

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE ASESORÍAS
ESCOLARES PARA ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN BÁSICA EN EL
MUNICIPIO DE AGUACHICA – CESAR**

**INGRI YUSELVI JIMÉNEZ NAVARRO
MARÍA ESTELA DURAN BOSSIO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2016**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE ASESORÍAS
ESCOLARES PARA ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN BÁSICA EN EL
MUNICIPIO DE AGUACHICA – CESAR**

**INGRI YUSELVI JIMÉNEZ NAVARRO
MARÍA ESTELA DURAN BOSSIO**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar el título de
Profesional en Gestión Empresarial**

**Director
ALEJANDRO MANTILLA CÁCERES
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2016**

En primer lugar dedico este proyecto a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, a mis padres Ramiro y Carmenza, quienes con su cariño y comprensión me han sabido formar con buenos sentimientos, hábitos y valores, los cuales me han ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino, a mi esposo Rubén Darío, por brindarme todo su amor y su apoyo incondicional. Y en general a toda mi familia y amigos por la motivación y el apoyo que me brindaron durante esta etapa formativa.

Ingri Yuselvi Jiménez Navarro

Dedico este proyecto a mi madre ejemplo de amor y tenacidad; a mi padre consejero y amigo; a mi esposo por su apoyo y paciencia; a mi hijo luz de mi vida, con quien espero compartir el fruto del aprendizaje obtenido y principalmente a Dios por todas las bendiciones que me regala.

María Estela Duran Bossio

Las autoras expresamos nuestros agradecimientos a Dios por permitirnos culminar con éxito este proceso formativo; a la Universidad Industrial de Santander, por abrirnos sus puertas para que nos formáramos como profesionales responsables y participativos dentro de la sociedad.

A las personas que hicieron parte de todo este proceso, a nuestras familias, a nuestro Director de proyecto, el Ingeniero Alejandro Mantilla Cáceres, por compartir con nosotros su conocimiento y acompañarnos en cada paso para alcanzar la meta propuesta.

De igual manera agradecemos a docentes y compañeros de estudio que estuvieron presentes durante toda la travesía y contribuyeron de una u otra forma al desarrollo de este proyecto investigativo.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	26
1. GENERALIDADES	27
1.1 PANORAMA DEL SECTOR.....	27
1.1.1 Antecedentes.	27
1.1.2 Evolución y tendencias del sector.	29
1.1.2.1 A nivel mundial.....	30
1.1.2.2 A nivel nacional.....	32
1.1.2.3 A nivel local.....	33
1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO	33
1.3 ASPECTOS LEGALES	35
1.3.1 Ley 115 de 1994.	35
1.3.2 Decreto 1860 de 1994.....	35
1.3.3 Ley 1014 de 2006.	35
1.3.4 Ley 100 de 1993.	35
1.3.5 Ley 1739 de 2014.	35
1.3.6 Ley 1314 de 2009.	35
1.3.7 Ley 1116 de 2006.	36
1.3.8 Ley 550 de 1999..	36

1.3.9 Ley 1429 de 2010.	36
1.3.10 Constitución política De Colombia.	36
1.3.11 Ley 232/95 Matricula Mercantil.	37
1.3.12 Código de Comercio.	37
1.3.13 Ley 152/94 Plan de Ordenamiento.	37
1.3.14 Ley 50 Código Sustitutivo de Trabajo.	37
1.3.15 Estatuto Tributario 624 de 1989.....	37
1.3.16 Ley 9 del 24 de enero de 1979.	37
1.3.17 Decretos 1860 de 1994, 230 y 3055 de 2002.	38
 2. ESTUDIO DE MERCADOS	 39
2.1 OBJETIVOS.....	39
2.1.1 Objetivo General.	39
2.1.2 Específicos.....	39
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	40
2.2.1 Descripción, usos y especificaciones del servicio.....	40
2.2.2 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.	42
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	43
2.3.1 Mercado potencial.....	43
2.3.2 Mercado objetivo.....	43

2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	43
2.4.1 La Demanda.	43
2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados.	43
2.4.1.2 Necesidades de información.....	44
2.4.1.3 Ficha técnica.....	45
2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados.....	47
2.4.3 Estimación de la demanda.....	57
2.4.4 Proyección de la demanda.....	57
2.5 OFERTA O COMPETENCIA	59
2.5.1 Necesidad de información.....	59
2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia..	59
2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA.....	60
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	60
2.7.1 Estructura de los canales actuales.	60
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.	61
2.7.3 Selección de los canales de comercialización.	61
2.8 PRECIO	61
2.8.1 Análisis de precios de la competencia.	61
2.8.2 Estrategias de fijación de precios.	61
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN.....	62

2.9.1 Objetivos.....	62
2.9.2 Logotipo.	62
2.9.3 Slogan.....	63
2.9.4 Análisis de medios.	63
2.9.5 Selección de medios.	65
2.9.6 Estrategias publicitarias.	65
2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción.	66
2.9.7.1 De lanzamiento..	66
2.9.7.2 De operación.....	66
3. ESTUDIO TÉCNICO	67
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO.....	67
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.	67
3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.	67
3.1.3 Capacidad del Proyecto.	68
3.1.3.1 Capacidad total diseñada.....	68
3.1.3.2 Capacidad instalada.....	68
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada.	69
3.2 LOCALIZACIÓN.....	69
3.2.1 Macro localización.	69

