no tienen Internet en sus casas. Además, a pesar de que mediante los teléfonos móviles los estudiantes pueden acceder a la

información y conectarse con sus profesores, unos 56 millones de alumnos viven en lugares donde no llega la cobertura de las redes móviles. (Diario El País, 2020)

### 7.1.1. Empatizar

Para poder iniciar con el proceso del método del Design Thinking se necesita poder empatizar con el usuario y el cliente final, es decir, la empatía es la pieza central del proceso porque es en donde empieza todo. En este caso el cliente son los padres o responsables y los usuarios son los niños de 3 a 5 años. En esta etapa se hace el esfuerzo de entenderlos dentro del contexto del problema a resolver.

Inicialmente se procede a desarrollar un esquema en donde se especifica lo que se desea plantear a través del mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?, este tiene la finalidad de redactar la idea, los mecanismos que se emplearán, el concepto, etc. tratando de que sea concreto, comprensible y práctico para que después pueda ser evaluado y quizá modificado posteriormente.

Por lo que la problemática a tratar se centra en el particular detectado en padres, madres y/o representantes legales de niños en edad preescolar (3 a 5 años) que laboran presencialmente o en modalidad teletrabajo, los que no logran gestionar su tiempo entre sus actividades laborales y las clases virtuales o reforzamiento de los contenidos de los espacios de aprendizaje.

#### 7.1.1.1. Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?

<p style="text-align: center;"><b>¿QUE?</b></p> <p style="text-align: center;">Concreto</p> <p style="text-align: center;">←</p>	<p style="text-align: center;"><b>¿COMO?</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>¿PORQUE?</b></p> <p style="text-align: center;">Emocional</p> <p style="text-align: center;">→</p>
<p>Empresa dirigida a ofrecer servicios educativos de manera presencial (domicilio) para refuerzo y monitoreo académico. Ofreciendo además apoyo pedagógico integral, por medio de una experiencia de aprendizaje significativo que ayude al desarrollo de habilidades y destrezas de vida.</p>	<p>Por medio de una página web en donde se pueda encontrar profesionales capacitados para poder crear un plan de estudios personalizado. Ofreciendo un enlace hacia una comunidad digital de padres de familia.</p>	<p>Porque las personas, aunque preocupadas por la crisis sanitaria, necesitan que personal capacitado los ayude a que sus hijos continúen avanzando en su aprendizaje y destrezas.</p>

**Ilustración 1.** Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?

**Fuente:** Elaboración propia, 2021

### 7.1.1.2. Mapa de empatía

La utilización del mapa de empatía tiene una importancia bastante grande ya que en su elaboración ayuda a “ponerse en los zapatos” del cliente para poder comprender y entender sus aspiraciones, necesidades y frustraciones.

El poder conocer esto es bastante útil, sobre todo porque permite la construcción de la propuesta de valor. Una vez comprendido cómo el cliente se relaciona con su entorno y cómo le afecta esto se podrá pasar a la siguiente etapa que es la de definir el producto que mejor se adapte a su punto de vista respecto a su necesidad y, lo más importante se podrá conseguir una relación sostenible a largo plazo. (Comunidad Design Thinking , 2019)

Se inicia el proceso haciendo preguntas sobre aquello que **piensa y siente**:

Es aquello que lo perturba o que lo motiva a tener un determinado comportamiento frente a la situación que se presenta.

- ¿Qué es lo que piensa acerca de la crisis sanitaria y la educación de los niños?
- ¿Qué siente respecto a las consecuencias que Ud. cree que ha tenido esto dentro de la educación de su hijo?

¿Qué es lo que **oye**?

Corresponde a no solo lo que literalmente escucha si no a las influencias de diversas fuentes, como medios de comunicación.

- ¿Escucha noticias acerca de la pandemia y la incidencia en el sistema educativo?
- ¿Qué oye acerca de enviar o no a su hijo a clases semipresenciales?

¿Qué **dice y hace**?

En esta instancia se analiza también el lenguaje corporal al momento de dar sus respuestas ya que eso también denota la preocupación que tienen.

- ¿Qué dificultades ha encontrado con su hijo desde que iniciaron las clases?
- ¿Tiene tiempo para poder hacer seguimiento a las tareas de su hijo?

## ¿Que ve?

Se refiere a las formas en las que el entrevistado se informa o conoce más sobre la crisis que lo aqueja para tomar decisiones.

- ¿Qué tipos de medios utiliza para mantenerse informado@?
- ¿Ha podido observar avances en el aprendizaje de su hijo?

## Esfuerzos

Se consideran a aquellas maneras en la que ha tratado de darle solución a su problema.

- ¿Qué tipo de alternativas ha optado para poder sobre llevar esta situación?
- ¿Considera que esto ha sido suficiente?

## Resultados

- ¿Considera que ha conseguido que su hijo avance en conocimientos?
- ¿Esto ha ayudado a que su tiempo sea mejor enfocado a sus labores?

A continuación, se presenta el mapa de empatía en el cual se exponen aquellas principales impresiones obtenidas de los entrevistados:



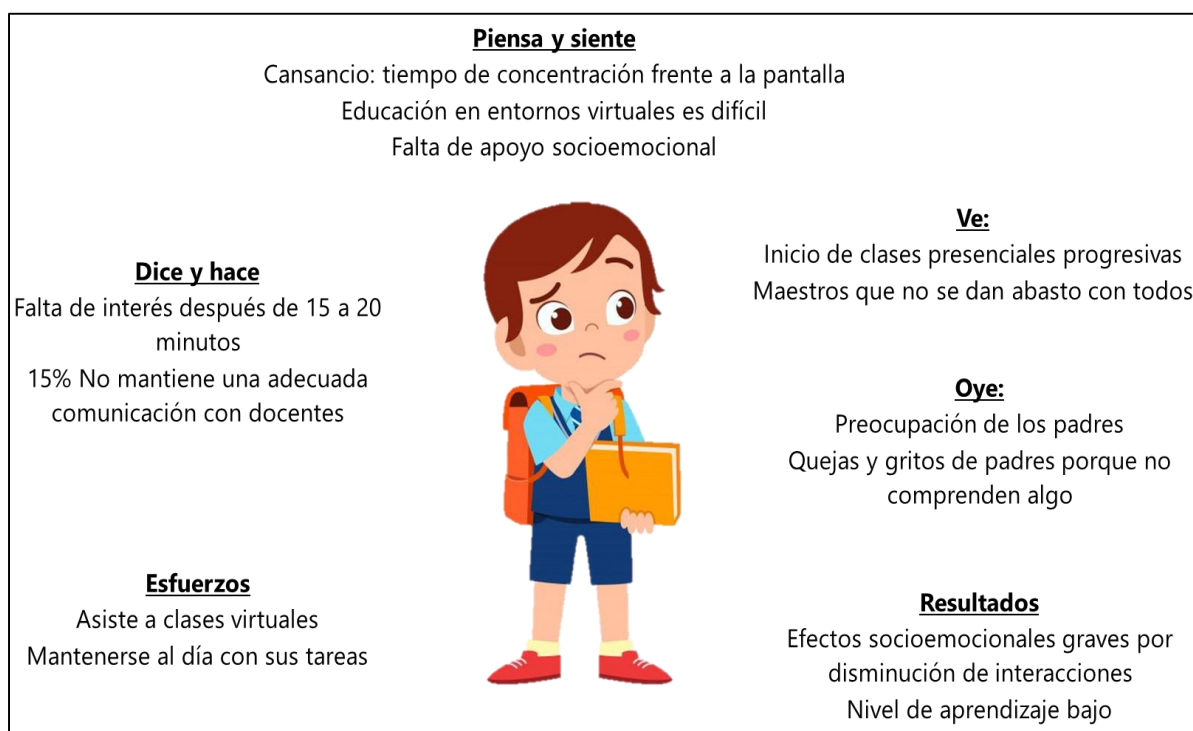
**Ilustración 2.** Mapa de empatía – Padres de familia  
Fuente: Elaboración propia, 2021

El sentir y preocupación de los padres es generalizado, de hecho, la UNESCO ha identificado grandes brechas en los resultados educativos, y estos se relacionan con una desigual en la distribución de los docentes, además de la falta de comprensión por parte de los alumnos, sobre todo en países y regiones con menores ingresos y de zonas rurales, por falta de material y acceso a internet. (CEPAL - UNESCO, 2020)

En Ecuador el proceso de aprendizaje en casa, implementado forzosamente a raíz de la pandemia del Covid-19, muestra problemas importantes en Ecuador. Así lo revela un estudio elaborado por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef).

Los hallazgos de este estudio sugieren además que la crisis escolar aumentará las desigualdades de aprendizaje que ya existían previamente, ya que algunos niños tendrán la oportunidad de seguir progresando durante la crisis, mientras que el efecto económico de la pandemia hará que sus compañeros pierdan terreno. (BID - IPA, 2020)

Para comprenderlo mejor a continuación se presenta un mapa de empatía del niño basado en estudios realizados:



**Ilustración 3.** Mapa de empatía – Niños de etapa preescolar  
**Fuentes:** UNICEF-2020, Estudio BID – IPA – 2021 / Elaboración propia, 2021

El principal problema de los niños en el ámbito escolar radica en que, dado que su desarrollo cognitivo en los años de educación inicial se construye a través de los sentidos del tacto, la vista, el oído, el gusto y el olfato, el aprendizaje a distancia es difícil. En entornos virtuales, los niños y niñas pequeños pierden interés, lo que reduce drásticamente las horas diarias de interacción y aprendizaje. (BID - IPA, 2020)

Estudios adicionales como en una entrevista realizada por la Universidad de Chile al Sociólogo Camilo Morales, de la Facultad de Ciencias Sociales menciona que:

La incertidumbre que produce esta emergencia sanitaria generará cuadros de ansiedad y estrés, incluyendo a niños y niñas. Cada día ocurre algo nuevo y se anuncian nuevas medidas que van afectando nuestra manera cotidiana de vivir.

En el caso de los niños, indica, “más que preguntar directamente, muchas veces es mejor comentarles cómo uno los ve, si está más triste o callado, porque así el niño, niña o joven percibe que el adulto está interesado, atento y disponible.

Es central poder transmitir esa disponibilidad a conversar de lo que está pasando y responder sus consultas”. Por otra parte, afirma que “es preferible no exponerlos a las conversaciones entre adultos, ni a lo que informan los medios de comunicación. El rol del adulto es mediar y facilitar la información para que llegue de manera apropiada al niño, para que lo ayude y no lo angustie o estrese más”. (Universidad de Chile, 2019)

### **7.1.1.3. Mapa de Trayectoria**

Este método se utiliza para tener empatía por una persona mejorar su entendimiento por medio de una experiencia en donde es preciso considerar los detalles para iluminar áreas de potenciales *insights*. Crear un mapa de trayectoria es una excelente forma para pensar sistemáticamente sobre los pasos e hitos del proceso.

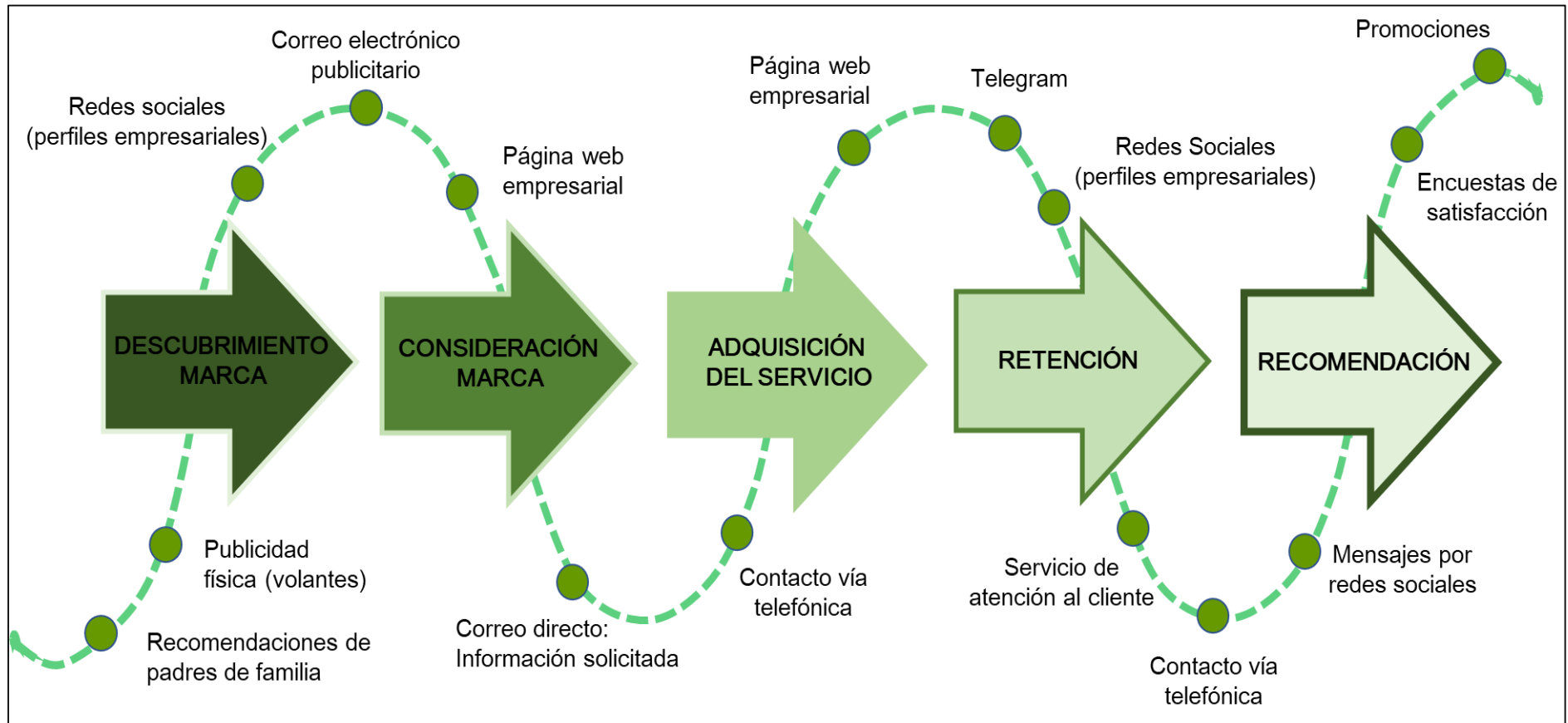


### **Interpretación del mapa**

Se crea un diagrama que pueda capturar diversas situaciones sobre una línea del tiempo. Por ejemplo, el mapa de un día del usuario, un mapa de la experiencia de un usuario; o cómo un producto/servicio se mueve a través del tiempo y del espacio (desde la manufactura, pasando por su exhibición y hasta que llega a las manos de usuario).

Se puede capturar cada evento que sucede durante un periodo de tiempo que puede ser un minuto, un día o un mes. Lo clave es fijarse en todos aquellos aspectos que intervienen ya que algo que pueda ser insignificante, podría terminar siendo un poderoso insight.

Se debe organizar la información de una forma que tenga sentido, una línea de tiempo con posibles opciones que den forma a la adquisición del servicio ofrecido. Es común que la conexión entre situaciones revele insights más significativos. (Colombo, 2019)



**Ilustración 4.** Mapa de trayectoria  
**Fuente:** Elaboración propia, 2021

### 7.1.2. Definir

Una vez comprendida la problemática se procede a realizar la siguiente fase: Definir, en donde se dan pautas de aquello que se desea encontrar, es decir, aunque inicialmente se tiene una idea general, en esta fase se van a afinar la búsqueda de los Insights.

Aunque es importante acertar al definir el problema al ir avanzando en el estudio de la idea se podrá ir puliendo detalles que ayudaran a la ejecución exitosa del mismo. (Pomar, 2018)

A continuación, se presenta la descripción de los perfiles del *buyer*, para posteriormente poder establecer los *insights*:

#### **PERFIL: BUYER – CLIENTE**

##### **PERFIL**



Lupe Páez

Madre soltera

Ingresos mayores a \$2000

2 hijos (3 y 6 años)

Estudiante de maestría online

Labora 10 horas diarias en promedio

##### **DATOS DEMOGRÁFICOS**

Mujer de 39 años.

Vive en Guayaquil (Vía a la Costa).

Su poco tiempo libre se destina al aseo de su hogar. Mantener al día las tareas de su hijo.

##### **RETOS**

Combinar estabilidad laboral y familiar.

Culminar su maestría.

##### **FRUSTACIONES**

Falta de pedagogía y paciencia.

No poder gestionar adecuadamente el tiempo entre su empleo y sus hijos

Temor de que su hijo se contagie.  
Desconocimiento de que se cumplan medidas de bioseguridad en planteles educativos.

##### **OBJETIVOS**

Apertura de un emprendimiento.

Tratar de que su hijo avance en sus conocimientos a pesar de la pandemia, mediante un apoyo pedagógico integral.

Contar con un método efectivo que la ayude con su hijo.



## **PERFIL: BUYER – USUARIO**

### **PERFIL**

José Daniel Vera  
 Tiene 1 hermana de 2 años  
 Estudiante de preescolar  
 Modalidad de estudio: online  
 Tiene aproximadamente 2h de clase al día

### **DATOS DEMOGRÁFICOS**

Niño de 4 años  
 Vive en Samborondón  
 Realiza actividades escolares en la mañana  
 Realiza actividades recreativas en la tarde

### **FRUSTACIONES**

No poder ver a sus amigos de clase  
 No poder ir a la escuela como solía hacerlo  
 Tener que utilizar la mascarilla todo el tiempo  
 Tener que pedir ayuda a sus padres y que estos no lo sepan hacer.  
 No poder comprender todo lo que le explican.  
 Cansancio de permanecer sentado

### **RETOS**

Mantener un nivel adecuado de aprendizaje  
 Comprender las clases dictadas por los maestros  
 Desarrollar adecuadamente las actividades escolares encomendadas

### **OBJETIVOS**

Poder obtener buenas calificaciones  
 Aprobar el nivel de escolaridad actual  
 Poder ir a la escuela con normalidad para poder jugar con sus amigos

El siguiente cuadro representa aquello que hará que la empresa deba de tomar en cuenta para la realización de sus actividades, es decir, es la esencia para la comprensión de lo que necesita el cliente: Padres y responsables de niños entre 3 y 5 años y el usuario: niños de esas edades que tienen dificultades en su etapa preescolar.

Para poder comprender mejor la definición de un *insight* se lo puede describir como aquellos que el usuario no sabía de sí mismo. Es una necesidad que estaba dentro de él pero que la desconocía. En definitiva, el *insight* es lo que descubre cosas sobre el usuario sin que el haya sabido que lo quería, lo necesitaba o se había puesto a pensar. (Rodríguez, 2017)

Se realiza el mapa de Usuario + Necesidad + *Insight* con aquella información obtenida de los padres de familia y responsables de los niños (de 3 a 5 años) ya que son ellos los que contactarán los servicios ofrecidos por la empresa.

### 7.1.2.1. Mapa Usuario + Necesidad + Insight

USUARIO	+	NECESIDAD	+	INSIGHT
Padres y/o responsables de niños entre 3 a 5 años de edad.	necesita	<p>Que se continúe con los estudios a pesar de no estar en clases.</p> <p>Sentir que sus hijos tienen un apoyo pedagógico.</p> <p>Que aprendan a desarrollar habilidades y destrezas para la vida.</p> <p>Optimizar el tiempo dedicado al estudio.</p> <p>Que el tiempo dedicado al estudio sea eficiente.</p>	porque	<p>Refuerzo escolar de calidad, basado en una metodología que fomente habilidades y destrezas de vida.</p> <p>Apoyo escolar con todas las medidas de bioseguridad.</p> <p>Padres que puedan enfocarse en el trabajo con la tranquilidad de que sus hijos están aprendiendo.</p>
<p>¿Cómo podríamos hacer para que los padres y/o responsables de los niños puedan ayudarlos con sus tareas y la nivelación de sus conocimientos a pesar de no estar en clases?</p> <p>¿Qué podríamos hacer para que los padres de familia y/o representantes legales tengan una opción segura y de la calidad para acompañar a sus hijos durante las clases virtuales, refuerzo y monitoreo académico?</p> <p>¿Qué se podría hacer para que ellos tengan la seguridad de que sus hijos están aprendiendo y desarrollando habilidades y destrezas?</p> <p>¿Cómo podríamos llegar a que los padres conozcan la empresa y la consideren como una opción viable para su problemática?</p>				

**Ilustración 5.** Mapa Usuario + Necesidad + Insight

**Fuente:** Elaboración propia, 2021

### 7.1.3. Idear

Ya que se pudieron obtener los *insights* más relevantes se inicia la fase de idear. En esta fase se empiezan a plantear las soluciones ante los problemas concretos detectados previamente. En las fases anteriores, los esfuerzos se centran en la comprensión y recabar la información necesaria para poder comprender a los clientes o usuarios focos de acción.

Ahora, se trata de generar soluciones para esas problemáticas que parecen recoger importantes necesidades y deseos. (Comunidad Design Thinking , 2019)

### 7.1.3.1. Brainstorming

Esta metodología tiene como idea central la interacción entre los participantes con el objetivo de potenciar la creatividad y conseguir mejores resultados de los que se obtienen trabajando individualmente.

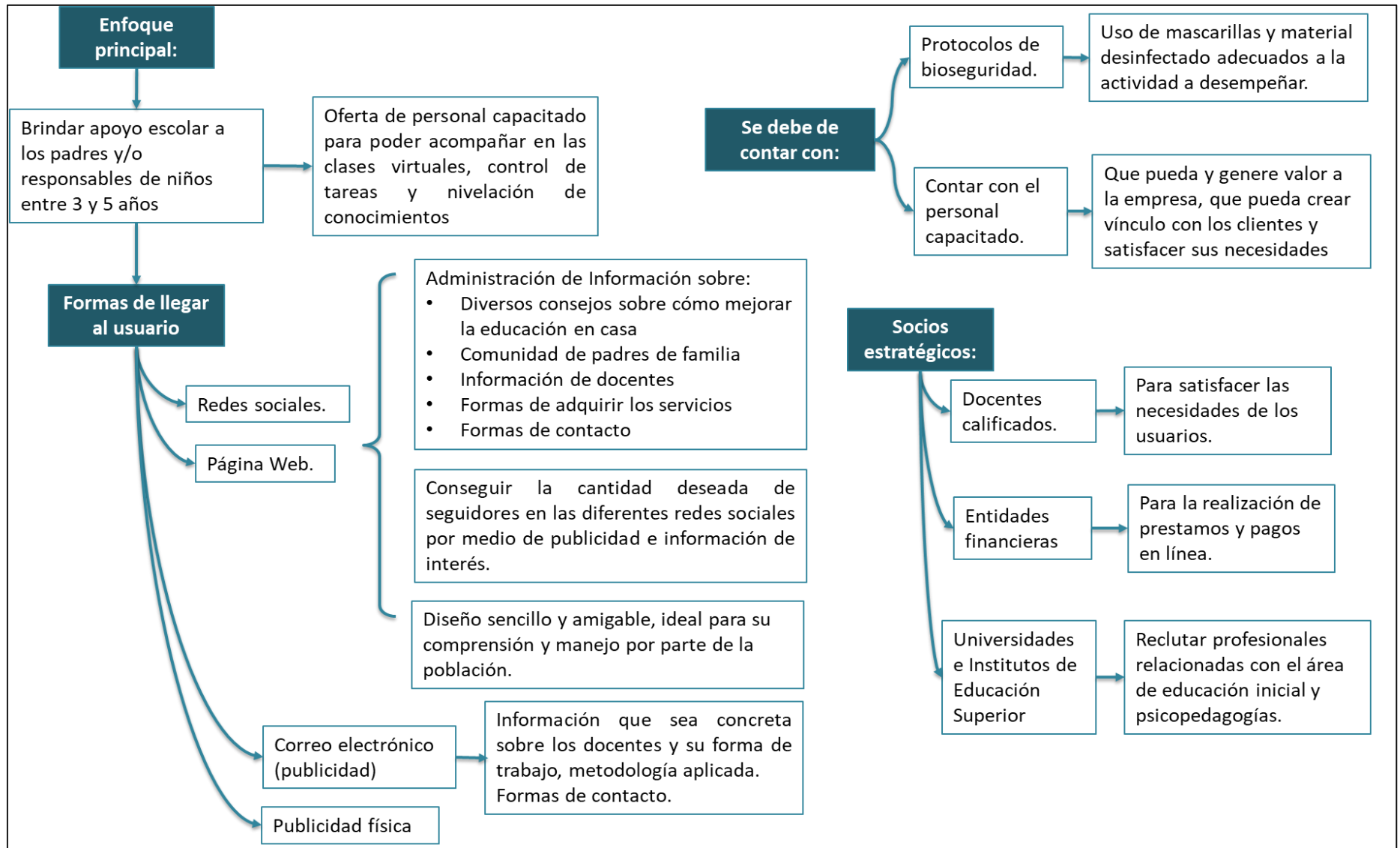
Para el lograr un correcto desarrollo del *brainstorming* es necesario:

- **Plantear el problema:** Comenzando por plantear el problema o tema a solucionar para que posteriormente se puedan proponer las soluciones.
- **Definir la metodología:** Explicación del procedimiento que adoptará el grupo para llevar a cabo el Brainstorming, así como de tomar el papel de moderador durante su desarrollo.
- **Lluvia de ideas:** Es el momento de proponer todas las ideas que vayan surgiendo en la mente de los participantes y aportar el mayor número posible de ideas.
- **Selección:** Una vez finalizada la lluvia de ideas se concluye el proceso haciendo una selección de las mejores ideas en función de su uso y viabilidad para su posterior implantación.

Gracias al Brainstorming es posible contar con una poderosa herramienta que propone soluciones y beneficios como:

- **Genera sinergias:** se cumple a la perfección la premisa de que la suma de las ideas de los participantes, en conjunto, logran resultados más notables que si las ideas se desarrollaran de forma individual.
- **Ambiente participativo:** uno de los beneficios de estas sesiones en conjunto es dar la posibilidad a todos los participantes de sentirse importantes en la toma de decisiones.
- **Visión global:** las ideas son sometidas a una valoración conjunta por todos sus integrantes de forma que estas tienen un carácter más colectivo. Y menos sesgado.

(Comunidad Design Thinking , 2019)



**Ilustración 6.** Brainstorming  
**Fuente:** Elaboración propia, 2021

### 7.1.3.2. Mapa de costo / Relevancia

Para poder tomar decisiones correctas es necesario evaluar las ideas planteadas. Este mapa permite la posibilidad de observar de manera gráfica aquella relevancia que tienen los diferentes costos en los que podría generar la actividad del negocio. Esta clasificación dependerá del enfoque y la utilización que se le dé a cada uno de ellos.

Según su identificación podrían ser directos o indirectos. Los directos son aquellos costos que pueden identificarse fácilmente con el servicio que se prestará. Los indirectos corresponderán al resto de costos que no incurran dentro del proceso de prestación del servicio pero que son importantes para la actividad comercial. (Salinas, 2013)

<p>Desarrollo de información</p> <p>Coordinar transporte para personal</p> <p>Capacitaciones a colaboradores sobre protocolos de bioseguridad</p> <p>Capacitaciones a colaboradores sobre actualización de técnicas de aprendizaje integral</p> <p><b>- relevancia</b></p>	<p><b>+ COSTO</b></p> <p>Contar con un espacio apropiado para el almacenamiento material didáctico.</p> <p>Contratación de personal adecuado y especialista</p> <p>Creación de una plataforma como método de consulta de servicios</p> <p>Constitución legal de la empresa</p> <p>Elaboración de publicidad que ayude a captar al cliente objetivo</p> <p>Contar con un sistema de servicio post venta y de calificación a tutores para futuras referencias <b>+ relevancia</b></p>
<p>Crear relación con entidades financieras para poder ofrecer la opción de pago con tarjeta de crédito</p> <p>Conseguir la cantidad deseada de seguidores en las distintas redes sociales.</p> <p>Creación de perfiles en las distintas redes sociales</p> <p>Mantenimiento de información actualizada en las redes sociales.</p>	<p>Adquisición de equipos de computación y demás insumos</p> <p>Adquisición de material pedagógico y de bioseguridad</p> <p>Relación con entidades financieras para realizar préstamos</p> <p>Cumplir con disposiciones del COE Nacional</p> <p>Control y seguimiento de los resultados obtenidos por los niños.</p> <p>Contar con procedimientos eficientes de reclutamiento de personal necesario</p> <p>Contar con planes escolares personalizados y al día</p> <p><b>- COSTO</b></p>

**Ilustración 7.** Mapa Costo / Relevancia

**Fuente:** Elaboración propia, 2021

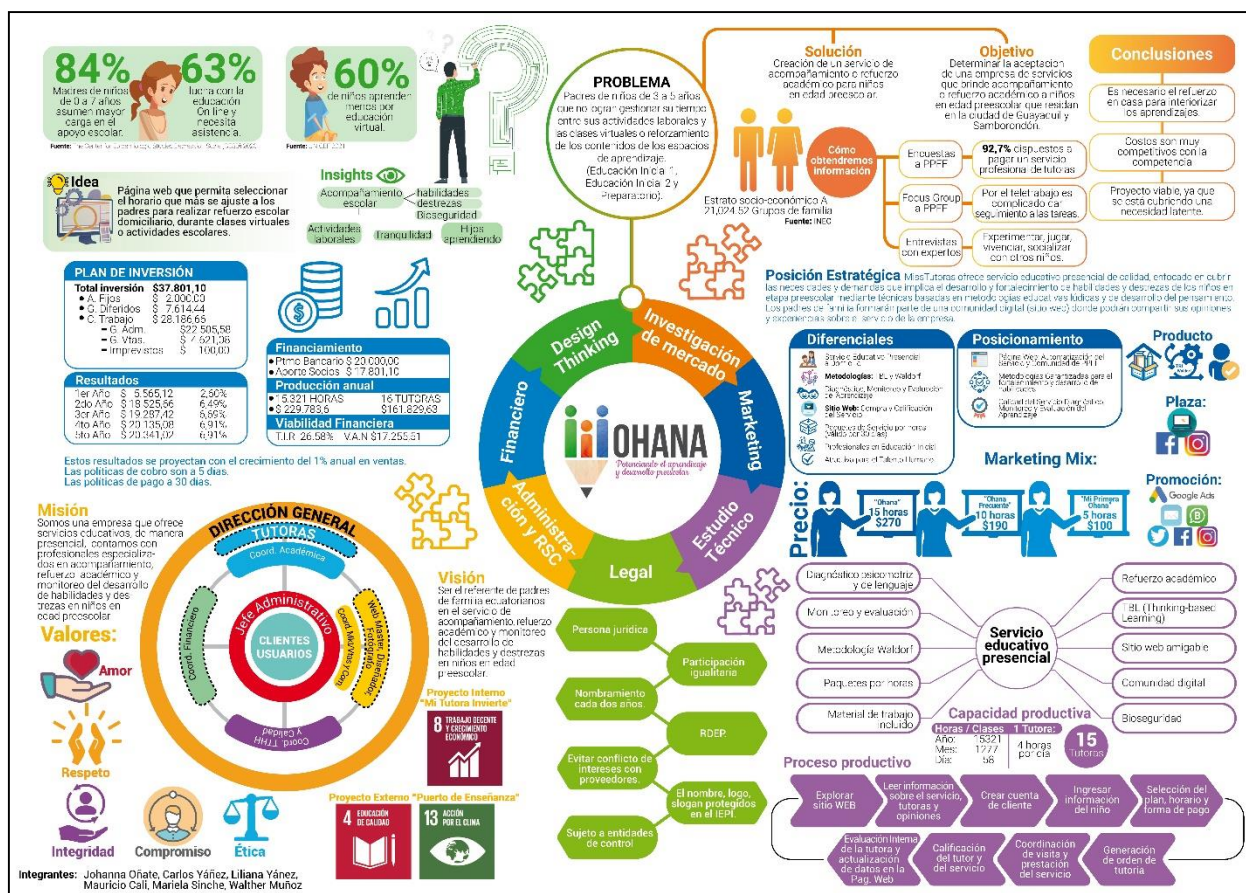


### 7.1.3.3. Poster de concepto

Los posters de concepto son un elemento básico para la comprensión grafica de una idea.

Generalmente, se personaliza y se adapta tanto al tema como a su enfoque.

El propósito de un póster de concepto es transmitir de manera concisa y visual la esencia de un concepto, de la idea o punto de vista con el fin de obtener apoyo para su implementación. Se trata de que la herramienta transmita gráfica y convincentemente la visión compartida dentro del grupo de trabajo. (Sinar, 2015)



**Ilustración 8.** Poster de Concepto  
**Fuente:** Elaboración propia, 2021

### 7.1.4. Prototipar

En esta etapa ya se logra formar un concepto y la herramienta en la que se desea llegar al cliente.

La etapa de prototipar consistirá en la creación de modelos y bosquejos que permitirán hacer tangible

y de forma ágil la idea obtenida a raíz de la elaboración de las fases previas y poderla poner a prueba mediante un testeo inicial. Después de ello se procede a no solo a evaluar su viabilidad tecnológica, sino el interés presentado por el cliente. Se trata de ir evolucionando hacia soluciones de calidad y más complejas. (Comunidad Design Thinking , 2019)

#### **7.1.4.1. Proceso de Prototipado**

Cuando se realiza el prototipado no es necesario que el modelo tenga todas las funcionalidades a las que se aspira llegar, ya que estas se van a ir incorporando a medida que el usuario las demande o cuando se tengan los resultados de cuando haya sido probado por él. (Alba, 2017)

Se establece que el concepto inicial del negocio es: ser una empresa que ofrezca servicios educativos de manera presencial (a domicilio) para brindar a padres de familia o responsables de niños de 3 a 5 años una solución para el apoyo pedagógico integral para sus hijos.

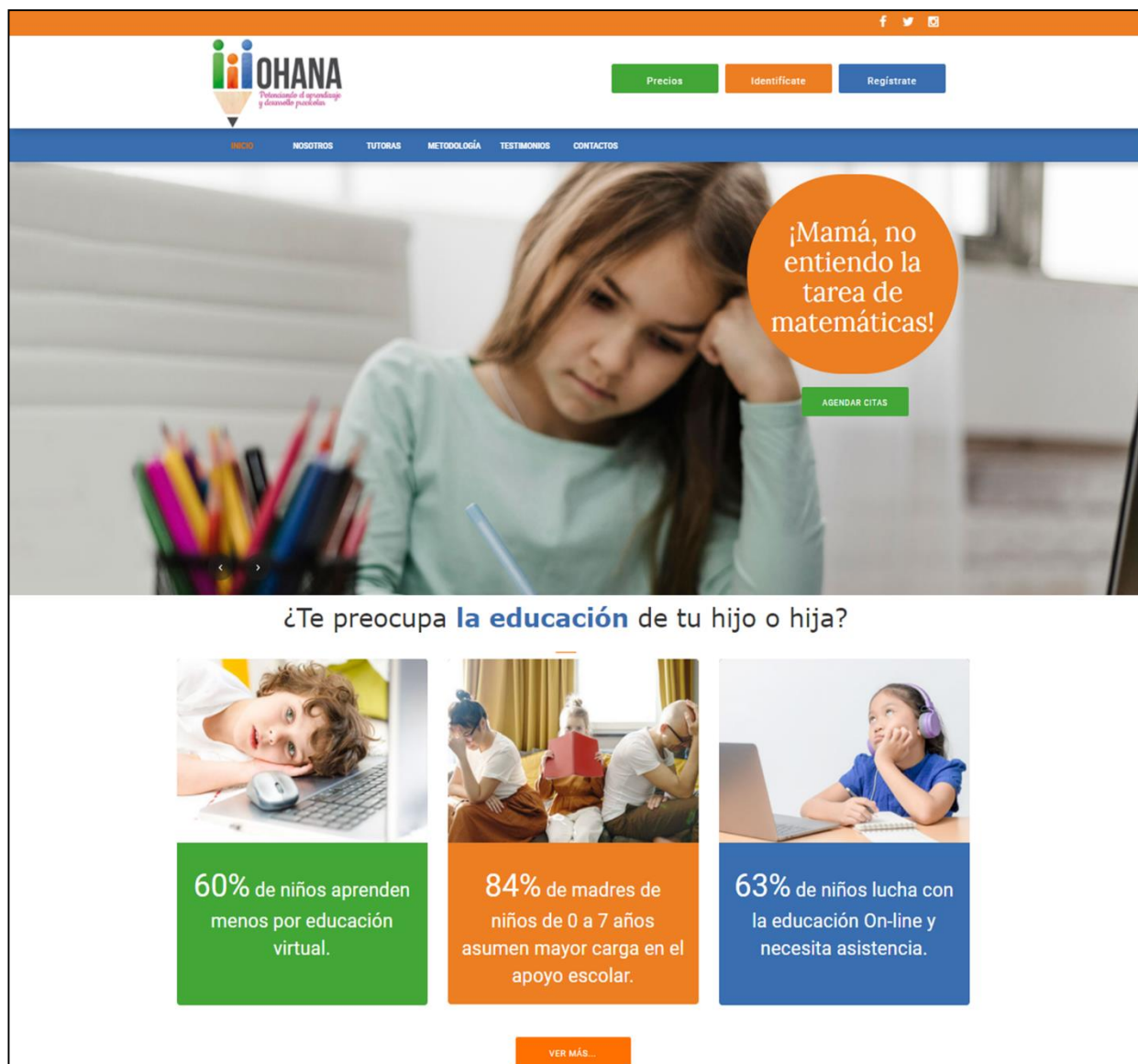
Además de que se desarrollará una página web que servirá como forma de contacto y conocimiento del negocio entre los clientes. Se escoge una página web ya que esta es capaz de tener un mayor alcance, es decir, se diseña con la finalidad de que pueda ser vista en cualquier dispositivo que cuente con internet y desde cualquier lugar, además de que el desarrollo es menos costoso que el de una aplicación móvil.

La página web de la empresa necesita incorporar al modelo las siguientes características:

- Descripción y concepto del negocio
- Horarios disponibles para la impartición de las clases a impartir
- Protocolos de bioseguridad sugeridos e implementados por los educadores
- Metodologías de aprendizaje
- Espacio para la descripción del servicio, formas, pagos, etc.
- Herramientas de contacto

- Perfiles de las redes sociales
- Información útil

A continuación, se presenta un bosquejo de la página principal propuesta:



**Ilustración 9.** Página web – prototipo inicial

**Fuente:** Elaboración propia, 2021

#### 7.1.4.2. Diseño del prototipo

Una vez que se tiene un bosquejo inicial de la página web se diseña el prototipo. La página web planteada tendrá información relevante de la empresa como formas de contacto, acceso a usuarios,

registro, misión y visión, galería de imágenes, información oficial y estadísticas en cuanto a la educación en el país.

Ohana es la solución

## Servicio educativo en el hogar

Ofrecemos servicios educativos, de manera presencial, contamos con profesionales especializados en acompañamiento, refuerzo académico y monitoreo del desarrollo de habilidades y destrezas en niños en edad preescolar.

Somos el referente de padres de familia ecuatorianos en el servicio de acompañamiento, refuerzo académico y monitoreo del desarrollo de habilidades y destrezas en niños en edad preescolar.





## ¿Cómo ayudamos a tu hijo/hija?

Acompañamiento pedagógico de excelencia a domicilio.

- 
**Profesionales experimentadas**  
 Personal altamente calificado. Potenciar desarrollo de menores en edad preescolar, Profesionales Parvularias, Refuerzo académico, Diagnóstico Psicomotriz y de Lenguaje, Monitoreo y Evaluación de habilidades y destrezas
- 
**Metodología**  
 Metodología Thinking-Based Learning (TBL) y Waldorf. Desarrollo del pensamiento, Aprendizaje activo, Fomentar habilidades, Apoyo pedagógico integral, Pensamiento crítico y creativo.
- 
**Evaluación y diagnóstico**  
 Autonomía e Independencia, Resolución de Problemas, Estimula la organización, Desarrollo de habilidades y destrezas.

## Testimonio de padres y madres de familia

*"Co!No sólo encontramos una tutora muy amable, sino que además nos brindó ayuda y psicopedagógica. Es un servicio muy completo y nos dio la confianza de encargarnos a nuestra hija".*



## Nuestras Tutoras

Conoce un poco más de nuestras Tutoras

 <p>Guiamos a los estudiantes a encontrar las respuestas por sí solos, utilizando modernas aplicaciones y metodologías de aprendizaje.</p> <p>- Miss Elena Cardenas</p>	 <p>He estado dando clases desde hace unos meses. Mi experiencia está siendo muy satisfactoria ya que disfruto compartir con otros mis conocimientos.</p> <p>- Miss Mireya Guerrero</p>
 <p>Dar clases con Ohana me ha permitido mejorar mis habilidades comunicativas de manera significativa.</p> <p>- Miss Susana Argudo</p>	 <p>La docencia es mi pasión y, desde que comencé a trabajar en Ohana, descubrí un universo completamente novedoso y lleno de desafíos.</p> <p>- Miss Raquel Rosales</p>

**Ilustración 10.** Página web – Diseño de prototipo  
**Fuente:** Elaboración propia, 2021

### 7.1.5. Validar

Durante esta etapa se podrá conocer si el prototipo diseñado cubre las necesidades de los usuarios, estos darán sus opiniones y las claves para saber si la página web es de su agrado y si existe un interés real para el servicio ofrecido.

El diseñar es una herramienta para aprender lo máximo posible de los usuarios en el menor tiempo posible y así poder adaptar el servicio para resolver sus problemas de verdad. Se busca la apariencia y si teóricamente resolviéramos el problema del usuario (Alba, 2017)

#### 7.1.5.1. Testeo del prototipo

Una página web debe ser capaz de generar clientes, ganar tráfico y servir de canal de comunicación con el público ya que una página web es el elemento sobre el que va a girar toda la estrategia del marketing digital, siempre el cliente potencial terminará en ella, o eso es al menos lo que debería pasar.

Es necesario que el prototipo de página web diseñado pueda:

- **Conseguir leads** y convertirlos posteriormente en clientes mediante diversas estrategias.
- **Representar a la empresa.**
- **Servir de contacto entre usuarios y clientes.**
- **Ganar visibilidad** e incrementar el conocimiento de la marca. (Deyimar, 2020)

Se realiza un testeo con la presentación de la página web a un grupo de padres y responsables de niños entre 3 a 5 años que están buscando alternativas que los ayuden en el refuerzo y monitoreo académico, con apoyo pedagógico para sus hijos se encuentren o no en clases.

El testeo inició con la presentación de la página web inicial a partir de pantallas y ellos dan sus opiniones de lo que observan. El moderador tratará de indagar con preguntas como, por ejemplo, si la apariencia era la adecuada para su comprensión, si hacía falta algo de información, la letra es comprensible, etc.

#### **7.1.5.1.1. Hallazgos**

Después de haber realizado el testeo se llegan a las siguientes conclusiones: las personas indicaron que la página web era fácil de usar, por lo que el diseño ayuda en su comprensión.

En cuanto a la eficiencia señalan que les agrada que la información más relevante se encuentre en la página principal. Señalan que desearían poder acceder a la lista de horarios de clases y docentes de los que se podrían ajustar a su tiempo.