3.2.2 Micro localización.....	69
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	72
3.3.1 Ficha técnica del servicio.....	72
3.3.2 Descripción técnica del proceso.	73
3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento.....	73
3.3.4 Control de calidad.	75
3.3.5 Recursos.....	76
3.3.5.1 Recurso humano.....	76
3.3.5.2 Recurso físico.	76
3.3.5.3 Recurso de insumos.	82
3.3.6 Análisis de proveedores.....	82
3.3.7 Distribución de planta.....	82
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	84
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN.....	84
4.1.1 Tipo de sociedad.....	84
4.1.2 Procedimiento.	84
4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	86
4.2.1 Visión.	86
4.2.2 Misión.....	86

4.2.3 Objetivos.....	86
4.2.4 Políticas.	87
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	88
4.3.1 Organigrama.....	88
4.3.2 Descripción y perfil de cargos.	90
4.3.3 Asignación salarial	101
5. ESTUDIO FINANCIERO	102
5.1 INVERSIONES	102
5.1.1 Inversión fija.....	102
5.1.1.1 Muebles y enseres.....	102
5.1.1.2 Equipo de oficina.	103
5.1.1.3 Equipo de cómputo y comunicación.	103
5.1.1.4 Herramientas.	104
5.1.1.5 Total inversión fija.	104
5.1.2 Inversión diferida.....	104
5.1.3 Inversión Capital de trabajo.	105
5.1.3.1 Costos de prestación del servicio.	105
5.1.3.1.1 Mano de obra directa.	105
5.1.3.1.2 Costos indirectos de prestación del servicio.	105

5.1.3.1.3	Total costos de prestación del servicio.....	106
5.1.3.2	Gastos de administración y ventas.	107
5.1.3.3	Gastos financieros..	108
5.1.3.4	Total capital de trabajo.....	109
5.1.4	Inversión total.....	110
5.1.5	Fuentes de financiación.	110
5.2	COSTOS Y GASTOS	110
5.2.1	Costos y gastos fijos.	110
5.2.2	Costos y gastos variables.	111
5.2.3	Costo y gasto total unitario.....	111
5.3	PRECIO DE VENTA	111
5.4	PROYECCIONES FINANCIERAS	112
5.4.1	Ingresos.	112
5.4.2	Egresos.....	112
5.5	ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS	112
5.5.1	Estado de resultados proyectados a 5 años.	112
5.5.2	Flujo de caja proyectado.	113
5.6	Balance general inicial y proyectado.....	114
6.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	115

6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ...	115
6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL.....	115
6.2.1 Matriz de evaluación de impactos.....	115
6.2.2 Plan de mitigación.....	117
6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA	118
6.3.1 Valor Presente Neto.....	119
6.3.2 Tasa interna de retorno TIR.....	119
6.3.3 Periodo de recuperación.....	119
6.3.4 Análisis de razones financieras.....	119
6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	120
7. CONCLUSIONES	122
8. RECOMENDACIONES.....	123
BIBLIOGRAFÍA.....	124
ANEXOS.....	126

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Dificultades de aprendizaje	47
Cuadro 2. Áreas de mayor dificultad	48
Cuadro 3. Acompañamiento de actividades académicas	49
Cuadro 4. Tiempo dedicado.....	50
Cuadro 5. Contrato de servicio	51
Cuadro 6. Precio promedio	52
Cuadro 7. Disposición para adquirir el servicio.	53
Cuadro 8. Frecuencia para adquirir el servicio.....	54
Cuadro 9. Servicio a domicilio.....	55
Cuadro 10. Tipo de asesorías.....	56
Cuadro 11. Comportamiento matrícula	58
Cuadro 12. Proyección de la demanda.....	58
Cuadro 13. Análisis de la competencia.....	59
Cuadro 14. Precios de la Competencia.	61
Cuadro 15. Presupuesto de lanzamiento	66
Cuadro 16. Presupuesto de operación.	66
Cuadro 17. Capacidad proyectada	69
Cuadro 18. Calificación de factores y grados	71
Cuadro 19. Definición de la localización.	71

Cuadro 20. Recurso humano	76
Cuadro 21. Recurso físico	76
Cuadro 22. Proveedores	82
Cuadro 23. Distribución de planta.....	83
Cuadro 24. Asignación salarial	101
Cuadro 25. Carga prestacional	101
Cuadro 26. Muebles y enseres	102
Cuadro 27. Equipo de oficina.....	103
Cuadro 28. Equipo de cómputo y comunicación.....	103
Cuadro 29. Herramientas.....	104
Cuadro 30. Total inversión fija	104
Cuadro 31. Inversión diferida.....	104
Cuadro 32. Mano de obra directa	105
Cuadro 33. Mano de obra indirecta.....	105
Cuadro 34. Depreciación operativa.....	105
Cuadro 35. Otros costos indirectos de prestación del servicio.....	106
Cuadro 36. Total CIF	106
Cuadro 37. Total Costo de Producción	106
Cuadro 38. Personal Administrativo y Ventas.....	107

Cuadro 39. Depreciación administrativa	107
Cuadro 40. Amortización	107
Cuadro 41. Gastos generales.	107
Cuadro 42. Total Gastos de Administración y Ventas.....	108
Cuadro 43. Amortización crédito.....	108
Cuadro 44. Capital de trabajo	109
Cuadro 45. Inversión total.....	110
Cuadro 46. Fuentes de financiamiento	110
Cuadro 47. Costos y gastos fijos	110
Cuadro 48. Costos y gastos variables	111
Cuadro 49. Costo y gasto total unitario.....	111
Cuadro 50. Ingresos	112
Cuadro 51. Egresos	112
Cuadro 52. Estado de resultados proyectado.....	112
Cuadro 53. Flujo de caja proyectado	113
Cuadro 54. Balance general proyectado.....	114
Cuadro 55. Matriz de evaluación de impactos	115
Cuadro 56. Calculo VPN.....	119
Cuadro 57. Razones financieras.....	119