También comentan que quisieran que la experiencia o información de cada educador se encuentre dentro de lo expuesto en la página web.

Cuando se les preguntó acerca de qué colores consideran que podrían ser los adecuados para la página web dijeron que les gustaría que sea llamativo, pero no demasiado ya que no es una página dirigida a niños si no a sus padres.

Consideran que el contenido es el adecuado e informativo, les llamó la atención el poder conocer las cifras de la situación del sistema educativo, además de poder realizarle a su hijo una evaluación y diagnóstico que lo ayude a reconocer las falencias con las que cuenta. Además de poder tener algunas formas de contacto con la empresa por cualquier inquietud o solicitud adicional que puedan requerir.

Les parece interesante poder contar con una comunidad de padres que den sus opiniones acerca del servicio prestado por los educadores de la empresa, sirve como guía de referencia para poder contratar los servicios también.

Las opiniones de las personas acerca del negocio y herramienta digital fueron bastante positivas. Esto garantiza que el cliente visite de forma fluida la página web, ya que comprende el objetivo de esta, sin perderse o saturarse de información.

#### **7.1.5.1.2. Oportunidades de mejora identificadas**

Se deberá contar con una manera sencilla de poder acceder a los horarios para que haya disponibilidad de educadores, coordinar planes de estudio, periodos y los materiales a emplear para una mejor comprensión de la información y brindarles una excelente experiencia a los niños.

Además de un espacio en donde los padres de familia podrán expresar sus experiencias con los servicios adquiridos, calificar a los educadores y hacer observaciones.

Se deberá de contar con una breve descripción de la experiencia de cada uno de los educadores ejerciendo en la labor, también de los protocolos seguidos por ellos y su rol dentro de la educación de los niños de las edades entre 3 y 5 años.

Es necesario poder exponer la metodología y formas de aprendizaje ofrecidas, las mismas que estarán enfocadas en cubrir necesidades y demandas de un desarrollo educativo, social y emocional de los niños en edad preescolar.

Se colocarán los valores, misión y visión de la empresa para destacar el compromiso que se tiene con el objetivo de mantener el nivel de educación en los niños

#### **7.1.5.1.3. Adaptación del prototipo**

De acuerdo con las sugerencias de las personas entrevistadas se concluye que el prototipo diseñado es adecuado y que a pesar de que son necesarias más pruebas, por el momento se puede decir que fue diseñada pensando en que todas las personas puedan comprenderla y tener acceso a lo que se ofrece.

Link del prototipo de la página web planteada: <http://www.ohana.guayaquilpaginasweb.com/>

OHANA  
Potenciando el aprendizaje y desarrollo preescolar

Precios Identificate Registrate

INICIO NOSOTROS TUTORAS METODOLOGÍA TESTIMONIOS CONTACTOS

## Nuestra Galería

Quiero una Tutora para mi hijo... [BUSCAR TUTORA](#)

**Nosotros**

- > Inicio
- > Nosotros
- > Tutoras
- > Metodología
- > Testimonios
- > Contactos

**Contactos:**

- 📍 Norte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
- ✉️ [Info@ohana.com](mailto:Info@ohana.com)
- ☎️ +593 9800 12345

**Síguenos en:**

f t i

Potenciar desarrollo de menores en edad preescolar.  
Profesionales Parvularias .  
Refuerzo académico.  
Diagnóstico Psicomotriz y de Lenguaje.  
Monitoreo y Evaluación de habilidades y destrezas.

Copyright 2021

**Ilustración 11.** Página web – Adaptación del prototipo inicial  
**Fuente:** Elaboración propia, 2021



## **7.2 Gerencia: Estudio de Mercado**

### **7.2.1 Estudio de Mercado**

#### **7.2.1.1 Análisis de las 5Cs**

La pandemia del COVID -19 hizo que la economía y producción mundial en el año 2020 sufriera un decrecimiento, a excepción de sectores de la industria de consumo masivo, tecnología y farmacéutica, sectores que no detuvieron su producción debido a la demanda de las personas para suplir las necesidades básicas originadas por la pandemia a nivel mundial.

El confinamiento obligatorio dio el impulso a los nuevos modelos de negocios apalancados en la tecnología como los servicios a domicilio, automatización de la banca en la mayoría de sus servicios, educación online, medicina online y el teletrabajo, todos estos cambios en la sociedad han traído algunas consecuencias en la parte emocional y mental que está dando oportunidad a nuevas ideas de nuevos negocios.

Para mantener la continuidad de la educación, los padres de familia se vieron obligados a realizar el acompañamiento a sus hijos que por motivos de la pandemia reciben clases en línea. El no contar con una persona capacitada o que conozca sobre pedagogía está generando una deficiencia en su aprendizaje debido a que no tiene una experiencia presencial, que es lo más recomendable en la primera infancia.

##### **7.2.1.1.1 Compañía (FODA)**

Para comprender mucho mejor cómo se desarrolla este trabajo es importante conocer primeramente las características de la compañía, desde la parte interna (Fortalezas y Debilidades) como aquello que está en nuestras manos y la parte externa (Oportunidades y Amenazas) como aquello en lo que no tenemos control, logrando así una mayor comprensión del entorno en el que se desarrolla este modelo de negocio.

**Tabla 1. Análisis FODA**

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Empresa pionera en ofrecer servicios educativos en el hogar con estándares de calidad calificados por los clientes.</li> <li>● Diagnóstico de Desarrollo de acuerdo con la edad de los usuarios.</li> <li>● Flexibilidad en horarios de atención.</li> <li>● Disponibilidad del servicio de acuerdo a necesidades identificadas.</li> <li>● Procesos rigurosos de selección del Talento Humano.</li> <li>● Protocolos de bioseguridad y limpieza.</li> <li>● Alianzas estratégicas con Universidades e Institutos Superiores que ofrezcan profesionales en educación.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cero posicionamientos en el mercado.</li> <li>● Sin cartera de clientes.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Brindar el servicio en otras ciudades del Ecuador.</li> <li>● Existe un nicho de mercado.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Retorno de los usuarios a clases presenciales.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementación del servicio en modalidad en línea cuando la pandemia termine.</li> <li>● Implementación de nuevas herramientas tecnológicas para optimizar tiempo y mejorar la comunicación con los clientes.</li> <li>● Confinamiento parcial provocaría oportunidad de incrementar demanda del servicio.</li> <li>● Implementación de otros servicios como actividades extracurriculares en modalidad presencial y en línea.</li> <li>● La escolaridad obligatoria en Ecuador empieza a los 5 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Retorno de los usuarios a actividades extracurriculares.</li> <li>● Educadora realice negociaciones de sus servicios directamente con los clientes.</li> <li>● Confinamiento masivo por aparición de nuevas cepas del Covid-19 que causen una nueva ola de contagios.</li> <li>● Competencia de profesionales en el área que ya cuentan con cartera de clientes</li> <li>● Incertidumbre económica en el país debido al nuevo gobierno.</li> </ul>
---	---

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

#### **7.2.1.1.2 Contexto (Análisis PESTEL)**

##### **Político**

En el marco del aspecto político el 2021 es un año de cambios para el Ecuador, debido al cambio de gobernante, ministros, mandos medios a partir del 24 de mayo del 2021. Por tal motivo existen expectativas en relación a las medidas que adoptará el nuevo, además de los cambios en los diferentes sectores administrativos. Se prevé que al igual que los cambios de puestos, con la nueva Asamblea, haya también en leyes laborales, normativas, reglamentos,

reformas educativas. Dentro de todas las medidas desconocidas que se adoptarán, se desconoce el comportamiento del virus y las estrategias que adoptará el COE en referencia a la pandemia del Covid-19.

El nuevo presidente enfatizó en su discurso que su Administración diseñará el “camino hacía el Ecuador de los encuentros”, añadiendo que “las causas” de su Gobierno serán “las causas del pueblo”. Prometió que sus acciones serán “dirigidas por un estado eficiente para la erradicación del hambre, de la enfermedad, de la falta de educación y del abandono”; proclamando que la capacidad del estado será maximizada para servir a los más pobres. (France24, 2021)

### **Económico**

En el ámbito económico, el Ecuador se encuentra enfrentando actualmente una inestabilidad en los precios de los combustibles, dado al decreto del anterior gobierno, quien dispuso una alza paulatina y constante del combustible (Decreto Ejecutivo 1054-19 mayo/2020) de manera mensual. Por otro lado, están las expectativas del país en relación a las medidas que tome el nuevo gobierno para la reactivación económica que necesita el Ecuador. Existe una marcada preocupación en las tasas de desempleo y subempleo, las cuales han subido y continúan en alza debido a la crisis económica que se vive en la actualidad.

En el sector educativo específicamente, existe una cartera vencida del 40 % por mora en el pago de pensiones y los planteles han perdido un 20% de estudiantes, por lo cual las Unidades Educativas están realizando convenios de pagos con los padres de familia. (BCE, 2021)

Los organismos del gobierno están ofreciendo créditos para micro y macro emprendimientos, con lo que se trata de dinamizar la economía. La población tiene la expectativa de que se tenga una verdadera reactivación cuando se alcance un alto porcentaje de personas inoculadas.

### **Social**

El aspecto social, sin lugar a duda ha sido el más golpeado durante la pandemia, debido a las medidas de confinamiento tomadas por los COE. La situación de padres con teletrabajo, lo cual ha generado niveles altos de estrés, ansiedad y depresión en niños, jóvenes y adultos.

Mediante la aplicación de una encuesta que incluye variables sociodemográficas y la prueba de escala DASS-21 a 789 personas de Ecuador. Los resultados indican que un número preocupante de personas informó niveles severos o extremadamente severos de depresión (10.3%), ansiedad (19.4%) y estrés (13.5%). (Tusev, 2020)

Adicional, la carencia de empleo en las familias ecuatorianas pone el ambiente tenso dentro de cada hogar. Por otro lado, la violencia intrafamiliar, falta de socialización de niños y jóvenes con sus pares, separaciones, divorcios, entre otros, como consecuencia del confinamiento.

### **Tecnológico**

El campo tecnológico ha sido el más requerido y más explotado en la búsqueda de mantener la mayoría de las actividades cotidianas a pesar de vivir una pandemia, que hasta el momento no tiene un fin próximo. Dentro del sector educativo, se ha aprovechado ventajosamente la tecnología para brindar educación virtual a los niños y jóvenes. Lamentablemente los sectores rurales se han visto afectados por no contar con los recursos de redes de internet y dispositivos para tener acceso a la educación. El sector urbano y los

establecimientos privados, sin embargo, han establecido lineamientos y parámetros para el uso exitoso de aplicaciones tecnológicas muy beneficiosas para sus usuarios.

Para poder ser un ciudadano de esta época no sólo es necesario leer y escribir de la manera tradicional, sino poder desempeñarse y comunicarse a través de la lectura y escritura utilizando herramientas digitales. (García, 2020)

Inicialmente se convirtió en un reto para padres y docentes, conforme ha pasado el tiempo, las personas se han habituado al uso de diferentes plataformas y aplicaciones que se han convertido en parte de su nueva forma de vida.

### **Ecológico**

Desde hace algún tiempo se viene gestando una cultura de concienciación frente al cambio climático mundial, lo cual influye en la implementación de normativas, medidas y leyes que contribuyan a la conservación del medio ambiente y cuidado de los recursos en todas las instituciones y prácticas que deben emular en los diferentes sectores. Por otro lado, las mutaciones del virus Covid-19 hacen que se viva un ambiente de cuidado y continuación de medidas de bioseguridad. Desde marzo del presente año, el volcán Sangay inició su proceso eruptivo, lo cual ha repercutido en caída de ceniza en varias provincias del país, incluyendo la provincia del Guayas. Por estas situaciones del virus y las cenizas, se realizan medidas de confinamiento obligatorios que afectan el medio ambiente.

### **Legal**

En el ámbito legal, en Ecuador desde el 2020 existen una variedad de cambios que se han dado principalmente en: las leyes de salud y bioseguridad laboral, leyes laborales, leyes de educación, Código de la Niñez y Adolescencia, Ley de Comunicación, Código de trabajo y los procedimientos y requisitos de los Permisos y licencias de habilitación y funcionamiento.

Después de haber analizado los aspectos más relevantes en los ámbitos: Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal, se concluye que a pesar de existir incertidumbre frente a los cambios que se darán a todo nivel por el ingreso del nuevo gobierno. Existen indicios de que con el nuevo gobierno la economía del país se reactivará, debido al proceso de vacunación ágil, el actual precio del petróleo y el descenso porcentual de riesgo país. Por otro lado, el confinamiento no ha permitido la interacción de los niños con sus padres o maestros, esto abre una puerta para el modelo de negocio, debido a la necesidad detectada de poder potenciar y desarrollar las habilidades de los menores de manera presencial.

#### **7.2.1.1.3 Competencia (5 Fuerzas de Porter)**

Análisis de competitividad del modelo de negocio según las cinco Fuerzas de Porter:

##### **El riesgo de entrada de competidores potenciales (amenaza).**

Es una de las amenazas que se tiene en este modelo de negocio, debido a la crisis económica que se está viviendo como consecuencia de la pandemia del COVID-19 se han perdido muchos empleos y el sector educativo particular no ha sido la excepción.

Esto ha generado que se oferte el servicio de educación personalizada a domicilio a los niños en el subnivel de Educación Inicial I – II y Preparatoria por parte de Educadores Parvularios, generando una competencia en este nicho de mercado. Debido a esta situación se manejan costos bajos para obtener el mayor porcentaje del mercado, e incluso agregando servicios que no son necesariamente educativos, sino los que tienen que ver con su desarrollo motriz, social y lenguaje que se no se están desarrollando adecuadamente en niños de esta edad debido al confinamiento.

Es una actividad que no necesita de una gran capital para entrar a este sector ya que el mayor costo o inversión son el recurso humano (educadores) que actualmente hay una gran oferta debido al desempleo existente y los aspectos mencionados anteriormente.

Los canales de marketing para ofrecer el servicio se pueden realizar por medio de canales tecnológicos como: página web y redes sociales. La competencia también tendrá estos medios para utilizarlos a su favor.

Los ofertantes de este servicio a bajos costos por disponibilidad del recurso humano, puede repercutir en competencia desleal o predominio de quien disponga de mejores y mayores recursos para ofrecerlos como valores agregados.

Las normativas que impone el gobierno central para que se ofrezcan servicios similares y las regulaciones que se dispongan para su operatividad.

#### **Competencias en el sector (rivalidades).**

Los competidores son numerosos en este sector debido al desempleo existente en el país, tanto es así que maestros que tienen empleo realizan este trabajo en horas libres, ofreciendo el mismo servicio con costos muy parecidos. El crecimiento de este sector ha sido lento, pero a raíz de la implementación de la educación en línea su crecimiento ha ido aumentando.

Otra competencia que se da en el sector es que algunas instituciones educativas están ofertando el servicio de acompañamiento o refuerzo académico presencial, lo que genera una mayor confianza al padre de familia que los contrata ya que es de la misma institución donde sus hijos estudian.

#### **El poder de negociador de los compradores-clientes (poder de negociación).**

El poder de los compradores es muy fuerte ya que estamos enfocados en un nicho de mercado muy específico donde la oferta del servicio es alta, por lo tanto, los clientes pueden



optar por otras opciones. Esto es una amenaza para el modelo de negocio ya que tenemos que manejar costos que puedan ser atractivos a nuestros clientes, los padres de familia y que estos no afecten la rentabilidad esperada.

#### **El poder negociador de los proveedores (poder de negociación).**

El poder de negociador de los principales proveedores como maestros y educadores es bajo, ya que en el mercado la oferta de los servicios educativos es alta debido al desempleo y la pandemia existente, esto nos beneficia ya que podemos manejar bajos costos y ofrecer nuestros servicios a precios más competitivos en el mercado que estamos enfocados y así apropiarnos del mayor porcentaje posible. En caso de no llegar a un acuerdo por el costo de sus servicios con las profesionales, podemos recurrir a otros proveedores y así negociar sus honorarios por los servicios que requerimos para este negocio.

#### **La cercanía de los sustitutos por los productos de la industria (amenaza).**

Los servicios sustitutos son una amenaza en nuestro modelo de negocio, ya que el potencial cliente sino encuentra el proveedor de servicio por los costos, puede acceder algún familiar cercano de su entorno como hermano, primos, tíos que ayuden en esta tarea por un ínfimo valor, porque estos se encuentran viviendo cerca geográficamente y tienen el tiempo disponible. Esto haría que el modelo de negocio no llegue a crecer por esta amenaza.

#### **7.2.1.1.4 Clientes (Segmento de Mercado)**

##### **Análisis de los clientes con las variables de segmentación de mercado**

Debido a la situación actual, la educación del país y del mundo ha cambiado drásticamente, el sistema educativo se vio en la necesidad de ajustar su metodología para poder llegar a los estudiantes a través de la virtualidad manteniendo sus estándares de calidad, sin

embargo, esta situación afectó de cierto modo a los padres de familia ya que parte de las actividades fueron trasladadas a ellos, como la supervisión y control del estudiante.

En este caso del infante, que recién comienza su educación inicial en la que se involucra la estimulación y exploración de nuevas habilidades que estaban a cargo de expertos parvularios de manera presencial, esto ha caotizado a gran parte de los jefes de hogar ya que no todos cuenta con el tiempo ni las destrezas para poder proporcionar un acompañamiento efectivo, sobre todo porque llega a chocar con la parte laboral, ya que en su gran mayoría están en teletrabajo. Les ha resultado bastante complicado manejar estas dos actividades a la par sin que una de ellas no se afecte, se llegan a manejar altos niveles de estrés por no saber cómo cumplir con ambas gestiones satisfactoriamente, es así que identificamos una necesidad y un mercado potencial para desarrollar.

#### **7.2.1.1.5 Colaboradores**

Los potenciales colaboradores cumplirán con el siguiente perfil:

- Estudiantes o Profesionales relacionados a la educación inicial (parvularios).
- Entidades educativas que nos ayuden al desarrollo y actualización constante de nuestro personal.
- Psicopedagogos calificados quienes se encargarán de la evaluación tanto de usuarios como del personal de apoyo.
- Operador logístico seguro y calificado.
- Diseñador Gráfico y Web Master especialista en el desarrollo de la Web.

Se concluye después de los varios análisis realizados que se tiene oportunidad en el mercado, debido a que no existe un modelo de negocio exactamente igual al que se está ejecutando, las pocas empresas que ofrecen servicios educativos, lo hacen a otras edades o en

otras modalidades, el costo de ellos es elevado y no cuentan con el personal suficiente para cumplir con una demanda mayor, son modelos muy limitados cuando se los proyecta a futuro para viabilizar su crecimiento, por el contrario, este modelo contará con suficiente personal para cubrir la demanda y expandirse en el futuro.

## **7.2.2 Investigación de Mercado**

### **7.2.2.1 Objetivo General**

Determinar la aceptación de una empresa de servicios que brinde acompañamiento o refuerzo académico a niños en edad preescolar que residan en la ciudad de Guayaquil y Samborondón.

### **7.2.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar patrones de consumo en servicios de asistencia académica a niños en edad preescolar.
- Establecer los factores claves que influyen en la decisión de compra de servicios de asistencia académica para niños en edad preescolar.
- Determinar la capacidad de pago del consumidor de servicios de asistencia académica para niños en edad preescolar.
- Definir la oferta de valor que entrega la competencia y el nivel de satisfacción que entregan a los consumidores.
- Determinar los canales de comunicación tradicionales y no tradicionales preferidos por el consumidor potencial de la empresa.
- Conocer a través de expertas en el sector educativo diversas características, recomendaciones y percepciones sobre temas de acompañamiento y refuerzo académico para niños en edad preescolar.

### 7.2.2.3 Población

**Tabla 2. Población total de Guayaquil y Samborondón**

Variable		Data
Geografía - (Área Urbana)	Guayaquil - Samborondón	2,793,622,268
Género	Mujeres y Hombres	2,793,622,268
Rango de jefes de hogar	50 a 54 (4.59%)	128,277.28
	45 a 49 (5.67%)	158,398.41
	40 a 44 (6.09%)	170,131.62
	35 a 39 (6.88%)	192,201.24
	30 a 34 (7.98%)	222,931.09
	25 a 29 (8.40%)	234,664.31
	Total	1,106,443.94
Estrato socio-económico A	1.90%	21,024.52
Estratos socio-económico B	11.20%	123,934.04
Estrato socio-económico C+	22.80%	252,294.30
<b>Población jefes de hogar (3.8 miembros x hogar)</b>		<b>21,024.52</b>

Fuente: INEC, 2010

### 7.2.2.4 Muestra

Estrato socioeconómico A.

Tamaño de la población: 21,024.52

Nivel de confianza: 95%.

Margen de error: 5%

Tamaño de la muestra: 385

## Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población ⓘ

Nivel de confianza (%) ⓘ

Margen de error (%) ⓘ

Tamaño de la muestra

# 385

**Ilustración 12.** Cálculo de la muestra de nuestro proyecto

Fuente: Elaboración Propia, 2021

### **7.2.2.5 Diseño de la Investigación**

Para cumplir el objetivo general y los objetivos específicos se ha diseñado un plan de investigación que contemple todas las aristas propuestas que abarque la información requerida. Es necesario contar con técnicas que arrojen datos cuantitativos y cualitativos, lo que amerita una investigación mixta. Por otro lado, tendrá un alcance exploratorio, que aporte con la información requerida en este modelo de negocio.

### **7.2.2.6 Desarrollo de Técnicas de Investigación (Encuestas, Entrevistas a profundidad, Grupos focales)**

De acuerdo a los objetivos propuestos, el equipo realizará una serie de procedimientos que garanticen la recolección de información que nos permita responder a las interrogantes planteadas y conocer la percepción del mercado en referencia al servicio ofertado, para lo cual se ha decidido ejecutar técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa, que incluye:

- ✓ 385 encuestas: Padres de Familia de niños de 3 y 5 años.
- ✓ 3 entrevistas con expertos:
  - Psc. Verónica Diaz, Coordinadora ED. Inicial y Básica elemental de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán.
  - Msc. Paola Gaibor, Coordinadora de ED. Inicial UE Nuevo Mundo.
  - Dra. Sonia Mata, Psicopedagoga.
- ✓ Grupos focales
  - Padres de familia que laboren de manera presencial o virtual de niños de 3 a 5 años de un nivel socioeconómico alto.

### 7.2.2.6.1 Encuestas

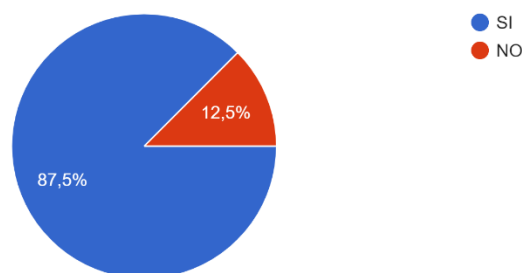
La encuesta ha sido diseñada con preguntas que recogen datos cuantitativos y cualitativos, el enlace es el siguiente: <https://forms.gle/iEdYk9hoQQZnyocL9> (Ver Anexo 10.2).

A continuación, se detallan los resultados de la encuesta realizada a 386 personas domiciliadas en Guayaquil y Samborondón.

#### 1. ¿Tiene hijos en edades de 3 a 5 años?

El 87,5% de las personas encuestadas tienen hijos en edades de 3 a 5 años de edad y el 12,5% no tienen.

¿Tiene hijos en edades de 3 a 5 años?  
384 respuestas

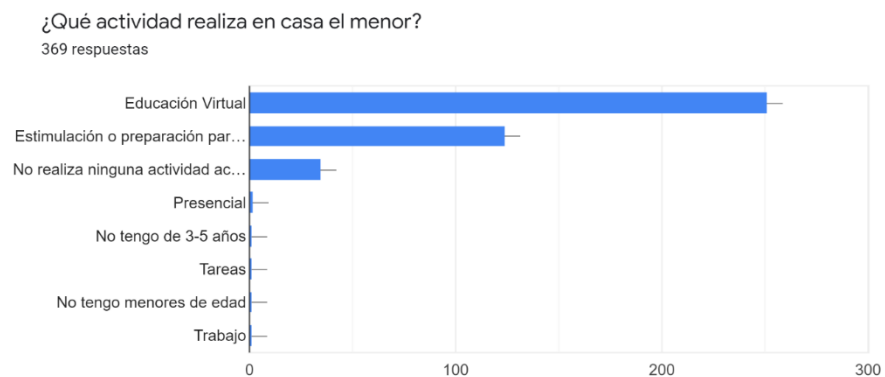


**Ilustración 13.** Pregunta #1

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

#### 2. ¿Qué actividad realiza en casa el menor?

El 68% de los encuestados tienen hijos que reciben clases virtuales, adicional a esto, un 33,6% reciben estimulación temprana y un 9,5% no realiza ninguna actividad



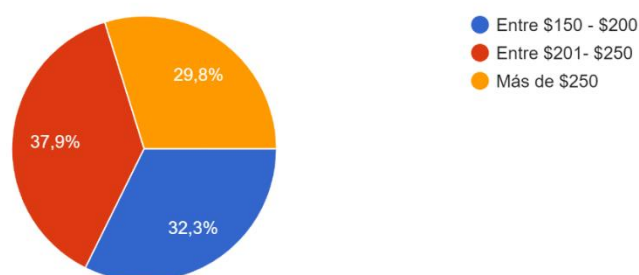
**Ilustración 14.** Pregunta #2

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

### 3. ¿Cuánto invierte en promedio, mensualmente en la educación o estimulación de su hijo?

El 29.8% gasta más de \$250 en la educación o programas de estimulación de sus hijos, un 32,3% entre \$150 y \$200 y un 37,9% gasta entre \$201 y \$250.

¿Cuánto invierte en promedio, mensualmente en la educación o estimulación de su hijo(a)?  
359 respuestas



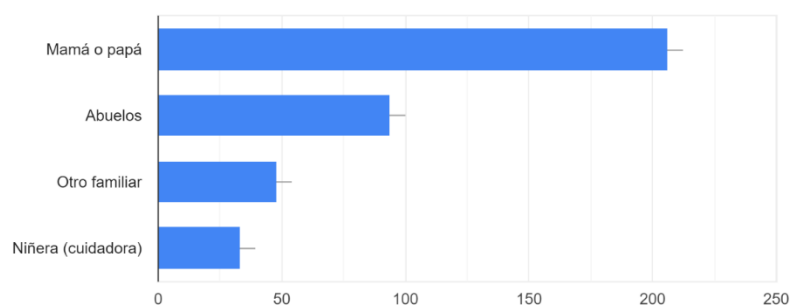
**Ilustración 15.** Pregunta #3

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

#### 4. ¿Quién acompaña al menor durante sus actividades (académicas o de estimulación)?

Las personas que acompañan a los niños durante sus clases virtuales, en la gran mayoría (56,9%) son papá o mamá, 26% son los abuelos, 13,3% otro familiar y un 9,1% lo realiza la niñera o cuidadora.

¿Quién acompaña al menor durante sus actividades (académicas o de estimulación)?  
362 respuestas



**Ilustración 16.** Pregunta #4

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

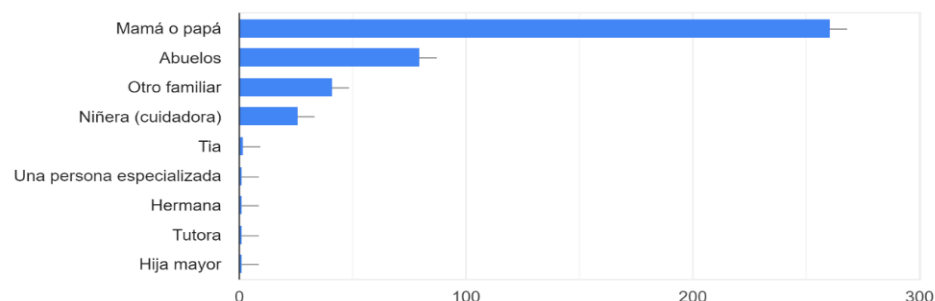
#### 5. ¿Quién ayuda a su hijo(a) con las tareas o actividades complementarias?

En el 71,7% de los casos los padres ayudan en la elaboración de las tareas o actividades complementarias, el 22% los abuelos, el 11,3% otro familiar, un 7,1% la niñera o cuidadora y un 1,2% otras personas como: hermana mayor, tutora, tía.



¿Quién ayuda a su hijo(a) con las tareas o actividades complementarias?

364 respuestas



**Ilustración 17.** Pregunta #5

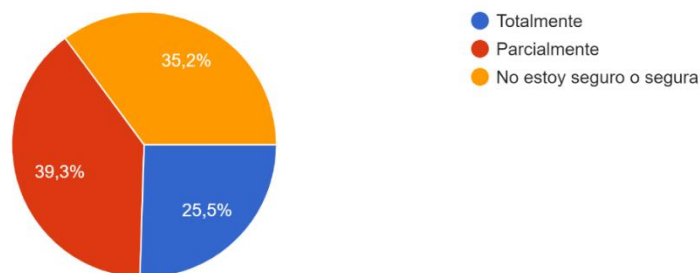
**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

## 6. ¿Conoce su hijo(a) ha alcanzado los hitos del desarrollo de acuerdo a su edad?

El 25,5% de los padres indicaron conocer totalmente si sus hijos han alcanzado o no los hitos de desarrollo de acuerdo a su edad. Un 39,9% creen que conocen estos datos de manera parcial y un 35,2%, no están seguros.

¿Conoce si su hijo(a) ha alcanzado los hitos del desarrollo de acuerdo a su edad?

361 respuestas



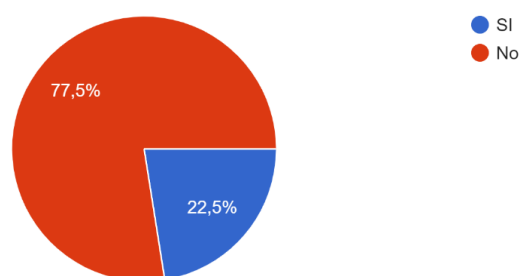
**Ilustración 18.** Pregunta #6

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**7. ¿Conoce metodologías de estudio que sean adecuadas para la edad de su hijo(a)?**

El 77,5% desconoce sobre las metodologías que son adecuadas para que los niños en edad preescolar aprendan. El 22,5% indicaron si tener conocimiento al respecto.

¿Conoce metodologías de estudio que sean adecuadas para la edad de su hijo(a)?  
369 respuestas



**Ilustración 19.** Pregunta #7

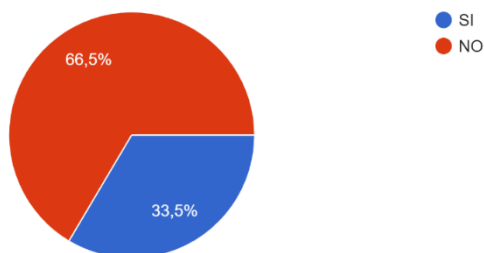
**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**8. ¿Considera que la persona que realiza el acompañamiento en las clases o actividades de su hijo(a) está capacitado(a) para guiarlo en su aprendizaje y desarrollo de destrezas?**

El 66,5% de los padres encuestados consideran que el adulto que acompaña a sus hijos durante sus clases virtuales no está capacitado para esta actividad. Un 33,5% cree por el contrario que sí.

¿Considera que la persona que realiza el acompañamiento en las clases o actividades de su hijo(a) está capacitado(a) para guiarlo en su aprendizaje y desarrollo de destrezas?

364 respuestas



**Ilustración 20.** Pregunta #8

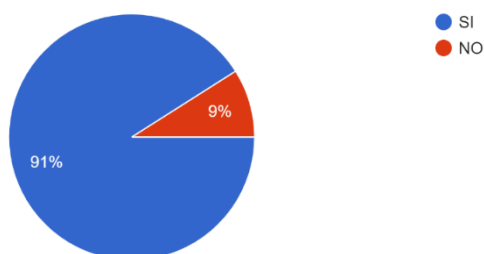
**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**9. ¿Estaría dispuesto a contar con la ayuda de una profesional que acompañe a su hijo(a) durante las clases virtuales?**

El 91% contestaron que están dispuestos a aceptar la ayuda de una profesional, un 9% indicaron que no estarían dispuestos.

¿Estaría dispuesto a contar con la ayuda de una profesional que acompañe a su hijo(a) durante sus clases virtuales?

367 respuestas



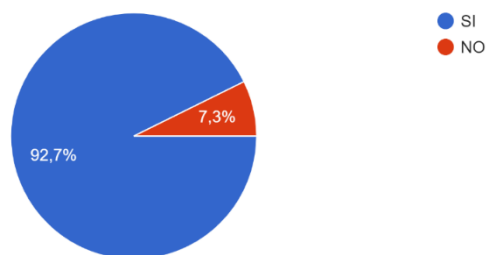
**Ilustración 21.** Pregunta #9

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**10. ¿Estaría dispuesto a pagar por el servicio de una profesional que brinde refuerzo académico presencial periódicamente a su hijo(a)?**

El 92,7% de los padres encuestados si estarían dispuestos a contar con una persona capacitada que brinde refuerzo académico. Un 7,3% no estarían dispuestos.

¿Estaría dispuesto a pagar por el servicio de una profesional que brinde refuerzo académico presencial periódicamente a su hijo(a)?  
370 respuestas



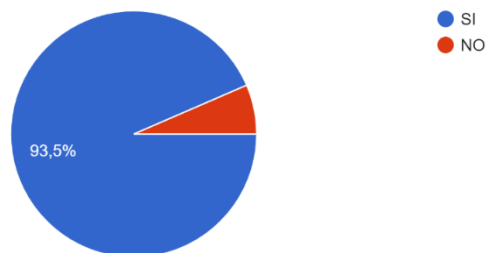
**Ilustración 22.** Pregunta #10

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**11. ¿Estaría dispuesto a pagar por el servicio de una profesional que estimule a su hijo(a) para que esté preparado(a) para la escolaridad?**

El 93,5% de los encuestados indicaron que sí, el 6,5% indicaron que no.

¿Estaría dispuesto a pagar por el servicio de un profesional que estimule a su hijo(a) para que esté preparado(a) para la escolaridad?  
370 respuestas



**Ilustración 23.** Pregunta #11 / **Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**12. En el caso de aceptar un servicio profesional de refuerzo académico, acompañamiento o estimulación para el desarrollo de destrezas y habilidades ¿qué espera de la persona que brinda el servicio?**

Esta pregunta arrojó resultados cualitativos, lo más destacados son:

Eficacia, respeto, experiencia, capacidad, carisma, profesionalismo, responsable, que sepa mucho.

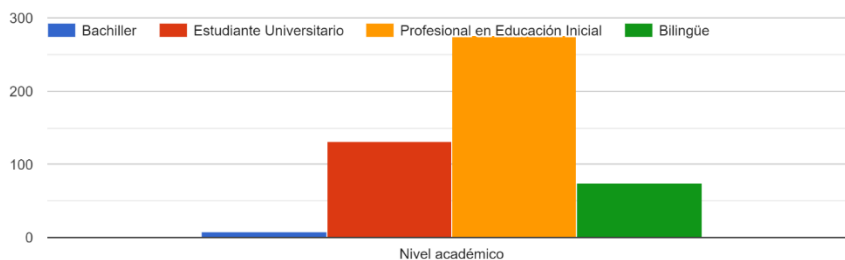
**13. ¿Cuál es el perfil del educador que le gustaría realice el servicio de acompañamiento, refuerzo o estimulación para su hijo(a)?**

Profesionalización: El 61% de los encuestados prefiere profesionales, un 33% indicaron que pueden ser estudiantes y un 19% del total indicaron que deben ser bilingües.

Género: 331 personas indicaron que prefieren un profesional de género femenino. Para 52 personas el género es indiferente y 7 personas prefieren de género masculino.

Edad: 223 personas indicaron que les gustaría que los profesionales tengan entre 25 y 30 años, 97 personas indicaron que prefieren mayores de 30 años, 93 personas prefieren entre 21 y 24 años y 9 personas entre 18 y 20 años.

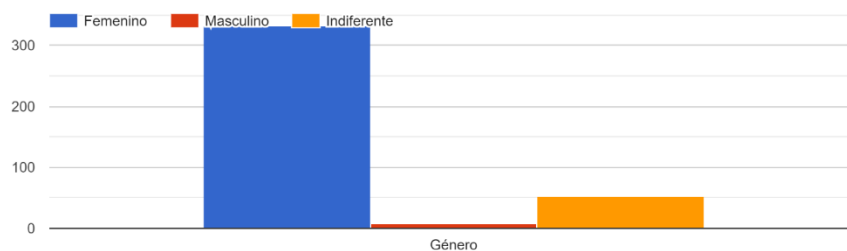
¿Cuál es el perfil del educador que le gustaría realice el servicio de acompañamiento, refuerzo o estimulación para su hijo(a)?



**Ilustración 241.** Nivel académico Pregunta #13

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

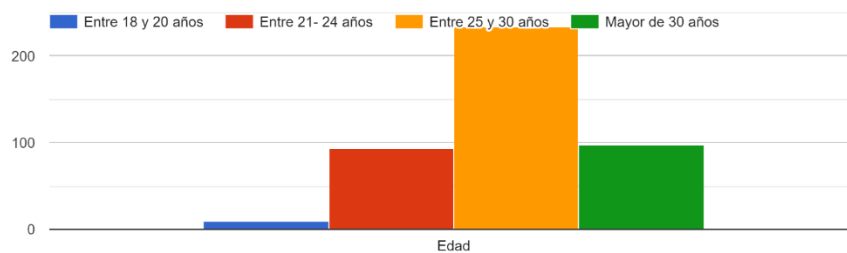
¿Cuál es el perfil del educador que le gustaría realice el servicio de acompañamiento, refuerzo o estimulación para su hijo(a)?



### Ilustración 25. Género Pregunta #13

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

¿Cuál es el perfil del educador que le gustaría realice el servicio de acompañamiento, refuerzo o estimulación para su hijo(a)?



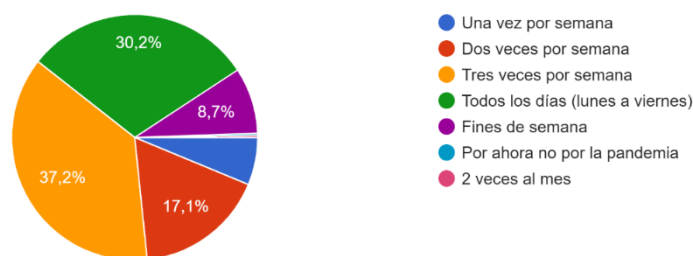
### Ilustración 262. Edad Pregunta #13

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**14. ¿Con qué frecuencia le gustaría recibir el servicio de “refuerzo académico” o “estimulación” para desarrollo de destrezas y habilidades?**

El 37.2% prefiere recibir el servicio 3 veces por semana, el 30,2% indicó que le gustaría recibir el servicio todos los días. 17,10% les gustaría 2 veces por semana, la minoría restante les gustaría fines de semana o 2 veces al mes.

¿Con qué frecuencia le gustaría recibir el servicio de "refuerzo académico" o "estimulación" para desarrollo de destrezas y habilidades?  
368 respuestas



**Ilustración 27.** Pregunta #14

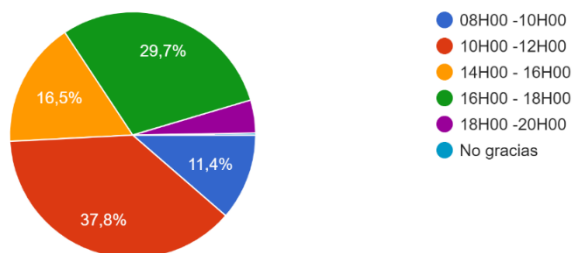
**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**15. ¿En qué franja horaria le gustaría recibir el servicio de “refuerzo académico” o “estimulación” para desarrollo de destrezas y habilidades?**

El 37.8% de las personas prefieren recibir el servicio entre las 10H00 y 12H00, un 29,7% en el horario de 16H00 a 18H00, el 16,5% en el horario de 14H00 a 16H00. Un 11,4% entre las 08H00 y 10H00. La minoría restante entre las 18H00 y 20H00.

¿En qué franja horaria le gustaría recibir el servicio de "refuerzo académico" o "estimulación" para desarrollo de destrezas y habilidades?

370 respuestas



**Ilustración 28.** Pregunta #15

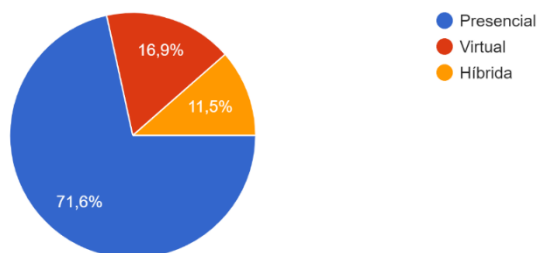
**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**16. ¿En qué modalidad le gustaría recibir el servicio de “refuerzo académico” o “estimulación” para desarrollo de destrezas y habilidades?**

El 71,6% prefieren modalidad presencial, un 16,9% virtual y un 11,5% híbrida.

¿En qué modalidad le gustaría recibir el servicio de "refuerzo académico" o "estimulación" para desarrollo de destrezas y habilidades?

366 respuestas



**Ilustración 29.** Pregunta #16

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

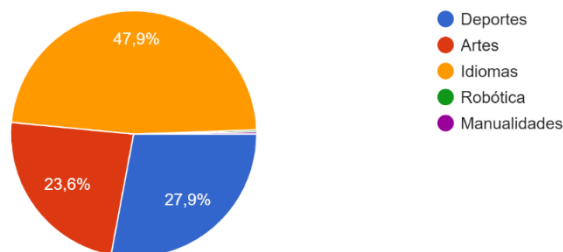


**17. Adicional al servicio de “refuerzo académico” o “estimulación” para desarrollo de destrezas y habilidades ¿qué otro servicio le gustaría recibir?**

El 47.9% le gustaría idiomas, un 27.9% deportes y un 23,6% artes.

Adicional al servicio de "refuerzo académico" o "estimulación" para desarrollo de destrezas y habilidades, ¿Qué otro servicio le gustaría recibir?

365 respuestas



**Ilustración 30.** Pregunta #17

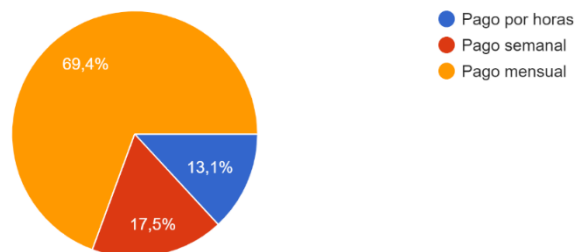
**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**18. ¿Cómo le gustaría pagar por los servicios de refuerzo académico, acompañamiento o estimulación?**

El 69.4% le gustaría pago mensual, el 17,5% pago semanal y el 13,10% pago por horas.

¿Cómo le gustaría pagar por los servicios de refuerzo académico, acompañamiento o estimulación?