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Dificultades de aprendizaje	47
Gráfico 2. Áreas de mayor dificultad	48
Gráfico 3. Acompañamiento de actividades académicas.....	49
Gráfico 4. Tiempo dedicado	50
Gráfico 5. Contrato de servicio.....	51
Gráfico 6. Precio Promedio	52
Gráfico 7. Disposición para adquirir el servicio	53
Gráfico 8. Frecuencia para adquirir el servicio	54
Gráfico 9. Servicio a domicilio.....	55
Gráfico 10. Tipo de asesorías	56

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logotipo	62
Figura 1. Distribución de Planta.....	83
Figura 2. Organigrama.....	89

ANEXOS

Anexo A. Encuesta	127
-------------------------	-----

GLOSARIO

ACTITUD. Es la expresión de los valores en el comportamiento del individuo. Es la forma de predisposición relativamente estable del comportamiento humano, que nos hace reaccionar ante determinados objetos, situaciones o conocimientos de una forma concreta.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE. Son las acciones que se diseñan como partes constitutivas de una experiencia de aprendizaje y sirve para lograr los objetivos de la misma.

APRENDER. Adquirir el conocimiento por medio del estudio o la experiencia.

ASESORAR. Dar o tomar consejo.

ASESOR. Profesor cuya función es orientar al alumno, apoyándolo en experiencias educativas.

ASESORÍA. Eventos de capacitación o actualización coordinados por un especialista, instructor, capacitador o facilitador, donde se llevan a cabo sesiones de aprendizaje, uno a uno, entre el agente capacitador y el participante, a efecto de alcanzar el dominio de conocimientos, métodos, procedimientos, actitudes o valores.

AUTO APRENDIZAJE. Proceso de aprendizaje realizado sin ayuda directa del docente y que produce una actitud de evaluación y autoevaluación logrando la independencia intelectual en el estudiante.

CURRÍCULO. Se entiende como el listado de contenidos, fines, objetivos y actividades que se desarrollan en el programa. También significa el marco para fundamentar y dar justificación a lo que se enseña y como se hace.

DESTREZA. Pericia que pone en juego una habilidad.

DISCIPLINA. Rama del saber que abarca el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de un ámbito específico agrupados de modo sistemático.

FORMAR. Educar, enseñar, crear, constituir y edificar.

FORMACIÓN INTEGRAL. Es la formación del ser humano que lo conduce al desarrollo de todos los aspectos: conocimientos, actitudes, habilidades y valores.

GUÍA. Persona que guía o conduce a otras o les enseña cosas dignas de ser vistas.

GUIAR. Ir adelante mostrando el camino. Dirigir enseñando y aconsejando.

HABILIDAD. Es el potencial que el ser humano tiene para adquirir y manejar nuevos conocimientos y destrezas.

INTEGRAL. Que comprende todas las partes o aspectos de lo que se trata.

MOTIVAR. Dar causa o motivo para una cosa. Dar o explicar el motivo que se ha tenido para hacer algo. Preparar mentalmente una acción.

SEGUIR. Observar atentamente los movimientos de una persona, dirigirla por un camino o método adecuado. Ir después o detrás, ir en compañía de uno.

SEGUIMIENTO. Acción y efecto de seguir o seguirse.

TUTOR. Profesor que mediante técnicas específicas de observación, conoce a los alumnos que se encuentran bajo su tutoría y los ayuda de una forma directa e inmediata, coordinando su acción con las de los demás profesores y los padres. El tutor es guía en la trayectoria académica del estudiante, orientador, coordinador, catalizador de actitudes, conductor del grupo y experto en relaciones humanas.

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE ASESORÍAS ESCOLARES PARA ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN BÁSICA EN EL MUNICIPIO DE AGUACHICA - CESAR*

AUTORES: DURAN BOSSIO, María Estela
JIMÉNEZ NAVARRO, Ingri Yuselvi**

PALABRAS CLAVES: Asesoría, Tutor, Necesidades educativas, Factibilidad, Estudio de mercados, Financiamiento.

CONTENIDO:

La presente investigación se desarrolló con el fin de determinar la factibilidad para la creación de un centro de asesorías escolares para estudiantes de educación básica en el municipio de Aguachica - Cesar, contando con instalaciones adecuadas para tal fin, profesores especializados en cada área de formación, mejorando las condiciones de vida de los estudiantes, sus familias y los ingresos de los propietarios.

Para ello se realizó un estudio de mercados donde se indago a una muestra de la población identificando sus gustos y preferencias sobre el tema objeto de estudio, así mismo, se estableció la demanda y oferta existente en el municipio, determinando la viabilidad comercial del proyecto.

Se realizó un estudio técnico, determinando el tamaño óptimo de la empresa, los equipos y el personal necesario para la prestación del servicio. En el estudio administrativo, se estableció la forma de constitución y principios corporativos de la empresa, el requerimiento de personal, con sus respectivas funciones y asignación salarial.