366 respuestas



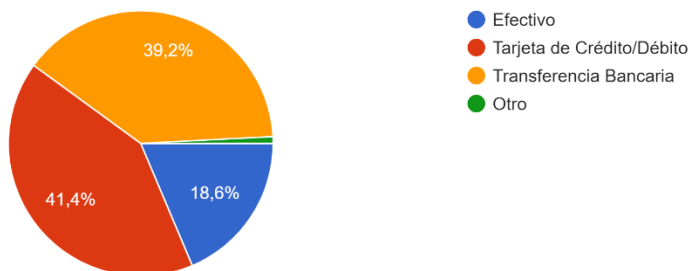
**Ilustración 31.** Pregunta #18

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

### 19. ¿Qué método de pago prefiere?

El 41.4% prefiere pagar con tarjeta de débito o crédito, un 39,2% con transferencia bancaria, un 18,6% en efectivo.

¿Qué método de pago prefiere?  
365 respuestas



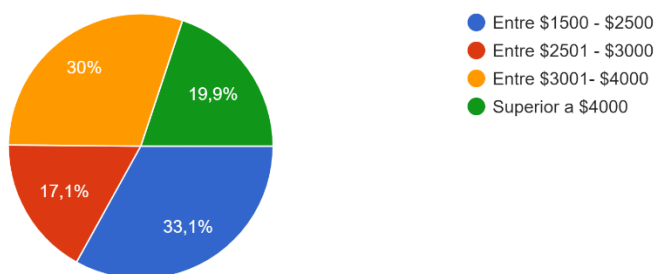
**Ilustración 32.** Pregunta #19

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

### 20. ¿Cuál es su rango de ingresos mensuales familiares?

El 30% tiene ingresos entre \$3001 y \$4000, un 19% tiene ingresos superiores a los \$4000 el 17% entre \$2501 y \$3000 y el 33,1% entre \$1500 y \$2500.

¿Cuál es su rango de ingresos mensuales familiares?  
357 respuestas



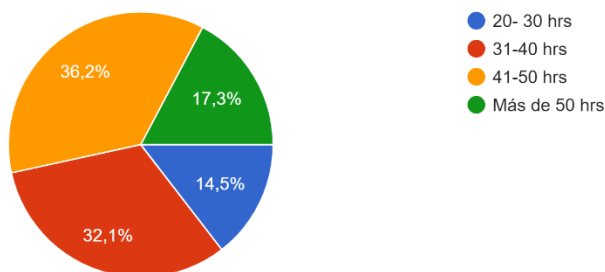
**Ilustración 33.** Pregunta #20

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

## 21. ¿Cuál es el rango de horas a la semana que usted labora?

El 36,20% de padres encuestados labora entre 41 y 50 horas a la semana, el 32,10% trabaja entre 31 y 40 horas semanales, el 17% indica que labora más de 50 horas y un 14,5% entre 20 y 30 horas semanales.

¿Cuál es el rango de horas a la semana que usted labora?  
365 respuestas



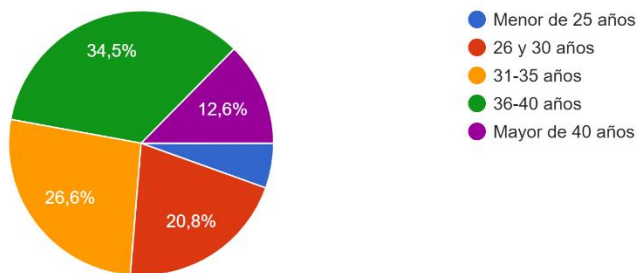
**Ilustración 34.** Pregunta #21

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

## 22. ¿Cuál es su rango de edad?

El 34,5% de los padres tienen entre 36 y 40 años, el 26,6% entre 31 y 35 años, el 20,8% entre 26 y 30 años y el 12,6% son mayores de 40 años.

¿Cuál es su rango de edad?  
365 respuestas



**Ilustración 35.** Pregunta #22 / **Fuente:** Elaboración Propia, 2021

### 7.2.2.6.2 Entrevistas con Expertas

La entrevista a expertas está enfocada en identificar los factores que influyen en el vínculo, aprendizaje y desarrollo de los niños en edad preescolar (Ver Anexo 10.3)

#### Entrevista a Paola Gaibor

Formación: Actualmente es directora de Preescolar de Unidad Educativa Nuevo Mundo. Fue Coordinadora Provincial y luego Zonal, de Educación Inicial en el Ministerio de Educación. Además de haber trabajado como directora del Diplomado de Estimulación Temprana en UESS desempeñó funciones de maestra en la Unidad Educativa Nuevo Mundo. Otros de sus pasos fue que trabajó en la Universidad Casa Grande con Docentes Mentores. Posee una Maestría en Metodología de Proyectos en Alemania.

Comentarios:

Aprendizaje

- ✓ Los niños aprenden de acuerdo con sus intereses, a la edad inicial ellos aprenden a través del juego, de la imaginación, de la creación, el cariño.
- ✓ Los colegios cuentan con sus propios planes y programas, para desarrollar habilidades básicas tales como destrezas del lenguaje, de motricidad fina y gruesa.
- ✓ Los niños tienen sus propios pensamientos, deben ser actores de su propio aprendizaje, estas actitudes lo van a ayudar en toda su vida estudiantil y para su vida entera.

Desarrollo

- ✓ Los niños deben hacer sus actividades, no sus padres, para que vivan sus experiencias de aprendizajes y desarrollen sus propios pensamientos y sus propias habilidades.

- ✓ La pandemia cambió las rutinas diarias, hay personas que han fallecido, los niños de hoy en día son digitales, ellos deben vivir su realidad familiar y tener tranquilidad para en un futuro regresar a las aulas. Ellos escuchan todo lo que sucede alrededor y también se asustan de lo que hay afuera, por ello es necesario que compartan con amigos, con familiares, con medidas de bioseguridad. Es necesario que los niños descubran nuevos entornos, considerando siempre las medidas de bioseguridad. (Gaibor, 2021)
- ✓ Necesitan interactuar con sus pares.

#### Acompañamiento de un adulto

- ✓ Dependiendo de las Instituciones Educativas, los programas son diversos, en la institución que laboro, las sesiones virtuales con los niños se busca su independencia a través del trabajo autónomo, la presencia del adulto es importante para que colabore con alguna situación tecnológica, y supervisando las actividades, más no realizándolas.

#### Problemas de Aprendizaje

- ✓ Para que los padres detecten si algo no está bien con sus hijos deben partir de cosas básicas como síntomas de irritabilidad, cansancio, falta de concentración, el desarrollo del lenguaje, el desarrollo de la locomoción. Se sugiere la lectura de guías para padres, para que sepan si su hijo se está desarrollando de manera óptima e integral.

#### Recomendación

- ✓ La educación virtual no es para todos, algunos necesitan atención presencial. En educación virtual los niños si están aprendiendo, ellos conforman una generación

nativa digital. Los papás se desesperan porque piensan que los niños no están aprendiendo.

- ✓ Hay que evaluar en cada caso las condiciones de los niños para brindar ayuda académica ya que cada uno es un mundo distinto.
- ✓ Es importante diagnosticar al estudiante, medir el trabajo entre el niño, la unidad educativa y la familia. Medir el desarrollo integral, fortalecer puntos débiles. El refuerzo académico es importante para cubrir las falencias en los niños y descubrirlos a temprana edad. Es importante tener conexión con el colegio, con la familia para trabajar en pro del beneficio del estudiante.

### **Entrevista a Verónica Díaz**

Formación: Es Coordinadora Académica de Educación Inicial y Básica Elemental en la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán. Egresada en 2016, Licenciada en Psicología Clínica en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Comentarios:

Aprendizaje

- ✓ Los niños de 3 a 5 años aprenden de manera lúdica, con material concreto manipulable. Su aprendizaje es a través de juegos.
- ✓ Aprenden socializando con otros niños y con la maestra.
- ✓ Necesitan experimentar, vivenciar, a partir de conocimientos previos de casa, más lo que la maestra brinda, ellos crean un nuevo aprendizaje y ajustarlo al entorno en que se desenvuelven.

- ✓ El aprendizaje en niños de 3 a 7 años es muy importante para que ellos adquieran las habilidades sociales, resolución de conflictos a base de juegos.

#### Desarrollo

- ✓ Las clases virtuales representan algo nuevo tanto para los docentes, niños y padres, aquí los niveles de ansiedad suben más porque hay de promedio una pantalla que tiene los ojos sobre uno.
- ✓ Los padres que realizan las actividades de los hijos quizás no son pacientes. Los niños deben tener su ritmo para hacer las cosas. Esto influye negativamente, el mensaje es que “yo lo puedo hacer mejor que tú”. Los niños deben hacer sus tareas.
- ✓ Desde la salud mental hay este cuestionamiento de qué va a pasar con este grupo de niños que no han socializado, lo que las familias pueden hacer es buscar espacios abiertos para que los niños socialicen, siempre siguiendo las normas de bioseguridad. Los niños deben dirigirse a otros niños, ellos tienen su forma propia de comunicarse. Pueden ser visitados por familiares de su edad para compartir.  
(Díaz, 2021)

#### Acompañamiento de un adulto:

- ✓ Los niños nunca deben estar expuestos a un dispositivo con internet solos, siempre debe haber la supervisión de un adulto. Los niños necesitan apoyo para ciertas actividades educativas que ellos desconocen y al no poder hacerlo y otros compañeros sí, esto provoca ansiedad. Es recomendable que el niño cuente con la supervisión y ayuda de un adulto.

### Problemas de Aprendizaje

- ✓ Los padres pueden orientarse para saber cómo está su hijo, si su hijo está hablando fluidamente, o si utiliza palabras poco entendibles, no forma oraciones. Si hay dificultades al subir escaleras, cuando no hay desarrollo de motricidades, las cosas sencillas pueden tornarse complicadas. Otro aspecto puede ser que el niño sea muy inhibido, muy temeroso, que quiera jugar con otros niños. Situaciones que pueden recuperarse.

### Recomendación

- ✓ Es muy importante que los niños tengan intercambio didáctico con otra persona que no sea la mamá o el papá, es recomendable que la maestra vaya con todas las medidas de seguridad y de ser posible con otros niños. Es importante reforzar las actividades, pero no hacerlo de una manera hostigante, no hay que esperar que ya en una semana el niño realice actividades a la perfección, sino que se respeten los tiempos.
- ✓ Los padres pueden ayudar a que el niño realice actividades en casa, que ayude a separar granos, que se vista solo, que reconozca cuál es su derecha, que él mismo intente abrocharse los botones, que cuide de su propio cuerpo. Los niños necesitan de un tercer espacio, que se venía a ser la escuela, pero la actual situación ha modificado esta situación.

### **Entrevista a Sonia Mata**

Formación: Es Magister en Gerencia Educativa, junio del 2012. Posee un Diplomado Ejecutivo Superior, “Terapia Familiar Sistémica” del 17 de marzo al 13 septiembre del 2006. Fue Doctora en Psicología en Rehabilitación Educativa, septiembre-2003. Obtuvo un título en



Psicóloga Rehabilitadora Educativa, en el año 1986. Se graduó de Bachiller en Humanidades Modernas, año 1978. Posee una Certificación del Consejo de la Judicatura, como Mediadora Autorizada, mayo del 2010.

Comentarios:

Aprendizaje

- ✓ Los niños aprenden por observación, imitación o modelamiento, el cual lleva menos tiempo, el mismo que desarrolla atención, retención, reproducción motriz. Aprenden haciendo, relacionándose y por medio de las experiencias de la vida cotidiana.

Desarrollo

- ✓ Las habilidades necesarias que se deben desarrollar son las siguientes:
  - Motoras gruesas.
  - Motoras finas
  - Desarrollo cognitivo
  - Desarrollo del lenguaje
  - Desarrollo social
  - Desarrollo emocional
- ✓ Cuando los padres hacen las tareas de los niños, ellos reciben un mensaje “te hago tu tarea porque tú no puedes”, aparte no permite el desarrollo de habilidades y aprendizajes y sobre todo no se desarrolla la responsabilidad, entre otros.

Acompañamiento de un adulto

- ✓ Para desarrollar hábitos de estudio y trabajo, especialmente la atención y de surgir alguna duda o consulta, habrá quien pueda orientar al niño.

- ✓ Estas técnicas pueden contribuir a la formación integral de los niños: crear espacios adecuados para sus clases, sin distractores, ordenado, organizado con la orientación de un adulto. Además de organizar salidas al parque, caminatas, cuidando las normas de bioseguridad. Es necesario mucha interacción familiar, narración de cuentos infantiles, preparación de postres, plantar semillas y dibujar. Es recomendable establecer un cronograma de actividades semanales, evitando el exceso de videojuegos y televisión.

#### Problemas de Aprendizaje

- ✓ Señales de que el niño requiere ayuda profesional:
  - No presta atención a la clase.
  - Se olvida sobre contenidos trabajados anteriormente.
  - Debilidad en los trazos.
  - Llanto a la hora de las clases.
  - Dolores de estómago (reales o imaginarios).
  - Tristeza (a la hora de sus clases).

#### Recomendación

- ✓ Los niños aprenden de manera y ritmos diferentes, por lo tanto, es necesario el refuerzo en casa para interiorizar los aprendizajes, motivo por el cual hay que practicar y reforzar lo que se ha trabajado en clases, sin que estos sean excesivos.  
(Mata, 2021)

#### **7.2.2.6.3 Grupos Focales**

Con padres de familia de niños en edad preescolar (Ver Anexo 10.4 y 10.5). Para iniciar el Focus Group se realizará una dinámica a fin de romper el hielo, luego se harán preguntas más

informales hasta llegar a las que se describen en la tabla de variables a considerar en los Grupos Focales (Ver Anexo 10.6).

### **Grupo focal #1:**

Los participantes del grupo focal n. 1 (Ver Anexo 10.7) brindaron su tiempo y sus inquietudes acerca de la etapa de educación virtual por la que están pasando sus hijos, de lo cual se recogen las siguientes conclusiones, de acuerdo a cada categoría detallada anteriormente:

#### Nivel de estudios virtuales del usuario (niño)

- ✓ Todas las personas asistentes al Focus Group tienen hijos en edad preescolar (3-5 años) y todos los niños están recibiendo educación virtual,
- ✓ Los padres de niños de 3 años, es el primer año de experiencia con la educación virtual.
- ✓ Los padres de niños de 4 y 5 años ya es el segundo año de experiencia en clases virtuales.

#### Calidad de la experiencia de aprendizaje

- ✓ Las clases virtuales marcan las brechas de edad existentes entre los diversos hijos dentro de una misma familia.
- ✓ Los niños pequeños en etapa inicial suelen distraerse.
- ✓ Al inicio de las clases virtuales, se pensó que los padres iban a compartir actividades con sus hijos, pero no contaron con que el teletrabajo les iba a tomar mucho tiempo, y se tornó difícil realizar las tareas estudiantiles y laborales. Los padres lidiaron con su trabajo y las nuevas plataformas educativas.

- ✓ Al principio les cuesta a los niños adaptarse a recibir indicaciones de otra persona a través de la pantalla. El docente debe también esforzarse para captar la atención del niño.
- ✓ Hay niños que no han tenido oportunidad de tener contacto con otros niños, debieron iniciar su educación dentro de la modalidad virtual.
- ✓ Los padres concuerdan en que los niños si han aprendido bajo la modalidad virtual, aunque poco en comparación con la educación presencial en la escuela, al cambio de ambiente, el hecho de que los niños estén encerrados en casa ha limitado su aprendizaje.
- ✓ Este año se ha incrementado una hora adicional para llevar a cabo actividades familiares para que los niños compartan con sus padres.
- ✓ La educación virtual se ha convertido en un momento de estrés y ansiedad tanto para padres como para niños.

#### Logística y materiales

- ✓ Pese a que la zona de estudio sea grande y cómoda, cuando hay dos niños estudiando en mismo ambiente se complica mucho el tema del audio, puesto que no se puede estar pendiente de lo que preguntan a cada uno al mismo tiempo, aunque usen audífonos, esto limita el control de los padres.
- ✓ Los niños más pequeños necesitan atención de sus padres o de un adulto que los acompañe durante las clases.
- ✓ Los niños que recibieron clases presenciales tuvieron que adaptarse al desnivel de la información en cada asignatura. Muchos padres ayudan a sus hijos a realizar tarea, o se las hacen ellos mismos para cumplir con la escuela, para poder seguir

con sus actividades laborales y los niños pierden la oportunidad de aprender de dicha actividad.

- ✓ En ciertos casos los niños están acompañados con personas que los cuidan pero que no los guían en sus tareas o desconocen de temas de tecnología, como puede ser el caso de los abuelitos. En otros casos, están en la compañía de hermanos mayores que también están en clases virtuales.

#### Percepción/Perfil/Características del servicio

- ✓ Hay mamás que se encuentran empezando la estimulación en casa, están buscando lugares o personas que ayuden con este tipo de actividades.
- ✓ Están de acuerdo en contar con personas confiables que brinden este servicio, para que acompañe en la educación de sus hijos. Se pensó en la posibilidad de una guardería, pero con el tema de salud, esto es prácticamente imposible. Sería estupendo la presencia de una persona que lo estimule y guíe.
- ✓ Unos padres ya tienen una maestra presencial que los visita cuatro horas a la semana acompañando a sus hijos y están muy contentos con los resultados.
- ✓ Están de acuerdo con que un educador evalúe y encamine en el tiempo apropiado y se vaya ajustando al aprendizaje del niño.
- ✓ Ellos esperan que sean profesionales certificados.
- ✓ Los niños aprenden más cuando una persona está a su lado.
- ✓ En clases virtuales los que más trabajan son los padres.
- ✓ Es más difícil para los niños que recién empiezan con manualidades.
- ✓ Analizar el perfil de la persona que visite el hogar, que esa persona que venga refuerce lo visto en clase.

- ✓ Los niños de 3 y 4 años se distraen mucho, pero cuando están con alguien presente se concentran más.
- ✓ Las redes sociales más utilizadas por los padres de familia son: Instagram, Facebook, Tik Tok, Twitter.
- ✓ Están de acuerdo con la evaluación para saber qué brecha pueden tener los niños en cuanto a conocimiento. No se sabe que va a pasar después de la pandemia y todo el vacío con el que niños se van a quedar.
- ✓ Han contratado el servicio de educador para los estudios, la pantalla no suplanta al maestro.
- ✓ Han contratado profesores bilingües.
- ✓ Características de las educadoras: confiable, capacitada, bilingüe y paciente, con buena pedagogía, innovadora, puntual, que le guste su trabajo, comunicativa con los padres.
- ✓ De acuerdo que el refuerzo académico debe ser presencial.
- ✓ Los padres solicitan actividades complementarias como dibujo, arte y en la parte deportiva.
- ✓ Tiempo de educación: tres veces a la semana, todos los días, fines de semana.
- ✓ La educadora debe llevar todo el material de trabajo.

**Grupo focal #2:**

Los padres participantes en el grupo focal n.2 (Ver Anexo 10.8) dejaron saber sus inquietudes sobre cómo se sienten con el nuevo sistema de educación virtual y cómo ha influido en sus hijos, aquí se presentan sus respuestas, de acuerdo a las categorías consultadas:

## Nivel de estudios virtuales del usuario (niño)

- ✓ Todas las personas asistentes al Focus Group tienen hijos en edad preescolar (3-5 años) y todos los niños están recibiendo educación virtual,
- ✓ Los padres de niños de 3 años, es el primer año de experiencia con la educación virtual.
- ✓ Los padres de niños de 4 y 5 años ya es el segundo año de experiencia en clases virtuales.

## Calidad de la experiencia de aprendizaje

- ✓ Sin considerar la parte educativa, es importante detectar las habilidades acordes a su edad. Es importante identificar las dificultades de socialización con otros niños y la afinidad de cada niño, si son hijos únicos o si tienen hermanos.
- ✓ Como padres debemos estar atentos a lo que nuestros hijos aprenden día a día, preguntarles, conversar con ellos.
- ✓ Para que exista un aprendizaje deben estar guiados por un adulto, si han aprendido, pero ha sido muy complejo.

## Logística y materiales

- ✓ Los padres y abuelos se ven comprometidos a aprender junto con sus niños, se encuentran en expectativa y asustados por esta nueva experiencia.
- ✓ Los padres han ayudado en el aprendizaje de los niños pequeños.

- ✓ La mayoría de los padres necesitan ayuda para complementar y organizar sus horarios de oficina y el tiempo que se debe pasar con los hijos, una ayuda extra no viene nada mal, para que los niños se nivelen de acuerdo con el curso donde están. Además de contar con alguien que conozca sobre las materias y ayude a nivelar los estudios. Existe el temor por el virus, pero esperamos que con la vacuna y los cuidados necesarios se pueda contar con el servicio, el único punto importante sería el costo. Si es un niño el costo sería factible, pero dos o más habría que pensarlo.

#### Percepción/Perfil/Características del servicio

- ✓ Los padres consideran que en el tiempo de pandemia es factible y necesario contratar a una persona para el acompañamiento en clases virtuales.
- ✓ El tiempo para los padres no alcanza para poder estar atrás de los hijos, revisar sus tareas y encontrar una solución a esta necesidad ocasionada por la pandemia es muy beneficioso para toda la familia. El temor viene de las personas que deben ingresar a los hogares, si se toman medidas sería muy bueno.
- ✓ En esta situación de confinamiento por pandemia, los hijos deben estar en casa, de todas las edades desde inicial hasta los que están en bachillerato, todos necesitan ayuda no sólo en la parte académica sino también porque no pueden salir hacer deporte ni asistir a cursos de idiomas o de instrumentos musicales. Me parece bien que se evalúe la necesidad de cada niño en qué aspecto se lo puede ayudar. Los padres se vuelven pulpos para estar en el trabajo también en casa, para acompañar a los hijos pequeños y grandes, muchos tienen esa oportunidad, pero no al 100%. Hay niños que se quedan con la abuelita, pero ella no maneja el idioma inglés al



100% o maneja una computadora, sería genial que haya alguien monitoreando, acompañando en las clases seculares y en otro tipo de actividades extras, jugando ajedrez, tocando un instrumento. Las visitas les preocupan, pero si se cumple con un protocolo de bioseguridad y es una persona certificada se puede escoger de un catálogo la persona que va a ayudar al padre de familia.

- ✓ Características de un educador: conocimiento, versada en lo que hace, conocimientos parvularios, confiable, movilidad, confiable, adaptable a la edad de los niños, fomentar en los niños el estudio, que sea una influencia positiva, vocación, paciente, que lleve los materiales, que siga el ritmo adecuado para los niños, responsabilidad de equipo, personal profesional calificado, con buen carisma.

#### **7.2.2.7 Resultados de la Investigación**

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada, se llegan a las siguientes conclusiones:

- ✓ Existe una demanda de padres de familia de 36 años en adelante con una carga laboral de más de 41 horas a la semana, con hijos en edad preescolar que necesitan que alguien los ayude con sus hijos para acompañarlos durante las clases virtuales o les brinde refuerzo académico para que el aprendizaje sea afianzado.
- ✓ Los padres de familia en su gran mayoría conocen parcialmente o no están seguros si sus hijos han alcanzado o no los hitos de desarrollo de acuerdo a su edad, estos mismos padres consideran en su mayoría que la persona que realiza el acompañamiento de las clases de sus hijos no está capacitada.

- ✓ La mayoría de los encuestados gastan en promedio más de \$200 dólares en la educación de sus hijos y tienen ingresos superiores a los \$2500.
- ✓ El perfil del profesional que brinde el servicio debe tener las siguientes características: profesional, de género femenino, entre 25 y 30 años, amable, respetuosa, cálida, carismática, profesional, eficaz y responsable.
- ✓ La muestra de padres encuestados, indicaron que les gustaría recibir el servicio en diferentes franjas horarias entre las 08H00 hasta las 20H00 siendo la franja de 10H00 a 18H00 la más solicitada. Les gustaría recibir el servicio en su mayoría entre 3 a 5 veces por semana de manera presencial. En caso de existir otras opciones, la mayoría de padres optarían por idiomas y deportes.
- ✓ El método de pago que indicaron les gustaría efectuar sería con tarjeta de crédito, débito o transferencia bancaria. Prefieren realizar el pago de manera mensual.

Acorde a las opiniones de los padres de familia podemos resumir que el proyecto es viable, ya que se está cubriendo una necesidad latente, ayudar a los niños a estudiar, a controlar las tareas, a medir el nivel de aprendizaje, a acompañar a los niños en la jornada educativa virtual; al mismo tiempo se brinda ayuda a los padres de familia que se encuentran laborando, ya sea en su respectivo lugar de trabajo o se encuentran en teletrabajo, se presta una ayuda muy valiosa para la tranquilidad de los papás que carecen de tiempo para estar al tanto de las actividades académicas de sus hijos. Algunos niños son cuidados por personas que no tienen la facilidad, el entendimiento o el conocimiento para guiar a los niños en su aprendizaje, tal es el caso de aquellos que quedan al cuidado de sus abuelitos, quienes no saben sobre la tecnología o asignaturas que el niño precisa para estudiar.

Los aspectos más importantes para los padres son:

- ✓ Que los niños sean evaluados de la manera adecuada por un profesional.
- ✓ Que las educadoras sean confiables, profesionales, adaptables al nivel de educación, con conocimientos parvularios, que tengan vocación, que sean pacientes, que traten muy bien a sus hijos.
- ✓ Que la empresa incluya los materiales de trabajo necesarios.
- ✓ Que sean visitas presenciales de 3 o 4 veces por semana, o quizás fines de semana.
- ✓ Se preocupan mucho por actividades deportivas o artísticas extracurriculares.
- ✓ Que los valores sean accesibles a sus economías.

En todo caso, todos los participantes de los grupos focales coincidieron que efectivamente es una excelente idea contar con alguien que guíe, dirija y esté presente en la educación de sus hijos.

### **7.2.3 Análisis**

#### **7.2.3.1 Mercado Objetivo y potencial**

El proyecto está dirigido a padres de familia que cuentan con hijos en edades de 3 a 5 años, con necesidades específicas de aprendizaje y refuerzo académico antes, durante o después de sus clases.

### 7.2.3.2 Mapa de la Competencia



**Ilustración 36.** Mapeo de la Competencia

**Fuente:** Elaboración propia, 2021

En Guayaquil y Samborondón el servicio de acompañamiento en las tareas escolares y desarrollo motriz lo ofrecen la mayoría de los casos profesionales independientes que publican sus servicios en redes sociales, como personas naturales y emprendimientos. Se han identificado dos a nivel de “Centro” ya como empresa, una institución educativa que ofrece servicio de maestra en casa y otros independientes que tienen acogida, se detalla a continuación el servicio, los precios y modalidades:

Tabla 3. Mapeo de la Competencia

#	Nombre	Servicio Ofertado	Precio
1	Tipy Toes	Clases a Domicilio “Aprender Jugando” Grupo por edades: 1.5 a 2.3 años ó 2.4 a 3 años.	\$150 la matricula *Individual: 2 veces x semana \$200 mensual 3 veces x semana \$250 mensual *2 niños (costo unitario) 2 veces x semana \$160 mensual 3 veces x semana \$220 mensual *Más de 3 niños (costo unitario) 2 veces x semana \$140 mensual 3 veces x semana \$170 mensual Sesión dura 60 minutos
2	Bondi Centro Integral	Programa de Psicopedagogía Refuerzo y nivelación escolar en el consultorio.  Incluye evaluación.	Paquete 1 - 3 días x semana \$180 (\$15 c/sesión) Paquete 2- 5 días por semana \$250 (\$12,50 c/sesión) Precio normal por sesión \$20 Precio a domicilio \$25 Sesión dura 45 minutos
3	Homeworkgye	Refuerzo Académico para niños que hacen Homeschooling, refuerzo en idiomas (inglés y alemán) - Clases Presenciales en su centro (oficina)  Niños de 6 a 12 años  Tutorías presenciales: *Acompañamiento en clases online *Acompañamiento post-clases online	Paquete 1 de \$18,00 la sesión (mínimo 10 horas para acceder al paquete)  Paquete 2 de \$15 la sesión (lun a viernes 2 horas diarias)  Precio normal por sesión \$20 ya sea en el domicilio o en el centro de estudio ubicado en Entre Ríos

			Paquete 3 de \$216 mensuales (3 veces a la semana repartidas en una 1 hora diaria) Sesión dura 60 minutos
4	Kranium Study Center	Homeschool dirigido Nivelación/Refuerzo	4 horas a la semana, \$23 cada sesión Sesión dura 60 minutos
5	Tia Sarita Joutteaux	Refuerzo a domicilio *Refuerzo en las distintas áreas del desarrollo. *Refuerzo de tareas y lecciones. *Actividades que refuercen las habilidades propuestas en el Currículo del Ministerio de Educación	Precio a domicilio \$25 la sesión Sesión dura 60 minutos
6	Tia Antonella Bejarano	Actividades lúdicas, control de tareas, clases personalizadas	Precio por hora \$20 de manera presencial.
7	Docentes independientes de Educación Inicial o Parvularias,	Profesionales en educación a todo nivel que han perdido su trabajo en los colegios particulares que tuvieron que hacer recorte de personal porque un porcentaje de sus estudiantes migraron al sistema de educación pública.	Precio por hora \$20-\$25 de manera presencial. Precio por hora \$15-\$18 de manera online.

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

### **7.3 Gerencia: Plan de Marketing**

#### **7.3.1 La posición estratégica**

La posición que se desea alcanzar en el mercado va guiada por diversas estrategias que permitirían que la empresa “Ohana” pueda llegar a ser conocida como una opción viable para padres y/o responsables de niños en edad de 3 a 5 años en la ardua tarea de darle seguimiento, control y desarrollo a las tareas enviadas en clases virtuales o brindarles la oportunidad de nivelarse a los niños que no pudieron ingresar a este año lectivo.

Además de proponer una solución al poco tiempo con el que cuentan los padres en modalidad teletrabajo o aquellos que ya ingresaron al horario normal en sus trabajos, para poder ser guías escolares de sus hijos en la etapa preescolar de la ciudad de Guayaquil-Samborondón

“Ohana” ofrece servicio educativo presencial de calidad enfocado en cubrir las necesidades y demandas que implica el desarrollo educativo, social y emocional de los niños en etapa preescolar mediante metodologías educativas innovadoras en el desarrollo del pensamiento y en habilidades artísticas, contará con una comunidad digital de padres de familia en donde se comparten opiniones y experiencias sobre el servicio.

##### **7.3.1.1 Estrategia Competitiva**

Una estrategia de competitividad para cualquier empresa representa un plan enfocado en un largo plazo, es decir, ayuda a explotar las fortalezas, desarrollar y adaptar nuevas capacidades y aprovechar oportunidades para obtener una posición de ventaja en el mercado en donde desarrolla sus actividades económicas. (Pérez A. , 2021)

Para el caso de la empresa “Ohana” la situación de crisis sanitaria presenta una oportunidad de introducción y crecimiento ya que, por las circunstancias, muchos padres se encuentran bastante limitados de tiempo para poder dedicárselo a sus hijos con las clases online

o en aquellos casos en los que los niños por diversas razones no fueron inscritos a este año escolar pero que aun así necesitan apoyo o nivelación.

Actualmente y por la situación, existe un mercado amplio y potencial, que ha presentado un aumento significativo de que los padres de familia opten por formas seguras y prácticas para no dejar que sus hijos se atrasen en su aprendizaje escolar.

### **7.3.1.2 Diferenciales**

El diferencial competitivo de la empresa consiste en todos los atributos que la diferencian de sus competidores en el mercado. “Ohana” ofrece:

- ✓ Fácil acceso para la selección de una educadora gracias a la página web de la empresa en donde podrá contratar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente.
- ✓ Contratación del servicio mediante paquetes: Ohana básico: 5 horas, Ohana frecuente: consiste en un paquete de 10 horas, Ohana completo: consiste en un paquete de 15 horas, el cliente también podrá contratar el servicio por hora.
- ✓ Se ofrece un enfoque diferenciador mediante las metodologías del aprendizaje TBL y Waldorf, el cual juega un factor clave para el aprendizaje escolar.
- ✓ Dentro de las estrategias se encuentra marcada la necesidad de responder ante las solicitudes de los padres y/o responsables de los niños para que la experiencia del servicio sea lo más grata posible, respondiendo a sus expectativas.
- ✓ Se contará con un equipo de educadores parvularios altamente calificadas, responsables y proactivas, con experiencia certificada en enseñanza a niños de 3 a 5 años. Haciendo uso de su formación pedagógica le permitirá acoplarse a cada uno de los requerimientos de los niños.



- ✓ El acompañamiento será realizado a domicilio, es decir, la educadora se trasladará al lugar en donde se encuentre el niño con la finalidad que los padres no tengan la preocupación de movilizarlos o exponernos a algún tipo de peligro o riesgo de contagio.
- ✓ Todos los educadores contarán con los implementos necesarios para garantizar un ambiente libre de posibles contagios.
- ✓ “Ohana” contará con personal multidisciplinario dispuesto a ayudar en las distintas dificultades que puedan llegar a presentar los niños de 3 a 5 años, las mismas que son detectadas al realizar la evaluación inicial.
- ✓ El cliente podrá calificar el servicio recibido, de esta manera se podrá contar con la retroalimentación precisa y oportuna de la experiencia” Ohana”.

### **7.3.1.3 Posicionamiento**

“Ohana” es una nueva empresa en el mercado ecuatoriano que plantea un concepto de negocio dirigido a la posibilidad de poder seleccionar un educador en base a las necesidades que cada padre de familia y/o responsable de niños entre 3 y 5 años, para que se realice un adecuado acompañamiento académico en el lugar donde se encuentre, garantizando un aprendizaje con bases sólidas para nivelar conocimiento en la etapa escolar, mediante la aplicación de las metodologías TBL (Thinking-Based Learning) que desarrolla la habilidad de pensar y evaluar por sí mismos y Waldorf cuya finalidad es promover las capacidades manuales y artísticas, además de contar con una comunidad digital de PPF y medición del servicio mediante diagnóstico, monitoreo y evaluación del aprendizaje.

## **7.3.2 Producto / Servicio**

### **7.3.2.1 Descripción de lo que se vende**

Los primeros pasos en la educación de los niños son fundamentales para su posterior desarrollo escolar. Sin embargo, a raíz de la aparición del COVID-19, a nivel mundial, el cierre de las escuelas afectó al 90% de estudiantes y privó de acceso a educación a distancia a más de una tercera parte de los niños en edad escolar. En Ecuador, la situación de la educación también se ha visto afectada; el cierre de las instalaciones educativas privó a aproximadamente a 4.4 millones de enseñanza. (UNICEF, 2021)

Además de que muchos de los padres no tienen el tiempo suficiente, la capacitación o la forma de guiar escolarmente a sus hijos, ni durante y después de las clases impartidas online.

Uno de los principales problemas es que los niños entre las edades de 3 y 5 años no suelen mantener la atención o dedicación en sus tareas por lo que es indispensable el acompañamiento académico.

El nombre escogido para la empresa es "Ohana" que significa familia, la cual incluye a los seres queridos como amigos o incluso a la comunidad, este concepto incluye a personas realmente especiales en la vida de uno mismo, de esta manera quieren llegar estratégicamente al público objetivo para que cuando nombren la marca, se logre el sentido de pertenencia y recordación de la misma.

Por esta razón, la empresa "Ohana" pretende ser una opción de acompañamiento académico integral dirigido a niños entre 3 y 5 años, mediante el ofrecimiento de servicios educativos para potenciar el aprendizaje y desarrollo preescolar, a través de la metodología de aprendizaje basada en el desarrollo del pensamiento crítico y creativo, Thinking-Based Learning

(TBL) y la metodología Waldorf la misma que se enfoca en potenciar las capacidades manuales y artísticas de los niños desde sus primeros años de vida.

### **7.3.2.2 Necesidades que satisface el producto o servicio**

La empresa contará con personal altamente calificado y con los mejores perfiles personales y profesionales, su rol principal será ser facilitador de una experiencia de aprendizaje significativa, haciendo uso de su formación pedagógica acoplándose a cada una de las necesidades de los niños, garantizando un inicio feliz de la escolaridad, además de ser muy responsables, éticos y carismáticos. Convirtiéndose en el apoyo fundamental e idóneo para una enseñanza presencial y necesaria en estas edades.

La principal forma de contacto y conocimiento que ofrece la empresa “Ohana” se realizará por medio de la página web empresarial, además de contar con información concreta y novedades en redes sociales y correo electrónico.

Características que tiene el producto o servicio y los beneficios que se obtiene de cada una de ellas

- ✓ Plataforma amigable que ayudará a los padres a seleccionar el servicio requerido.
- ✓ Flexibilidad de horarios, disponibilidad los 7 días de la semana desde las 08H00 hasta las 20H00
- ✓ Registro en la Web del perfil de los educadores para que el PPF conozca a la profesional que visitará su hogar.
- ✓ Grupos de padres que interactúan, con el objetivo de compartir sus experiencias y opiniones sobre el servicio, la misma estará enlazada de acuerdo con el sector de residencia, sincronización de redes sociales y lugar de trabajo.

- ✓ Servicio prestado por profesionales, íntegros, honestos, responsables y equilibrados.
- ✓ Los clientes tienen acceso a realizar calificación y comentarios sobre el servicio recibido.
- ✓ El personal presta sus servicios guardará todas las medidas de bioseguridad.

### **7.3.2.3 Valor agregado que proporciona el producto o servicio**

“Ohana ofrece servicio educativo presencial de calidad enfocado en cubrir las necesidades y demandas que implica el desarrollo educativo, social y emocional de los niños en etapa preescolar mediante metodologías educativas innovadoras en el desarrollo del pensamiento y en habilidades artísticas, además de formar parte de una comunidad digital de padres de familia que comparten sus opiniones y experiencias sobre el servicio.

“Ohana” cuenta con educadoras altamente calificadas con capacidad de adaptación a las necesidades del niño o acorde a su ritmo de aprendizaje, se aplicará la metodología de aprendizaje basada en el desarrollo del pensamiento (TBL), la cual tiene como objetivo que los estudiantes desarrollen la capacidad de pensamiento creativo y crítico, así mismo, habilidades motrices, sociales y emocionales y la metodología Waldorf hará que el niño aprenda jugando, ya que se encarga de desarrollar las habilidades artísticas.

El acompañamiento académico se llevará a cabo en el lugar donde se encuentre el niño ya sea en su lugar de residencia o donde pase la mayoría del tiempo.

La educadora reforzará las clases que imparten los docentes de la unidad educativa a la que asista el niño y realizará de ser necesario el control de desarrollo de tareas. En caso de que los niños no se encuentren asistiendo a clases, se desarrollará un plan para enseñar y estimular el desarrollo psicosocial de los niños dentro y fuera de su entorno, preparándolos de esta manera

para su ingreso o retorno a las aulas virtuales o presenciales. En casos específicos, de acuerdo con lo solicitado por los padres, se llevarán a cabo actividades opcionales, tales como, refuerzo en las áreas de arte, música, dibujo o deportes.

El servicio de educación presencial se encontrará disponible durante todo el año debido a que muchos de los niños como se mencionó, no pudieron ingresar a este ciclo escolar lo que representa un atraso en su aprendizaje, en este caso muchos de los padres desean que estos conocimientos se recuperen durante la época de vacaciones.

#### **7.3.2.4 Tangibilidad del servicio**

Para poder resaltar la importancia y tangibilidad del servicio ofrecido, la empresa realizará publicaciones constantes con imágenes que ayudarán a que las personas se sientan identificadas, sientan empatía con la situación que atraviesan muchos padres actualmente.

(Gómez, 2016)

Adicionalmente se podrá anexar información de la experiencia vivida, testimonios, etc. De todos los usuarios que han contratado los servicios. Lo que el cliente pueda llegar a experimentar es lo que finalmente determina su percepción y no sólo lo que dice en la publicidad. Las empresas llegan a posicionarse con base en lo que hace, lo que se consigue y no en lo que dice.

Se generará contenido didáctico en la página web sobre la experiencia del aprendizaje, de tal manera que los padres puedan aplicar ejercicios que fomenten el desarrollo de sus hijos, mediante técnicas basadas en fenómenos físicos, químicos, sistemas vivos, arte, etc. Además de contar con un blog de consultas dirigidas a profesionales de la psicología infantil que puedan orientarlos con las inquietudes que tengan sobre la educación de sus hijos.

### 7.3.3 Precio

#### 7.3.3.1 Determinar el precio de los productos o servicios

La empresa determina el precio de su servicio educativo en base a sus costos incurridos de manera directa o indirecta en él, además de la investigación de mercado realizada previamente.

El precio del servicio incluye costos logísticos, costos operativos, costos de movilización, costos de marketing, costo de ventas y costos administrativos. Es necesario que todos los gastos se tomen en consideración porque sea cual sea la decisión que se tome con respecto al precio, debe de saberse el impacto que esta decisión tendrá y así se podrá hacer decisiones estratégicas y de contexto competitivo. (Ugalde, 2018)

Dentro de los rubros considerados por “Ohana” se tienen:

- ✓ Sueldos de personal fijo
- ✓ Gastos

Servicios básicos y suministros de oficina

- ✓ Alquiler
- ✓ Honorarios profesionales
- ✓ Movilización
- ✓ Competencia

Después de realizar el análisis de estos se llega al precio establecido por hora de \$22.50, adicional, ofrecen 3 diferentes planes que se ajustarían a las diferentes necesidades de los padres:

- ✓ Ohana completo: consiste en un paquete de 15 horas, cuyo costo será de \$270.00 (incluye material didáctico).
- ✓ Ohana frecuente: consiste en un paquete de 10 horas, cuyo costo será de \$190.00 (incluye material didáctico).
- ✓ Ohana básico: consiste en un paquete de 5 horas, cuyo costo será de \$100.00 (aplica para las primeras horas de servicio).

### **7.3.3.2 Determinar cuánto están dispuestos a pagar los consumidores**

En base a los resultados de la investigación de mercado y del Focus Group se determinó que el 29.8% gasta más de \$250 en la educación o programas de estimulación de sus hijos, un 32,3% entre \$150 y \$200 y un 37,9% gasta entre \$201 y \$250.

Es así que el 92.7% del cliente objetivo está dispuesto a pagar un promedio aprox. de \$22 por hora, ya que muestra preocupación por mantener la educación de sus hijos que se vio interrumpida por la emergencia sanitaria mundial, el no contar con una persona capacitada en casa que le ayude en el acompañamiento del aprendizaje del niño le genera incertidumbre y malestar ya que no logra compaginar su vida laboral con la actividad educativa del infante.

Los encuestados y entrevistados coincidieron que efectivamente es una excelente idea contar con alguien que guíe, dirija y esté presente en la educación de sus hijos.

### **7.3.3.3 Comparar los precios fijados por la competencia**

De acuerdo al análisis de la competencia, se pudo observar que los precios fijados van acorde al ritmo de los precios promedios manejados en el sector, lo cual los hace competitivos para seguir captando mercado, sumado a la estrategia de comercialización.

Se identificó que en Guayaquil y Samborondón el servicio de acompañamiento de tareas escolares y desarrollo motriz lo ofrecen profesionales independientes que publican sus servicios

en redes sociales, como personas naturales y emprendimientos. Existen dos centros considerados como empresa una institución educativa que ofrece servicio de maestra en casa y otros independientes que tienen acogida.

### **7.3.4 Distribución**

#### **7.3.4.1 El método de distribución elegido y la accesibilidad**

La Distribución Comercial de un producto o servicio relaciona la producción de este con el consumo. El objetivo principal es poner el servicio/o producto a disposición del consumidor final en la cantidad demandada, en el momento en que lo necesite y en el lugar donde desee adquirirlo. Para esto es necesario que su presentación sea de forma atractiva, que estimule a su adquisición.

Además, implica también llevar a cabo una serie de actividades de información, promoción y presentación a fin de estimular su adquisición. Todo ello debe hacerse a un costo razonable, que el consumidor o comprador esté dispuesto a pagar. (Velásquez, 2015)

En el caso de la empresa “Ohana” que se trata de un servicio, se utilizará la forma de distribución directa, es decir, se comercializará a través de medios digitales como la página web y redes sociales. El servicio será dirigido a hombres y mujeres padres de familia y/o responsables entre las edades de 25 y 54 años que tengan a su cuidado niños de 3 a 5 años, de un nivel socioeconómico A, que vivan en la ciudad de Guayaquil y Samborondón que les interese la educación y aprendizaje de sus hijos.

La difusión del servicio será a través de:

- ✓ Canales Especializados: Centro de Desarrollo infantil/ Unidades educativas que cuenten con educación Preescolar:15%.
- ✓ Canal virtual 85%: Redes sociales y página web.





**Ilustración 37.** Canal de distribución utilizado

**Fuente:** Google Imágenes, 2021

#### **7.3.4.2 El acceso a materias primas, suministros, energía, etc.**

El personal educativo es la principal fuerza de ejecución, sin embargo “Ohana” contará con material didáctico de apoyo, para el refuerzo de las clases que los niños reciben en la unidad educativa, si los niños aun no asistieren a clases se desarrollará un plan basado en las metodologías de enseñanza de “Ohana” TBL/ Waldorf. En casos específicos, de acuerdo con lo solicitado por los padres, se llevarán a cabo actividades opcionales, tales como, refuerzo en las áreas de arte, música, dibujo o deportes, además de la generación de contenido educativo que será expuesto en la página web, ejecución de trivias, sorteos, buscando lograr una interacción activa con los clientes y su fidelización.

### **7.3.5 Promoción y Comunicación**

#### **7.3.5.1 Nombre de la empresa**

El nombre seleccionado para la empresa es “Ohana” que significa familia, unión, amor, pensando que al inicio de su actividad económica es sumamente importante la forma en la que promoció su servicio y la relación que se cree con el mercado meta.

La promoción es una herramienta del marketing que busca interferir en el comportamiento y las actitudes de las personas a favor del producto o servicio ofrecido. Es la acción de transmitir información relevante entre el vendedor y los clientes potenciales.

(Coutinho, 2017)

#### **7.3.5.2 Slogan y logotipo**

El slogan escogido es: Potenciando el aprendizaje y desarrollo preescolar.

Los colores del logotipo están compuestos por:

- ✓ El color verde que representa la vida, lo natural y el éxito.
- ✓ El color naranja que representa la creatividad, felicidad y vitalidad.
- ✓ El color azul que representa la estabilidad, lealtad y confianza.
- ✓ El dibujo del lápiz está compuesto por 3 elementos que representan a los educadores y al niño, la tipografía que componen este logotipo (Ohana, Potenciando el aprendizaje y desarrollo preescolar), comunican confianza, profesionalismo, tranquilidad, seguridad.
- ✓ El color de la tipografía Ohana representa formalidad, elegancia, exclusividad y el morado representa la sabiduría y calidad.



**Ilustración 38.** Logotipo de la empresa

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

### 7.3.5.3 Plan de Medios y presupuesto

“Ohana” utilizará el marketing directo ya que permite la promoción del servicio de una manera más específica, segregando al consumidor de acuerdo con ciertas características. Esta estrategia de promoción permite una mayor adaptabilidad del servicio a la necesidad o interés del consumidor. (Coutinho, 2017)

Los principales canales de marketing directo empleados serán:

- Correo electrónico

Página web

- Redes sociales

#### **Campañas por correo electrónico**

Para poder realizar buenas campañas por correo electrónico es importante poder seleccionar las características del servicio que llama la atención de los clientes, atendiendo a sus necesidades.

### **Página web**

La página web de la empresa será la principal responsable de brindar información a los padres de familia que necesiten apoyo en la educación de sus hijos entre 3 y 5 años.

La página deberá contener información que ayude a comprender a los padres el por qué “Ohana” es la mejor opción para las necesidades de sus hijos o representados.

### **Redes sociales**

Es una herramienta básica en la actualidad, ya que no tiene un costo excesivo y en algunas ocasiones es gratuito. Además, es de poco mantenimiento y de gran atracción. Sin embargo, un perfil en una red social exige más que solo publicar y esperar que llegue al cliente, hay que desarrollar estrategias de contenido de interés que ayuden a la empresa a llegar a los clientes correctos.

### **Presupuesto**

El presupuesto asignado para las estrategias de comunicación será de \$5000 al año, lo que corresponde a \$416.67 al mes (Tik Tok permite generar contenido comercial sin costo), los mismos que serán distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 4. Presupuesto para promoción y publicidad**

<i>Red Social</i>	<i>Impresiones estimadas</i>	<i>Costo unitario</i>	<i>Costo mensual</i>	<i>Costo anual</i>
Google	111	\$0.63	\$69.93	\$839.16
Facebook	380	\$0.32	\$121.60	\$1,459.20
Instagram	300	\$0.75	\$225.00	\$2,700.00
Tik Tok	500	\$ -	\$ -	\$ -
			<b>\$416.53</b>	<b>\$4,998.36</b>

**Fuente:** Google, Facebook, Instagram y Tik Tok, 2021

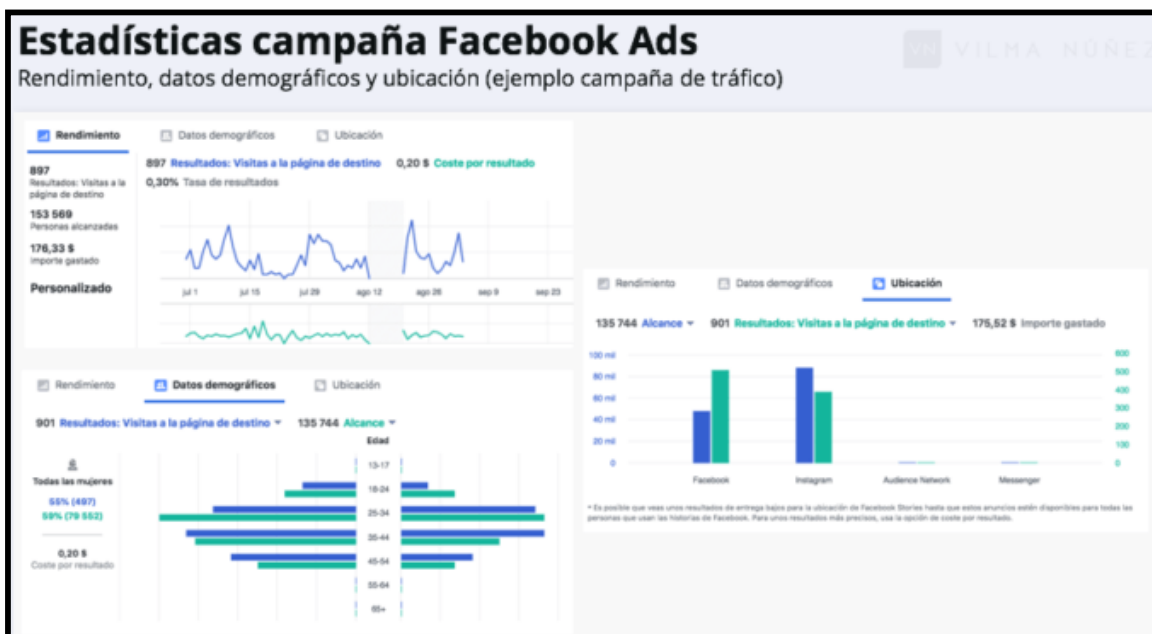
### 7.3.6 Resumen de las estrategias de marketing

#### 7.3.6.1 Estrategia de comunicación que considera un plan de acción

Para la adopción de canales de publicidad, la empresa considera importante seguir estos pasos para una toma de decisión eficiente:

- ✓ **Definición del objetivo:** “Ohana” quiere dar a conocer a los padres de familia de niños entre 3 y 5 años los beneficios que brindan tener un acompañamiento escolar especialmente en la etapa preescolar.
- ✓ **El mensaje que se desea transmitir:** “Ohana” es una excelente opción escolar para poder hacer que su hijo alcance los niveles requeridos para su edad, nivelando o estimulándolo a aprender”.
- ✓ **Decisión sobre los medios que se utilizarán:** Se desea que el concepto de la empresa alcance a llegar a la mayor cantidad de padres de familia dentro de las edades de 25 a 54 años para que puedan comunicarse por más información, por lo que se utilizarán medios que ellos suelen usar; Google, Facebook, Tik Tok e Instagram.
- ✓ **Control de resultados:** Para la evaluación de los medios de publicidad adoptados se tomarán en consideración la efectividad del impacto de la publicidad, es decir, cuando alguien se comunique tendrá un concepto previo, eso indicará si el mensaje se está transmitiendo apropiadamente.

Además de analizar cuál es la red social que está siendo más consultada mediante los indicadores que cada una de ellas ofrece al momento de contratar sus servicios como perfiles empresariales (Facebook e Instagram).



**Ilustración 39.** Presentación de estadísticas de campaña de Facebook Ads

**Fuente:** Facebook, 2021

## 7.4 Gerencia: Estudio Técnico

### 7.4.1 Descripción del Producto / Servicio

Somos una empresa que ofrece servicios educativos de manera presencial, para potenciar el desarrollo de niños en edad preescolar, esto es, de 3 a 5 años, contamos con educadores calificados quienes previamente realizarán un diagnóstico psicomotriz y de lenguaje, luego se llevará a cabo el refuerzo académico necesario y el monitoreo constante del desarrollo de habilidades y destrezas, para esto contamos con dos metodologías de enseñanza utilizadas a nivel internacional.

#### 7.4.1.1 Metodología de aprendizaje basado en el pensamiento

Primero se encuentra la metodología de ABP (aprendizaje basado en el desarrollo del pensamiento), en sus siglas en inglés TBL (Thinking-based learning), esta técnica de estudio fue desarrollada por Robert Swartz en 1994, en la ciudad de Boston, a partir del Programa de

Filosofía para Niños creado por Mathew Lipman en 1970. Swartz patentó esta técnica en el 2008, creando así el “Center for Teaching Thinking”. Swartz sugiere que los niños desde muy temprana edad pueden desarrollar su habilidad de pensar y evaluar por si mismos las partes de un todo, colaborando en su formación, siendo capaces de gestionar su propia vida y construir su propio aprendizaje. Se trabaja con actividades que permitan afinar las habilidades comunicativas y empáticas con el entorno para recopilar información a través de los sentidos, generar ideas, tomar decisiones sensatas y así encontrar soluciones a los problemas acordes a su edad.

Esta metodología tiene como objetivo principal “Pensar fuera de la caja / Thinking outside the box”, llevando a los niños a romper esquemas mentales y generar nuevos conceptos y a partir de ellos, nuevos conocimientos.

Por lo general, el aprendizaje en los centros educativos normalizados está basado en metodologías tradicionales que cumplen con los requerimientos básicos del currículum para niños de preescolar, enmarcados en un pensum académico rígido. Sin embargo, de acuerdo con Robert Swartz entre más temprano se exponga a los niños a experiencias de aprendizaje basada en el pensamiento, lograremos: promover el aprendizaje activo, desarrollar un aprendizaje profundo, significativo y fomentaremos habilidades y destrezas para la vida, convirtiendo nuestra propuesta en un servicio de apoyo pedagógico integral. Esta técnica también puede ser utilizada en adolescentes, quienes están en búsqueda de su propia personalidad, poseen una curiosidad innata y se encuentran más predispuestos a buscar nuevas formas de análisis del mundo que los rodea.



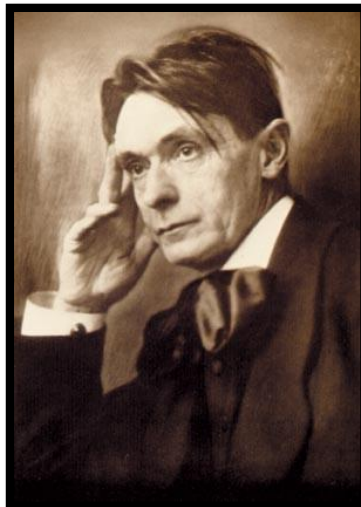
**Ilustración 40.** Robert Swartz, Metodología TBL

**Fuente:** Google Imágenes, 2015

#### **7.4.1.2 Metodología Waldorf**

Metodología desarrollada por Rudolph Steiner en 1919 a solicitud de la administración de la fábrica de cigarrillos Waldorf – Astoria con la finalidad de que los hijos de sus obreros contaran con una educación de calidad. Gracias a este estudio se fundó la primera escuela Waldorf en la ciudad de Stuttgart en Alemania.





**Ilustración 41.** Rudolph Steiner, Metodología Waldorf

**Fuente:** Google Imágenes, 2016

La metodología Waldorf se enfoca en potenciar las capacidades manuales y artísticas (arte, música, pintura, teatro) de los niños desde sus primeros años de vida, se promueven los valores y principios tales como el respeto y la cooperación, se impulsa el trabajo cooperativo e investigativo gracias al desarrollo de proyectos, también se centra en el desarrollo de la psicomotricidad fina y gruesa, la habilidad visoespacial y conocimiento del entorno físico que les rodea. El niño aprende desde su propia experiencia y percepción, transformando sus experiencias en conocimiento. En este método educativo se priorizan los juegos como herramientas fundamentales del aprendizaje durante los primeros seis años de vida.

La efectividad de la metodología Waldorf ha sido probada por más de cien años, avalada y aceptada por la UNESCO, se encuentra presente en más de 90 de países a nivel mundial, aplicada principalmente en colegios y centros de estudios privados (Asociación GEA, 2016).

#### **7.4.1.3 Aplicación y resultados de metodologías de enseñanza**

La metodología TBL:

- ✓ “Aprendiendo a pensar”, se pretende romper el paradigma de aprender de memoria, para que el niño analice, relacione, argumente y formule hipótesis, es decir, que transforme la información en conocimiento.  
  
El profesor ejerce principalmente el papel de guía. Las herramientas que se utilizan son preguntas específicas, organizadores gráficos, proyectos grupales, medición de consecuencias positivas o negativas y la importancia de saber escoger la mejor opción. (Planeta, 2017)
- ✓ En España, entidades educativas como El Colegio Internacional Lope de Vega de Benidorm ha aplicado esta metodología a las clases de todos los niveles, desde inicial hasta bachillerato, obteniendo excelentes resultados con todos sus estudiantes.
- ✓ El profesor de Filosofía Ramón Besonías del Instituto San José de Badajoz pone en práctica esta metodología en sus clases, logrando que sus estudiantes investiguen, resuelvan sus dudas, saquen sus propias conclusiones y las expresen de forma analítica. (Inspiratics, 2021)

La metodología Waldorf:

- ✓ La metodología Waldorf puede ser aplicada en todos los niveles educativos, en etapa inicial (0 - 6 años), promoviendo el juego para desarrollar la creatividad, imaginación y la psicomotricidad. En etapa primaria (7 – 12 años) se promueve la investigación en base a la exploración de los conocimientos propios de los niños, desarrollando sus capacidades individuales. En la etapa secundaria (13 - 16 años) se trabaja en base a la búsqueda de información, a la autonomía y al desarrollo de las competencias y capacidades individuales de los estudiantes.

- ✓ Las técnicas utilizadas en esta metodología de enseñanza son el juego, la experimentación, talleres de grupos cooperativos, proyectos, aprendizaje del arte con la aplicación de diversas tareas artesanales como promotora de la creatividad, para que el estudiante saque el máximo potencial a sus habilidades.
- ✓ La Unidad Educativa San Francisco de Asís de la ciudad de Quito, ha aplicado esta metodología desde el 2015, capacitando a su personal docente, enfocándose principalmente en los niños de cuatro años, esperando que en un futuro cercano esta técnica se enseñe a todos sus estudiantes.
- ✓ En España existe la Asociación de Centros Educativos Waldorf, desde 1975.
- ✓ La Escuela Libre Micael de las Rosas en Madrid ha aplicado la metodología a todos los niveles educativos, siendo precursora en sus logros.

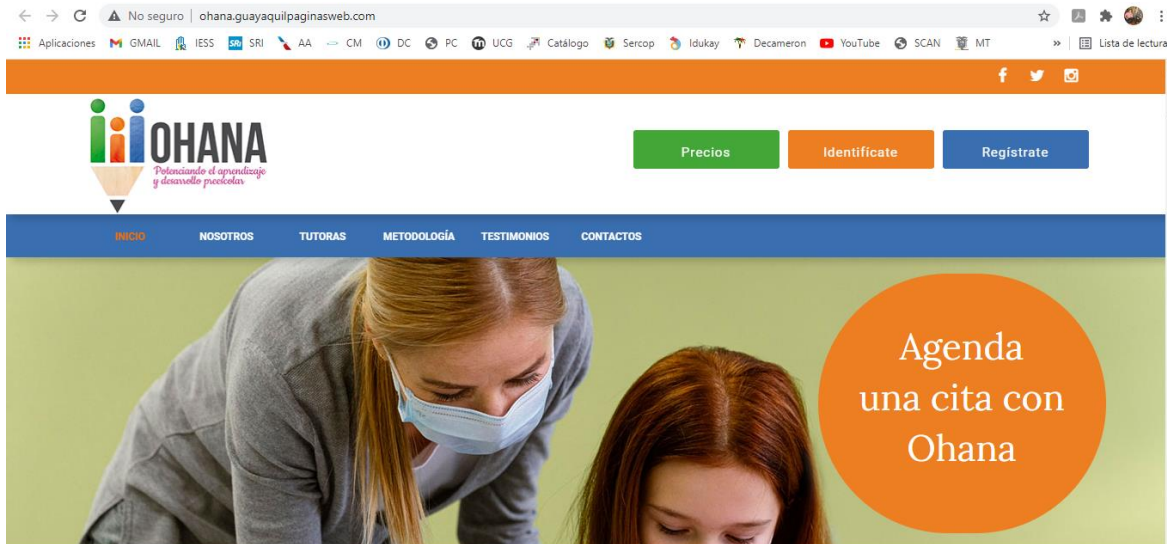
#### **7.4.1.4 Objetivos Conjuntos**

Ohana, basándose en la combinación de estos métodos de enseñanza busca que cada niño genere sus propias opiniones, despliegue su autonomía e independencia en actividades básicas, sea más organizado con sus hábitos, aprenda a resolver problemas y que estos aspectos se reflejen en los conocimientos adquiridos, habilidades y destrezas propias de su edad.

### **7.4.2 Presentación / Descripción del prototipo**

#### **7.4.2.1 Página Web**

<http://www.ohana.guayaquilpaginasweb.com/>



**Ilustración 42.** Pantalla principal de la Página Web

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

En esta sección (Ver Anexos 10.9 y 10.10) se puede apreciar el diseño amigable de la página web con el logo y los colores representativos de la empresa, el menú principal consta de los siguientes elementos:

*Inicio:* dirigirse al inicio de la página.

*Nosotros:* conocer sobre la historia de Ohana.

*Tutoras:* revisar la reseña de los educadores.

*Metodología:* leer sobre las metodologías utilizadas para la educación de los niños, TBL y Waldorf.

*Testimonios:* conocer los comentarios de los padres de familia que forman parte de la comunidad digital de padres.

*Contactos:* dirigirse a algún contacto de la empresa para solicitar más información sobre un tópico en particular.

*Precios:* acceder a los planes con sus respectivos precios.

*Identifícate:* ingresar al perfil de la cuenta de cliente y poder revisar las actividades realizadas por los niños.

*Regístrate:* Aquí el padre puede crear su cuenta e ingresar la información del niño.

La página cuenta además con:

- Consejos para padres.
- Galería de fotos.
- Información sobre la oficina.

Este proyecto nace en base a la necesidad de contar con un educador profesional en casa que potencie el desarrollo de los menores, nos enfocamos en el bienestar de los niños y su desarrollo pedagógico integral, considerando el uso de las actuales tecnologías y la situación de salud por la que atraviesa el mundo entero, nuestro servicio se dará a conocer a través de una página web en donde el cliente contará con toda la información disponible sobre Ohana, podrá seleccionar los planes que se ajusten a sus necesidades, así mismo podrá verificar el historial profesional del educador que brindará el apoyo necesario para complementar lo aprendido en clases o para su refuerzo académico. Aquí se detallará el perfil de cada una de los educadores que forman parte del proyecto, de esta manera el padre de familia podrá conocer el nivel académico de cada una de ellas y conocer a quien visitará su hogar. La página web también desplegará recomendaciones de los padres de familia que ya han utilizado nuestros servicios de acuerdo con una base de datos, de esta manera formamos comunidades y validamos las referencias por conocidos. Con estos enlaces a redes sociales, lugares de trabajo y sectores de vivienda aumentaremos las posibilidades de que las personas que busquen el servicio conozcan a la persona que lo recomienda.

El costo por hora de servicio será de \$22.50, adicional, ofrecemos 3 diferentes planes que se ajustarían a las diferentes necesidades de los padres:

*Ohana completo:* consiste en un paquete de 15 horas, cuyo costo será de \$270.00 (incluye material didáctico).

*Ohana frecuente:* consiste en un paquete de 10 horas, cuyo costo será de \$190.00 (incluye material didáctico).

*Ohana básico:* consiste en un paquete de 5 horas, cuyo costo será de \$100.00 (aplica para las primeras horas de servicio).

Los horarios de prestación de servicios serán de lunes a viernes de 8:00 a 19:00, sábados y domingos de 8:00 a 15:00, sin embargo, la página web estará habilitada 24/7 para que el padre de familia pueda contratar, pagar y agendar el servicio en el tiempo que tenga disponible.

#### **7.4.2.2 Características del servicio**

*Facilidad de acceso:* Plataforma amigable que ayudara a los padres a seleccionar el servicio requerido.

*Horarios Flexibles:* Estamos disponibles los 7 días de la semana desde las 08H00 hasta las 20H00

*Historial de educadores:* Nuestra página web contiene el perfil de los educadores para que el PPF conozca a la profesional que visitará su hogar.

*Comunidad de padres:* Grupos de padres que interactúan, con el objetivo de compartir sus experiencias y opiniones sobre el servicio, la misma estará enlazada de acuerdo con el sector de residencia, sincronización de redes sociales y lugar de trabajo.

*Garantía:* Servicio prestado por profesionales, íntegros, honestos, responsables y equilibrados.

*Calificación del Servicio:* Nuestros clientes tienen acceso a realizar calificación y comentarios sobre el servicio recibido.

*Bioseguridad:* Nuestro personal presta sus servicios guardando todas las medidas de bioseguridad.

#### **7.4.2.3 Ventajas**

Al recibir el servicio de Ohana, nuestros clientes podrán tener las siguientes ventajas:

- Contar con una oficina donde acudir.
- Diagnóstico inicial de evaluación del niño.
- Comunicación directa y personalizada con la empresa.
- Comunicación directa con el educador.
- Medición periódica del desarrollo de habilidades.
- Desarrollo de creatividad y aprendizaje en sus hijos.
- Fomentar hábitos y rutinas útiles.
- Resolución de inconvenientes y quejas en 24 horas.

#### **7.4.2.4 Fortalezas**

- Empresa pionera en ofrecer servicios educativos en el hogar con estándares de calidad calificados por los clientes.
- Personalización y calidez en el servicio.
- Diagnóstico de desarrollo de acuerdo con la edad de los usuarios.
- Flexibilidad en horarios de atención.
- Disponibilidad del servicio de acuerdo con necesidades identificadas.
- Procesos rigurosos de selección del talento humano.
- Protocolos de bioseguridad y limpieza.

- Alianzas estratégicas con Universidades e Institutos Superiores que ofrezcan profesionales en educación.

#### 7.4.2.5 Servicios Similares

Se mencionan tres empresas competidoras que ofrecen servicios similares, sin embargo, prestan sobre todo servicio de guardería con juegos incluidos.



#### Ilustración 43. Kids Learning Center

**Fuente:** Instagram,2021



#### Ilustración 44. Pokes House

**Fuente:** Instagram,2021





101 Publicaciones 1.515 Seguidores 467 Seguidos

Gandü - Msc. Titi Avegno  
 Education  
 Centro de Atención Temprana 🧠  
 - Prevención de Retrasos del Desarrollo  
 - Masaje Infantil  
 Ver traducción  
 Urb. La Puntilla, Samborondón

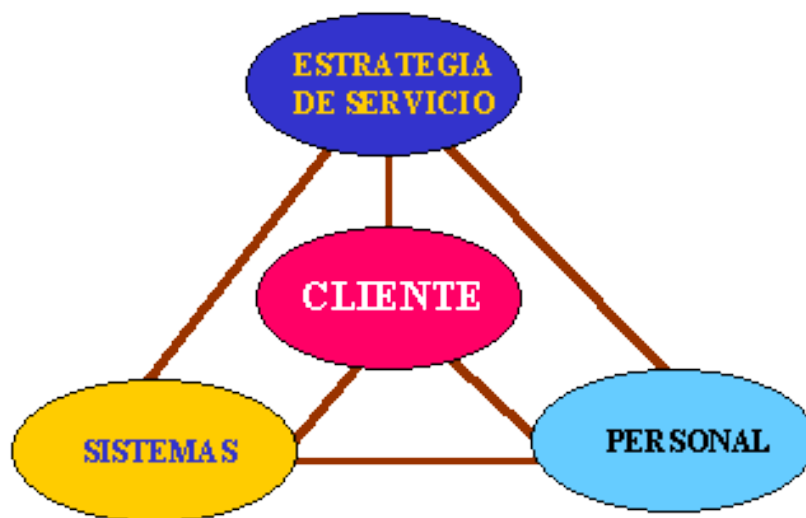
#### **Ilustración 45.** Gandhi-MSc. Titi Avegno

**Fuente:** Instagram,2021

#### **7.4.2.6 Triángulo del Servicio**

Esquema creado por Karl Albrecht que muestra la integración de cuatro elementos claves en la generación de un servicio y su relación entre ellos, cuyo análisis permite una mejor gestión dentro de los negocios y la satisfacción garantizada de los clientes (Bancolombia, 2020).

Dentro de este aspecto es muy importante considerar los valores en los cuales la empresa basa sus funciones y desarrollo de actividades.



#### **Ilustración 46.** Triángulo del Servicio

**Fuente:** Google Imágenes, 2020

#### **7.4.2.7 Propuesta de Valor**

Ohana ofrece servicio educativo presencial de calidad enfocado en cubrir las necesidades y demandas que implica el desarrollo educativo, social y emocional de los niños en etapa preescolar mediante metodologías educativas innovadoras en el desarrollo del pensamiento y en habilidades artísticas, además de formar parte de una comunidad digital de padres de familia que comparten sus opiniones y experiencias sobre nuestro servicio.

Ohana cuenta con educadoras altamente calificadas con capacidad de adaptación a las necesidades del niño o acorde a su ritmo de aprendizaje, se aplicará la metodología de aprendizaje basada en el desarrollo del pensamiento ABP, la cual tiene como objetivo que los estudiantes no solo adquieran los conocimientos del pensum académico, sino que también desarrollen la capacidad de pensamiento creativo y crítico, así mismo, habilidades motrices, sociales y emocionales. Gracias a la metodología Waldorf el niño aprenderá jugando, se desarrollarán sus habilidades artísticas, creativas, comunicativas, el trabajo cooperativo y adquirirá conocimientos a su propio ritmo.

El acompañamiento académico se llevará a cabo en el lugar donde se encuentre el niño ya sea en su lugar de residencia o donde pase la mayor parte del tiempo.

La educadora reforzará las clases que imparten los docentes de la unidad educativa a la que asista el niño y realizará de ser necesario el control de desarrollo de tareas. En caso de que los niños no se encuentren asistiendo a clases, se desarrollará un plan basado en las metodologías indicadas para enseñar y estimular el desarrollo educacional y psicosocial de los niños dentro y fuera de su entorno, preparándolos de esta manera para su ingreso o retorno a las aulas virtuales o presenciales. En casos específicos, de acuerdo con lo solicitado por los padres, se llevarán a cabo actividades opcionales, tales como, refuerzo en las áreas de arte, música, dibujo o deportes.

Nuestro servicio se encontrará disponible durante todo el año debido a que muchos de los niños no pudieron ingresar a este ciclo escolar lo que representa un atraso en su aprendizaje, en este caso muchos de los padres desean que estos conocimientos se recuperen durante la época de vacaciones.

#### 7.4.2.8 Procesos del Servicio

**Tabla 5. Procesos del servicio**

<u>Procesos</u>		
Sistemas	Estrategias	Personas
Interfaz amigable con el usuario	Alianzas estratégicas con universidades	Social Media Manager
Sistema contable	Capacidad de mutación y adaptabilidad según el entorno	Especialista en CRM
Base de datos de educadores	Estudio de las necesidades de los usuarios (investigación de mercado)	Especialista en párvulos y psicopedagogía
CRM	Capacidad del cliente para calificar al tutor (experiencia de usuario)	Personal administrativo
Enlace hacia la comunidad digital de padres de familia	Metodología de educación innovadora: Aprendizaje basado en el pensamiento – Waldorf	Coordinador académico

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

#### **7.4.2.9 Relaciones entre procesos**

*Estrategias - Sistemas:* El CRM estará enfocado en la satisfacción del público objetivo según los resultados obtenidos en el estudio del mercado. Una vez que se realice la calificación del tutor, se desplegarán avisos de las personas que ya calificaron y que se encuentren dentro de su círculo social, esta información es obtenida una vez que el cliente haya creado la cuenta. Dentro de nuestra de datos de docentes se encontrará personal profesional calificado para el desarrollo de la metodología ABP - Waldorf, así como también gracias a las alianzas estratégicas con las universidades se brindarán seminarios para mantener los conocimientos actualizados.

*Estrategias - Personas:* El especialista en CRM adaptará sus estrategias de acuerdo con la mutación y adaptación del entorno y del mercado. Mediante las alianzas estratégicas con las universidades daremos a conocer por medio de conferencias situaciones reales que se obtienen al usar la metodología de educación ABP - Waldorf en etapa preescolar y así conocer desde un inicio como identificar que procesos son más eficientes. El coordinador académico se encargará de elaborar el respectivo calendario de trabajo de los educadores, así como de capacitarlos y reforzar sus conocimientos con respecto a nuevas metodologías de educación, como lo son el Aprendizaje Basado en el Pensamiento y Waldorf.

*Estrategias - Clientes:* En pro de nuestros clientes y usuarios contaremos con alianzas estratégicas con universidades para brindar capacitación constante al personal académico y administrativo sobre nuestras metodologías educativas. Con respecto a las necesidades del cliente según el avance del proceso de vacunación estamos comprometidos en una investigación constante del mercado con el único fin de ser una empresa con adaptabilidad de acuerdo con las exigencias del entorno, prevaleciendo nuestros valores y metodologías.

*Sistemas - Personas:* La información profesional de los tutores y especialistas en párvulos constarán en la base de datos y serán visibles para que el usuario conozca su perfil académico a través de la comunidad digital de padres de familia. Nuestra página web manejará un interfaz amigable de acuerdo con las nuevas tendencias de consumo que el Social Media Manager refleje en la presentación del sitio web, misma que se mantendrá alimentada de manera continua con contenido fresco y útil para los padres de nuestros usuarios.

*Sistemas - Clientes:* Nuestras redes sociales y página web contarán con un interfaz amigable para que el cliente conozca nuestro servicio y el tiempo de selección y contratación del servicio sea el menor posible. Buscamos crear a través de nuestra comunidad digital de padres de familia nuestros propios influencers que recomienden nuestro servicio educativo a otros padres que de alguna manera se encuentren relacionados con ellos (compañeros de trabajo, vecinos, escuelas y colegios) logrando así un impacto orgánico en ellos.

*Personas - Clientes:* El personal educativo es el representante directo de la marca ante el cliente, quien brinda el servicio y demuestra todos nuestros valores corporativos. Si el padre de familia llega a tener una duda o sugerencia nuestro personal administrativo y académico dentro de los horarios establecidos brindará soporte inmediato vía redes sociales, emails, llamadas telefónicas personalizadas o visitas presenciales. Nuestro Social Media Manager creará conexiones entre padres de familia y usuarios, vía redes sociales, organizando concursos, encuestas, live, para dar a conocer nuestro servicio a un número mayor de personas.

### **7.4.3 Proceso de Producción / Prestación del Servicio**

Es por medio de la página web que los padres podrán contratar el servicio que ofrece Ohana, por medio de la dirección electrónica los padres ingresan al sitio web, observan la información disponible sobre los planes, los educadores, los horarios disponibles, las opiniones

de la comunidad de padres; acto seguido se procede a crear la cuenta de cliente, con la información del padre y luego se ingresa la información del niño, posteriormente se selecciona el plan, el horario y la forma de pago. De esta manera se genera una orden de tutoría que se notifica vía email al padre de familia y al educador a cargo para coordinar la visita. Una vez realizada la visita, aplicado el diagnóstico y realizado el refuerzo requerido, los padres pueden ingresar al sitio web y calificar el servicio y al educador. Esta información será evaluada internamente, en base a ella se realizará una retroalimentación para considerar los aspectos positivos y negativos, tomándose las acciones necesarias y se actualizará la información en la página de ser el caso.

(Ver Anexo 10.11)

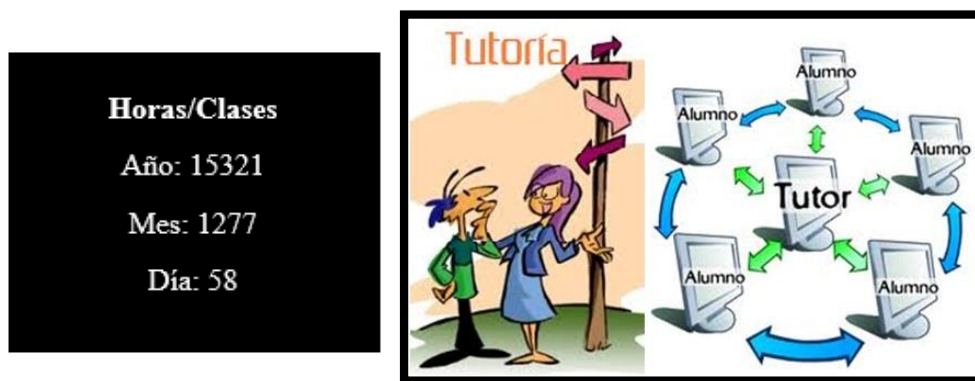


**Ilustración 47.** Proceso productivo

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

#### 7.4.4 Determinación de la capacidad productiva

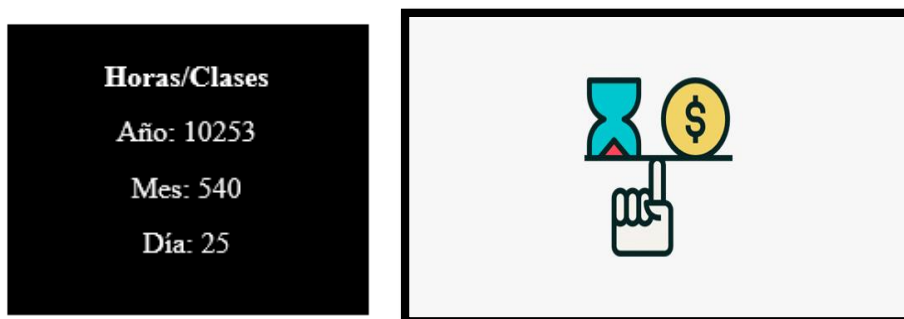
Realizando los cálculos respectivos se concluye que Ohana se encuentra en capacidad de producir:



**Ilustración 48.** Producción de un educador

**Fuente:** Google Imágenes, 2015

Si se considera que cada educador puede laborar hasta 4 horas por día, se requiere un promedio de 15 educadores para el cumplimiento de las metas iniciales. La cantidad de educadores puede aumentar acorde con la demanda del servicio. La cantidad mínima de educadores a ser contratados es de 7, ya que así se cubrirá la demanda mínima para cumplir con el punto de equilibrio en horas:



**Ilustración 49.** Punto de Equilibrio

**Fuente:** Google Imágenes, 2019

#### 7.4.5 Ubicación del proyecto

De acuerdo con los estudios realizados en la investigación de mercado, se ha decidido ofrecer el servicio educativo de Ohana, principalmente, a los padres de familia del estrato socioeconómico A de las ciudades de Guayaquil y Samborondón, no obstante, debido a que nuestro servicio se ofrece por medios digitales, es lógico, que personas de otros sectores puedan solicitarlo.



**Ilustración 50.** Mapa de Ecuador

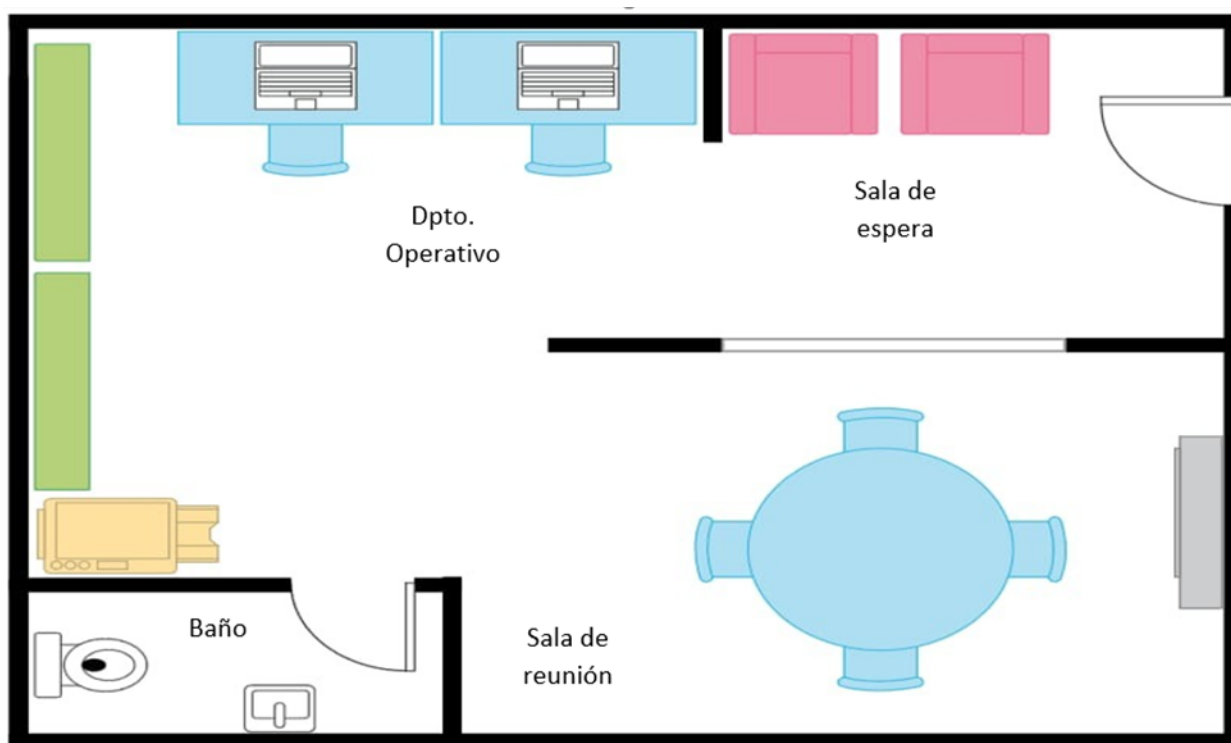
**Fuente:** Elaboración Propia, 2021



#### 7.4.6 Diseño arquitectónico

Con la finalidad de darle presencia física a Ohana, se alquilará una oficina en el norte de la ciudad de Guayaquil, que contará con sala de espera, departamento operativo, sala de reunión y baño.

En estas instalaciones se brindará información a los clientes, se reunirá el equipo de trabajo, se realizarán las reuniones del equipo académico, además se realizarán gestiones generales y específicas sobre procesos administrativos, académicos y web.



**Ilustración 51.** Oficina de Ohana

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

### 7.4.7 Detalle de costos

A continuación, se detallan los valores iniciales necesarios para arrancar con el modelo de negocios Ohana, estos valores incluyen los siguientes rubros:

Descripción	Valor
Activos fijos	\$2.000,00
Activos diferidos	\$2.800,00
Gastos administrativos	\$1.650,00
Gastos de venta	\$800,00
Imprevistos	\$100,00

Equipo de cómputo, muebles y enseres.

Diseño de sitio web / Constitución

Sueldos del personal administrativo y de ventas durante el primer mes, alquiler de oficina, servicios básicos.

Insumos de oficina / material didáctico

#### Ilustración 52. Inversión inicial

Fuente: Elaboración Propia, 2021

Esto representa una inversión inicial de:

**\$7.350,00**

#### 7.4.7.1 Terreno y obras civiles

Dada la clase de servicio que Ohana ofrece al público, no se requerirá la compra de terreno, ni la construcción de obra civil alguna. La empresa procederá a alquilar una oficina en el norte de la ciudad de Guayaquil. El valor destinado para el alquiler de la oficina es de \$650,00; adicional se debe tomar considerar el valor para el primer pago de servicios básicos que suma \$200,00.

#### **7.4.7.2 Equipos**

Los equipos computacionales necesarios para la prestación del servicio son:

- 2 computadores portátiles
- 1 copiadora/impresora

Estos equipos se encuentran valorados en \$1.250,00

Adicional, se debe considerar el valor requerido para el diseño de la página web, la compra del dominio y el mantenimiento del primer mes, es decir, \$2.000,00.

#### **7.4.7.3 Muebles y Enseres**

Entre el mobiliario necesario para brindar atención a los clientes se pueden considerar los siguientes:

- 2 sofás pequeños
- 2 mesas pequeñas para computadores portátiles
- 2 archivadores de pedestal
- 1 mesa para reunión
- 1 pizarra líquida
- 6 sillas de escritorio
- 1 batería sanitaria

El recurso económico destinado para este rubro suma \$750,00.

#### **7.4.7.4 Materiales e insumos**

Dentro de las ventajas de contratar los servicios educativos de Ohana se encuentra la inclusión del material didáctico, mismo que será adquirido a editoriales reconocidas, también se necesitará comprar insumos varios poder realizar las actividades de oficina. Para este rubro se ha destinado un valor mensual de \$100,00.

Se consideran además \$800,00 por gastos de constitución y \$1.600,00 por concepto de sueldo del personal durante el primer mes.