En el estudio financiero se determinaron los recursos económicos requeridos para la realización del proyecto, proyectando el costo total de la operación de la empresa en un horizonte de cinco años. Finalmente se desarrolló la evaluación ambiental, social y financiera, donde se ratificó la viabilidad del proyecto.

* Trabajo de Grado

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Ing. Alejandro Mantilla Cáceres.

ABSTRACT

TITLE: FEASIBILITY STUDIES FOR THE CREATION OF A CENTER OF ADVICE FOR STUDENTS OF BASIC EDUCATION SCHOOL IN THE MUNICIPALITY OF AGUACHICA - CESAR*

AUTHORS: DURAN BOSSIO, María Estela
JIMÉNEZ NAVARRO, Ingri Yuselvi**

KEY WORDS: Consulting, Tutor, educational needs, feasibility, market, financing research.

CONTENT:

This research was developed in order to determine the feasibility for the creation of a center of school advisory services for students of basic education in the municipality of Aguachica - Cesar, with adequate facilities for that purpose, specialized teachers in each area of training, improving the conditions of life of the students, their families and the income of the owners.

It conducted a study of markets where I search to a sample of the population identifying their tastes and preferences on the subject under study, likewise, was established in the municipality and the demand, determining the commercial viability of the project.

A technical study, was conducted by determining the optimum size of the company, the equipment and the staff required for the provision of the service. The form of Constitution and corporate principles of the company, the requirement for staff, with their respective functions and wage assignment was established in the administrative study.

The financial study determined the economic resources required for the implementation of the project, projected the total cost of the operation of the company in a horizon of five years. Finally developed the environmental, social and financial evaluation where the viability of the project was ratified.

* Project of grade

** Regional Institute of projection and distance education. Business management. Director: Mr. Alejandro Mantilla Cáceres.

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta las dificultades que afrontan los estudiantes, frente a determinadas temáticas académicas, y buscando poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de gestión empresarial, se plantea la idea de crear un centro de Asesorías escolares para los estudiantes de educación básica en el municipio de Aguachica – Cesar.

La presente investigación plantea la creación de un centro que brinde a los usuarios una asesoría de calidad, pedagogía, horarios favorables, precios módicos, además de orientación psicológica cuando se requiera, todo en un ambiente agradable y con las mejores disposiciones para marcar la diferencia en el mercado, teniendo como premisa la satisfacción plena del estudiante y sus padres.

Dicha investigación se estructura de la siguiente manera: En el primer capítulo se presentan generalidades relacionadas con el proyecto, antecedentes y evolución de las tendencias del sector; en el segundo capítulo se desarrolla el estudio de mercados, donde se establecen variables de mercadotecnia como demanda, oferta, publicidad, etc., se analizan los canales de comercialización, las estrategias de fijación de precios y de publicidad y promoción. El tercer capítulo comprende el estudio técnico, donde se determina el tamaño del proyecto y la ingeniería del mismo fijando el diagrama de procedimientos, y se establecen los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa.

El capítulo cuatro, corresponde al estudio administrativo, donde se define la forma de constitución de la empresa y su estructura organizacional; el capítulo cinco es el estudio financiero, el cual contiene las inversiones, costos y gastos, se elaboran los presupuestos de ingresos y egresos, y se proyectan los estados de financieros a 5 años, de manera que se determine la viabilidad financiera de la empresa y finalmente el sexto capítulo donde se realiza la evaluación social, ambiental y financiera del proyecto, definiendo la responsabilidad social empresarial de la empresa, los impactos ambientales generados con su funcionamiento y mediante el cálculo de la TIR, VPN y razones financieras se determinan los rendimientos financieros de la empresa

1. GENERALIDADES

1.1 PANORAMA DEL SECTOR

1.1.1 Antecedentes. El nacimiento de la asesoría escolar encuentra sus antecedentes en el empirismo, doctrina filosófica del siglo XIX que considera que todo conocimiento se fundamenta en los hechos. Bajo su influencia, todas las disciplinas pretenden adquirir carácter científico, aplicando la metodología científica experimental.¹

A finales del siglo XIX la psicología experimental comienza a desarrollar las técnicas estadísticas y psicométricas, que se aplicaran también a la psicología escolar; por otro lado, la llamada corriente de la salud mental, supone un paso decisivo en la apertura del tratamiento de las disfunciones emocionales, tradicionalmente objeto de la psiquiatría, a otros profesionales, psicólogos y orientadores.²

Paralelamente nacen los servicios institucionalizados de orientación educativa, ligados a la industrialización y el desarrollo económico. En Estados Unidos, a comienzos del siglo XX comienzan a organizarse servicios de orientación profesional como parte de un movimiento de reforma social, junto a la asesoría escolar. Otro tanto ocurre en Europa, donde la evolución de los servicios de orientación tiene como característica común en los diversos países su carácter estatal, en oposición a la iniciativa privada norteamericana.³

Abordar las asesorías escolares requiere hacerlo desde dos perspectivas que son: como disciplina científica y como actividad profesional. No obstante, se unen y

¹ CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA. Orientación Educativa: Fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas [On line]. 2009, Segunda edición [Consultado el 12 de septiembre de 2015] pp 12-32. Recuperado de: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf

² CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA. Orientación Educativa: Fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas [On line]. 2009, Segunda edición [Consultado el 12 de septiembre de 2015] pp 12-32. Recuperado de: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf

³ CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA. Orientación Educativa: Fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas [On line]. 2009, Segunda edición [Consultado el 12 de septiembre de 2015] pp 12-32. Recuperado de: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf

entremezclan en la realidad, dado que la implantación sistemática de la actividad orientadora impulsara su estatus científico al tiempo que el desarrollo científico de la disciplina influiría positivamente en la calidad de la práctica profesional.⁴

A lo largo de la historia el ser humano ha buscado ser ayudado y se ha esforzado también en ayudar a los demás. Desde las formas mágicas y religiosas utilizadas por el hombre primitivo hasta los programas más sofisticados que encontramos actualmente, se han ido aplicando diversas técnicas para ayudar a enfrentar problemas, liberar tensiones y tomar decisiones en cada etapa del desarrollo o de la vida.⁵

Las asesorías escolares han estado caracterizadas por cierta confusión debido a la falta de precisión a la hora de delimitar los principios y las funciones de la asesoría y en consecuencia, sus objetivos, modelos, áreas y contextos de intervención, así como los agentes de la asesoría o los métodos empleados.⁶

Actualmente existen muchas definiciones de asesorías escolares, las diferencias entre ellas residen más en su grado de concreción que en cuestiones sustantivas, puesto que los principios que las sustentan y las funciones que las caracterizan son comunes a todas las conceptualizaciones; como el hecho de que la asesoría está considerado un proceso de ayuda que tiene como finalidad común el desarrollo personal, social y profesional del individuo en su contexto.⁷

La concepción actual, determina que su función principal es la prevención, y por tanto, no tiene únicamente un carácter asistencial o terapéutico; la idea de que la asesoría sea un servicio exclusivo para los sujetos con problemas basados en la

⁴ CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA. Orientación Educativa: Fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas [On line]. 2009, Segunda edición [Consultado el 12 de septiembre de 2015] pp 12-32. Recuperado de: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf

⁵ CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA. Orientación Educativa: Fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas [On line]. 2009, Segunda edición [Consultado el 12 de septiembre de 2015] pp 12-32. Recuperado de: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf

⁶ CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA. Orientación Educativa: Fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas [On line]. 2009, Segunda edición [Consultado el 12 de septiembre de 2015] pp 12-32. Recuperado de: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf

⁷ CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA. Orientación Educativa: Fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas [On line]. 2009, Segunda edición [Consultado el 12 de septiembre de 2015] pp 12-32. Recuperado de: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf

relación interpersonal clínica, o un mero servicio de información profesional actualizada, ha quedado obsoleta. En consecuencia, el contexto del alumno o la alumna cobra una importancia vital y no queda restringido solo al ámbito puramente escolar. Además, la orientación no solo es competencia del tutor o asesor, sino que el estudiante y el padre de familia o cuidador, debe implicarse en el proceso.⁸

1.1.2 Evolución y tendencias del sector. La educación formal, también conocida como formación reglada, es el proceso de educación integral correlacionado que abarca desde la educación primaria hasta la educación secundaria y la educación superior, y que conlleva una intención deliberada y sistemática que se concretiza en un currículo oficial, aplicado con definidos calendario y horario.⁹

Es aquel ámbito de la educación que tiene carácter intencional, planificado y regulado. Se trata aquí de toda la oferta educativa conocida como escolarización obligatoria, desde los primeros años de educación infantil hasta el final de la educación secundaria.¹⁰

La educación presencial va acompañada por un complejo contexto que de manera informal refuerza el interés del alumno por la actividad de aprendizaje que despliega (Los compañeros, el intercambio de apuntes y puntos de vista, el repaso en equipo, las actividades extra educativas, el contacto con los profesores. La comunicación interpersonal es el mejor detonante de la motivación). Pero, los sistemas de enseñanza deben atender a los cambios sociales, económicos, tecnológicos. Cada época ha tenido sus propias instituciones educativas, adaptando los procesos educativos a las circunstancias. La omnipresencia de las telecomunicaciones en la sociedad, la necesidad de formar profesionales para tiempos de cambio, la continua actualización de estos profesionales, exige nuevas situaciones de enseñanza-aprendizaje y exigen, también, nuevos modelos adecuados a ellas. Las posibilidades de las TIC en la educación descansan, tanto

⁸ CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA. Orientación Educativa: Fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas [On line]. 2009, Segunda edición [Consultado el 12 de septiembre de 2015] pp 12-32. Recuperado de: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf

⁹ Formación en Nano ciencia y nanotecnología: Un reto en Iberoamérica [On line] Edición 46E, Noviembre 2013. [Consultado el 12 de Septiembre de 2015] pp 44-46. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/38750/1/41984-192810-1-PB.pdf>

¹⁰ Formación en Nano ciencia y nanotecnología: Un reto en Iberoamérica [On line] Edición 46E, Noviembre 2013. [Consultado el 12 de Septiembre de 2015] pp 44-46. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/38750/1/41984-192810-1-PB.pdf>

o más que en el grado de sofisticación y potencialidad técnica, en el modelo de aprendizaje en que se inspiran, en la manera de concebir la relación profesor-alumnos, en la manera de entender la enseñanza.¹¹

La educación es un poderoso factor que impulsa el desarrollo y es uno de los instrumentos más eficaces para reducir la pobreza y mejorar la salud, la igualdad de género, la paz y la estabilidad. Si bien se ha notado un gran progreso durante la última década (muchos más niños asisten a la escuela y el acceso a la educación de las niñas ha mejorado considerablemente), todavía hay 58 millones de menores fuera del sistema escolar. Incluso cuando los niños completan la educación escolar, frecuentemente lo hacen sin haber adquirido las destrezas básicas necesarias para el trabajo y la vida. Esto resulta especialmente perjudicial cuando el desempleo es tan alto y los mercados de trabajo exigen una fuerza laboral cada vez más calificada y flexible.¹²