#### **7.4.8 Vida útil del proyecto**

En cuanto a la vida útil del proyecto, se ha considerado un periodo prudencial de 5 años, dentro de los cuales se deberá recuperar la inversión y generar la rentabilidad esperada. El sitio web se actualizará anualmente tomando en cuenta para ello, las reformas educativas estipuladas por el Ministerio de Educación, las mejoras del sistema y al crecimiento de la demanda del servicio de acuerdo con los resultados anuales de ventas.

#### **7.4.9 Estructura jurídica**

Ohana es una empresa que será concebida dentro del siguiente marco legal:

##### **Persona jurídica, constituida como Sociedad Anónima.**

- Constituida legalmente en la Superintendencia de Compañías como sociedad anónima. En un caso de que alguno de los socios quiera salir del proyecto, este lo podrá realizar sin ningún inconveniente, cediendo o vendiendo sus acciones a quien mejor le parezca.

##### **Participación igualitaria para los socios en el paquete accionario.**

- Todos los socios tendrán una participación igualitaria en el paquete accionario al momento de la constitución de la empresa, de la misma manera sus beneficios y obligaciones serán equitativas.

##### **Nombramiento del presidente y administrador general cada dos años.**

- Cada dos años la junta general de accionistas obligatoriamente nombrará al presidente del directorio y al administrador general que serán los representantes legales de la empresa.

**Empleados estarán bajo relación dependencia y prestación servicios.**

- Los empleados se encontrarán bajo la modalidad de relación de dependencia con todos los beneficios sociales que indica la ley, a excepción de los educadores, quienes laborarán por horas bajo la modalidad de prestación de servicios.

**No se realizará contratos con proveedores relacionados.**

- Para evitar conflictos de intereses no se celebrará contrato alguno con proveedores que estén relacionados con los socios o empleados.

**El nombre, logo, slogans protegidos.**

- Estarán debidamente protegidos ante la ley, el nombre comercial, el logo y el slogan de la empresa, el trámite se llevará a cabo en el IEPI.

**Debido informe a entidades control.**

- Como empresa legalmente constituida Ohana se encontrará regulada por entidades de control tales:
  - La Superintendencia de Compañías será el ente regulador en la parte societaria.
  - Servicio de Rentas Internas en lo referente a impuestos e información fiscal.
  - El Municipio de Guayaquil será nuestro ente regulador y recaudador en pago de tasas y otros impuestos.
  - El Ministerio de Trabajo recibirá toda la información respecto a los contratos laborales con los empleados bajo relación de dependencia y el cumplimiento del pago de sus beneficios sociales.
  - El Instituto de Seguridad Social donde serán afiliados los empleados.

## **7.5 Gerencia: Estudio Administrativo y de Responsabilidad Social Empresarial**

### **7.5.1 Planeación estratégica y del Recurso Humano**

#### **7.5.1.1 Definición de Misión, Visión y Valores**

##### *Misión*

Somos una empresa que ofrece servicios educativos, de manera presencial, contamos con profesionales especializados en acompañamiento, refuerzo académico y monitoreo del desarrollo de habilidades y destrezas en niños en edad preescolar.

##### *Visión*

Ser el referente de padres de familia ecuatorianos en el servicio de acompañamiento, refuerzo académico y monitoreo del desarrollo de habilidades y destrezas en niños en edad preescolar.

##### *Valores*

- ✓ Respeto
- ✓ Integridad
- ✓ Honestidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Ética

#### **7.5.1.2 Organigrama de la organización**

Es importante identificar en una organización el tipo de relación que se maneja entre sus participantes/empleados. Lo anterior será producto de la influencia o del poder que pueda ejercer un participante/empleado de la organización sobre otro. (Sanchez, 2011).

En base a los principios del modelo de negocio, centrado en los clientes y usuarios y la relevancia de la gestión de los educadores y todo el personal de “Ohana” para mantener un clima

organizacional fraterno, con una comunicación fluida y garantizar un servicio de calidad y calidez, se decidió realizar una organización circular, como se presenta a continuación:



**Ilustración 53.** Organigrama Estructural del Modelo de Negocios “Ohana”

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

## 7.5.2 Necesidades de Recursos Humanos

### 7.5.2.1 Análisis y diseños de puestos del negocio

“El éxito en todo proceso de desarrollo organizacional depende en mayor medida del capital humano” (Claudia Esmeralda Pardo Enciso y Olga Lucia Díaz Villamizar).

Partiendo desde esta perspectiva y con la convicción de que el servicio ofertado catapultará a la consecución del éxito esperado, el recurso más importante con el que se va a

contar serán los educadores, y todo el personal de apoyo necesario para que las gestiones se desarrollen como se tiene planificado.

Para la implementación del servicio de apoyo pedagógico presencial, es necesario contar en los siguientes departamentos:

- ✓ Administrativo
- ✓ Coordinación Académica
- ✓ Coordinación de Talento Humano y Calidad
- ✓ Coordinación de Marketing, Ventas y Comunicaciones
- ✓ Coordinación Financiera

Inicialmente se contará con dos colaboradores enrolados: Un jefe administrativo, que a su vez será el responsable de la gestión de Marketing y Ventas. El modelo de negocios también contará con una Coordinadora Académica que liderará la gestión de Talento Humano y Calidad.

Por otro lado, se contará con dos colaboradores que prestarán sus servicios, a través de facturación: un web master y diseñador, quien colaborará con la gestión de la página web y contribuirá con las artes para publicar en las redes sociales. En la parte financiera se contratará un contador que colabore con la organización de las finanzas.

Conforme el modelo de negocio vaya estabilizándose y de acuerdo a la demanda, se irá contratando el personal requerido.

A continuación, se detalla cada uno de los puestos que se necesitan para los departamentos antes señalados:



Tabla 6. Manual de Funciones del Jefe Administrativo

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Jefe Administrativo
<b>Jefe inmediato:</b>	Consejo de Accionistas
<b>Supervisa a:</b>	Coordinadora Académica, Jefe de Talento Humano, Jefe de Marketing y Ventas y Community Manager.
<b>Relación con otros cargos:</b>	Con todos
<b>II. FUNCIONES SEGÚN EL CARGO</b>	
<b>FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrar la empresa y responder por su óptimo funcionamiento.</li> <li>2. Establecer los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</li> <li>3. Supervisar la gestión de los jefes a través del sistema de Indicadores de Gestión y reuniones periódicas.</li> <li>4. Supervisar la gestión financiera, aprobación de: presupuesto, órdenes de compra y estados financieros.</li> <li>5. Cumplir y hacer cumplir todos los procedimientos, manuales, reglamentos y códigos de la empresa.</li> <li>6. Presidir reuniones semanales de jefes donde se resuelvan y tomen decisiones en beneficio de la empresa.</li> <li>7. Elaborar e implementar políticas para mejorar el servicio ofertado.</li> <li>8. Informar mensualmente sobre el rendimiento del negocio al Consejo de Accionistas.</li> </ol>	
<b>III. PERFIL</b>	
<b>Estudios superiores:</b> Universitarios	
<b>Títulos:</b> Lic. Administración, Ingeniero Comercial o Ingeniero en Administración de Empresas.	
<b>Estudios complementarios:</b> Computación, administración, finanzas, contabilidad, inglés B1, estadística, marketing y ventas.	
<b>Experiencia:</b> que tenga 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares.	
<b>Capacidades, habilidades y actitudes</b>	
Liderazgo (planear, controlar, dirigir, organizar, proyectar), comunicación asertiva, capacidad de trabajo en equipo, creatividad, discreción y equilibrio emocional.	

**Fuente:** Elaboración Propia,2021

Tabla 7. Manual de Funciones de la Coordinadora Académica

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Coordinadora Académica
<b>Jefe inmediato:</b>	Jefe Administrativo
<b>Supervisa a:</b>	Parvularios/Educadores
<b>Relación con otros cargos:</b>	Jefe de Talento Humano y Calidad
<b>II. FUNCIONES SEGÚN EL CARGO</b>	
<b>FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar las pruebas de diagnóstico de acuerdo a las edades de los usuarios (3, 4 y 5 años).</li> <li>2. Verificar que las evaluaciones de diagnóstico realizadas por los educadores sean acertadas.</li> <li>3. Elaborar Adaptaciones Curriculares según la necesidad de los usuarios.</li> <li>4. Comunicar a los Padres de Familia sobre los resultados de la prueba de diagnóstico, realizar recomendaciones y proponer soluciones medibles a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>5. Elaborar boletines mensuales del progreso de los usuarios.</li> <li>6. Brindar Inducción y Capacitación a los educadores, de acuerdo a la metodología y procesos de la empresa.</li> <li>7. Realizar un banco de actividades lúdicas para estimular el desarrollo de habilidades y destrezas de los usuarios.</li> <li>8. Entregar al Coordinador de Marketing, Ventas y Comunicación, contenido para alimentar la página web y para diseñar artes para las redes sociales.</li> <li>9. Estar disponible para consultas de los educadores durante la prestación de sus servicios.</li> <li>10. Supervisar el servicio brindado por los educadores, a través de indicadores de gestión para su departamento.</li> <li>11. Entregar al jefe administrativo informes mensuales de su gestión.</li> <li>12. Acompañar al educador a la clase en caso de necesitar apoyo por algún caso de Necesidad Educativa Especial.</li> <li>13. Mantener reuniones semanales con el jefe administrativo para informar sobre las gestiones realizadas.</li> </ol>	
<b>III. PERFIL</b>	
<b>Estudios superiores:</b> Universitarios	
<b>Títulos:</b> Psicopedagoga, Psicóloga Educativa, Lic. Psicología General o afines	
<b>Estudios complementarios:</b> Computación, estadística, liderazgo, inglés B2, actividades lúdicas, inclusión y afines.	
<b>Experiencia:</b> que tenga 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares.	
<b>Capacidades, habilidades y actitudes</b>	
Liderazgo (planear, controlar, dirigir, organizar, proyectar), comunicación asertiva, capacidad de trabajo en equipo, creatividad, discreción y equilibrio emocional.	

**Fuente:** Elaboración Propia,2021

**Tabla 8. Manual de Funciones del Coordinador de Talento Humano y Calidad**

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Coordinador de Talento Humano y Calidad
<b>Jefe inmediato:</b>	Consejo de Accionistas
<b>Supervisa a:</b>	Todos los Departamentos
<b>Relación con otros cargos:</b>	Coordinadora Académica
<b>II. FUNCIONES SEGÚN EL CARGO</b>	
<b>FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa.</li> <li>2. Realizar la contratación y desvinculación del personal.</li> <li>3. Planificar con la Coordinadora Académica las necesidades de Desarrollo Profesional de los educadores.</li> <li>4. Entregar al jefe administrativo informes mensuales de su gestión.</li> <li>5. Diseñar un sistema de Indicadores de Gestión para cada departamento.</li> <li>6. Llevar un registro detallado de evaluación del servicio, de acuerdo a los indicadores.</li> <li>7. Mediar en situaciones de conflicto que puedan surgir en la empresa.</li> <li>8. Promover una cultura organizacional de acuerdo a los valores de la empresa.</li> <li>9. Entregar al Coordinador de Marketing, Ventas y Comunicación contenido para alimentar la página web y redes sociales.</li> <li>10. Realizar la justificación de faltas y atrasos del personal.</li> <li>11. Verificar que los colaboradores cumplan con las medidas de Bioseguridad y Salud y Seguridad en el Trabajo.</li> <li>12. Mantener reuniones semanales con el jefe administrativo.</li> </ol>	
<b>III. PERFIL</b>	
<b>Estudios superiores:</b> Universitarios	
<b>Títulos:</b> Lic. Administración, Ingeniero Comercial o Ingeniero en Administración de Empresas.	
<b>Estudios complementarios:</b> Computación, Talento Humano, Sistema de Gestión de Calidad, estadística, inglés B2, estadística, Salud y Seguridad en el Trabajo.	
<b>Experiencia:</b> que tenga 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares.	
<b>Capacidades, habilidades y actitudes</b>	
Liderazgo (planear, controlar, dirigir, organizar, proyectar), comunicación asertiva, capacidad de trabajo en equipo, creatividad, discreción y equilibrio emocional.	

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

Tabla 9. Manual del Coordinador de Marketing, Ventas y Comunicaciones

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Coordinador de Marketing, Ventas y Comunicaciones
<b>Jefe inmediato:</b>	Jefe Administrativo
<b>Supervisa a:</b>	No Aplica
<b>Relación con otros cargos:</b>	Todos
<b>II. FUNCIONES SEGÚN EL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un Plan de Marketing para la empresa.</li> <li>2. Crear propuestas innovadoras y creativas para alcanzar notoriedad de la marca.</li> <li>3. Planificar campañas de marketing digital que lleve a la empresa a cumplir sus objetivos.</li> <li>4. Realizar el embudo de ventas.</li> <li>5. Concretar las ventas.</li> <li>6. Realizar el servicio post venta, haciendo seguimiento y monitoreo de la percepción del cliente y usuario.</li> <li>7. Ser la voz oficial de la empresa a través de todos los canales de comunicación.</li> <li>8. Gestionar las redes sociales de la empresa.</li> <li>9. Monitorear las visitas en la página web.</li> <li>10. Presentar informes mensuales de la gestión realizada a través de los indicadores de gestión.</li> <li>11. Mantener reuniones semanales, o según el caso amerite con el Jefe Administrativo y coordinadores a fin de resolver situaciones y tomar decisiones.</li> <li>12. Establecer respuestas a preguntas frecuentes, consultar con los coordinadores de las otras áreas para ofrecer una respuesta veraz.</li> <li>13. Llevar registro de ventas realizadas, cruzar información con el Coordinador Financiero.</li> <li>14. Curar contenido para la página web y redes sociales.</li> </ol>	
<b>III. PERFIL</b>	
<p><b>Estudios superiores:</b> Universitarios</p> <p><b>Títulos:</b> Ing. Marketing, Lic. Marketing, Lic. Administración, Lic. Comunicador Social.</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Computación, Marketing Digital, Sistema de Gestión de Calidad, estadística, inglés B2, Comunicación.</p> <p><b>Experiencia:</b> que tenga 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares.</p>	
<p><b>Capacidades, habilidades y actitudes</b></p> <p>Liderazgo (planear, controlar, dirigir, organizar, proyectar), comunicación asertiva, capacidad de trabajo en equipo, creatividad, discreción y equilibrio emocional.</p>	

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

Tabla 10. Manual de Funciones del Coordinador Financiero

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Coordinador Financiero
<b>Jefe inmediato:</b>	Jefe Administrativo
<b>Supervisa a:</b>	No Aplica
<b>Relación con otros cargos:</b>	Todos
<b>II. FUNCIONES SEGÚN EL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar los estados financieros de la empresa.</li> <li>2. Elaborar el presupuesto anual de la empresa.</li> <li>3. Llevar la contabilidad de la empresa.</li> <li>4. Llevar la nómina.</li> <li>5. Administrar la caja chica.</li> <li>6. Realizar órdenes de compra.</li> <li>7. Registrar y Controlar el inventario de la empresa.</li> <li>8. Cruzar información con el Coordinador de Marketing, Ventas y Comunicación sobre las ventas realizadas diariamente.</li> <li>9. Mantener reuniones semanales con el Jefe Administrativo.</li> <li>10. Presentar informes mensuales de su gestión.</li> </ol>	
<b>III. PERFIL</b>	
<p><b>Estudios superiores:</b> Universitarios</p> <p><b>Títulos:</b> Contador, Ing. Contabilidad, o afines.</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Computación, Tributación, Estadística, Impuestos, Indicadores de Gestión, Costos y Presupuesto.</p> <p><b>Experiencia:</b> que tenga 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares.</p>	
<p><b>Capacidades, habilidades y actitudes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo (planear, controlar, dirigir, organizar, proyectar)</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Discreción</li> <li>• Equilibrio emocional.</li> </ul>	

**Fuente:** Elaboración Propia,2021

### **7.5.2.2 Procedimientos de selección de personal a implementar**

A través del Coordinador de Talento Humano, se verifican las necesidades de contratación de acuerdo con las solicitudes realizadas por los diferentes coordinadores y se empieza el proceso.

#### **Reclutamiento (Para todos)**

En esta primera etapa se analiza el perfil requerido para el cargo o la vacante, y se procede a convocar posibles candidatos en fuentes externas, como:

- ✓ Sitio web
- ✓ Bolsa de Trabajo de Universidades
- ✓ Redes Sociales
- ✓ Solicitudes que lleguen a los correos electrónicos del Coordinador de Talento Humano.
- ✓ Anuncios en Plataformas en línea (LinkedIn, Multitabajos, JoboMas)

La convocatoria incluirá:

- ✓ Las fechas de inicio y cierre del proceso
- ✓ Especificaciones de la vacante (Título Profesional, Certificados de Estudios Complementarios)
- ✓ Requisitos generales (Record Policial, Registro no tener procesos judiciales, certificados laborales, Recomendaciones personales)

Las personas interesadas llegarán a ser candidatos siempre y cuando cumplan con todas las características y requisitos que indican el perfil del puesto solicitado, esto incluye la investigación de sus hojas de vidas, referencias de sus trabajos actuales o anteriores y revisión de sus perfiles en redes sociales.

### **Selección (Educadores)**

En esta fase del proceso, se llevará a cabo la aplicación de una batería de exámenes; técnicos y psicométricos (Personalidad 16PF), entrevistas y verificación de referencias. Todos los candidatos deberán acreditar tanto su formación como su experiencia laboral, mediante la presentación de los documentos establecidos para este fin. Para efectos de la selección se realizará:

1. **Entrevista con la Coordinación de Talento Humano:** El propósito de esta entrevista es verificar los datos del candidato, sus referencias personales y laborales, así como todos los datos que evidencien su idoneidad profesional y moral. Se aplica también baterías de pruebas para evaluar la salud mental y equilibrio emocional de la candidata. Esta entrevista genera un informe que se adjunta en el expediente.
2. **Entrevista con Coordinadora Académica:** Durante esta instancia, el candidato debe realizar una prueba de conocimientos sobre el dominio del área en la que se está postulando, una breve entrevista con la coordinadora, así como una clase demostrativa de 20 minutos de duración, donde evidencie primordialmente la pedagogía, manejo de grupo y el trato cordial y respetuoso con los usuarios del servicio. Al finalizar esta etapa se adjunta en el expediente de la candidata toda la información relevante.
3. **Reunión de Talento Humano con el Jefe Administrativo y la Coordinadora Académica:** En esta reunión, la Coordinación de Talento Humano expone los resultados de cada candidato: Entrevista con TTHH, Prueba Psicológica,

Entrevista con Coordinadora, Clase Demostrativa. Después de revisar las opciones se seleccionan a los mejores candidatos para ser contratados.

En términos generales, la selección de los educadores será basada en su formación, experiencia y resultado de las pruebas y entrevistas, de acuerdo al cuadro que se muestra a continuación:

**Tabla 11. Estructura de Selección de Educadores**

Formación 10%	Experiencia 70%	Pruebas 20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes o Lic. Educación Inicial o Párvulos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clase Demostrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas psicométricas (16PF)</li> <li>• Entrevista con Coordinadora Talento Humano</li> <li>• Entrevista con Coordinadora Académica</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

### **Selección (Resto del Personal)**

En esta fase del proceso, se llevará a cabo la aplicación de una batería de exámenes psicométricos, entrevistas y verificación de referencias. Todos los candidatos deberán acreditar tanto su formación como su experiencia laboral, mediante la presentación de los documentos establecidos para este fin. Para efectos de la selección se realizará:

1. **Entrevista con la Coordinación de Talento Humano:** El propósito de esta entrevista es verificar los datos del candidato, sus referencias personales y laborales, así como todos los datos que evidencien su idoneidad profesional y moral. Se aplica también baterías de pruebas para evaluar la salud mental y



equilibrio emocional de la candidata. Esta entrevista genera un informe que se adjunta en el expediente.

2. **Reunión de Talento Humano con el Jefe Administrativo:** En esta reunión, la Coordinación de Talento Humano expone los resultados de cada candidato: Entrevista con TTHH, Prueba Psicológica, Documentos Legales, Recomendaciones, etc. Después de revisar las opciones se seleccionan a los mejores candidatos para ser contratados.

### 7.5.3 Compensaciones

#### 7.5.3.1 Descripción de las compensaciones del personal del negocio

El modelo de negocios “Ohana” compensará a los colaboradores de acuerdo con la siguiente tabla:

**Tabla 12. Cuadro de compensaciones de los colaboradores de "Ohana"**

<b>Colaborador</b>	<b>Valor</b>	<b>Modalidad de Relación</b>
Jefe Administrativo	\$800 mensual	Dependencia
Coordinadora Académica	\$800 mensual	Dependencia
Contador	\$ 200 mensual	Servicios Prestados
Abogado	\$200 mensual	Servicios Prestados
Web Master	\$100 mensual	Servicios Prestados
Educadores	\$13,00 la hora	Servicios Prestados

**Fuente:** Elaboración Propia,2021

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, los educadores percibirán un costo por hora trabajo de \$13. Ohana pretende ser un modelo de negocio atractivo para el talento humano, dado que los educadores podrán elegir el horario y decidirán cuánto trabajan de acuerdo con la disponibilidad de sus agendas. Además de esta oportunidad, también está el factor que, de acuerdo al INEC, en Ecuador existe un 37, 28% de personas con empleo inadecuado (dentro de este porcentaje está el subempleo debido a sus bajos ingresos) (Ver Anexo 10.13). En diciembre del 2018, el INEC reportó 470.443 personas con doble empleo, se registran varios casos en el sector docente, dado que los horarios de los establecimientos educativos permiten esta práctica, como trabajar en una institución pública y en una privada o dar clases particulares o realizar control de tareas. Por otro lado, en las carreras de párvulos de diferentes universidades de la ciudad, como Universidad Casa Grande, Universidad Católica Santiago de Guayaquil y Universidad de Guayaquil, solicitan a sus estudiantes realizar pasantías o prácticas preprofesionales desde el primer o segundo año de carrera, en este caso, Ohana sería también una fuente de trabajo alternativa para los estudiantes de docencia.

En el caso de tener educadores que laboren medio tiempo en Ohana, es decir 4 horas al día, trabajando de lunes a viernes, acumularán un total de 80 horas al mes, lo cual suma un total a percibir de \$ 1040 mensuales. De acuerdo al sondeo realizado un docente en un colegio particular de clase social media-media alta, percibe alrededor de \$800 - \$1000 como sueldo, debe cumplir con 8 horas de trabajo, planificar clases, dar clases, atender requerimientos de los padres de familia, tener comunicación diaria con ellos y atender a un promedio de 20 a 25 estudiantes al mismo tiempo. En Ohana un educador percibirá por medio tiempo, con un solo estudiante a la vez, lo mismo o quizás más que un trabajo de tiempo completo.

## 7.5.4 Indicadores Claves de Gestión (KPI's)

### 7.5.4.1 Fijación de principales KPI's del negocio

El modelo de negocio “Ohana” cuenta con una tabla de indicadores claves de gestión, clasificados según las gestiones de cada departamento. Para los accionistas de “Ohana” es fundamental medir y controlar los diferentes procesos y procedimientos, para monitorear el cumplimiento del plan de negocio, los objetivos y metas trazadas. A continuación, se detalla la tabla de indicadores:

**Tabla 13. Tabla de Indicadores Claves de Gestión**

<b>Gestión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rentabilidad</li> <li>- Ventas</li> <li>- Rotación de personal</li> <li>- Porcentaje de Quejas</li> <li>- Costo de Ventas</li> <li>- Capacidad de endeudamiento</li> </ul>
<b>Talento Humano y Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ranking de educadores solicitados</li> <li>- Rotación del personal</li> <li>- Porcentaje de satisfacción de los clientes.</li> <li>- Porcentaje de satisfacción de los usuarios.</li> <li>- Porcentaje de puntualidad en el cumplimiento del servicio.</li> <li>- Porcentaje de quejas reportadas.</li> <li>- Porcentaje de Satisfacción de los colaboradores</li> <li>- Porcentaje de colaboradores adaptados a la cultura de la empresa.</li> </ul>
<b>Académica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de crecimiento de usuarios mensuales.</li> <li>- Comentarios en la página web.</li> <li>- Comentarios en las RRSS</li> </ul>
<b>Marketing, Ventas y Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de Seguidores en RRSS.</li> <li>- Interacción de seguidores en RRSS.</li> <li>- Comentarios en la RRSS.</li> <li>- Visitas a la Página Web</li> <li>- Número de comentarios positivos en página web.</li> <li>- Número de comentarios negativos en la página web.</li> <li>- Porcentaje de conversión de interesados a clientes</li> <li>- Ventas por usuario</li> <li>- Ventas por hora</li> <li>- Clientes nuevos vs clientes recurrentes</li> <li>- Porcentaje de quejas sobre el servicio</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fidelización</li> <li>- Retorno de la Inversión</li> </ul>
<b>Financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto.</li> <li>- Nivel de endeudamiento de la empresa.</li> <li>- Capacidad de pago a los proveedores, prestamistas u otros acreedores.</li> <li>- Número de clientes</li> <li>- Número de servicios vendidos (horas)</li> <li>- Rotación del inventario.</li> <li>- Margen Bruto de utilidad</li> <li>- Gastos</li> <li>- Costo de Ventas</li> <li>- Cash Flow</li> <li>- Retorno de la Inversión</li> <li>- Rentabilidad del negocio</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

## 7.5.5 Estrategia y Acciones de Responsabilidad Social Empresarial

### 7.5.5.1 Estrategia

La Responsabilidad Social Empresarial se basa en la generación de los impactos que el giro de negocio crea sobre los clientes, usuarios, colaboradores, junta de accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.

Gracias a la RSE, “Ohana” desea evolucionar hacia una competitividad duradera en el tiempo. Los principales pilares de actuación son la obtención de beneficios económicos, sociales y medioambientales. Logrando ganar una mejor reputación y activando las inversiones, La empresa conseguirá una mejora de la situación empresarial a nivel económico y financiero notable.

El Modelo de negocio contempla los siguientes beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial:

- ✓ Fidelización del cliente: Los clientes admiran aquellas empresas que valoran a sus empleados, desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e

invierten esfuerzos para eliminar la corrupción. Por ello, la responsabilidad social es factor que garantiza la fidelidad del cliente.

- ✓ Mayor capacidad para atraer al Talento Humano: Los colaboradores adoptan ese sentido de pertenencia en las Organizaciones donde elaboran campañas de ayuda social y donde se respete al individuo.
- ✓ Valor de la marca: Las prácticas de Responsabilidad Social es un potencial diferenciador para sus estrategias de negocios ya que agregan valor e identidad ante sus competencias.
- ✓ Cumplimiento de leyes y reglamentos: Las empresas que contemplan políticas sobre la diversidad y apoyo social, según lo que indica el Instituto Business for Social Responsibility, reducen su riesgo de ser perseguidas judicialmente y de deber pagar multas millonarias. Las empresas responsables pueden reducir otros riesgos de persecución y sanción legal en materias penales, medioambientales, laborales, monopolísticas, etc.
- ✓ Sostenibilidad a mediano y largo plazo: Como sabemos los pilares de la sostenibilidad (social, ambiental y económico) se llevarán a cabo mediante las buenas prácticas y proyectos que avalen dichas consignas.
- ✓ Credibilidad y confiabilidad: Factores como la reputación, el reconocimiento, las insignias son puntos a favor de una empresa socialmente responsable.

### **Compromisos de “Ohana”**

- ✓ Compromiso social: “Ohana” ayudará a grupos vulnerables a un programa de formación inicial eficiente gracias a una metodología educativa innovadora del desarrollo del pensamiento. Así como también en la parte organizacional, la

responsabilidad por el bienestar económico de las familias de los educadores es clave para el desempeño y fidelización de las colaboradoras, por lo que la empresa tomará como responsabilidad social dicho factor, ofertando un trabajo digno.

- ✓ Compromiso económico: Conocemos que ciertos sectores no cuentan con el capital suficiente para invertir en el desarrollo temprano de sus hijos, es por eso que el compromiso de Ohana será el de ayudar a sustentar esta inversión y ofrecer el servicio de la manera óptima.

Los valores enfocados en la estrategia de RSE, son:

- ✓ Respeto
- ✓ Integridad
- ✓ Honestidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Ética

Los principios enfocados en la estrategia de RSE, son:

- ✓ Ohana cree en el compromiso con la comunidad para un desarrollo pleno de los niños que por motivos económicos no pueden formar parte de programas de desarrollo de acuerdo a su edad.
- ✓ Ohana es una empresa que busca el bienestar de sus colaboradores con el fin de manejar un ambiente laboral pleno.

## **Identificación de Grupos de Interés**

Los Stakeholders o grupos de interés son grupos de personas dentro de una empresa que tienen objetivos propios relacionados a la empresa estos pueden ser accionistas, empleados, directivos, etc.

### **Stakeholders Internos**

1. Consejo de accionistas: Este consejo está formado por los creadores del proyecto.
2. Personal de Ohana: Es el equipo de personas que hace posible que la empresa cumpla con su misión y visión.
  - ✓ Jefe Administrativo
  - ✓ Coordinador Talento Humano y Calidad
  - ✓ Coordinadora Académica
    - Educadores
  - ✓ Coordinador Marketing, Ventas y Comunicación
    - Web Master, Diseñador y Fotógrafo
  - ✓ Coordinador Financiero

### **Stakeholders Externos**

1. Proveedores: Son aquellos que proveen productos o servicios que requiere la empresa para cumplir con su propósito. A continuación, se detalla los más importantes:
  - ✓ Internet
  - ✓ Uniforme
  - ✓ Material lúdico
  - ✓ Transporte

- ✓ Alimentación
- 2. Comunidad: Son aquellas personas que forman parte de nuestra localidad y que por diferentes factores no son participes del grupo objetivo.

El modelo de negocio “Ohana” decidió elegir a los siguientes grupos de interés:

- ✓ Stakeholders internos: Educadores
- ✓ Stakeholders externos: Comunidad

### **7.5.5.2 Proyectos**

#### **7.5.5.2.1 Proyecto Stakeholders Interno “Mi Educador Ohana invierte”**

Consiste en que la empresa bonificará a cada educador con el 2% del valor hora por la cantidad de horas laboradas al mes, de esta manera se va creando un fondo de ahorro que podrá ser cobrado los meses que se pagan los décimos en la modalidad de dependencia. Mensualmente se le informará sobre el saldo de sus ahorros. Durante el año se ofrecerán dos charlas sobre educación financiera e inversión.

#### **Objetivo del Proyecto:**

Incentivar a los colaboradores invertir su dinero para que sus ingresos mejoren.

Descripción de las actividades a realizar:

- ✓ 2% del valor hora trabajado mensualmente como bonificación adicional por su calidad de trabajo.
- ✓ Dos Seminarios anuales sobre educación financiera e inversión.

Al tener al personal motivado por recibir un bono adicional por su esfuerzo mensual y capacitarlos para que sepan administrar sus finanzas, la empresa contribuirá en las economías de



cada una de las familias de los colaboradores y esto a su vez contribuye al desarrollo económico de la comunidad y de la sociedad en general.

**Tabla 34. Cuadro Mi Educador Ohana Invierte**

<b>Rubro</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor Anual TOTAL</b>
2% Bono mensual	353,51	\$ <b>6.512,16</b>

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

#### **7.5.5.2.2 Proyecto Stakeholders Externo “Puerto de Enseñanza Ohana”**

Es un proyecto trimestral de capacitación a padres de familia de escasos recursos, en coordinación con la Prefectura del Guayas en zonas rurales de la provincia. Consiste en la capacitación a padres de niños entre 3 a 5 años en temas de desarrollo del lenguaje, motricidad fina, gruesa y destrezas de acuerdo a la edad de los menores. También se realizará el monitoreo de los hitos alcanzados por los niños después de las capacitaciones recibidas.

##### **Objetivo del Proyecto:**

Brindar a aquellos padres de familia de escasos recursos diversas herramientas para que dentro de sus hogares puedan ayudar a sus niños a la estimulación y desarrollo de destrezas de acuerdo a su edad (Ver Anexo 10.12).

Ayudar en el desarrollo educativo de niños de tan corta edad es esencial para crear una sociedad competitiva, es por eso que la contribución es primordial para la educación ya que es una ventana que contribuye a reducir las desigualdades que hoy en día vemos en las calles de la ciudad.



**Ilustración 54.** ODS 8

**Fuente:** Google Imágenes, 2016

En cuanto al proyecto de Responsabilidad Social para los stakeholders internos, se ha seleccionado el ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico. Ohana desea contribuir en el decrecimiento de las tasas de desempleo y subempleo del país, así como la reactivación y crecimiento económico del país. A través de la entrega de un dinero adicional que las colaboradoras puedan tener como fondo de inversión, se promueve la cultura del ahorro, y la administración adecuada de las finanzas. Es sin duda incluso una oportunidad para que los educadores emprendan y puedan generar mayores ingresos.



**Ilustración 55.** ODS 4

**Fuente:** Google Imágenes, 2016

El proyecto de Responsabilidad Social para los Stakeholders externos consiste en las charlas educativas para padres de familia que no cuentan con los recursos económicos para contratar un educador que refuerce los temas vistos por sus hijos en clases online y que además, no se encuentran preparados para ayudarlos en el desarrollo de las tareas, por esta razón se ha

seleccionado el ODS 4: *Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos*, ya que este proyecto va dirigido aquellos padres de familia que tienen todo el empeño de apoyar a sus hijos en su proceso educativo, mejorando así su nivel de entendimiento y aprovechamiento. Las charlas educativas serán dirigidas a los padres de familia, buscando el bienestar y el desarrollo académico de sus hijos, brindándoles consejos que les permitan organizar sus actividades personales junto con las actividades escolares de sus hijos, así como compartir técnicas sencillas para el acompañamiento en clases virtuales, la realización y revisión de tareas, y como reforzar ciertos temas acorde a la edad del niño. Al brindar estas charlas se procura ayudar a que todos los niños tengan una educación de calidad que en un futuro les permita desarrollar sus cualidades personales y profesionales; al mismo tiempo que sus padres recuerdan lo que aprendieron de niños y renuevan sus conocimientos.



**Ilustración 56.** ODS 13

**Fuente:** Google Imágenes, 2016

Por otro lado, el proyecto “Puerto de Enseñanza Ohana” también se relaciona con el ODS 13: Acción por el clima, debido a que se capacitará a los padres de familia para que reciclen y reutilicen artículos y envases del hogar para la elaboración de material concreto y lúdico para el aprendizaje y desarrollo de habilidades y destrezas de sus hijos. Se enviarán tutoriales de un minuto por WhatsApp para promover la reutilización de materiales y desechos.

## 7.6 Gerencia: Estudio Financiero

### 7.6.1 Presupuesto

#### 7.6.1.1 Plan de inversiones, clasificación y fuentes de financiamiento

Un plan de inversión inicial es un documento en el que se detalla el destino de las inversiones a realizar, las acciones para hacer esas inversiones y los plazos en los que se van a hacer. El objetivo es obtener la máxima rentabilidad y reducir el riesgo. (Cmcnegocio, 2020)

**Tabla 15. Plan de inversión**

<i>PLAN DE INVERSIONES</i>					
<b>Activos fijos</b>					
Equipos de Computación	\$	500,00			
Impresora/Copiadora	\$	750,00			
Sofá	\$	100,00			
Mubles y Enseres	\$	650,00			
<b>Total, Activos Fijos</b>	<b>\$</b>	<b>2.000,00</b>			
<b>Activos Diferidos</b>					
Gastos de Constitución	\$	800,00			
Registro Marca/Nombre/Slogan	\$	400,00			
Desarrollo Página WEB/APP	\$	2.000,00			
Depósito de Alquiler	\$	400,00			
Gastos Financieros Preoperativos	\$	4.014,44	6 mes		
<b>Total, Activo Diferido</b>	<b>\$</b>	<b>7.614,44</b>			
<b>Capital de Trabajo</b>					
Factor Caja		180,00			
<b>Capital de Trabajo Operativo</b>					
Materiales Directos	\$	960,00			
<b>Capital Trabajo Advtv., y Ventas</b>					
Gastos Administrativos	\$	22.505,58			
Gastos de Ventas	\$	4.621,08			
Imprevistos (5%)	\$	100,00			
<b>Total, Capital de Trabajo</b>	<b>\$</b>	<b>28.186,66</b>			
<b>Total, Plan de Inversiones</b>	<b>\$</b>	<b>37.801,09</b>			
<b>Fuentes de Financiamiento</b>					
Préstamo Bancario	\$	20.000,00	52,91%	12,50%	
Aporte de Capital	\$	17.801,09	47,09%	12,00%	
<b>Total, Financiamiento</b>	<b>\$</b>	<b>37.801,09</b>	<b>100,00%</b>	<b>12,26%</b>	<b>TMAR MIXTA</b>

Fuente: Elaboración Propia, 2021

El plan de inversión del modelo de negocio está dado por la adquisición de activos fijos que comprenden un computador, una fotocopiadora, una butaca doble, una mesa de sesiones y 6 sillas, todo esto suman la cantidad de \$2.000,00

Los activos diferidos comprenden los gastos de constitución, el desarrollo de la página WEB, el anticipo de los meses por el alquiler de la oficina, registro de marca, slogan, nombre y la provisión de las obligaciones financieras por el crédito a realizarse para financiar el proyecto en un 53% aproximado y un 47% con el aporte de los accionistas, consideran 6 meses como tiempo mínimo para que las proyecciones de ventas hayan superado más del 50% con el cual ya este cubierto el punto de equilibrio como más adelante se confirmara, el total de gastos suman la cantidad de \$ 7.614,44 . El capital de trabajo que es el mayor rubro suma un total de \$28.186,66

El total del Plan de Inversión es \$ 37.801,09 va estar financiado en un 53% aproximado (\$ 20.000,00) por el sistema financiero a una tasa de interés del 12.5% anual a 3 años plazo, que generara un interés de \$ 4.086,61 y el 47% restante por el aporte de los accionistas a un interés 12% anual, dando una TMAR MIXTA de 12.26%.

#### **7.6.1.2 Políticas de cobros, pagos y existencias**

La política de cobro se puede considerar de contado, pero no es así ya que desde que el padre de familia que es el cliente hace la reserva del plan y realiza el pago, que puede realizarlo por transferencia bancaria, tarjeta de crédito, tarjeta débito o PayPal consideran 5 días hasta tenerlo disponible la cuenta bancaria. Los pagos considerados respectivos lo realizaran a 30 días a todos sus proveedores, pagos de servicios básicos y la mano de obra directa (educadores), lo que da un factor caja F/C de 25 días.

### 7.6.1.3 Capital de Trabajo

El capital de trabajo del plan de inversión comprende los materiales directos que son los Kits que usaran los educadores para desarrollar el servicio ofrecido, los gastos administrativos son los costos variables donde consideran los gastos o costos que se generan todos los meses se venda o no como, el sueldo de los empleados en relación dependencia, alquiler de oficina, mantenimientos varios, pago de servicio básicos, gastos de ventas y demás que suman \$28.186,66 (Ver Anexos 10.14 y 10.15).

### 7.6.1.4 Programa y Calendarios de Inversiones

La inversión que realizan es en base a las prioridades para comenzar a operar, como es la constitución de la empresa como lo dicta las leyes y normativas ecuatorianas según el giro del negocio, el desarrollo de la página WEB que es la principal herramienta del negocio, para operar dentro del marco legal y las herramientas necesarias para que el proyecto alcance las metas y objetivos que han proyectado, así sucesivamente las demás inversiones de acuerdo a su importancia.

**Tabla 16. Programa y Calendario de Inversiones**

<b>Descripción</b>	<b>Valores \$</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>
Constitución de la compañía	\$ 500,00	20	
Desarrollo página WEB	\$ 2.000,00	15	
Equipos Computación	\$ 1.250,00		2
Muebles y Enseres	\$ 750,00		2
Materiales didácticos	\$ 960,00		1
Marketing	\$ 5.000,00		5
<b>Total</b>	<b>\$ 10.760,00</b>		

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

### 7.6.1.5 Depreciaciones de Activos Fijos y Amortizaciones de Activos Diferidos

Las depreciaciones de los activos fijos y las amortizaciones de los gastos diferidos están realizadas según los porcentajes que están aceptados por las entidades de control como la Superintendencia de compañías y el Servicio de Rentas Internas, amparados en el marco legal como la Ley de régimen tributario interno y su reglamento respectivamente, la normativa y leyes establecida por la super intendencia de compañía vigente. (SRI, 2016)

Esto le origina un valor entre depreciaciones y amortizaciones de \$ 1.211,63 que se reflejan en los estados de pérdidas y ganancias en los tres primeros años, en el cuarto y quinto el efecto es de \$795,00 por cuanto los valores de los activos fijo como computación y copiadora se habrán depreciado en su 100%.

**Tabla 17. Depreciación Activos Fijos**

Descripción	Equipos de Computación	Copiadora	Muebles y Enseres	Total
Costo histórico	\$500,00	\$750,00	\$750,00	\$2.000,00
% depreciación	33.33%	33.33%	10%	
Total, depreciación anual	\$166.65	\$249,98	\$75,00	\$491,63

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

**Tabla 18. Amortización de Gastos Diferidos**

Descripción	Costos	%	Amortización Anual
Gastos de constitución	\$800,00	20%	\$160,00
Desarrollo de página WEB	\$2.000,00	20%	\$400,00
Registro de marca	\$400,00	20%	\$80,00
Depósito de alquiler	\$400,00	20%	\$80,00
Total	\$3.600,00		\$720,00

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021

### 7.6.1.6 Programa de Producción y Ventas

El estudio de mercadeo determinó el mercado potencial considerando a toda la competencia y es de 15.321 horas anuales, que lo realizarán con un total de 15 personas a un promedio de 4 horas diarias, por 22 días al mes.

15 educadores por 4 horas diarias, 60 horas de producción diarias

60 horas diarias por 22 días al mes son 1.320 horas de producción mensual

1.320 horas por 12 meses, el total de la producción anual será de 15.840 anuales aproximadas.

Las ventas mínimas que consideran en el primer mes del primer año es el 15% de las proyectadas con un incremento del 20% mes a mes hasta completar el 100% en el sexto mes, con lo que llegarán a 12.448 horas anual que representa el 81.25% del total de las ventas proyectadas en el primer año.

**Tabla 19. Producción y Ventas**

TOTAL HORAS ANUAL	HORAS PROM. MES												
15.321	1.277												
PORCENTAJE	15%	35%	55%	75%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	TOTAL
HORAS VENDIDAS	192	447	702	958	1213	1277	1277	1277	1277	1277	1277	1277	12448
CANTIDAD TUTORAS	2	6	9	12	15	16	16	16	16	16	16	16	
													81,25%
SALDO INICIAL	\$ 28.186,66	\$ 24.130,72	\$ 21.079,09	\$ 19.073,76	\$ 18.122,75	\$ 18.218,04	\$ 18.562,90	\$ 18.899,77	\$ 19.220,63	\$ 19.533,50	\$ 19.830,37	\$ 20.127,23	
INGRESOS / MES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
INGRESOS POR VENTAS	\$ 3.531,53	\$ 8.240,23	\$ 12.948,94	\$ 17.657,64	\$ 22.366,35	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.777,77	\$ 229.783,61
OTROS INGRESOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL INGRESO	\$ 3.531,53	\$ 8.240,23	\$ 12.948,94	\$ 17.657,64	\$ 22.366,35	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.777,77	\$ 229.783,61

**Fuente:** Elaboración Propia, 2021



### **7.6.1.7 Costos de Materias Primas, Materiales Indirectos, Suministros y Servicios Varios, Mano de Obra Directa e Indirecta**

El servicio ofrecido no requiere de muchos materiales ya que se basa en el intelecto y capacidad de las personas que interactúan con el beneficiario del servicio y en este caso son los educadores, el material requerido por ellos serán unos Kits y su costo en el mercado tienen un promedio de \$ 5 dólares, considerando que un educador utilice un Kits mensual al año serían \$ 60 por educador y se necesitan 15 a 16 al año llegan a un valor de \$ 960,00

El costo de la mano de obra directa esta dado por el valor/ hora que cancelaran a los educadores que realicen el trabajo y tiene un valor de \$13,26 la hora, valor promedio que se maneja en el mercado por estos servicios, los educadores estarán bajo la modalidad de prestadores de servicios.

Los costos indirectos están dados por los gastos que se generan en el área administrativa donde consta el sueldo del administrador que tendrá a su cargo también la coordinación académica y todo lo relacionado a la administración general del negocio, coordinando con la persona que estará a cargo de las ventas y marketing para que cumpla los objetivos y metas esperadas, están los demás gastos como alquiler de oficina, servicios básicos, mantenimientos varios, suministros de oficina y limpieza, pago de servicio profesionales a tercero como contador externo y abogado (Ver Anexo 10.14).

### **7.6.1.8 Gastos de Administración, Ventas (comisiones %) y Financieros**

Los gastos de administración son los gastos recurrentes que se dan por el giro del negocio por lo tanto son considerados como costos indirectos (Ver Anexos 10.14 y 10.15).

Los gastos de ventas corresponden a la publicidad y marketing del negocio, también consideran la comisión del 2% a todos los educadores que dan el servicio y que serán liquidadas

en los meses que se pagan los decimos que son partes de los beneficios sociales, esto forma parte del programa R.S.C interno, el otro rubro es el valor que pagaran por la publicidad y marketing respectivo (Ver Anexo 10.15).

## **7.6.2 Planeación Financiera**

### **7.6.2.1 Flujo de Caja Proyectado**

En el siguiente flujo de caja proyectado una vez que realizan todas las operaciones y cálculos financieros el resultado que obtienen es positivo porque los ingresos operacionales como los no operacionales cubren todos los costos y gastos que se generan en todos los cinco primeros ejercicios económicos y fiscales, en este flujo han considerado un incremento del 1% de las ventas anuales, como, también un 1% en los costos y gastos.

Tabla 20. Flujo de Caja Proyectado 5 años

	AÑOS	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>						
RECUPERACIÓN POR VENTAS		\$ 229.783,61	\$ 285.638,70	\$ 288.495,09	\$ 291.380,04	\$ 294.293,84
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>\$ 229.783,61</b>	<b>\$ 285.638,70</b>	<b>\$ 288.495,09</b>	<b>\$ 291.380,04</b>	<b>\$ 294.293,84</b>
<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>						
PAGO A PROVEEDORES		\$ 162.789,63	\$ 199.174,93	\$ 201.166,68	\$ 203.178,35	\$ 205.210,13
MANO DE OBRA DIRECTA						
MANO DE OBRA INDIRECTA		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$ 45.011,16	\$ 45.461,27	\$ 45.915,88	\$ 46.375,04	\$ 46.838,79
GASTOS DE VENTAS		\$ 9.242,16	\$ 9.334,58	\$ 9.427,93	\$ 9.522,21	\$ 9.617,43
PARTICIPACION DE EMPLEADOS			\$ 1.403,56	\$ 4.358,98	\$ 4.538,22	\$ 4.737,67
IMPUESTO A LA RENTA			\$ 1.988,37	\$ 6.175,22	\$ 6.429,14	\$ 6.711,69
<b>TOTAL EGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>\$ 217.042,95</b>	<b>\$ 257.362,72</b>	<b>\$ 267.044,69</b>	<b>\$ 270.042,95</b>	<b>\$ 273.115,71</b>
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL</b>		<b>\$ 12.740,66</b>	<b>\$ 28.275,99</b>	<b>\$ 21.450,40</b>	<b>\$ 21.337,09</b>	<b>\$ 21.178,13</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
CREDITOS BANCARIOS	\$ 20.000,00					
APORTE DE CAPITAL	\$ 17.801,09					
<b>TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>\$ 37.801,09</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>EGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
PAGO DE INTERESES		\$ 2.171,98	\$ 1.396,44	\$ 518,19	\$ -	\$ -
PAGO DE CREDITO BANCARIO		\$ 5.856,89	\$ 6.632,44	\$ 7.510,68		
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES</b>		<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS</b>						
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 500,00					
IMPRESORA/COPIADORA	\$ 750,00					
SOFA	\$ 100,00					
MUEBLES Y ENSERES	\$ 650,00					
ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 3.600,00					
CAPITAL DE TRABAJO						
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>\$ 5.600,00</b>	<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>FLUJO NO OPERACIONAL</b>	<b>\$ 32.201,09</b>	<b>\$ -8.028,87</b>	<b>\$ -8.028,87</b>	<b>\$ -8.028,87</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>FLUJO NETO GENERADO</b>	<b>\$ -37.801,09</b>	<b>\$ 4.711,79</b>	<b>\$ 20.247,12</b>	<b>\$ 13.421,53</b>	<b>\$ 21.337,09</b>	<b>\$ 21.178,13</b>
<b>FLUJO NO OPERACIONAL</b>	<b>\$ 32.201,09</b>					
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>\$ 800,00</b>					
<b>SALDO FINAL</b>	<b>\$ 37.712,88</b>	<b>\$ 57.960,00</b>	<b>\$ 71.381,53</b>	<b>\$ 92.718,62</b>	<b>\$ 113.896,74</b>	

Fuente: Elaboración Propia, 2021

### 7.6.2.2 Estado de Pérdidas y Ganancias

En los estados de pérdidas y ganancias de los primeros cinco años los resultados son positivos, en el primer año la utilidad neta es tan solo 2.6% / respecto a los ingresos, esto debido a que solo cumple el 81.25% de las ventas proyectadas, pero desde el segundo año en adelante la utilidad neta está en un promedio del 7% respecto al ingreso total porque ya llega al 100% de las ventas proyectadas.

**Tabla 21. Estado de Pérdidas y Ganancias**

	ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS					ANÁLISIS PORCENTUAL				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
VENTAS	\$ 229.783,61	\$ 285.638,70	\$ 288.495,09	\$ 291.380,04	\$ 294.293,84	100%	100%	100%	100%	100%
COSTO DE VENTAS	\$ 162.789,63	\$ 199.174,93	\$ 201.166,68	\$ 203.178,35	\$ 205.210,13	70,84%	69,73%	69,73%	69,73%	69,73%
UTILIDAD BRUTA	\$ 66.993,98	\$ 86.463,77	\$ 87.328,41	\$ 88.201,69	\$ 89.083,71	29,16%	30,27%	30,27%	30,27%	30,27%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 45.011,16	\$ 45.461,27	\$ 45.915,88	\$ 46.375,04	\$ 46.838,79	19,59%	15,92%	15,92%	15,92%	15,92%
GASTOS DE VENTAS	\$ 9.242,16	\$ 9.334,58	\$ 9.427,93	\$ 9.522,21	\$ 9.617,43	4,02%	3,27%	3,27%	3,27%	3,27%
<b>EBITDA</b>	\$ 12.740,66	\$ 31.667,92	\$ 31.984,60	\$ 32.304,44	\$ 32.627,49	5,54%	11,09%	11,09%	11,09%	11,09%
GASTOS DE AMORTIZACIÓN	\$ 720,00	\$ 720,00	\$ 720,00	\$ 720,00	\$ 720,00	0,31%	0,25%	0,25%	0,25%	0,24%
GASTOS DE DEPRECIACIÓN	\$ 491,63	\$ 491,63	\$ 491,63	\$ -	\$ -	0,21%	0,17%	0,17%	0,00%	0,00%
<b>EBIT</b>	\$ 11.529,03	\$ 30.456,29	\$ 30.772,97	\$ 31.584,44	\$ 31.907,49	5,02%	10,66%	10,67%	10,84%	10,84%
GASTOS FINANCIEROS	\$ 2.171,98	\$ 1.396,44	\$ 518,19			0,95%	0,49%	0,18%	0,00%	0,00%
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN	\$ 9.357,05	\$ 29.059,86	\$ 30.254,78	\$ 31.584,44	\$ 31.907,49	4,07%	10,17%	10,49%	10,84%	10,84%
15% PARTICIPACIÓN	\$ 1.403,56	\$ 4.358,98	\$ 4.538,22	\$ 4.737,67	\$ 4.786,12	0,61%	1,53%	1,57%	1,63%	1,63%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 7.953,49	\$ 24.700,88	\$ 25.716,56	\$ 26.846,78	\$ 27.121,37	3,46%	8,65%	8,91%	9,21%	9,22%
25% IMPUESTOS	\$ 1.988,37	\$ 6.175,22	\$ 6.429,14	\$ 6.711,69	\$ 6.780,34	0,87%	2,16%	2,23%	2,30%	2,30%
<b>UTILIDAD NETA</b>	\$ 5.965,12	\$ 18.525,66	\$ 19.287,42	\$ 20.135,08	\$ 20.341,02	2,60%	6,49%	6,69%	6,91%	6,91%

Fuente: Elaboración Propia, 2021

### 7.6.2.3 Balance General

Al quinto año de operación OHANA habrá obtenido un total \$ 84.254,31 de utilidad netas por todos estos años para repartir a sus accionistas y devolverles su aporte como capital de trabajo que fueron de \$ 17.801,09; sus activos diferidos estarán totalmente amortizados, sus activos fijos solo tendrían un valor en libros de \$ 525,13 y una vez pagado los impuestos y demás obligaciones su patrimonio será de \$ 800 que comprenderían el valor de los activos fijos más \$ 274,87 en caja.

Tabla 22. Balance General

<b>BALANCE GENERAL PROYECTADO</b>					
AÑOS	1	2	3	4	5
<b>ACTIVOS</b>					
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
CAJA BANCOS	\$ 37.712,88	\$ 57.960,00	\$ 71.381,53	\$ 92.718,62	\$ 113.896,74
CUENTAS POR COBRAR	\$ -				
INVENTARIOS					
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 37.712,88</b>	<b>\$ 57.960,00</b>	<b>\$ 71.381,53</b>	<b>\$ 92.718,62</b>	<b>\$ 113.896,74</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>					
EQUIPO DE COMPUTACION	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00
IMPRESORA/COPIADORA	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 750,00
MUEBLES Y ENSERES	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 750,00
(-) DEPRECIACIONES	\$ -491,63	\$ -983,25	\$ -1.474,88	\$ -1.474,88	\$ -1.474,88
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<b>\$ 1.508,38</b>	<b>\$ 1.016,75</b>	<b>\$ 525,13</b>	<b>\$ 525,13</b>	<b>\$ 525,13</b>
<b>ACTIVO DIFERIDO</b>					
ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00
AMORTIZACIONES ACUMULADAS	\$ 720,00	\$ 1.440,00	\$ 2.160,00	\$ 2.880,00	\$ 3.600,00
<b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>\$ 2.880,00</b>	<b>\$ 2.160,00</b>	<b>\$ 1.440,00</b>	<b>\$ 720,00</b>	<b>\$ -</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 42.101,26</b>	<b>\$ 61.136,75</b>	<b>\$ 73.346,65</b>	<b>\$ 93.963,74</b>	<b>\$ 114.421,87</b>
<b>PASIVOS</b>					
<b>PASIVO CORRIENTE</b>					
IMPUESTOS POR PAGAR	\$ 1.988,37	\$ 6.175,22	\$ 6.429,14	\$ 6.711,69	\$ 6.780,34
PARTICIPACIÓN POR PAGAR	\$ 1.403,56	\$ 4.358,98	\$ 4.538,22	\$ 4.737,67	\$ 4.786,12
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 3.391,93</b>	<b>\$ 10.534,20</b>	<b>\$ 10.967,36</b>	<b>\$ 11.449,36</b>	<b>\$ 11.566,46</b>
<b>PASIVO A LARGO PLAZO</b>					
DEUDA A LP	\$ 14.143,11	\$ 7.510,68			
<b>TOTAL PASIVO LARGO PLAZO</b>	<b>\$ 14.143,11</b>	<b>\$ 7.510,68</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 17.535,04</b>	<b>\$ 18.044,87</b>	<b>\$ 10.967,36</b>	<b>\$ 11.449,36</b>	<b>\$ 11.566,46</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
CAPITAL SOCIAL PAGADO	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00
UTILIDAD RETENIDA	\$ -	\$ 5.965,12	\$ 24.490,78	\$ 43.778,20	\$ 63.913,29
APORTES A FUTURAS CAPITALIZACIONES	\$ 17.801,09	\$ 17.801,09	\$ 17.801,09	\$ 17.801,09	\$ 17.801,09
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 5.965,12	\$ 18.525,66	\$ 19.287,42	\$ 20.135,08	\$ 20.341,02
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 24.566,22</b>	<b>\$ 43.091,88</b>	<b>\$ 62.379,30</b>	<b>\$ 82.514,38</b>	<b>\$ 102.855,40</b>

Fuente: Elaboración Propia, 2021

### **7.6.3 Evaluación del Proyecto**

#### **7.6.3.1 Punto de Equilibrio**

El punto de equilibrio está determinado bajo las condiciones y proyecciones del primer año de operación donde solo llegan al 81.25% de ventas proyectadas para los primeros 5 años.

Los datos para el cálculo del punto de equilibrio tanto en producción y valores fueron los siguientes:

- El total de las horas producidas y vendidas 12.448 unidades/horas
- 6.737 tienen un PVP de \$18,00 cada hora
- 5.712 tiene un PVP de \$19,00 cada hora
- El precio pagado por el servicio a los educadores es de \$13,00 cada hora
- El costo de materiales es de \$960,00

El punto de equilibrio es \$154.384,43 anual y un promedio mensual de \$ 12.865,37; 8.364 horas anuales y un promedio mensual de 697 horas, que significa un porcentaje de 54.59% del total de las ventas (Ver Anexo 10.17).

#### **7.6.3.2 Viabilidad Financiera**

Una vez que han realizado todos los cálculos de los ingresos/gastos operacionales y no operacionales determinan que el proyecto es viable, porque la TIR es 26.58% que es mayor a la TMAR MIXTA que es 12.26%, otra consideración de su viabilidad es que su VAN es positivo, el PLAYBACK total de la inversión sería al 4to año, el detalle de los ingresos y egresos están descritos en el CASH FLOW del primer año de operación (Ver Anexo 10.16).

Tabla 23. Viabilidad Financiera

	AÑOS	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>						
RECUPERACIÓN POR VENTAS		\$ 229.783,61	\$ 285.638,70	\$ 288.495,09	\$ 291.380,04	\$ 294.293,84
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>\$ 229.783,61</b>	<b>\$285.638,70</b>	<b>\$ 288.495,09</b>	<b>\$ 291.380,04</b>	<b>\$294.293,84</b>
<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>						
PAGO A PROVEEDORES		\$ 162.789,63	\$ 199.174,93	\$ 201.166,68	\$ 203.178,35	\$ 205.210,13
MANO DE OBRA DIRECTA						
MANO DE OBRA INDIRECTA		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$ 45.011,16	\$ 45.461,27	\$ 45.915,88	\$ 46.375,04	\$ 46.838,79
GASTOS DE VENTAS		\$ 9.242,16	\$ 9.334,58	\$ 9.427,93	\$ 9.522,21	\$ 9.617,43
PARTICIPACION DE EMPLEADOS			\$ 1.403,56	\$ 4.358,98	\$ 4.538,22	\$ 4.737,67
IMPUESTO A LA RENTA			\$ 1.988,37	\$ 6.175,22	\$ 6.429,14	\$ 6.711,69
<b>TOTAL EGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>\$ 217.042,95</b>	<b>\$257.362,72</b>	<b>\$ 267.044,69</b>	<b>\$ 270.042,95</b>	<b>\$273.115,71</b>
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL</b>		<b>\$ 12.740,66</b>	<b>\$ 28.275,99</b>	<b>\$ 21.450,40</b>	<b>\$ 21.337,09</b>	<b>\$ 21.178,13</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
CREDITOS BANCARIOS	\$ 20.000,00					
APORTE DE CAPITAL	\$ 17.801,09					
<b>TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>\$ 37.801,09</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>EGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
PAGO DE INTERESES		\$ 2.171,98	\$ 1.396,44	\$ 518,19	\$ -	\$ -
PAGO DE CREDITO BANCARIO		\$ 5.856,89	\$ 6.632,44	\$ 7.510,68	\$ -	\$ -
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES</b>		<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS</b>						
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 500,00					
IMPRESORA/COPIADORA	\$ 750,00					
SOFA	\$ 100,00					
MUEBLES Y ENSERES	\$ 650,00					
ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 3.600,00					
CAPITAL DE TRABAJO						
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>\$ 5.600,00</b>	<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ 8.028,87</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>FLUJO NO OPERACIONAL</b>	<b>\$ 32.201,09</b>	<b>\$ -8.028,87</b>	<b>\$ -8.028,87</b>	<b>\$ -8.028,87</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>FLUJO NETO GENERADO</b>	<b>\$ -37.801,09</b>	<b>\$ 4.711,79</b>	<b>\$ 20.247,12</b>	<b>\$ 13.421,53</b>	<b>\$ 21.337,09</b>	<b>\$ 21.178,13</b>
<b>FLUJO NO OPERACIONAL</b>	<b>\$ 32.201,09</b>					
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>\$ 800,00</b>					
<b>SALDO FINAL</b>	<b>\$ 37.712,88</b>	<b>\$ 57.960,00</b>	<b>\$ 71.381,53</b>	<b>\$ 92.718,62</b>	<b>\$ 113.896,74</b>	
<b>VIABILIDAD FINANCIERA</b>						
TIR	26,58%	EL PROYECTO ES VIABLE SI TIR MAYOR A TMAR MIXTA				TMAR MIXTA
VAN	\$ 17.255,51	VAN POSITIVO, EL NEGOCIO SE ACEPTA				
<b>PAYBACK</b>	<b>PERIODO</b>	<b>INVERSIÓN</b>	<b>FLUJO</b>	<b>RENTABILIDAD EXIGIDA</b>	<b>RECUPERACIÓN INVERSIÓN</b>	<b>12,26%</b>
	1	37.801,09	4.711,79	4.636,13	75,66	
	2	37.725,44	20.247,12	4.626,85	15.620,26	
	3	22.105,17	13.421,53	2.711,10	10.710,43	
	4	11.394,74	21.337,09	1.397,51	19.939,57	
	5	-8.544,83	21.178,13	-1.047,98	22.226,11	
<b>RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTO BANCARIO</b>						
	<b>PERIODO</b>	<b>INVERSIÓN</b>	<b>FLUJO</b>	<b>RENTABILIDAD EXIGIDA (BANCO)</b>	<b>RECUPERACIÓN INVERSIÓN</b>	<b>TASA INT.</b>
	1	20.000,00	4.711,79	2.500,00	2.211,79	12,50%
	2	17.788,21	20.247,12	2.223,53	18.023,59	
	3	-235,38	13.421,53	-29,42	13.450,95	
	4	-13.686,33	21.337,09	-1.710,79	23.047,88	
	5	-36.734,21	21.178,13	-4.591,78	25.769,90	
<b>RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTO ACCIONISTAS</b>						
	<b>PERIODO</b>	<b>INVERSIÓN</b>	<b>FLUJO</b>	<b>RENTABILIDAD EXIGIDA (ACCIONISTA)</b>	<b>RECUPERACIÓN INVERSIÓN</b>	<b>TASA INT.</b>
	1	17.801,09	4.711,79	2.136,13	2.575,66	12,00%
	2	15.225,44	20.247,12	1.903,18	18.343,94	
	3	-3.118,50	13.421,53	-389,81	13.811,34	
	4	-16.929,84	21.337,09	-2.116,23	23.453,32	
	5	-40.383,16	21.178,13	-5.047,89	26.226,02	

Fuente: Elaboración Propia, 2021

### 7.6.3.3 Índices Financieros

Los siguientes índices financieros confirma que el modelo de negocio es viable, a continuación, un detalle de los más importantes:

#### Índice de Eficiencia

- Rotación de Activos es del 5.46 (545,79%) indica que los activos de la empresa se utilizaron eficientemente para generar las ventas realizadas.
- Índice de liquidez es del 11.12 (1111,84%) es la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financiera y pagos a corto plazo, es un negocio que gozara de una buena liquidez.

#### Índices de Rentabilidad

- ROE es el 0.24 (24,28%) la administración está realizando un excelente trabajo, está obteniendo este porcentaje de utilidad por cada unidad monetaria invertida por los accionistas.
- ROS es el 0.03 (2.60%) este índice que se da en el primer año de operación no es muy atractivo, pero a partir del segundo año el promedio llega al 7%, que es la utilidad neta sobre las ventas realizadas después deducir costos, gastos, intereses, e impuestos.
- ROA es el 0.14 (14.17%) este porcentaje del primer año es muy diferente al del 2do año (30.30%) porque la utilidad neta es pequeña como lo indica el ROS porque las ventas proyectadas en el primer año solo llegaron al 81.25% con respecto del siguiente año, índice que mide la eficiencia en la utilización de sus activos.



### Índice de Endeudamiento

- Pasivo / Activo, es 0.42 (41,65%) es el porcentaje del total los activos que han sido financiados por los acreedores, la diferencia que es el 58.35% quedaría de activo en libro después del pago de todas las obligaciones a los acreedores.
- Capital / Activo, es 0.58 (58.35%) es el porcentaje del capital o recursos aportados por los socios sobre el total de los activos y el resto es financiado por los acreedores.

Las relaciones para el cálculo de los índices están descriptas en el adjunto (Ver Anexo 10.20).

#### **7.6.3.4 Análisis de Sensibilidad**

Como en todo negocio consideran riesgos, como, que no se cumplan los objetivos de ventas proyectado o sus ventas bajen y este negocio también lo han considerado, el modelo en sus primeros cinco años de proyección considero un incremento del 1% anual en las ventas y un 1% en los costos y gastos lo cual fueron considerados en el análisis previo.

El siguiente escenario que consideran, es que las ventas no tengan el incremento esperado del 1% anual, una proyección lineal, los resultados fueron los siguientes:

- La TIR es 18.73%
- El VAN es \$6.768,71
- PAYBACK será al 5to año

El proyecto sigue siendo viable porque la TIR es mayor a la TMAR MIXTA que es el 12.26%; el VAN sigue siendo positivo, los cálculos de estos indicadores están detallados en la respectiva tabla que esta adjunta (Ver Anexo 10.18).

El otro escenario que consideran es que las ventas caigan en un 5%, los gastos incrementan 1% como se lo proyecto al inicio del negocio.

- La TIR es -21.21%
- El VAN es \$ -31.928,74

El proyecto NO es viable porque la TIR es NEGATIVA y el VAN también es NEGATIVO los cálculos de estos indicadores están detallados en la respectiva tabla que esta adjunta (Ver Anexo 10.19).

## 8 Conclusiones y Recomendaciones

### 8.1 Conclusiones

Una vez elaborado el estudio y el plan de marketing, se sugieren las siguientes conclusiones y recomendaciones:

En el estudio del desing thinking se identifica que existe un problema y mercado potencial, el cual demuestra que el prototipo es factible, ya que luego de los resultados del mismo se concluye que es un negocio viable. En el proceso de investigación de mercado se tuvo información relevante sobre la situación y como había afectado a este segmento del mercado educativo, sin duda ha sido todo un reto tanto para los padres de familia como para los educadores, que tuvieron que cambiar el modelo de trabajo establecido por una modalidad nueva que tuvo que ser ajustada en el camino, los resultados tanto de los grupos focales como los de las encuestas confirmaron la viabilidad del proyecto, la gran mayoría indicó que es una excelente idea contar con alguien que guíe y dirija a sus hijos en sus actividades escolares, es así que se plantea la creación de un servicio educativo presencial para niños de 3 a 5 años de edad, el cual beneficia tanto a padres como a los educadores que tendrán la oportunidad de tener un ingreso extra, que en ciertos casos igualará o superará los ingresos percibidos en las instituciones donde laboran, haciéndolo atractivo para el talento humano.

El éxito del proyecto dependerá de la selección del capital humano ya que de esto depende la calidad del servicio y el progreso del mismo, aunado a la responsabilidad social interna y externa la cual está enfocada en mejorar la economía de los educadores y colaborar gratuitamente con el desarrollo de los sectores de escasos recursos, mediante capacitaciones.

Es importante comunicar la propuesta de valor que será el diferenciador, sumado al proceso de servicio que será mediante la página web, por el cual el cliente podrá acceder a los

servicios, conocerlos e interactuar. Para hacer factible el proyecto es vital contar con un plan de inversión que contemple todas las aristas del mismo para poder llevarlo a cabo, el mismo que luego de realizar cálculos, definir metas y presupuestos, arroja como resultado que el modelo de negocio es viable y rentable.

Se concluye que es importante manejar un eficiente plan de marketing para iniciar el negocio, es así que se trabajará en la creación de contenido para que la comunidad de padres de familia sepa de la importancia de desarrollar y potenciar las habilidades de los niños a esta edad, además de aplicar las estrategias de comunicación para llevar a cabo el plan de acción que hará que “Ohana” pueda desarrollarse exitosamente, mantenerse en el tiempo, adaptarse a los cambios y diversificar sus servicios.

## **8.2 Recomendaciones**

Luego de la evaluación y conclusión del estudio consideramos plantear las siguientes recomendaciones:

- ✓ Implementar el Plan Estratégico y las estrategias de marketing mix detalladas en este documento, para lograr el posicionamiento de “Ohana” y de esta manera fortalecer su imagen en el mercado y lograr el reconocimiento de su servicio.
- ✓ Aplicar las estrategias de desarrollo en el mercado meta obtenido de la investigación de mercado para llegar al cliente objetivo.
- ✓ Aplicar las estrategias para el segmento identificado en la investigación de mercado.
- ✓ Se recomienda llevar un control de los gastos del Plan Operativo de Marketing Mix, utilizando los valores asignados en las estrategias de distribución y comunicación.

- ✓ Ejecutar el plan de técnico, en donde se contempla la aplicación de metodologías de estudios TBL y Waldorf, creación de página web etc.
- ✓ Realizar la selección del personal docente siguiendo los parámetros establecidos en los manuales de funciones definidos.
- ✓ Ejecutar la RSC interna creación de un fondo de ahorro para las educadoras y la RSC externa capacitación a padres de escasos recursos en temas de desarrollo del lenguaje, motricidad fina, gruesa y destrezas de acuerdo a la edad de los menores.
- ✓ Aplicar el plan de inversión propuesto, en donde se contempla los valores que harán posible que el negocio se ponga en marcha.
- ✓ Medir el impacto de la estrategia de comunicación en redes de tal manera que puedan conocer si la misma va por buen camino o necesita ser replanteada.

## 9 Referencias

Alba, Á. (2017). *innolandia.es*. Obtenido de DESIGN THINKING A FONDO – PROTOTIPAR:

<https://innolandia.es/design-thinking-a-fondo-prototipar/>

Asociación GEA. (2016). Obtenido de <https://primariaalicante.es/pedagogia-waldorf/historia/>

Bancolombia. (2020). Obtenido de

<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/mercadeo-y-ventas/que-es-triangulo-del-servicio-como-ayuda-negocio>

BCE. (31 de Mayo de 2021). *BCE*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1431-la-economia-ecuatoriana-inicia-la-recuperacion-economica->

con-una-expansion-del-2-8-en-2021#:~:text=BCE-

,La%20econom%C3%ADa%20ecuatoriana%20inicia%20la%20recuperaci%C3%B3n%20econ%C3%B3m

BID - IPA. (11 de 2020). *Educación inicial remota y salud mental durante la pandemia COVID-19*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/educacion/es/involucramientodepadres/>

CEPAL - UNESCO. (08 de 2020). *Repositorio.cepal.org*. Obtenido de La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19:

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/S2000510\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/S2000510_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cmcnegocio, C. (24 de Febrero de 2020). *Consultoría de Negocio*. Obtenido de

<https://www.cmcnegocio.com/blog-sobre-desarrollo-de-negocio/plan-de-inversion-inicial-en-una-empresa-definicion-y-contenido/>

Colombo, A. (01 de octubre de 2019). Obtenido de <https://www.qmatic.com/es-es/blog/que-es-el-customer-journey-map-y-para-que-sirve/>

Comunidad Design Thinking . (2019). *designthinking.services*. Obtenido de Mapa de empatía:

<https://www.designthinking.services/herramientas-design-thinking/mapa-de-empatia/>

Coutinho, V. (01 de diciembre de 2017). *rockcontent.com*. Obtenido de Qué es Promoción en la

mezcla de mercadotecnia: <https://rockcontent.com/es/blog/promocion-en-el-marketing/>

Deyimar, A. (20 de mayo de 2020). *laminadigital.es*. Obtenido de Cómo testear una página web:

<https://www.laminadigital.es/como-testear-una-pagina-web/>

Diario El País. (12 de 06 de 2020). *elpais.com/*. Obtenido de Ecuador: la educación online desde casa es imposible e injusta:

[https://elpais.com/elpais/2020/06/12/planeta\\_futuro/1591955314\\_376413.html](https://elpais.com/elpais/2020/06/12/planeta_futuro/1591955314_376413.html)

- Díaz, V. (23 de Mayo de 2021). Factores que incluyen en el desarrollo de un niño. (M. Sinche, Entrevistador)
- ESPAÑA, S. (4 de Junio de 2020). *Diario El País*. Obtenido de <https://elpais.com/sociedad/2020-06-05/una-oleada-de-casos-de-corrupcion-golpea-ecuador-en-medio-de-la-pandemia.html>
- Folch, M. (14 de Marzo de 2017). *Familias en Ruta*. Obtenido de <https://familiasenruta.com/fnr-crianza/la-pedagogia-waldorf/>
- France24. (24 de Mayo de 2021). Obtenido de <https://www.france24.com/es/am%C3%A9rica-latina/20210524-ecuador-guillermo-lasso-posesion-desigualdad-caudillismo>
- Gaibor, P. (25 de Mayo de 2021). Entrevista con expertas en el sector académico. (M. Sinche, Entrevistador)
- García, L. (5 de Junio de 2020). Obtenido de <http://ciencia.unam.mx/leer/1006/educacion-y-uso-de-tecnologias-en-dias-de-pandemia>
- Gómez, D. (07 de octubre de 2016). *bienpensado.com*. Obtenido de 4 formas de “tangibilizar” un servicio: <https://bienpensado.com/formas-de-tangibilizar-un-servicio/>
- González, B. (25 de Enero de 2021). *Serpadres.es*. Obtenido de <https://www.serpadres.es/3-6-anos/educacion-desarrollo/articulo/metodo-waldorf-educacion-alternativa>
- INEC. (2010). *INEC*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Infantil, G. (08 de Junio de 2018). *Guía Infantil*. Obtenido de <https://www.guiainfantil.com/articulos/educacion/escuela-colegio/el-metodo-waldorf-educacion-alternativa-para-los-ninos/>

- Inspiratics. (2021). *Inspiratics*. Obtenido de <https://inspiratics.org/es/recursos-educativos/el-aprendizaje-basado-en-el-pensamiento/>
- Machado, J. (31 de 01 de 2021). *primicias.ec*. Obtenido de El 60% de niños aprende menos con la educación virtual, revela estudio: <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/ninos-aprende-menos-educacion-virtual/>
- Mata, S. (24 de Mayo de 2021). Recomendaciones para el proyecto Ohana. (C. Yañez, Entrevistador)
- NEWS, B. (08 de OCTUBRE de 2013). *BBC NEWS*. Obtenido de [https://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/10/131007\\_menores\\_juzgados\\_como\\_adultos\\_eeuu\\_bd](https://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/10/131007_menores_juzgados_como_adultos_eeuu_bd)
- Observatorio Tecnológico de Monterrey. (19 de marzo de 2020). <https://observatorio.tec.mx/>. Obtenido de Educación en tiempos de pandemia: COVID-19 y equidad en el aprendizaje: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/educacion-en-tiempos-de-pandemia-covid19>
- Pérez, A. (24 de abril de 2021). *obsbusiness.school*. Obtenido de Estrategia competitiva: definición, tipos y planteamiento: <https://www.obsbusiness.school/blog/estrategia-competitiva-definicion-tipos-y-planteamiento>
- Pérez, S. A. (03 de Julio de 2013). Obtenido de [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1862/2013\\_07\\_04\\_TFG\\_ESTUDIO\\_DEL\\_TRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1862/2013_07_04_TFG_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Planeta, A. (05 de Junio de 2017). *Aula Planeta*. Obtenido de <https://www.aulaplaneta.com/2017/10/16/recursos-tic/ventajas-del-aprendizaje-basado-pensamiento-thinking-based-learning-tbl/>





- Pomar, P. (05 de julio de 2018). *thinkernautas.com*. Obtenido de Design thinking, Métodos de Innovación en la empresa: <https://thinkernautas.com/design-thinking-practico-definir>
- Revista, U. (05 de Octubre de 2020). *UNIR*. Obtenido de <https://www.unir.net/educacion/revista/metodo-waldorf/>
- Rodríguez, C. A. (22 de febrero de 2017). *antevenio.com*. Obtenido de Qué es un Insight: definiciones de marketing: <https://www.antevenio.com/blog/2017/02/que-es-un-insight-definiciones-de-marketing/>
- Rodríguez, E. (2020). *INFORME IBEROAMÉRICA 2020: América Latina ante la protesta y la pandemia*. Madrid: Fundación Alternativas.
- Salinas, A. (15 de mayo de 2013). *loscostos.info*. Obtenido de Clasificación de los costos: <http://www.loscostos.info/clasif.html>
- Sanchez, Á. (2011). Obtenido de <https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/adgnosis/article/view/192/209>
- Sinar, E. (10 de septiembre de 2015). *www.td.org*. Obtenido de Concept Posters: Incorporating Brain-Aware Methods into the Curriculum: <https://www.td.org/insights/concept-posters-incorporating-brain-aware-methods-into-the-curriculum>
- Sofía, G. M. (Octubre de 2015). Obtenido de <https://dspace.cordillera.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1602/113-EDU-15-15-1725983405.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SRI. (2016). *SRI Informa*. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1dRWbND\\_sjauquHQbOycMsx45DFuy40e1/view](https://drive.google.com/file/d/1dRWbND_sjauquHQbOycMsx45DFuy40e1/view)
- The Center for Epidemiologic Studies Depression Scale (CESD). (10 de 2020). Obtenido de <https://blogs.iadb.org/educacion/es/involucramientodepadres/>

- Tusev, A. (29 de Octubre de 2020). Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/IRR/article/view/471>
- Ugalde, A. (2018). *pymerang.com*. Obtenido de Como Calcular el Precio de un Producto o Servicio: <https://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/ventas/plan-de-ventas/cierre-de-ventas/359-formas-de-pago>
- UNICEF. (14 de enero de 2021). *Priorizar la educación para todos los niños y niñas es el camino a la recuperación*. Obtenido de [unicef.org](https://www.unicef.org/ecuador/comunicados-prensa/priorizar-la-educaci%C3%B3n-para-todos-los-ni%C3%B1os-y-ni%C3%B1as-es-el-camino-la-recuperaci%C3%B3n): <https://www.unicef.org/ecuador/comunicados-prensa/priorizar-la-educaci%C3%B3n-para-todos-los-ni%C3%B1os-y-ni%C3%B1as-es-el-camino-la-recuperaci%C3%B3n>
- Universidad de Chile. (10 de 2019). *uchile.cl*. Obtenido de Infancia en tiempos del COVID-19: consejos para enfrentar la pandemia junto a niños y niñas: <https://www.uchile.cl/noticias/161972/infancia-en-tiempos-del-covid-19-consejos-para-enfrentar-la-pandemia>
- Vaca, F. (04 de noviembre de 2020). *Pandemia y tecnología: "estamos frente a un fuerte cambio civilizatorio"*. Obtenido de [www.planv.com.ec](https://www.planv.com.ec): <https://www.planv.com.ec/historias/entrevistas/pandemia-y-tecnologia-estamos-frente-un-fuerte-cambio-civilizatorio>
- Velásquez, G. (19 de septiembre de 2015). *puromarketing*. Obtenido de ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCION - PLAZA - EN LA MEZCLA DE MERCADEO.: <https://puromarketing-germanvelasquez.blogspot.com/2015/09/estrategias-de-distribucion-plaza-en-la.html>



10 Anexos

10.1 Modelo Canva

<p><b>Socios Clave</b> </p> <p><b>Universidades e Institutos de Educación Superior</b> que forman a profesionales relacionadas a esta área de educación inicial (parvularios) y psicopedagogías y poder contar con capacitaciones a tutores.</p> <p><b>Instituciones financieras:</b> Para la elaboración de préstamos y pagos en la página web.</p> <p><b>Proveedores</b> de materiales pedagógicos y lúdicos.</p> <p><b>Editorial SANTILLANA</b> distribuidora de cuentos infantiles.</p> <p>El recurso clave que podemos adquirir de nuestro cliente es la predisposición para acoger nuestras recomendaciones.</p>	<p><b>Actividades clave</b> </p> <p>Creación de la página web</p> <p>Diagnóstico inicial de las habilidades motrices, lenguajes y sociales de los niños de 3 a 5 años.</p> <p>Monitoreo y evaluación periódica al proceso. Los canales de distribución serán: directo e indirecto corto.</p> <p>Adquisición de insumos y materiales.</p>	<p><b>Propuesta de valor</b> </p> <p>Ofrecer un apoyo pedagógico de excelencia enfocado en cubrir necesidades y demandas que implica el desarrollo educativo, social y emocional de los niños en etapa preescolar mediante una metodología educativa innovadora del desarrollo del pensamiento además de contar con una comunidad digital de padres de familia que compartirán sus opiniones y experiencias sobre el servicio.</p> 	<p><b>Relaciones con clientes</b></p> <p>El contacto y monitoreo se realizará por medio de mails, chats o números telefónicos.</p> <p>Contar con un sistema CRM enfocado en la satisfacción del público objetivo.</p> <p>Además de actualizaciones constantes de información en redes sociales.</p> 	<p><b>Segmentos de cliente</b> </p> <p>padres, madres y/o representantes legales de niños en edad preescolar (3 a 5 años) que laboran presencialmente o en modalidad teletrabajo, los que no logran gestionar su tiempo entre sus actividades laborales y las clases virtuales o reforzamiento de los contenidos de los espacios de aprendizaje.</p> 
<p><b>Estructura de costes</b></p> <p>Talento Humano Docentes, parvularios Pago de intereses bancarios Costos de constitución Desarrollo y mantenimiento de página web Marketing publicidad Movilización Materiales</p> 	<p><b>Fuentes de Ingresos</b></p> <p>Oferta de clases particulares mediante la página web en donde se podrá realizar pagos por medio de tarjetas de crédito.</p> 			

## 10.2 Resultados de las Encuestas

### Encuesta - Servicios Educativos en el Hogar

Estimados amigos por favor ayudarnos llenando la siguiente encuesta. Muchas gracias por su colaboración.

**\*Obligatorio**

¿Tiene hijos en edades de 3 a 5 años?

En el caso de contestar NO, por favor envíe el formulario.

SI

NO

¿Qué actividad realiza en casa el menor?

Educación Virtual

Estimulación o preparación para la escuela

No realiza ninguna actividad académica o de estimulación

Otro: \_\_\_\_\_

¿Cuánto invierte en promedio, mensualmente en la educación o estimulación de su hijo(a)?

- Entre \$150 - \$200
- Entre \$201- \$250
- Más de \$250

¿Quién acompaña al menor durante sus actividades (académicas o de estimulación)?

- Mamá o papá
- Abuelos
- Otro familiar
- Niñera (cuidadora)

¿Quién ayuda a su hijo(a) con las tareas o actividades complementarias?

- Mamá o papá
- Abuelos
- Otro familiar
- Niñera (cuidadora)
- Otro: \_\_\_\_\_

## Hitos del desarrollo de los niños y niñas

Los hitos del desarrollo son comportamientos o destrezas físicas observadas en lactantes y niñas a medida que crecen y se desarrollan.

¿Conoce si su hijo(a) ha alcanzado los hitos del desarrollo de acuerdo a su edad?

DESARROLLO DEL NIÑO DE 0 A 6 AÑOS <span style="float: right;">guiainfantil.com</span>					
	De 0 a 6 meses	De 6 a 12 meses	De 12 a 24 meses	De 2 a 4 años	De 4 a 6 años
Desarrollo Motor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Levanta la cabeza</li> <li>- Se prepara para el gateo</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gateo</li> <li>- Se pone de pie y da algunos pasos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Andar</li> <li>- Aprende a subir escalones</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprende a montar en bicicleta o patinete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salta, trepa con habilidad y le encanta bailar</li> </ul>
Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atiende a estímulos visuales y sonoros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiene un juguete favorito</li> <li>- Aumenta su independencia y curiosidad</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra más interés por los libros y los juguetes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presta más interés por el dibujo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfecciona el dibujo, se viste solo. Gana en autonomía.</li> </ul>
Lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se comunica con el llanto y las sonrisas</li> <li>- Balbuceo</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dice sus primeras palabras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empieza a unir palabras pero se equivoca con frecuencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su lenguaje es prácticamente perfecto. Aún puede tener problemas con algún fonema o tartamudear</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es capaz de expresar emociones y pensamientos</li> </ul> 
Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dependencia de los padres y personas próximas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra más interés por los grupos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Va perdiendo el apego con sus padres y busca jugar con otros niños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La época del 'Por qué' y época de las rabietas</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disfruta con los juegos en grupo</li> </ul>

- Totalmente
- Parcialmente
- No estoy seguro o segura
- Desconozco los hitos del desarrollo

¿Considera que la persona que realiza el acompañamiento en las clases o actividades de su hijo(a) está capacitado(a) para guiarlo en su aprendizaje y desarrollo de destrezas?

SI

NO

¿Estaría dispuesto a contar con la ayuda de una profesional que acompañe a su hijo(a) durante sus clases virtuales?

SI

NO

¿Estaría dispuesto a pagar por el servicio de una profesional que brinde refuerzo académico presencial periódicamente a su hijo(a)?

SI

NO



¿Estaría dispuesto a pagar por el servicio de una profesional que brinde refuerzo académico presencial periódicamente a su hijo(a)?

SI

NO

¿Estaría dispuesto a pagar por el servicio de un profesional que estimule a su hijo(a) para que esté preparado(a) para la escolaridad?