1.1.2.1 A nivel mundial. En América Latina el aprendizaje total en los años de escolaridad primaria es desalentador y problemático tanto para los alumnos como para los docentes en el ciclo secundario. Son varias las causas, en primer lugar; en algunos países el número total de horas de instrucción es relativamente escaso. El ciclo escolar oficial de los países latinoamericanos tiene menos días que, por ejemplo, Japón, pero además muchas de las escuelas tienen un horario de clases de menos horas por día. La combinación de clases relativamente numerosas y la capacitación deficiente de los docentes en el manejo del aula da como resultado una proporción relativamente alta de horas dedicadas a resolver problemas de disciplina, con lo que se reduce el tiempo total de instrucción.¹³

Los problemas de la calidad de la educación pasan del ciclo primario al secundario. La matrícula en la escuela secundaria en América Latina y el Caribe se cuadruplicó desde 1990. En muchos países esta expansión fue posible estableciendo dos turnos de las escuelas y los docentes y reduciendo el tiempo

¹¹ CARDONA, G. Tendencias educativas para el siglo XXI educación virtual, online y Learning elements para la discusión [On line] s/f [Consultado el 12 de septiembre de 2015]. Recuperado de: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec15/cardona.pdf>

¹² BANCO MUNDIAL. Educación: Panorama general [On line] 22 Septiembre 2015, [Consultado el 15 de septiembre de 2015]. Recuperado de: <http://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview#2>

¹³ MC GINN, N. Situación actual de la educación [On line] s/f [Consultado el 15 de septiembre de 2015]. Recuperado de: http://www.educoas.org/portal/bdigital/contenido/trends/trends_mcginn/cap1_9.aspx?culture=es

total de instrucción. En general, las escuelas de las Américas que imparten el ciclo secundario básico han sido utilizadas como sistema para eliminar a los estudiantes que no serían admitidos a las universidades. En Estados Unidos, aproximadamente el 75% de los estudiantes concluyen su educación secundaria, pero este porcentaje es menor en América Latina y el Caribe.¹⁴

En varios países el número de negocios dedicados al apoyo del aprendizaje fuera de la escuela está en aumento, compitiendo con las formas más tradicionales de clases de profesores o estudiantes individuales. Las explicaciones ofrecidas de una forma individual son en muchas situaciones llevadas a cabo como una actividad secundaria, lo que implica una ocupación a tiempo parcial. Mirón (2005) menciona que, de acuerdo con el Presidente de la Asociación Nacional de Explicaciones de Estados Unidos de América (National Tutoring Association of the United States of América), la mayoría de estos “profesores” trabaja a tiempo parcial, pero el número de negocios a tiempo completo está en aumento. Ireson (2004: 110) nos dice que en el Reino Unido las clases de apoyo al aprendizaje fuera de la escuela son normalmente dadas de una forma individual, pero que también existen academias que se encargan de ello.¹⁵

Estos negocios están generando grandes logros por el creciente número de estudiantes que los frecuenta. Esta tendencia parece estar vista por algunos profesores como una oportunidad interesante de negocio y los lleva a que abran sus propias academias, haciéndose de esta manera trabajadores independientes y dedicándose exclusivamente a esta actividad. La opción de apertura de un negocio de explicaciones puede parecer particularmente interesante a profesores que reciben salarios bajos y a profesores desempleados que no consiguieron aún obtener una colocación en una escuela. Aunque la idea de abrir una academia sea principalmente atractiva para profesores, dada su conexión a la educación, otros individuos, que no poseen una certificación en enseñanza, pueden también invertir en un negocio de este tipo. De hecho, como indica Aurini (2004: 478), estos emprendedores del negocio de la preparación pueden venir de contextos muy diversos, teniendo, por ejemplo, formación en el área de los negocios, de la Geografía, de la Psicología o de la Física. Esto se debe al hecho de que, en muchos países, estos negocios no están regulados por los gobiernos (Aurini,

¹⁴ MC GINN, N. Situación actual de la educación [On line] s/f [Consultado el 15 de septiembre de 2015]. Recuperado de:

http://www.educoas.org/portal/bdigital/contenido/trends/trends_mcginn/cap1_9.aspx?culture=es

¹⁵ VENTURA, A., NETO-MENDES, A., COSTA, J. & AZEVEDO; S. El fenómeno del apoyo al aprendizaje fuera de la escuela visto a través de un análisis comparado [On line] 2006 [Consultado el 15 de septiembre de 2015]. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev102ART2.pdf>

2004: 483). Por eso, los centros de preparación pueden estar dirigidos por individuos que no vienen del mundo educativo.¹⁶

1.1.2.2 A nivel nacional. En el contexto nacional la educación durante los años sesenta, setenta y parte de los ochenta, Colombia contaba con un currículo preestablecido y se emprendían procesos evaluativos de orden netamente cuantitativo. Las políticas de evaluación y promoción de estudiantes giraron en torno a la definición de promedios sumativos de calificaciones, en escala numérica de 1 a 5 para la básica primaria y de 1 a 10 para la secundaria y media; y al finalizar el año escolar se reportaban sumatorias de resultados parciales de logros alcanzados por los estudiantes en los distintos períodos académicos. Aquí cabe recalcar la importancia de la promoción automática que fue evolucionando hasta una promoción flexible, promulgada por primera vez en los años ochenta, y que mandó señales sobre la necesidad de considerar los aprendizajes de los estudiantes y de apoyarlos en sus procesos pedagógicos.¹⁷