SI

NO

En el caso de aceptar un servicio profesional de refuerzo académico, acompañamiento o estimulación para el desarrollo de destrezas y habilidades, ¿Qué espera de la persona que brinde el servicio?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

¿Cuál es el perfil del educador que le gustaría realice el servicio de acompañamiento, refuerzo o estimulación para su hijo(a)?

	Bachiller	Estudiante Universitario	Profesional en Educación Inicial	Bilingüe
Nivel académico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Cuál es el perfil del educador que le gustaría realice el servicio de acompañamiento, refuerzo o estimulación para su hijo(a)? \*

	Femenino	Masculino	Indiferente
Género	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Cuál es el perfil del educador que le gustaría realice el servicio de acompañamiento, refuerzo o estimulación para su hijo(a)? \*

	Entre 18 y 20 años	Entre 21-24 años	Entre 25 y 30 años	Mayor de 30 años
Edad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Con qué frecuencia le gustaría recibir el servicio de "refuerzo académico" o "estimulación" para desarrollo de destrezas y habilidades?

- Una vez por semana
- Dos veces por semana
- Tres veces por semana
- Todos los días (lunes a viernes)
- Fines de semana
- Otro: \_\_\_\_\_

¿En qué franja horaria le gustaría recibir el servicio de "refuerzo académico" o "estimulación" para desarrollo de destrezas y habilidades?

- 08H00 -10H00
- 10H00 -12H00
- 14H00 - 16H00
- 16H00 - 18H00
- 18H00 -20H00
- Otro: \_\_\_\_\_

¿En qué modalidad le gustaría recibir el servicio de "refuerzo académico" o "estimulación" para desarrollo de destrezas y habilidades?

- Presencial
- Virtual
- Híbrida

Adicional al servicio de "refuerzo académico" o "estimulación" para desarrollo de destrezas y habilidades, ¿Qué otro servicio le gustaría recibir?

- Deportes
- Artes
- Idiomas
- Otro: \_\_\_\_\_

¿Cómo le gustaría pagar por los servicios de refuerzo académico, acompañamiento o estimulación?

- Pago por horas
- Pago semanal
- Pago mensual

¿Qué método de pago prefiere?

- Efectivo
- Tarjeta de Crédito/Débito
- Transferencia Bancaria
- Otro

¿Cuál es su rango de ingresos mensuales familiares?

- Entre \$1500 - \$2500
- Entre \$2501 - \$3000
- Entre \$3001- \$4000
- Superior a \$4000

¿Cuál es el rango de horas a la semana que usted labora?

- 20- 30 hrs
- 31-40 hrs
- 41-50 hrs
- Más de 50 hrs

¿Cuál es su rango de edad?

Menor de 25 años  
 26 y 30 años  
 31-35 años  
 36-40 años  
 Mayor de 40 años

**Enviar**

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Casa Grande. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

### 10.3 Variables a considerar para las entrevistas con expertas

Variables	Pregunta
Aprendizaje	<p>¿Cómo aprenden los niños de 3 a 5 años?</p> <p>¿Qué es lo más importante que los niños entre 3 y 5 años deben aprender para tener éxito académico en el futuro?</p> <p>¿Qué sucede si el adulto hace las actividades por el niño?</p>
Desarrollo	<p>¿Qué se recomienda a las familias realizar para que el desarrollo del niño en edad preescolar no se vea afectado debido al confinamiento?</p> <p>afectación - socialización, empatía, comunicación, salud mental y biológica</p>

Acompañamiento de un adulto	¿Por qué es importante que los niños estén acompañados por un adulto durante las sesiones de clases virtuales?
Problemas de aprendizaje	¿Cuáles son los principales indicadores para que un padre o madre de familia se dé cuenta que su hijo(a) necesita ayuda profesional, apoyo, o refuerzo de las actividades escolares?
Recomendación	¿Es recomendable que el niño refuerce las actividades que se ven en clases?

#### 10.4 Modelo de Grupo Focal (Padres de familia o Tutores legales)

##### Tema

Creación de un servicio de acompañamiento o refuerzo académico para niños en edad preescolar.

##### Objetivo general

Determinar la aceptación de una empresa de servicios que brinde acompañamiento o refuerzo académico a niños en edad preescolar que residan en la ciudad de Guayaquil y Samborondón.

##### Objetivos específicos

- Identificar patrones de consumo en servicios de asistencia académica a niños en edad preescolar.
- Establecer los factores claves que influyen en la decisión de compra de servicios de asistencia académica para niños en edad preescolar.

- Determinar la capacidad de pago del consumidor de servicios de asistencia académica para niños en edad preescolar.
- Definir la oferta de valor que entrega la competencia y el nivel de satisfacción que entregan a los consumidores.
- Determinar los canales de comunicación tradicionales y no tradicionales preferidos por el consumidor potencial de la empresa.
- Conocer a través de expertas en el sector educativo diversas características, recomendaciones y percepciones sobre temas de acompañamiento y refuerzo académico para niños en edad preescolar.

#### **Moderador**

- Mariela Sinche

#### **Observador**

- Mauricio Cali

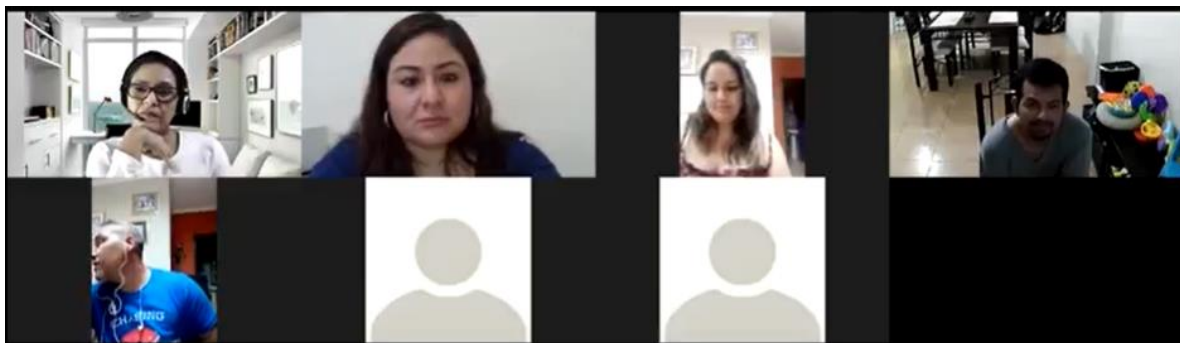
#### **Audio y Video**

- Carlos Yañez

### **10.5 Evidencia Focus Group**







### 10.6 Variables para considerar en los Grupos Focales

Variables	Pregunta
Nivel de estudios virtuales del usuario (niño)	<p>¿En qué subnivel están los niños? ¿Educación Inicial, Preparatorio o Primero de Básica?</p> <p>¿Es el primer año que están estudiando? O hace cuanto está estudiando?</p>
Calidad de la experiencia de aprendizaje	<p>¿Cómo fueron las clases del año pasado? ¿sintieron que los niños aprendieron?</p> <p>¿Cómo verifica que su hijo está aprendiendo?</p> <p>¿Conoce si su hijo tiene desarrolladas las destrezas y el lenguaje que debería tener de acuerdo a su edad?</p>
Logística y materiales	<p>¿Quién los acompaña durante sus clases? ¿Cómo se han organizado?</p> <p>Materiales</p> <p>¿Cuánto tiempo al día le dedica a su hijo?</p>

Percepción/Perfil/Características del servicio	<p>¿Estarían dispuestos a pagar por una persona profesional que realice el acompañamiento de las clases del niño? O ¿prefieren una profesional que asista a brindar el refuerzo de lo que el niño ha realizado?</p> <p>¿Con qué frecuencia les gustaría que la profesional realice el refuerzo?</p> <p>¿Qué características debe tener la persona que brinde refuerzo académico o acompañe a sus hijos en clases?</p> <p>Servicio / empresa</p> <p>¿Le gustaría hacer algo más por su hijo? ¿Qué?</p>
---	---

### 10.7 Transcripción del grupo focal #1

Realizado vía Zoom el día 21 de mayo, 2021.

Esta sesión de grupo contó con la participación de 10 personas conformadas por: 7 Padres de Familia, 1 moderador, 1 observador y 1 persona en Audio y Video.

Invitados	Identificación	Edad de los hijos
Invitado 1	I1	5 años y 14 años
Invitado 2	I2	5 años y 8 años
Invitado 3	I3	2 años 7 meses
Invitado 4	I4	1 año 3 meses

Invitado 5	I5	5 años y 8 años
Invitado 6	I6	3 años
Invitado 7	I7	2 años
Moderadora	M1	4 años

**M1:** Buenas noches con todos, muchas gracias por aceptar la invitación a este grupo focal, para para empezar a conversar gracias chicos por estar aquí nuevamente y vamos a empezar con las preguntas en honor al tiempo en tema de sus hijos me pueden encontrar un poquito en qué... en qué nivel están estudiando o no están estudiando y cuántos años tiene solo eso y empezamos contigo I1.

**I1:** Ok perfecto bueno, buenas noches con todo un gusto conocerlos y compartir con ustedes en este espacio bueno en nuestra familia tenemos dos pequeñines Juan Pablo de cinco años, él está en primero de básica y mi hijo mayor es Nauro, tiene catorce años y él está en décimo o sea ya por allí ustedes ya van encontrando una brecha bien amplia, bien grande y un poco la complejidad que tienen al momento de conectarlos a una clase virtual.

**M1:** Ya muy bien este... I2 o I3 cualquiera de los dos me puede comentar sobre el mismo tema.

**I2:** Buenas noches con todo un gusto estar aquí con ustedes compartiendo. Nosotros tenemos 2 niños, una niña de 5 años y que está en primero de básica y Thiago que tiene 8 años está en cuarto de básica... si como decía I1 es un problema realmente la conectividad en este caso y aunque tenemos una zona bien cómoda le hemos armado una zona bien cómoda aquí en la casa cada uno con su computadora, pero ahora por ejemplo nos damos cuenta que aunque el espacio es grande se complica el tema de que, el uno tiene que escuchar las clases... está el uno

con audífonos claro, pero sin embargo no podemos estar pendiente de lo que le preguntan, entonces el audio es por separados ese es un problema ahorita de lo que vamos viendo en cuanto a las clases. igual Thiago por tener ocho años pues se defiende un poquito más solo la bebé obviamente está en sus primeros, en sus primeras clases y necesita más atención para estar ahí junto con ella no sé qué más desea saber por ahora por ahora eso éste no se...

**M1:** Por ahora eso éste no sé... I3 me puedes ayudar por favor con tu bebé cuántos años tiene si está estudiando o no.

**I3:** Hola buenas noches con todos... este Ignacio tiene ahorita dos años y siete meses y está empezando el inicial entonces yo recién estoy en el ámbito de la escuela con el niño, pero ahí más o menos como que se distrae, pero este ahí vamos ahí vamos iniciando...

**M1:** Ya listo y entonces él está estudiando está en inicial, es verdad.

**I3:** Si, correcto está en inicial.

**M1:** Ya listo, I4 es una mamá joven que el bebé está pequeño todavía sin embargo este quiero preguntarle a I4 si ella estaría dispuesta a recibir estimulación para el bebé en casa como para que vaya desarrollando ciertas habilidades.

**I4:** Hola, hola M1 buenas noches con todos, si eso justamente yo estaba hablando con otras mamás de mi trabajo que ellas tienen, también así justo estaban embarazadas al igual que yo tienen un mes de diferencia con Leonardo que tiene un año tres meses entonces ellas y me han estado diciendo que sus hijos están en están esté empezando la estimulación en casa es más este el día martes me recomendaron una. me recomendaron este un lugar y estoy pensando de dónde va a sacar tiempo, pero yo sí quiero tener a Leo este para que más que todo vaya a éste teniendo más motricidad para que vaya a ponernos en más pilas para que vaya interactuando y conociendo

otras cosas eso es lo que yo sí siempre me enfocada desde que estuve embarazada de que yo que si quería que el niño tuviera este este tipo de actividades más que todo.

**M1:** Gracias I4 este aleatoriamente quien desee compartir cómo se sintieron el año pasado con las clases virtuales qué sintieron al momento en que bueno si tienen las clases virtuales al inicio qué sintieron cómo se fueron desarrollando y cómo terminó todo pues no... un poquito la experiencia así rápidamente quien desee.

**I5:** Bueno buenas noches con todos... ehh bueno cuando dijeron que las clases virtuales yo dije bueno voy a estar aquí en cada proceso de mi hijo pues no, algo que era nuevo para cada uno sin embargo es este a la par con mi trabajo que hasta el día de hoy y ya a largo plazo virtual también o sea el teletrabajo estoy aquí en la casa y empezamos así pero a medida que fueron pasando ni los meses las semanas que los deberes que habían que subir a las plataformas cuando me daba cuenta se me habían acumulado otros ya se me habían cerrado los links para poder subir todo estaba tarde y llegué al punto de llorar porque era la escuela, era el trabajo y yo tenía que estar pendiente de la plataforma porque me para mi hijo eso era nuevo igual estaba con siete años ya al final es una alegría es como cuando es como cuando me gradué así que respire y eso fue lo que sentí cuando se terminó el año porque dije bueno superado entonces y este año pues este año ahora es por dos entonces igual es algo un poco nuevo para mí porque estoy igual es una situación un poco diferente a la anterior.

**M1:** Y te digo algo de alguna manera este Thiago ya se adaptó ya como que sabe, pero en cambio para Ariana es nuevo es nuevo todo incluido que por ejemplo ella todavía no lee y ella todavía necesita realmente tu ayuda de que tú estés allí todo el tiempo. Yo me siento identificada con tu anécdota I5 y créeme que yo también he llorado y no una vez varias creo que muchas de las mujeres que estamos aquí o las personas que hemos enfrentado el tema del teletrabajo y los

estudios de los niños al mismo tiempo ha sido caótico pero bueno vamos a vamos a salir adelante de alguna manera y esa justamente es la propuesta de negocio de la empresa que estamos creando pues no para nuestra titulación este se acaba de unir I6 te agradezco I6 por estar aquí cuéntame I6 un poquito el bebé Joaquín está ya estudiando ya empezó a estudiar como... cómo te va con él o el año pasado tuvieron alguna experiencia con educación virtual con Joaquín.

**I6:** Buenas noches, primero disculpen la hora de llegar, si Joaquín estuvo el año pasado tuve una pequeña clase no, no fue nada más que eso lo he pasado pero este año ya iniciamos con una escuela que se puede decir, una unidad educativa en la que Joaquín recibe clases virtuales dos veces a la semana lunes y miércoles estamos con un programa el cual se le da a una hora de clase al recibir virtualmente lo hacen los lunes y los miércoles de 5 a 6 el tiempo y este último mes se ha adaptado un día adicional pero es un día como de actividad un free por ahí, libre-libre si lo que hace es una actividad en conjunto con los padres y con los profesores del curso hacer una pequeña cocina.

**M1:** O sea son actividades como para que interactúen en la familia

**I6:** Exacto para que interactúe el padre con el hijo en este caso.

**M1:** Chicos una pregunta ustedes iniciaron el año con un presupuesto para educación o a nivel familiar ustedes dedican un presupuesto para lo que es el tema educativo sí o no.

**I1:** Claro.

**I3:** Por supuesto.

**M1:** Ahora alcemos la mano, ustedes creen que sus hijos han aprendido en esta modalidad virtual si o no. Cómo se dieron cuenta que ellos aprendieron

**I6:** En mi caso particular, disculpa que me metí a hablar, Joaquín en el año 2018 casi 2019 estuvo en un programa de estimulación con una escuela por donde vivimos, cerca. El

siempre participaba con niños, pero a partir de lo que pasó en la pandemia, él se sintió bloqueado y ahora al retomar otra vez la actividad, ha retomado lo que hacía antes, yo pienso que, si está aprendiendo porque hace más cosas, no está solo enfocado a jugar o estar en la tablet. Ya vemos que de cierto modo si ha aprendido, poco en relación al tener que ir todos los días a una escuela, al tener que cambiar de aire. Irte de tu casa a una escuela o a donde vayas a aprender, te hace aprender porque donde vayas transportándote ves la calle, el carro, los árboles. Yo viví eso de chico, yo creo que, si ha aprendido, pero aprendería más saliendo en un trayecto a un lugar.

**M1:** Ya entonces todos estamos de acuerdo en que los niños han aprendido ahora tomando las palabras de I6 consideremos que en la antigüedad o sea antes de vivir esta experiencia que hemos sido prácticamente maestras en casa nosotros muchas veces tal vez no entendíamos porque las maestras los hacen pelar como dice él que las mandarinas o porque los hacen hacer cositas con las pinzas en los dedos y tantas cosas nosotros no entendíamos por qué sucedía eso ahora conocemos que eso tiene un propósito sabemos estamos conscientes de que eso tiene una finalidad sí o no.

**Todos:** Correcto, estamos de acuerdo con esa opinión.

**M1:** Esta pregunta esta pregunta va para I2 que no ha participado mucho. Cómo tú te das cuenta que tus hijos están creciendo y están aprendiendo de acuerdo a lo que ellos necesitan aquí y que tienen desarrolladas las habilidades que ellos necesitan tener para su edad porque muchas veces por ejemplo te digo algo y te pongo el ejemplo personal Derek, es malo comparar pero uno tiende a comparar porque tengo a Emma y ella hablaba desde los 8-9 meses pero Derek me está costando que hable por ejemplo y ya tiene dos años y ocho meses casi que tres años entonces para mí es un problema porque yo estoy pensando qué le pasa a Derek y estoy pensando si está o no está normal a su edad pero como estamos encerrados estoy como limitada a ver cómo más

puedo ayudarlo pues no como ustedes se dan cuenta como papás que sus hijos están de acuerdo... desarrollando de acuerdo a lo que necesitan saber.

**I2:** Perdón este, tuve que cambiarme al canal de mi esposa porque parece que tengo problemas con el internet se escuchaba entrecortado la pregunta pero yo en lo personal sí creo que si están aprendiendo no a la misma velocidad con la que eran las clases presenciales creo que al igual que han aprendido muchas cosas del YouTube al igual aprenden muchas cosas de cosas que ven en el internet de los juegos y de todo igual las clases este si le están ayudando y si están aprendiendo cosas, pero no con la misma velocidad, con la misma fuerza con la que estaban en las clases presenciales creo que fue mucho... mucho mayor bueno en el caso de Thiago pues tu conoces el caso particular de Thiago él venía de una escuela donde la... el nivel académico era mucho mayor era sobrepasaba entonces en lo que es matemáticas y lenguaje él está súper sobrado porque está como dos años adelantado pero en cuanto a lo que es inglés que es lo que sí le chocó acá esté ahí estamos luchando con... con ese tema pero igual también está aprendiendo bastante, ese es el caso particular de Thiago.

**M1:** Y con Arianita, ¿Cómo ella está aprendiendo?

**I2:** Yo en lo personal que soy el que está un poquito más pegado a Ariana en estos días yo noto que ella si está bien está bien a nivel de los de los niños que están en la clase hay muchos niños que no pronuncian bien ella pronuncian y eso que ella no tuvo iniciales realmente hasta ahorita como que de una lanzada a la cancha pero se defiende bien creo que le ha ayudado también el tema de que como el hermano es mayor pudo aprender de él hablar pudo dice... dice muchas... muchas palabras ahorita está en trabalenguas por ejemplo y ya se sabe cómo 3-4 trabaja en estos 15 días entonces éste yo en lo personal considero que está ésta está bien no sé la considero que está bien a nivel de los otros niños, hay niños que no hablan que hay que estarlos



presionando un poquito están las abuelitas con ellos y entonces a veces no... no es lo mismo que esté el papá y esté más pendiente.

**M1:** Muy bien I2, gracias por tus comentarios. Justamente eso era lo que quería decirles, creen ustedes que hay una diferencia entre una persona que acompaña el niño durante la clase que tenga la paciencia y que comprenda la finalidad de los ejercicios que hace la maestra porque en ciertos casos vemos que los adultos hacen las actividades que los niños tienen que hacer y no permiten que los niños hagan por cumplir, por hacer rápido y yo les digo yo he caído en eso, para que Emma termine rápido la voy ayudando y le voy haciendo para apurarla porque yo estoy apurada también que quiero seguir avanzando entonces qué tal si de pronto nosotros tenemos la posibilidad de que alguien venga y... o nos dé un refuerzo a la clase que se ha visto en la semana lo que se ha visto en la semana y se refuerce o que nos acompañe que nosotros que venga y que haga las actividades y le haga hacer todo como una profesora personalizada creen ustedes que habría una diferencia y que el niño aprendería más... si o no.

**I2:** Por supuesto que sí, indudablemente sí así sería mucho mejor que tuviese una persona, es más es necesario que esté una persona ahí al lado a mí me apena porque si veo niños que están solos con motivo sea igual en la pantalla se ve el actuar de los otros niños y veo que están abuelitas a veces que no saben, que se corta la conexión y tienen que... que las abuelitas dicen no sé ni cómo cambiar. Hay niños que están con el hermano mayor que también está en clases entonces en su clase no tienen ninguna ayuda también hemos visto eso...

**M1:** Estamos de acuerdo todos que la ayuda es importante ahora qué tal si yo les presento una idea... imagínense ustedes que tenemos primero que tenemos todas las posibilidades de hacerlo, es decir que hay dinero... de eso en este momento no nos preocupemos pensemos en que hay una empresa que les dice lo siguiente a ver padres estamos el día de hoy aquí reunidos

en esta noche y yo les propongo lo siguiente nuestra empresa primero va a evaluar a su niño o a su niña para ver si ha desarrollado los hitos que debería desarrollar a su edad es decir si tiene cuatro años ya debería decir tantas palabras debería de decir oraciones y frases cosas así debería de aprenderse rimas o saberse una canción por ejemplo se me ocurre les vamos a hacer en el tema del lenguaje motricidad una evaluación para ver si está o no está primero... segundo tenemos tres opciones a ofrecer la acompañamiento durante las clases virtuales o si usted desea retroalimentación de las clases que ya vió, horarios que usted decida u ofrecerles espacios de actividades tipo estimulación para que su niño continúe desarrollando a estas habilidades que de alguna manera se han visto cuartadas por el tema de la pandemia entonces dígame que idea le gusta, que preferiría o que necesitan ustedes para nosotros podemos ayudar de esa manera ofreciéndole lo que realmente se necesita. Deseo aquí si la colaboración de todos.

**I3:** Yo como mamá primeriza y de un niño chiquito yo sí quisiera que tener esa posibilidad de muchas personas que... que sé que es como tu proyecto M1 ya sé que son personas seguras que son personas confiables y poder dar a mi niño que una persona no porque yo esta cosa bueno eso de pandemia antes de manera que bueno vamos a seguir trabajando y vamos a poner al niño en una guardería para que se vaya educando pero con este imposible pues yo tengo que correr, mi esposo corre y lo que yo trato con él es ver pero actividades correspondientes a su edad y como tú estás preguntando si yo veo que mi hijo que tiene las actitudes para la edad que él tiene o sea lo según de la pediatra cada vez que yo lo veo yo llevo mi material la pediatra él está bien que él si ve unas pronunciaciones de palabras cada vez que vamos a la pediatra... la pediatra se me pregunta cuántas palabras el niño dice como el las cosas las por las emociones y todo eso entonces supongo yo que él está bien pero sería como que

excelente tener la estimulación y la ayuda de una persona cercana o sea esté teniéndola aquí para que lo vaya evolucionando él en mi caso sería estupendo

**M1:** Ya muy bien gracias.

**I1:** Si bueno un poco contando la experiencia nosotros tenemos una persona que hoy por hoy está viniendo a la semana cuatro horas a reforzar o sea definitivamente lo consideramos muy importante pero para llegar a esta persona no saben cuánto me...me costó justo con lo que decía I3 el tema de la seguridad que entre las madres de familia que me garantizarán al 100% de que fuera una persona muy confiable que tenga una buena pedagogía y todo esto entonces no tiene ni idea la atención que realmente Juan Pablo le da a la maestra presencial o sea tiene todas las formas jugando, cantando, se siente en el piso con él o sea es una cosa maravillosa hasta la letra que normalmente la hace, ha mejorado o sea es súper.. súper bueno y yo definitivamente apoyo el proyecto así que es una necesidad realmente que nos va presentando desde el inicio de la pandemia.

**M1:** La idea les cuento es justamente que ustedes puedan tener una página web con los perfiles de las parvularias incluidos perfiles bilingües por ejemplo parvularias bilingües que sean profesionales y que puedan ofrecer con todas las medidas de bioseguridad una... un servicio personalizado dependiendo de las necesidades del niño por eso para nosotros como empresa es importante presentarles hacer primero un diagnóstico del niño ver qué necesita porque puede ser que esté súper bien entonces nos vamos de largo con lo que le corresponde a su edad pero si vemos por ejemplo que hay ciertas palabritas por ejemplo Emma no pronuncia muy bien la r todavía y habla bien pero la r le falta entonces ah ya hay que hacer ejercicios con la lengua bueno ellos ya saben lo que tiene que hacer y de esa manera nos vamos ayudando.

**M1:** Muy buenos comentarios chicos. Una consulta, con qué frecuencia a ustedes les gustaría que se brinde este servicio no sé si de pronto I7 nos ayudas... qué opinas de este tema de alguien que ayude en casa a los papás que brinde refuerzo o estimulación cuéntanos.

**I7:** Hola que tal buenas noches bueno, le comento mi experiencia en realidad no soy la persona que... por el momento no estoy al 100% con las clases de Santiago sino esa persona es mi esposo, entonces por ejemplo hay veces que por ejemplo yo me he dado cuenta y lo he vivido que es justamente cuando son las clases... él tiene, va a cumplir cuatro años el 27 de julio y me he dado cuenta que... que Santiago este, entonces me he dado cuenta que por ejemplo Santiago aprende más cuando la persona está ahí, lo digo porque lo he vivido porque justamente le tuve que pagar a una persona y hemos ido tres días seguidos y Santiago trabaja excelente y rápido en lo que es armar en lo que es los colores, los sonidos, los colores el problema que él tiene es del lenguaje y también en la... se podría decir cuando él escribe su pulso es débil entonces me he dado cuenta que en las clases virtuales la persona que más trabaja es el papá que el niño porque en realidad la profesora tiene las pantallas de todos los niños verdad pero la persona y la persona que está ahí manejando al niño son los padres entonces me he dado cuenta de eso de que si sería bueno que la persona que venga una persona a poder ayudar al niño no solamente por... por la es verdad que los niños aprenden cantando, viendo un video pero esto ya es un diario vivir de lunes a viernes con esa misma se podría decir una hora dos horas tres horas en clases pero se hace como que está un poco más se hace un poco es un poco más difícil para niños que recién está aprendiendo en lo que es este... manualidades hacer el cero porque siempre que yo recuerde y que yo tuve haciendo pasantías también con los niños las profesoras se acercan y comienzan a cogerle la mano a explicarles cuando están en clases pero mientras no a los padres a veces que por ejemplo como son los padres los niños no le hacen caso, pero con una persona diferente se

portan mejor y claro entonces y lo que lo que sí me gusta el proyecto de que tiene M1 de que una persona venga claro está que no vamos a confiar en una persona cualquiera no tenemos que ver como su perfil y como como cuando haces compras en línea si tú ves que el comentario tiene la persona que adquirió el producto.

**M1:** Exacto, esa es justamente la idea.

**M1:** Éste se va a cortar, pero yo sí quiero conversar un poquito más con ustedes, unos diez minutitos más y antes de que se corte me ayudan por favor cada uno diciendo cuáles son las redes sociales de ustedes más utilizan.

**Todos:** Instagram y WhatsApp

**M1:** Ahora para todos que me la contesten con tres palabras empiezo con I4 y con I2 qué características debe de tener esta persona que vaya a casa ayudar a los niños.

**I2:** Primero que sea confiable del segundo que esté capacitada en este caso que maneje los dos idiomas qué es lo indispensable y tercero que sea paciente.

**I4:** Yo coincidido en que tiene que ser confiable en que tiene también que tener mucha pedagogía y tiene que interactuar mucho en actividades... no por porque mi hijo es muy muy así muy hiperactivo también y qué más puede ser que lleve actividades distintas es decir hay niños web listos que tenga que tener actividades diversas que se puede ser.

**I6:** yo pienso que debería estar facultada para poder llevar a cabo el ejercer su parte de tutora, claro que tenga claro paciencia porque lo dijo I1 tenemos diversidad de niños en este mundo para poder tratar a ese mundo... el mundo nuevo y una de las últimas que podría ser que tengan la oportunidad o esa parte de querer siempre innovar, de buscar la forma innovar y que el niño sea... se atraiga a eso de que no sólo sea lo que dice el libro sino que ella se ingenie la forma para que el niño pueda aprender todo lo que está pasando.

**M1:** Muy bien.

**I5:** Como lo dijeron todos tienen que tener el don de la pedagogía o sea tiene que ser una persona en caso de mi niño que es un bebé tiene que tener mucha paciencia tiene que tenerla todo lo que es la tiene en todo el conocimiento de todo lo que tiene que darle a un bebé de este tiempo de un año o sea todo lo que tiene que aprender con la evolución que tiene que tener el niño la o sea todo es todo eso y más que todo la confianza que tiene que darme a mí como mamá de darle a mi hijo que viene una persona externa a mi casa educarlo este y más que todo también enseñarme a mí como mamá también llevar esas esas actividades para que no se vaya a perder también el bebé pues porque está chiquito.

**M1:** I7 cómo te gustaría que sea la persona que trabaje con Santiago.

**I7:** Como dice I1, que sea paciente y Santiago es una persona que se distrae mucho, se distrae mucho pero que sea paciente que cree una conexión con él... con el niño y también con los padres no... que sea puntual trate de no quedarse como que en lo que la empresa le dice tienes que enseñarle esto porque aquí está, pero puede incluir ciertas cosas como por ejemplo... este tratar de no hacerlo tanto por el dinero sino porque en realidad le guste y que el niño aprenda que sepa más de lo que ya tiene y tratar de estar pendiente sabe que sí le manda un deber decirle a los padres pásame foto para ver como al niño o que está pendiente también...

**I1:** Lo que te puede servir M1 es que la tutora que viene a las clases acá con Juan Pablo sabes que trae todo el material yo no tengo que imprimir nada aquí esté ella me dijo al principio... no se preocupe que yo le traigo el material este y todo sea trae sus marcadores igual Juan Pablo tiene su cajita de marcadores y él usa los suyos, pero todo entonces si no hay en casa ella tiene todo el material para poder suplir.

**M1:** Y eso es bueno porque a nosotros como mamá nos ha tocado que los profesores envían la lista, pero uno medio lee y dice sí...sí hay aquí, pero a la hora de la hora la lana verde, la lana roja, el ojito donde está donde me lo saco.

**I7:** Terrible, terrible... somos artistas los padres porque ya vemos que somos muy recursivos ahora o sea y ahí nos hemos nos hemos tratado de salir adelante con las actividades, pero si genera estrés y voy a ser yo también he llorado M1 en la desesperación es muy fuerte.

**M1:** Duro es duro realmente ha sido duro creo yo que la que no ha llorado no se ha sido durísimo realmente ha sido sumamente duro porque trabajar y estar a cargo de los niños y de la casa y querer hacerlo todo bien y queremos cumplir con todo y es difícil es difícil sigue siendo el segundo año sigue siendo difícil. Yo les agradezco les admiro mucho a las mujeres que estamos aquí porque... bueno los hombres también, porque también trabajan y están haciendo lo mejor por su familia, pero las mujeres nos hemos sacado el aire, los abrazo con mi corazón los quiero mucho todos y que descanse no les quito más tiempo.

**Todos:** Muchas gracias descansen.

## 10.8 Transcripción del grupo focal #2

Realizado vía Zoom el día 22 de mayo, 2021.

Esta sesión de grupo contó con la participación de 9 personas conformadas por: 6

Padres de Familia, 1 moderador, 1 observador y 1 persona en Audio y Video.

Invitados	Identificación	Edad de los hijos
Invitado 1	I1	3 años
Invitado 2	I2	6 años y 3 años
Invitado 3	I3	4 años
Invitado 4	I4	5 años y 7 años

Invitado 5	I5	3 años y 4 años
Invitado 6	I6	6 años y 13 años
Moderadora	M1	4 años

**M1:** Buenas noches y gracias por aceptar ser parte de este Grupo Focal, cómo están, sus hijos, ustedes mismos.

**I1:** Hola M1, Gracias a Dios todos sanos en mi hogar.

**I3:** Buenas noches a todos, te cuento M1 que yo si tuve Covid, me duró como 20 días, pero gracias a Dios ya todo bien.

**I4:** En mi caso también tuve Covid, buenas noches a todos. Ahora cuidándonos más que nunca.

**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.

**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.

**I1:** Mi nieto se encuentra bien, pero yo como su cuidadora se me hace difícil este tipo de comunicación...vía online y particularmente por lo que con mi nieto creo que en principio se le va a ser difícil a pesar de que es corto el tiempo...va a trabajar media hora media hora, pero es pues realmente todavía no tengo la experiencia recién la voy a tener a partir de la próxima semana, la experiencia todavía sin embargo pues iré aprendiendo en el camino y aprendiendo de lo que la maestra haga de los recursos que ya utiliza para mantener la atención de los niños por un lado de lo que yo tenga que hacer acompañando a mi nieto a Mauricio después en ese



momento probablemente se me ocurre que de repente en algún momento que apagar el micrófono pues dependiendo del cuál será la necesidad de mi nieto qué sé yo... realmente para mí esto va a ser una experiencia, estoy un poco... un poco asustada o en buen expectativa pero pues eso es lo que les...

**M1:** Les va a ir bien.

**M1:** I2, no sé si tú me puedes ir indicando si los niños están estudiando sé... qué sé Sebastián si, no sé si Santiago está estudiando entonces indícame por favor eso.

**I2:** Me puedes repetir por favor.

**M1:** Claro, si los niños tuyos están estudiando y en qué nivel están.

**I2:** Oh ya sí mira el mayor tiene seis años y está en segundo año de básica, el menor tiene tres todavía no lo he metido inicial de hecho considero yo que con la educación que ha tenido el mayor Héctor porque al mayor si lo puse desde el maternal el niño ha ido avanzando y considero yo que por el momento más que nada por la pandemia es un gasto necesario porque no he optado por meterlo con él... por el gobierno no igual el niño para la edad que tiene él está... le hemos estado enseñando todo lo que todo lo que es debido y aparte la tía que es parvularia, que ella se está encargando de desarrollar todas sus destrezas a la edad que él tiene.

**M1:** Ya está aquí conectado I5... nos puede ayudar por favor con el nombre de su... de su hija y en qué nivel está por favor.

**I5:** Hola buenas noches a todos, disculpen que llegué tarde. Ya se me escuchan, saludos a todos. Mi hija ya está en preparatoria y va a cumplir cinco años.

**M1:** Listo. Cinco años listo ahora sigamos... como padres de familia nosotros siempre tenemos que estar pendientes del desarrollo de nuestros niños, cómo nos damos cuenta que nuestros hijos están aprendiendo o están desarrollando lo que deberían de acuerdo a su edad me

ayudas I3 por favor como tú te das cuenta que tu nene está haciendo lo que debe de hacer a su edad olvidemos un ratito de la escolaridad si no hablemos del niño al... al día a día no lo que tú lo que tú ves en él.

**I3:** Este, por mi experiencia, por lo que conozco pues desde el desarrollo infantil y todo eso hay muchas habilidades que gracias a Dios Huguito las tiene instauradas hay otras que son más más como podré decir... tiene que ver más con su vida o su modo de crecer y todo esto que creo que todavía requieren ser atendidas, sin embargo la cuestión de las habilidades motoras gruesas, finas, el lenguaje y todo eso... pues lo tiene adquirido a mí sí me preocupa una cosa que pasa con mi nieto y probablemente pase con algunos niños capaz no un poco pero sí con algunos niños sobre todo niños únicos en el caso particular de mi nieto hay una cuestión que al él si lo está, lo ha venido tratando de alguna manera y es la no posibilidad que ha tenido de relación con otros niños lo que en su momento podría complicar en el momento de que ya tenga que ingresar a la escuela podría haberse complicado un poco porque él no es acostumbrado a socializar con otros niños... o jugar con otros niños por lo tanto no es para él agradable y no es fácil acercarse a otros niños ni permite que otros niños se le acerquen con los adultos es mucho más fácil pero con los niños en particular no... se le hace difícil entonces en ese sentido creo pues que después la necesidad de como de otros recursos pero de ahí hay otras habilidades que si definitivamente las cumple.

**M1:** Muchas gracias. I2 cómo como tú te das cuenta que los niños están creciendo y desarrollando sus habilidades de acuerdo a su edad tus nos comentaba que la tía es parvularia y está ayudando, pero tú como mamá cómo te das cuenta que ellos están aprendiendo están creciendo y les está yendo como debería.

**I2:** Claro mira... muy aparte de que como te comenté mi cuñada es párvula los está atendiendo por el momento yo estudié psicopedagogía o sea tengo un nivel... un leve conocimiento de lo que deberían hacer a cada edad los niños, no sé si esto sea bueno o no, pero también les exijo un poquito más dependiendo ya depende de la edad y de cada uno de mis hijos ya que ellos por ejemplo el mayor que te comentaba que tenía seis años el hace cosas de niños mucho más grandes pero porque le he exigido más y lo hace sin ningún trauma sin ningún sin ninguna dificultad a su vez también el niño de tres años como te comenté a pesar de su edad trato... trato también de que de desarrolle un poco más de independencia y no tanta dependencia hacia nosotros por lo que tendrás que siempre hay uno más engreído pero trabajamos bastante en eso cada uno se desarrolla en cierta habilidad más...si lo veo, lo noto por las afinidades que tienen ellos no... por ejemplo el mayor tiene más afinidad a la música, al arte. El menor tiene más afinidad a la escritura a las cosas más tranquilas o sea cada quien tiene su mundo no.

**M1:** Claro cada hijo es diferente a pesar que están creciendo juntos y son hermanitos cada hijito es diferente.

**I4:** Buenas noches, correcto yo quiero añadir que en mi caso cada uno tiene su afinidad diferente a pesar de que viven juntos, todo lo hacen juntos tienes ya desde chiquitos su carácter y actitud distintas.

**M1:** Muchas gracias. I5 cuéntenos un poquito sobre sus hijos cómo usted verifica que están creciendo y desarrollándose de acuerdo a la edad.

**I5:** Bueno en el día a día a pesar con ellos la actividad en casa ella te va contando, hablando de Emmita cuando quiere te va contando lo que va aprendiendo, me preocupo yo también por lo que aprendió y la mayoría de las veces por voluntad propia de los nenes de la nena que te cuente ella lo que aprendió y de repente los otros días sin que tú les preguntes algo,

ella te cuenta, te comparte la experiencia y te dice papá aprendí esto y esto pues y uno gratamente se sorprende, se da cuenta que va evolucionando conocimiento día a día.

**M1:** Cómo es su experiencia con su hijo menor, con Derek.

**I5:** Bueno ya bueno lo que aprende Emmita en este caso, Derek va para los 3 años el apuro por imitar o hacer espejo de la hermana hace que inclusive el asista a las clases parcialmente de Emma Sofía comparte la clase un rato con Derek y trata de ver lo que hacen tanto en juegos de actividades incluyendo a lo que es escuela entonces Derek directamente también está participando incluso en las clases de inglés, en la clase de español aprendiendo al mismo tiempo con Emma, no lo mismo tal vez magnitud a lo que aprende Emma Sofía pero Derek va copiando el ejemplo tanto sea de que este sentido es el eje lo que haga la hermana mayor.

**M1:** Listo muchas gracias, considerarían ustedes la necesidad en este punto, si se requiere una estimulación o actividades complementarias de la escuela o un refuerzo para sus niños... considerarían la posibilidad de hacerlo. Imaginémonos en este momento que el factor económico no es un impedimento no es una barrera y que todos podemos acceder a este servicio creen ustedes la posibilidad de que sea factible... de que en algún momento... de que en algún momento se necesite y se pueda... se pueda solicitar así como cuando vemos en las redes sociales cómo se me ocurre... Uber, quiero adquirir el servicio y pido un taxi y ya tener esa posibilidad necesito una tutora o necesito a alguien, la escojo la miro y la voy a contratar así que sea un servicio súper rápido y que les puede ayudar a suplir esas necesidades que tal vez puedan tener en el futuro o que tal vez ya están teniendo. II empiezo contigo.

**I1:** Bueno no... no considerando el factor económico pero sí considerando el tiempo que estamos viviendo de la pandemia que lo que es muy importante que haya un mediador entre los

niños y los padres porque no es sano para ninguno de los dos estar todo el día en la casa de paso tener que ser los profesores de los de los hijos es una tarea cruel de alguna manera que le ha tocado vivir a los padres, porque con los padres es otra cosa para reforzar un aprendizaje o lo es para que lo que los maestros el explicar que lo que éste debe ir haciendo, pero este como disfrutar de otra manera ha tocado por la pandemia esta situación que toca sobrellevarla, pero sí creo que pues sería un recurso viable y un recurso que si está a la mano sería muy favorable para los padres sea porque pues necesitan en algún momento que alguien se haga cargo de la tutoría o del trabajo del refuerzo con los niños sea acompañamiento en las clases... en clases virtuales porque el padre de familia... la familia tiene que trabajar tiene que atender al otro niño que está allí tantas necesidades que se pueden presentar en un lugar que sí me parece que en algún momento este recurso es bastante viable y necesario.

**M1:** Gracias I1. I4 nos puedes ayudar con tu opinión acerca de esto ya sea para algunas de las probabilidades que mencionábamos no de pronto un refuerzo académico o de pronto una estimulación en el caso que el niño lo necesite o de pronto también se me ocurre alguien que vaya a potenciar los talentos que tienen los niños porque podemos iniciar con un diagnóstico para ver si ha desarrollado los hitos que necesitan a su edad o que haga una exploración para ver cuáles son los intereses del niño y poder darles lo que lo que ellos por ejemplo si tienen afinidad a los deportes, ir encaminándolos en ese sentido y ver cómo los podemos ayudar o si tienen la parte artística, la parte actoral o la parte de música o la parte cualquiera de estas personas que puede darle todas estas herramientas a los niños dentro de casa.

**I2:** Claro M1, mira te comento que escuchar es lo que la propuesta que acabas de dar me pareció espectacular yo creo que la mayoría de los nosotros los padres es él el que ayuda que necesitamos algo así como mencionabas tú, como un lugar como algo a domicilio sería lo

espectacular no... lo ideal con lo que entenderás la mayoría de las personas tenemos un horario de oficina de 7-8 las mañanas a 6-7pm dependiendo los horarios de cada quien otros extienden ido y la verdad uno yo me rompe no es una personal por mis hijos no es con esto en el trabajo no estoy totalmente el 100% con ellos y una ayuda extra no me viene nada mal de hecho es la que tengo en este momento con mi cuñada pero tenemos esa suerte o esa bendición de tener a alguien que sepa de la rama y esté atrás de las tareas o de por lo menos nivelar los y de que vayan con la secuencia de la edad y el curso en el que están la verdad. Me parece una idea espectacular de contar con alguien, a mí me encantó eso obviamente un poco de temor si... con esto de la pandemia, el virus. Igual entiende que hay gente que también desconfía o tiene un poco de recelo como con este tema de enfermar o que se enfermen sus niños con alguien de afuera no... pero hay bastantes recursos que hay aquí en este país yo creo que con la vacuna, el estar limpio y todo y más que nada alguna maquinita de ozono algún... algún cuidado extra que no nos viene nada mal yo estaría feliz porque allí obviamente también el costo porque hay unos que sí pueden y otros que no está también hay que variar en eso, aparte si es un niño como sea, se le puede dar un poquito más inversión pero ya dos o más es un poco difícil no verdad pero sí es algo que no sobrepasa los límites de nuestra economía como lo estabas mencionando fuera espectacular yo a lo menos en lo personal lo vería como una herramienta fabulosa espectacular más que nada por la edad en que se los debe de explotar porque quizás también son como una esponja a esa edad yo en lo personal a mí sí me agrada la idea.

**M1:** Listo gracias I2 y si son muchos factores los que tenemos que tomar en cuenta y justamente por eso estamos haciendo este Focus Group para poder saber sus necesidades lo que ustedes piensan como... como toman la idea que estamos proponiendo este enfocarlo. Por favor I5 nos ayuda indicando qué opina usted de lo que acaba de escuchar de esta propuesta y luego le

voy a dar la palabra a I3 que también está aquí también para que le explico antes por lo que le doy la bienvenida a I4 una vez que empezamos.

**I5:** Por supuesto, es una necesidad muy grande que solamente los que somos papás podemos darnos cuenta lo que está sucediendo porque es un caos dentro de casa con todas las cosas que tienes que cumplir porque el teletrabajo no significa que no se cumple el trabajo a 50% sino que hay que cumplirlo a la hora que sea y se mezclan muchas cosas y las obligaciones se fusionan y uno no puede rendir el 100% dentro del horario normal y esto incluye porque uno se comparte con las horas de clases y ya sucede eso hace que los niños también no puedan estar al 100% digamos atentos a la información y ellos entender el 100% de todo esto y entonces segundo tiene que ser como papás atrás de ellos revisando y muchas veces no nos alcanza tanto papá como mamá no nos alcanza y saber que se encontró, se identificó la necesidad y se ve la manera como poder ayudar a los papás que es algo más que la pandemia ha originado, el caos y el agotador nuestro es amplio y pues es muy oportuno es muy beneficioso para lo que podría dar a todas las familias porque es algo que se está diciendo que necesita pero el temor está justamente en que pueda pasar con las personas que puedan acceder a tu hogar y afuera entonces pero tomando todas las precauciones sabiendo que son personas profesionales sabiendo que se van a tomar todas las normas de seguridad y súper buena y oportuno.

**M1:** Muchas gracias. muchas gracias I6 buenas noches bienvenida estamos conversando sobre la posibilidad de que exista una empresa de servicios que empiece con un diagnóstico previo del menor de edad del niño de la niña para ver si ha alcanzado las destrezas y las habilidades necesarias de acuerdo a su edad esto debido a que han estado los niños en confinamiento ya prácticamente van para dos años y la otra opción es iniciar con un diagnóstico.

La empresa empieza con el diagnóstico te da más o menos... realmente serían dos diagnósticos de diagnóstico de las habilidades y un diagnóstico exploratorio para ver el tema artístico pues no y para ver los talentos de los nenes, luego de eso se ofrecen actividades para poder desarrollar estas habilidades en caso de que no estén desarrolladas o falte o sino un refuerzo académico para las clases que están viendo de manera virtual y obviamente las personas que van a estar que estarán dentro del banco de personas a elegir son profesionales y con perfiles que ustedes van a poder escoger tipo Uber decíamos no y mejor que eso diría yo tipo Airbnb, no sé si alguien tiene acceso a... o ha visto cómo se maneja y es que uno puede revisar es una especie de lugares para alojarse entonces no va a poder elegir a quién desea de acuerdo a las necesidades que se tenga. Qué opina I6 sobre lo que acabo de indicarle de... de la posibilidad de que haya esta empresa de servicios.

**I6:** Buenas noches mil disculpas primero por el retraso, pero bueno como estamos ahora en la situación el confinamiento, por pandemia por el hecho de que nuestros hijos tienen que estar en casa de todas las edades no estamos hablando sólo de inicial, porque ahora empiezan desde los muy chiquititos de los tres años hasta los... los niños grandes lo que ya están en bachillerato todos necesitan ayuda no solo por la parte académica sino también porque no pueden salir a hacer un deporte porque no pueden salir tal vez... tener un curso de algún instrumento todo ahora es online que aprender algún idioma o revisar muchas cosas no... entonces pues me parece maravilloso desde el inicio o sea que vean primero evaluaciones de qué en que están los niños todavía pues fallando para ver de dónde pueden arrancar talentos especiales como de pintura, como de como de un instrumento, de un deporte y que puedan pues acompañar pues no... y mucho más en las clases regulares que bueno para todos ahora es un es algo nuevo que nos ha tocado como padres ver cómo nos hacemos pulpo digo yo para estar en el trabajo para



estar en casa para acompañar a los niños... digo no solo los pequeños sino también los grandes y pues bueno mucha gente gracias a Dios tiene esa oportunidad pero no es al 100% hay personas que yo veo yo tengo una nena de 6 años y veo que hay muchos los niños se quedan con las abuelitas entonces la abuelita no sabe el 100% de inglés en un colegio bilingüe la abuelita no sabe manejar una computadora de 100% entonces sería genial que haya alguien que esté ahí monitoreando esté acompañando en todas las clases regulares y también pues llegó en otros tipos de actividades extra todos que extracurriculares como les llamamos a quién no le gustaría que uno de nuestros hijos en este por ejemplo con alguien en un juego de ajedrez o esté en algo... aprendiendo un instrumento entonces obviamente como decían todos y comparto que algunos si les preocupa incluso a veces como familia no permitimos estas visitas no... pero si hay formas y maneras de salvaguardar que no pase que no ingrese el virus a casa, tener un protocolo de seguridad si ves que la persona van a ser todos responsables, ven que no están en condiciones de ir y visitar dicho hogar entonces obviamente no van a ir. Entonces yo sé que si uno cumple un proceso y hace un protocolo de bioseguridad entonces va a ser genial que una persona de afuera entre a casa y pues conocer si es certificada o como dice M1 podemos escoger de uno de un catálogo podía llamarlo no de un listado y uno puede ver qué persona puede venir me imagino que están pensando poner sus hojas de vida o poner historia en esa persona para que uno sepa quién va a entrar a tu casa entonces para mí eso es buena sería una ayuda maravillosa y que pues se les ha ocurrido y sucede que ayudaría muchísimo a uno como padre de familia.

**M1:** Una pregunta I6, sus niñas actualmente tienen tutoras.

**I6:** No... no por ahora no bueno la mayor ya está en bachillerato y ya se ha manejado sola si hay alguna inquietud algo con el colegio pues espera hasta que yo llegue del trabajo. La pequeña pues ha estado el año pasado un poquito sencillo porque tenían diferencia de horarios

con la mayor y pudo ayudarla, pero este año si se me ha complicado porque las dos están en el mismo horario de clases entonces sí estamos viendo ahí como... como sé cómo ayudarla, la abuelita la está más que todo controlando en la disciplina más que en la parte académica, pero... si por ahora si ya tuviera alguien que me ayude sería genial.

**M1:** Entonces sí estaríamos dispuestos a pagar por alguien, porque es nuestro otro nuestra otra opción una persona que esté allí durante las clases que les haga el acompañamiento a las clases virtuales y obviamente le vaya reforzando le vaya haciendo como la tutora allí pues en presente en físico.

**I4:** Claro... claro imagínate sería algo, si no puede papá y mamá estar presencial en casa para ayudarlo y de forma virtual no se puede hacer pues obviamente tendríamos que ver la forma-manera de conseguir a alguien de pagar a esa persona que nos ayuda durante las horas de clase y el acompañamiento de como se hacía antes no... a veces yo recuerdo que mientras estaba en el colegio y contrataba personas después de clases para que haya acompañamiento de tareas no.... ahora sería totalmente desde clases hasta tareas.

**M1:** Así sí, gracias I6 y la última pregunta para terminar tengo siete minutos y medio para ya mismo antes que se termine la sesión y con esto termino qué característica les gustaría a ustedes que tenga esta persona que vaya a sus hogares... 3 palabras para, digamos de escribir a esta persona pues no... empiezo un con I1.

**I1:** Obviamente conocimientos, es decir sea una persona versada en lo que hace y si estamos hablando de niños que con necesidades de aprender o de que sean ayudados en las tutorías por una parvularia... efectivamente confiable, una persona confiable que tenga digamos, tener nosotros la posibilidad de realmente de verificar.... De alguna manera verificar pues, datos

de ellas personales y profesionales no es cierto y otro factor importante sería también posibilidad de movilidad y factor económico por supuesto.

**M1:** Claro que sí, gracias I1, Por favor tus comentarios I2. Ayúdame con tres características que te gustaría que tenga la persona que brinde el servicio para tus nenes.

**I2:** Bueno, una que se gane la confianza y puedan domar jajaja, como quien dice, no... dominar un poco a niños de edades sumamente diferente si bien es que un niño de seis años no tiene los mismos intereses de un niño de tres y a mí se me complica siendo madre de ellos en... en este ámbito que pueda dominar a niños de diferentes edades en una sola cita fuera espectacular, dos.... podría ser la pedagogía yo creo que influye mucho porque a la edad que ellos tienen, hablo de niños pequeños no porque ya un niño de colegio ya es diferente ya viene como un estándar con algo... algo que ya han aprendido pero a esta edad me gusta comentar ya que amen estudiar, no por obligación sino por amor bueno eso es lo que hacen mis hijos, tratar de que todo sea por juego y les encanta estudiar, les encante las destrezas que ellos tomen no y la tercera podría ser este... sí mira no lo había pensado ahorita estoy pensando así como que es lo que me gustaría de una persona de afuera que influye en mis hijos... eso que sea bueno influyente en ellos muy aparte de que sea maestra, amiga, porque creo yo que todos los maestros que terminan siendo madre, padre, amigos, dentro de todos y es que también confianza podría ser que en la tercera creo que todos son lo mismo, pero tienen sus características diferentes creo que puede hacer eso ahorita repito me cogiste como no esa pregunta pero no lo había pensado no lo había pensado así.

**M1:** Gracias I2, I5 nos puedes ayudar por favor indicando tres características de la persona que entraría a ayudar a tus nenes.

**I5:** siempre que los profesores tengan vocación de lo que hacen y no por el hecho de que sea un servicio qué es para como refuerzo uno no va a esperar que sea una persona de su 50% que cumpla con expectativas el refuerzo necesario por eso decía yo que sea... que sea en el amor a que tengan amor a la profesión entonces este que sea paciente, que sea una buena pedagoga significa que le gusta lo que hace, va a ser seguimiento, que va a llevar los materiales suficientes para poder trabajar, que va a estar a va a ser al ritmo adecuado para los alumnos entonces yo creo que sea bastante pedagoga y funcione mucho...mucho.

**M1:** Muchas gracias ahora nos gustaría escuchar a I3 por favor qué características... qué características le gustaría que tenga la persona que va a su casa para ayudar a las nenas.

**I3:** Bueno tiene que tener una el equipo que va a contratar esta persona que va a tener digamos la base de dato de esta persona... de estas personas porque va a ser un grupo de personas tiene que tener como una responsabilidad muy grande por lo que van a buscar personas que van a ir a casas donde van a ver niños, dónde va a ver gente tiene que evaluarse una carpeta pues en todo aspecto, en la parte profesional tiene que ser un profesional calificado, tiene que tener pues tienen que hacer análisis psicológico no porque van a tratar con niños entonces no puede ser cualquier persona porque tú puedes ser muy pedagogo o puede ser una persona parvulario sí pero tú no sabes en la parte psicológica cómo está entonces ok... debe ser profesional, debe tener la parte psicológica obviamente su récord... récord a nivel general en familiar y externo y hay que tener un buen récord y pues tener carisma y entrega para eso y eso se verá en la parte psicológica, esos considero que son los tres puntos muy muy especiales que tendrá que ver de las personas que contratarían que pondrán en esa base de datos tendrían que ser pues pasar por un cedazo muy finito para poder tener una buena calificación para ellos y

obviamente quien va a representar a todos ellos porque será el nombre de esa persona la que quedará en fuego.

**I2:** Concuerso

**I5:** Así es

**I6:** Correcto I3.

**M1:** Así es yo les agradezco a todos de verdad por su tiempo y por haber colaborado con las respuestas porque todo esto nos va a ayudar para nosotros para poder realizar la tesis pues no...que es lo que lo que nos ha reunido el día de hoy I1, I2, I3, I4, I5, I6 les agradezco mucho de todo corazón por su participación y espero que se sigan cuidando y vernos físicamente pronto. Bendiciones.

## 10.9 Pantalla principal de la página web

← → ↻ No seguro | ohana.guayaquilpaginasweb.com ☆ ⚙️ 👤

Aplicaciones GMAIL IESS SRI AA → CM DC PC UCG Catálogo Sercop Idukay Decameron YouTube SCAN MT » Lista de lectura

**OHANA**  
Potenciando el aprendizaje y desarrollo psicosocial

Precios Identificate Registrate

INICIO NOSOTROS TUTORAS METODOLOGÍA TESTIMONIOS CONTACTOS

### Testimonio de padres y madres de familia

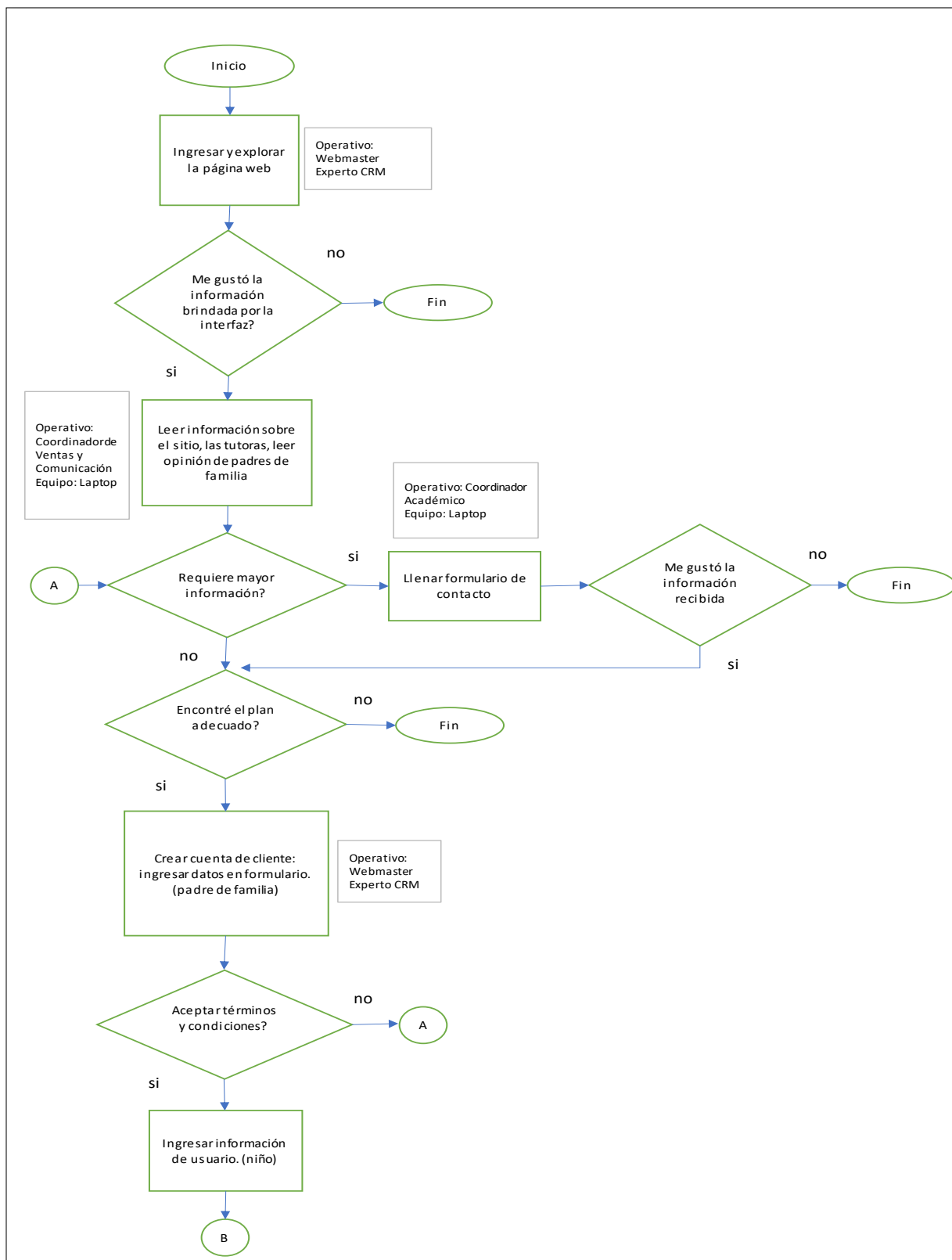
*"Ohana han ayudado tremendamente a mi hija. Fernanda está más curiosa e interesada en aprender cosas que antes no le llamaban la atención".*

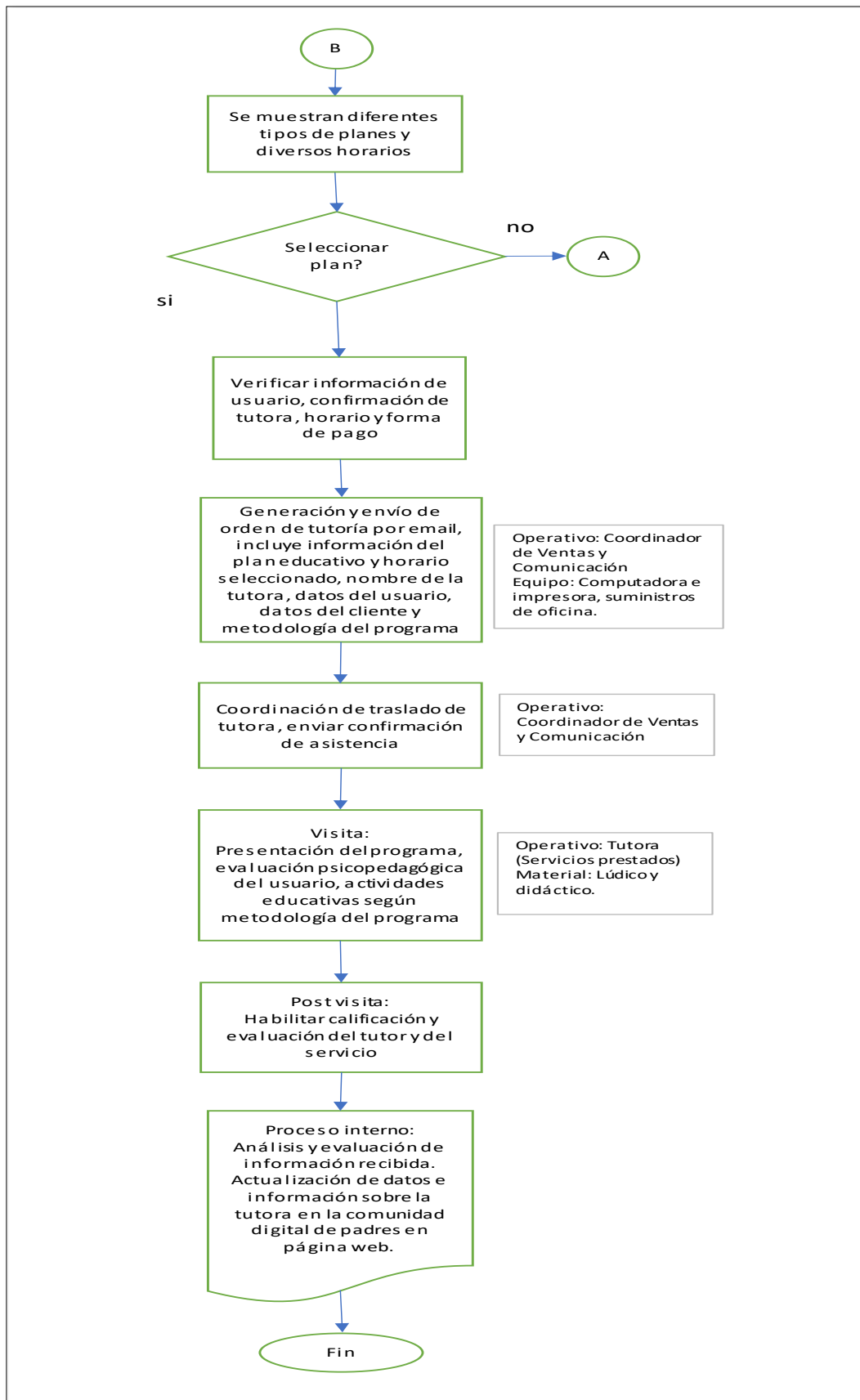
  
- Carla Santana -  
Abogada

## 10.10 Sección de galería de la página web

The image shows a screenshot of a web browser displaying the OHANA website. The browser's address bar shows the URL [ohana.guayaquilpaginasweb.com](http://ohana.guayaquilpaginasweb.com). The website's header features the OHANA logo on the left, which includes a stylized 'i' and 'i' above the word 'OHANA' and the tagline 'Potenciando el aprendizaje y desarrollo preescolar'. To the right of the logo are three buttons: 'Precios' (green), 'Identificate' (orange), and 'Registrate' (blue). Below the header is a blue navigation bar with the following menu items: 'INICIO', 'NOSOTROS', 'TUTORAS', 'METODOLOGÍA', 'TESTIMONIOS', and 'CONTACTOS'. The main content area is titled 'Nuestra Galería' in a large, bold font. Below the title, there is a horizontal gallery of three photographs. The first photo shows a woman wearing a face mask and a pink sweater, sitting at a desk with a young child who is also wearing a mask. The second photo shows a woman wearing a white face mask and a white top, smiling and talking to a young boy. The third photo shows a woman wearing glasses and a grey top, smiling and holding a piece of paper with a sad face drawing, while a young girl in a green shirt holds up a piece of paper with a happy face drawing.

### 10.11 Flujograma de contratación del servicio en sitio web







### 10.12 Cuadro descripción de las actividades “Puerto de Enseñanza Ohana”

Actividades	Temporización Anual 2023				Responsable	Recursos	Costo
	1T	2T	3T	4T			
Encuesta a padres de familia para: - Diagnosticar nivel de destrezas de los niños de 3 a 5 años. - Promocionar capacitaciones. - Motivar a la reutilización de materiales de consumo casero para la realización de juguetes lúdicos.	1era S Enero	1era S Abril	1era S Julio	1era S Octubre	Coordinadora Académica	Material/Encuesta Costo Realización de las encuestas	\$20  \$200
Elaboración de 5 Videos de 1 minuto de actividades lúdicas para desarrollo de destrezas, utilizando elementos divertidos. (lenguaje-motricidad fina y gruesa).	1era S Enero	1era S Abril	1era S Julio	1era S Octubre	Educadores	Celulares Disfraces	\$200
Capacitaciones a 20 padres de familia: - Elaboración de material lúdico con materiales reciclados. - Envío por WhatsApp de videos tutoriales realizados por los educadores. - Juegos y Actividades para el desarrollo de destrezas. - Entrega de Kits lúdicos.	2da S Enero	2da S Abril	2da S Julio	2da S Octubre	Coordinadora Académica	Roll UP Refrigerios Materiales Cap. Kits Insumos Apoyo Proyector Costo Capacit.	\$100 \$240 \$80 \$960 \$100 \$860 \$200
Monitoreo de la Aplicación de las actividades realizadas. Padres de Familia envían por WhatsApp fotos y videos de las actividades realizadas con sus niños	2da S Enero	2da S Abril	2da S Julio	2da S Octubre	Coordinador de Marketing y Diseñador	Celular	\$400
<b>TOTAL</b>							<b>\$3360</b>

### 10.13 Tabla de nueva clasificación de empleo en el Ecuador

Nueva clasificación	sep-14
1. Empleo adecuado	57,63%
2. Empleo inadecuado	37,28%
2.1 Subempleo (horas/ingresos)	10,06%
2.2 Otro empleo inadecuado	22,86%
2.3 Empleo NO remunerado	4,36%
3. Empleo no clasificado	0,43%
4. Desempleo	4,67%

### 10.14 Gastos administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVO	MES	AÑO
SUELDO PERSONAL ADM	2.194,35	26.332,16
ALQUILER OFICINA	250,00	3.000,00
SERVICIOS BÁSICOS	200,00	2.400,00
SERVICIOS CONTABLES	200,00	2.400,00
SERVICIOS LEGALES	200,00	2.400,00
R.S.C EXT.	164,17	1.970,00
R.S.C. CAPACITACIÓN	25,00	300,00
MANT./PAG.WEB/INTERNET/REDES	100,00	1.200,00
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y OFICINA	40,00	480,00
HOSTING/DOMINIO	7,42	89,00
CAPACITACION EDUCADORES	250,00	3.000,00
SUMINISTROS OFICINA	20,00	240,00
INSUMOS VARIOS	100,00	1.200,00
<b>TOTAL, GASTO ADMINISTRATIVO</b>	<b>3.750,93</b>	<b>45.011,16</b>

### 10.15 Gastos de Ventas

GASTO DE VENTAS	MES	AÑO
COMISIONES 2%	\$ 353,51	\$ 4.242,16
COMUNICACIONES/MK (FACE-INST-GOOGLE)	\$ 416,67	\$ 5.000,00
<b>TOTAL, GASTO DE VENTAS</b>	<b>\$ 770,18</b>	<b>\$ 9.242,16</b>

## 10.16 Valor Hora Anual

TOTAL HORAS ANUAL	HORAS PROM. MES												
15.321	1.277												
PORCENTAJE	15%	35%	55%	75%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	TOTAL
HORAS VENDIDAS	192	447	702	958	1213	1277	1277	1277	1277	1277	1277	1277	12448
CANTIDAD TUTORAS	2	6	9	12	15	16	16	16	16	16	16	16	
<b>81,25%</b>													
SALDO INICIAL	\$ 28.186,66	\$ 24.130,72	\$ 21.079,09	\$ 19.073,76	\$ 18.122,75	\$ 18.218,04	\$ 18.562,90	\$ 18.899,77	\$ 19.220,63	\$ 19.533,50	\$ 19.830,37	\$ 20.127,23	
INGRESOS / MES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
INGRESOS POR VENTAS	\$ 3.531,53	\$ 8.240,23	\$ 12.948,94	\$ 17.657,64	\$ 22.366,35	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.543,53	\$ 23.777,77	\$ 229.783,61
OTROS INGRESOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL INGRESO</b>	<b>\$ 3.531,53</b>	<b>\$ 8.240,23</b>	<b>\$ 12.948,94</b>	<b>\$ 17.657,64</b>	<b>\$ 22.366,35</b>	<b>\$ 23.543,53</b>	<b>\$ 23.543,53</b>	<b>\$ 23.543,53</b>	<b>\$ 23.543,53</b>	<b>\$ 23.543,53</b>	<b>\$ 23.543,53</b>	<b>\$ 23.777,77</b>	<b>\$ 229.783,61</b>
<b>EGRESOS POR VENTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>TOTAL</b>
PAGOS TUTORAS	\$ 2.681,18	\$ 6.256,08	\$ 9.830,98	\$ 13.405,88	\$ 16.980,78	\$ 17.874,50	\$ 17.874,50	\$ 17.874,50	\$ 17.874,50	\$ 17.874,50	\$ 17.874,50	\$ 17.874,50	\$ 174.276,38
MAT. DIDACTICOS	\$ 16,00	\$ 24,00	\$ 40,00	\$ 48,00	\$ 64,00	\$ 80,00	\$ 88,00	\$ 104,00	\$ 112,00	\$ 128,00	\$ 128,00	\$ 128,00	\$ 960,00
COMISION 2% RSC-INT	\$ 53,62	\$ 125,12	\$ 196,62	\$ 268,12	\$ 339,62	\$ 357,49	\$ 357,49	\$ 357,49	\$ 357,49	\$ 357,49	\$ 357,49	\$ 357,49	\$ 3.485,53
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.750,80</b>	<b>\$ 6.405,20</b>	<b>\$ 10.067,59</b>	<b>\$ 13.721,99</b>	<b>\$ 17.384,39</b>	<b>\$ 18.311,99</b>	<b>\$ 18.319,99</b>	<b>\$ 18.335,99</b>	<b>\$ 18.343,99</b>	<b>\$ 18.359,99</b>	<b>\$ 18.359,99</b>	<b>\$ 18.359,99</b>	<b>\$ 178.721,90</b>
<b>EGRESOS ADMINISTRATIVOS</b>													
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 2.194,35	\$ 26.332,16
SERVICIOS BASICOS	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 2.400,00
ALQUILER OFICINA	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 3.000,00
SERVICIOS CONTABLES	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 2.400,00
SERVICIOS LEGALES	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 2.400,00
RSC-EXT	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 164,17	\$ 1.970,00
CAPACITACION RSC-EXT	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 300,00
CAPACITACIONES T.	\$ 250,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 3.550,00
MARKETING/PUBLICIDAD	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 416,67	\$ 5.000,00
SUMINISTRO OFICINA	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 240,00
MANT. PAG. WEB-DEMÁS	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 1.200,00
HOSTING-DOMINIO	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 7,42	\$ 89,00
MANT. EQ/OFICINA	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 480,00
VARIOS	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 1.200,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4.167,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 4.217,60</b>	<b>\$ 50.561,16</b>
<b>EGRESOS FINANCIEROS</b>													
CUOTA CAPITAL	\$ 460,74	\$ 465,54	\$ 470,39	\$ 475,29	\$ 480,24	\$ 485,24	\$ 490,30	\$ 495,40	\$ 500,56	\$ 505,78	\$ 511,05	\$ 516,37	\$ 5.856,89
INTERES PRESTAMO	\$ 208,33	\$ 203,53	\$ 198,68	\$ 193,78	\$ 188,83	\$ 183,83	\$ 178,78	\$ 173,67	\$ 168,51	\$ 163,29	\$ 158,03	\$ 152,70	\$ 2.171,98
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 669,07</b>	<b>\$ 8.028,87</b>
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 7.587,47</b>	<b>\$ 11.291,87</b>	<b>\$ 14.954,26</b>	<b>\$ 18.608,66</b>	<b>\$ 22.271,06</b>	<b>\$ 23.198,66</b>	<b>\$ 23.206,66</b>	<b>\$ 23.222,66</b>	<b>\$ 23.230,66</b>	<b>\$ 23.246,66</b>	<b>\$ 23.246,66</b>	<b>\$ 23.246,66</b>	<b>\$ 237.311,93</b>
<b>SALDO FINAL</b>	<b>\$ 24.130,72</b>	<b>\$ 21.079,09</b>	<b>\$ 19.073,76</b>	<b>\$ 18.122,75</b>	<b>\$ 18.218,04</b>	<b>\$ 18.562,90</b>	<b>\$ 18.899,77</b>	<b>\$ 19.220,63</b>	<b>\$ 19.533,50</b>	<b>\$ 19.830,37</b>	<b>\$ 20.127,23</b>	<b>\$ 20.658,34</b>	

### 10.17 Punto de Equilibrio

	15.321	1	2	3	4	5
<b>PRODUCCIÓN TOTAL</b>		<b>12.448</b>	<b>15.474</b>	<b>15.629</b>	<b>15.785</b>	<b>15.943</b>
PRODUCCION #1		6.737	8.374	8.458	8.542	8.628
PRODUCCION #2		5.712	7.100	7.171	7.243	7.315
PRODUCCION #3		-	-	-	-	-
PRECIO #1	\$	18,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 18,00
PRECIO #2	\$	19,00	\$ 19,00	\$ 19,00	\$ 19,00	\$ 19,00
PRECIO #3			-	-	-	-
<b>VENTAS (PXQ)</b>		<b>\$ 229.783,61</b>	<b>\$ 285.638,70</b>	<b>\$ 288.495,09</b>	<b>\$ 291.380,04</b>	<b>\$ 294.293,84</b>
<b>COSTO VARIABLE</b>		<b>\$ 162.789,63</b>	<b>\$ 199.174,93</b>	<b>\$ 201.166,68</b>	<b>\$ 203.178,35</b>	<b>\$ 205.210,13</b>
<b>COSTO FIJO</b>		<b>\$ 45.011,16</b>	<b>\$ 45.461,27</b>	<b>\$ 45.915,88</b>	<b>\$ 46.375,04</b>	<b>\$ 46.838,79</b>
<b>COSTO TOTAL</b>		<b>\$ 207.800,79</b>	<b>\$ 244.636,20</b>	<b>\$ 247.082,57</b>	<b>\$ 249.553,39</b>	<b>\$ 252.048,93</b>
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>						
$P.E \text{ (ventas)} = \frac{\text{Costo fijo total}}{1 - \frac{\text{Costo variable unitario}}{\text{Precio de venta unitario}}}$						
P.E. VENTAS		154.384,43			12.865,37	mes
$P.E \text{ (producción)} = \frac{\text{Costos fijos totales}}{\text{Precio unitario de venta} - \text{costo variable unitario}}$						
P.E. UNIDADES		8.364	HORAS		696,98	mes
<b>54,59%</b>						

## 10.18 Análisis de Sensibilidad #1

LAS VENTAS NO SE INCREMENTAN EN EL 1% ANUAL COMO SE LO PROYECTO						
AÑO	1	2	3	4	5	
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>						
RECUPERACIÓN POR VENTAS	229.783,61	285.638,70	285.638,70	285.638,70	285.638,70	
<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>						
PAGO A PROVEEDORES	162.789,63	199.174,93	201.166,68	203.178,35	205.210,13	
MANO DE OBRA DIRECTA						
MANO DE OBRA INDIRECTA	-	-	-	-	-	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	45.011,16	45.461,27	45.915,88	46.375,04	46.838,79	
GASTOS DE VENTAS	9.242,16	9.334,58	9.427,93	9.522,21	9.617,43	
PARTICIPACION DE EMPLEADOS		1.403,56	4.358,98	4.538,22	4.737,67	
IMPUESTO A LA RENTA		1.988,37	6.175,22	6.429,14	6.711,69	
<b>TOTAL EGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>217.042,95</b>	<b>257.362,72</b>	<b>267.044,69</b>	<b>270.042,95</b>	<b>273.115,71</b>	
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL</b>	<b>12.740,66</b>	<b>28.275,99</b>	<b>18.594,01</b>	<b>15.595,75</b>	<b>12.522,99</b>	
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
CREDITOS BANCARIOS	20.000,00					
APORTE DE CAPITAL	17.801,09					
<b>TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES:</b>	<b>37.801,09</b>	-	-	-	-	-
<b>EGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
PAGO DE INTERESES	2.171,98	1.396,44	518,19	0,00	0,00	
PAGO DE CREDITO BANCARIO	5.856,89	6.632,44	7.510,68			
<b>ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS</b>						
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	500,00					
IMPRESORA/COPIADORA	750,00					
SOFA	100,00					
MUEBLES Y ENSERES	650,00					
ACTIVOS DIFERIDOS	3.600,00					
CAPITAL DE TRABAJO						
TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES	5.600,00	8.028,87	8.028,87	8.028,87	-	-
FLUJO NO OPERACIONAL	32.201,09	-8.028,87	-8.028,87	-8.028,87	-	-
<b>FLUJO NETO GENERADO</b>	<b>-37.801,09</b>	<b>4.711,79</b>	<b>20.247,12</b>	<b>10.565,14</b>	<b>15.595,75</b>	<b>12.522,99</b>
<b>FLUJO NO OPERACIONAL</b>	<b>32.201,09</b>					
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>800,00</b>					
<b>SALDO FINAL</b>	<b>37.712,88</b>	<b>57.960,00</b>	<b>68.525,14</b>	<b>84.120,89</b>	<b>96.643,88</b>	
<b>TIR</b>	<b>18,73% EL PROYECTO ES VIABLE SI TIR MAYOR A TMAR</b>					
<b>VAN</b>	<b>6.768,71 VAN POSITIVO, EL NEGOCIO SE ACEPTA</b>					<b>TMAR</b>
<b>PAYBACK</b>	<b>PERIODO</b>	<b>INVERSIÓN</b>	<b>FLUJO</b>	<b>RENTABILIDAD EXIGIDA</b>	<b>RECUPERACIÓN INVERSIÓN</b>	<b>12,26%</b>
	1	37.801,09	4.711,79	4.636,13	75,66	
	2	37.725,44	20.247,12	4.626,85	15.620,26	
	3	22.105,17	10.565,14	2.711,10	7.854,04	
	4	14.251,13	15.595,75	1.747,84	13.847,91	
	5	403,22	12.522,99	49,45	12.473,54	
<b>RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTO BANCARIO</b>						
	<b>PERIODO</b>	<b>INVERSIÓN</b>	<b>FLUJO</b>	<b>RENTABILIDAD EXIGIDA (BANCO)</b>	<b>RECUPERACIÓN INVERSIÓN</b>	<b>TMAR</b>
	1	20.000,00	4.711,79	2.500,00	2.211,79	<b>12,50%</b>
	2	17.788,21	20.247,12	2.223,53	18.023,59	
	3	-235,38	10.565,14	-29,42	10.594,56	
	4	-10.829,94	15.595,75	-1.353,74	16.949,49	
	5	-27.779,44	12.522,99	-3.472,43	15.995,42	
<b>RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTO ACCIONISTAS</b>						
	<b>PERIODO</b>	<b>INVERSIÓN</b>	<b>FLUJO</b>	<b>RENTABILIDAD EXIGIDA (ACCIONISTA)</b>	<b>RECUPERACIÓN INVERSIÓN</b>	<b>TMAR</b>
	1	17.801,09	4.711,79	2.136,13	2.575,66	<b>12,00%</b>
	2	15.225,44	20.247,12	1.903,18	18.343,94	
	3	-3.118,50	10.565,14	-389,81	10.954,95	
	4	-14.073,45	15.595,75	-1.759,18	17.354,93	
	5	-31.428,39	12.522,99	-3.928,55	16.451,54	

## 10.19 Análisis de Sensibilidad #2

		CUANDO LAS VENTAS CAEN EN UN 5%					
		AÑOS	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>							
RECUPERACIÓN POR VENTAS			218.294,43	271.356,77	274.070,34	276.811,04	279.579,15
<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>							
PAGO A PROVEEDORES			162.789,63	199.174,93	201.166,68	203.178,35	205.210,13
MANO DE OBRA DIRECTA							
MANO DE OBRA INDIRECTA			-	-	-	-	-
GASTOS ADMINISTRATIVOS			45.011,16	45.461,27	45.915,88	46.375,04	46.838,79
GASTOS DE VENTAS			9.242,16	9.334,58	9.427,93	9.522,21	9.617,43
PARTICIPACION DE EMPLEADOS				1.403,56	4.358,98	4.538,22	4.737,67
IMPUESTO A LA RENTA				1.988,37	6.175,22	6.429,14	6.711,69
<b>TOTAL EGRESOS OPERACIONALES</b>			<b>217.042,95</b>	<b>257.362,72</b>	<b>267.044,69</b>	<b>270.042,95</b>	<b>273.115,71</b>
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL</b>			<b>1.251,48</b>	<b>13.994,05</b>	<b>7.025,64</b>	<b>6.768,08</b>	<b>6.463,44</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>							
CREDITOS BANCARIOS	20.000,00						
APORTE DE CAPITAL	17.801,09						
<b>TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	37.801,09		-	-	-	-	-
<b>EGRESOS NO OPERACIONALES</b>							
PAGO DE INTERESES			2.171,98	1.396,44	518,19	0,00	0,00
PAGO DE CREDITO BANCARIO			5.856,89	6.632,44	7.510,68		
<b>ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS</b>							
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	500,00						
IMPRESORA/COPIADORA	750,00						
SOFA	100,00						
MUEBLES Y ENSERES	650,00						
ACTIVOS DIFERIDOS	3.600,00						
CAPITAL DE TRABAJO							
TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES	5.600,00		8.028,87	8.028,87	8.028,87	-	-
FLUJO NO OPERACIONAL	32.201,09		-8.028,87	-8.028,87	-8.028,87	-	-
<b>FLUJO NETO GENERADO</b>	<b>-37.801,09</b>		<b>-6.777,39</b>	<b>5.965,18</b>	<b>-1.003,23</b>	<b>6.768,08</b>	<b>6.463,44</b>
<b>FLUJO NO OPERACIONAL</b>	<b>32.201,09</b>						
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>800,00</b>						
<b>SALDO FINAL</b>	<b>26.223,70</b>		<b>32.188,88</b>	<b>31.185,66</b>	<b>37.953,74</b>	<b>44.417,18</b>	
TIR	-21,21%		-21,21% EL PROYECTO NO ES VIABLE TIR ES MENOR A TMAR				
VAN	-31.928,74		-31.928,74 VAN NEGATIVO, EL NEGOCIO NO SE ACEPTA				

## 10.20 Índice de Endeudamiento

<b>INDICES</b>		
<b>Índice de Eficiencia</b>		
Rotación De Activo Total (Ventas Netas/Activo Total)	<b>5,46</b>	<b>545,79%</b>
Índice de Liquidez (Activo Corriente/Pasivo Corriente)	<b>11,12</b>	<b>1111,84%</b>
<b>Índices de Rentabilidad</b>		
ROE (Utilidad Neta/Patrimonio)	<b>0,24</b>	<b>24,28%</b>
ROS (Utilidad Neta/Ventas)	<b>0,03</b>	<b>2,60%</b>
ROA (Utilidad Neta/ Activos)	<b>0,14</b>	<b>14,17%</b>
<b>Índice De Endeudamiento</b>		
Pasivo/Activo	<b>0,42</b>	<b>41,65%</b>
Capital/Activo	<b>0,58</b>	<b>58,35%</b>



## CARTA AVAL

### INSTANCIA GRADO

Nombre de Modelo de Negocio: OHANA

Nombre de estudiante: LILIANA MILENA YÁNEZ TRELLES

Tutor/a: DENISSE ALVAREZ

Fecha : Agosto 16 - 2021

1. El número de reuniones efectuadas con el/la estudiante durante el periodo entre Pregrado y Grado fue, a mi criterio:
 

a. Suficiente <u>  x  </u>	b. Insuficiente <u>      </u>
----------------------------	-------------------------------
  
2. Luego de la instancia de Pregrado, el/la estudiante ha alcanzado a internalizar y hacer comprensiones de los contenidos y hallazgos de su trabajo y se aprecia crecimiento académico:
 

a. En buena medida <u>  x  </u>	c. En poca medida <u>      </u>
b. En mediana medida <u>      </u>	
  
3. El/la estudiante me dio a conocer los avances del proyecto para la presentación del Grado antes de entregarla a la universidad
 

a. Si <u>  x  </u>	b. No <u>      </u>
	c. Parcialmente <u>      </u>

Por lo tanto, respaldo el trabajo realizado por el/la estudiante hasta este avance y le concedo el aval para la presentación de Grado.

SI   x        NO       

Firma del/la Tutor(a):