A partir de la expedición de la Ley General de Educación (1994) se dio paso a una evaluación formativa, integral y cualitativa, más centrada en el desarrollo de las habilidades de los estudiantes que en los contenidos de la enseñanza, teniendo como marco las competencias, haciendo que el proceso en el aula cobre un sentido distinto. Reglamentada la ley por decretos como el 1860 de 1994, el 230 y el 3055 de 2002 se propició un cambio importante en las prácticas pedagógicas, al establecer la autonomía curricular de las instituciones mediante la definición de su Proyecto Educativo Institucional.¹⁸

Desde entonces se ha abierto el camino hacia una valoración que da cuenta de los avances del estudiante en su formación integral para que, a partir de la

¹⁶ VENTURA, A., NETO-MENDES, A., COSTA, J. & AZEVEDO; S. El fenómeno del apoyo al aprendizaje fuera de la escuela visto a través de un análisis comparado [On line] 2006 [Consultado el 15 de septiembre de 2015]. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev102ART2.pdf>

¹⁷ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Al Tablero: El periódico de un país que educa y que se educa [On line] 2008, [Consultado el 12 de junio de 2015]. Recuperado de: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-162342.html>

¹⁸ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Al Tablero: El periódico de un país que educa y que se educa [On line] 2008, [Consultado el 12 de junio de 2015]. Recuperado de: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-162342.html>

autoevaluación y el análisis de sus logros, sepa cómo mejorar y desarrollar sus capacidades y a la vez sus maestros, compañeros y padres de familia sean más conscientes en asumir sus compromisos como educadores y acompañantes del educando.¹⁹

1.1.2.3 A nivel local. En el área urbana del municipio de Aguachica existen ocho (8) instituciones educativas oficiales que ofrecen secundaria completa de 6° a 11°, siendo estas José María Campo Serrano (Académico), el Técnico Industrial Laureano Gómez Castro, Nuestra Señora del Carmen (Técnico comercial), Guillermo León Valencia (Técnico comercial), Jorge Eliecer Gaitán, La Unión, San Miguel y Sagrado Corazón de Jesús y 17 escuelas anexas de básica primaria; 19 instituciones educativas en el sector privado en educación básica. El número de estudiantes matriculados para el año 2015 en instituciones oficiales fue de 15.371 y en instituciones privadas fue de 2.453 estudiantes.²⁰

Según el Plan de Desarrollo del Municipio de Aguachica, en educación se ha incrementado el nivel de escolaridad, lo que ha permitido una mayor capacidad para el desarrollo laboral. Para atender el déficit en la zona urbana, en términos de infraestructura educativa, dotación y recurso humano, se necesitaban construir 90 nuevas aulas de clases, ampliar los servicios sanitarios, construcción de laboratorios, bibliotecas, escenarios deportivos, espacios de recreación, comedores escolares; dotar las instituciones de 3.606 pupitres, materiales didáctico, pedagógico, audiovisual, contratación de docentes y ampliar la planta de personal administrativa.²¹

1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO

El municipio de Aguachica se encuentra ubicado al sur del departamento del Cesar, a 301 kilómetros de Valledupar, la capital del Cesar. Su extensión territorial es de 876,26 kilómetros cuadrados que ocupa el 3,8% de la superficie del

¹⁹ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Al Tablero: El periódico de un país que educa y que se educa [On line] 2008, [Consultado el 12 de junio de 2015]. Recuperado de: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-162342.html>

²⁰ Secretaria de Educación Municipal [Vía telefónica] [Consultado el 25 de septiembre de 2015]

²¹ ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA. Plan de Desarrollo Municipal 2012 – 2015 [On line] s/f, [Consultado el 20 de septiembre de 2015]. Recuperado de: <http://www.aguachica-cesar.gov.co/apc-aa-files/35666437393564643238633936373333/plan-de-desarrollo-municipio-de-aguachica-el-cambio-es-ahora-2012-2015.pdf>

departamento. Actualmente el municipio cuenta con una población de 78.839 habitantes, de los cuales 72.564 habitan en la zona urbana y 6.275 en la zona rural.²²

La economía de Aguachica se basa en el sector agropecuario, la agroindustria y el comercio, lo cual ha permitido el surgimiento de una serie de servicios de apoyo como los financieros, educativos, el transporte y otros servicios empresariales y personales dirigidos a los diferentes sectores económicos y a la población regional.²³

Las vías de acceso aéreas cuentan con el aeropuerto Hacaritama, el cual no presta un servicio permanente pues no cuenta con la infraestructura adecuada. En cuanto a las vías fluviales se utiliza el río Magdalena para desplazarse desde y hacia el departamento de Bolívar. En las vías terrestres se encuentra la vía Santa Marta – Aguachica que comunica a los departamentos de Magdalena y Cesar; desde el sur del País se llega a través de la troncal del Magdalena medio, o a través de la vía Bogotá – Bucaramanga – Aguachica que comunica a los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Santander y Cesar; de esta vía también se desprenden las carreteras Aguachica – Ocaña, y la carretera Aguachica – Gamarra.²⁴

En cuanto al sector educativo existen ocho Instituciones Urbanas de Carácter Público que son las Instituciones Educativas José María Campo Serrano, Guillermo León Valencia, Laureano Gómez Castro, Nuestra Señora del Carmen, Jorge Eliecer Gaitán, San Miguel, La Unión y Sagrado Corazón de Jesús; quienes albergan alrededor de 19.304 estudiantes y se encuentran alrededor de diecinueve (19) Instituciones Urbanas de Carácter Privado, que albergan alrededor de 3.339 estudiantes.²⁵

²² ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA [On line] s/f, (Consultada el 20 de mayo de 2015). Recuperado de: <http://www.aguachica-cesar.gov.co/index.shtml>

²³ ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA [On line] s/f, (Consultada el 20 de mayo de 2015). Recuperado de: <http://www.aguachica-cesar.gov.co/index.shtml>

²⁴ ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA [On line] s/f, (Consultada el 20 de mayo de 2015). Recuperado de: <http://www.aguachica-cesar.gov.co/index.shtml>

²⁵ Secretaría de Educación Municipal [Vía telefónica] [Consultado el 25 de septiembre de 2015]

1.3 ASPECTOS LEGALES

1.3.1 Ley 115 de 1994. Señala las normas generales para regular el servicio público de la educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

1.3.2 Decreto 1860 de 1994. Contiene las normas reglamentarias que se aplican al servicio público de educación formal que presten los establecimientos educativos del estado, los privados, los de carácter comunitario, solidario, cooperativo o sin ánimo de lucro. Su interpretación debe favorecer la calidad, continuidad y universalidad del servicio público de la educación, así como el mejor desarrollo del proceso de formación de los educandos.

1.3.3 Ley 1014 de 2006. Promueve el espíritu emprendedor en todos los estamentos educativos del país, en el cual se propenda y trabaje conjuntamente sobre los principios y valores que establece la constitución y los establecidos en la ley, disponiendo de un conjunto de principios normativos que sienten las bases para una política de estado y un marco jurídico e institucional, que promuevan el emprendimiento y la creación de empresas.

1.3.4 Ley 100 de 1993. Se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

1.3.5 Ley 1739 de 2014. Por medio de la cual se modifica el estatuto tributario, la Ley 1607 de 2012, se crean mecanismos de lucha contra la evasión, y se dictan otras disposiciones.

1.3.6 Ley 1314 de 2009. Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el

procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

1.3.7 Ley 1116 de 2006. Establece el régimen de insolvencia empresarial en la República de Colombia y se dictan otras disposiciones.

1.3.8 Ley 550 de 1999. Establece un régimen que promueva y facilita la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan otras disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

1.3.9 Ley 1429 de 2010. La Ley 1429 o 'Ley del primer empleo' como se le conoce, tiene por objeto la formalización y generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas, de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse. Esta ley contempla cuatro aspectos fundamentales que son:

- ✓ Formalizar las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes).
- ✓ Simplificar los trámites para la formalización de las empresas.
- ✓ Controlar el surgimiento de firmas fachadas que accedan a estos beneficios.
- ✓ Crear nuevos puestos de trabajo y reducir la informalidad.

Las pequeñas empresas que se acojan a los beneficios contemplados por el artículo 4 de la ley 1429 de 2010, no se les practicará retención en la fuente por el tiempo que las cubre el beneficio.

1.3.10 Constitución política De Colombia.

Artículos 15, 25, 26. Contemplan derechos fundamentales de los colombianos.

Artículos 67. Define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar.

Artículo 71. El Estado creará incentivos para personas e instituciones que desarrollen y fomenten la ciencia y la tecnología y las demás manifestaciones culturales y ofrecerá estímulos especiales a personas e instituciones que ejerzan estas actividades.

Artículo 78. Establece que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. En el artículo 80 regula la protección al medio ambiente.

1.3.11 Ley 232/95 Matricula Mercantil. Artículo 2, Todo comerciante debe efectuar la matricula ante la respectiva Cámara de Comercio de la ciudad.

1.3.12 Código de Comercio. Artículo del 98, al 444 Este código es de suma importancia porque ahí se encuentran los deberes y derechos de los comerciantes.

1.3.13 Ley 152/94 Plan de Ordenamiento. Es donde se puede establecer el lugar de funcionamiento de la empresa de acuerdo con su cobertura territorial y para efectos de establecer sus características generales e impacto y definir criterios de manejo.

1.3.14 Ley 50 Código Sustitutivo de Trabajo. Con el firme propósito de cumplir lo estipulado en la ley en el código sustantivo de trabajo, se aplica la ley 50 donde el empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra o destajo.

1.3.15 Estatuto Tributario 624 de 1989. Indica los trámites de los contribuyentes con respecto a la presentación de RUT, retención en la fuente, IVA, declaración de renta y documentos necesarios para la cancelación de rentas o ganancias.

1.3.16 Ley 9 del 24 de enero de 1979. En esta ley se dan a conocer las medidas sanitarias que se deben tomar cuando se crea una empresa, además del cuidado

del medio ambiente, la seguridad industrial y la forma en que se debe llevar la estructura de las edificaciones.

1.3.17 Decretos 1860 de 1994, 230 y 3055 de 2002. Establecen la autonomía curricular de las instituciones mediante la definición de su Proyecto Educativo Institucional. Promoción de los educandos, aspectos relacionados con la evaluación de los estudiantes.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General. Realizar un estudio de mercados, mediante la recolección de información primaria y secundaria que precise variables como la demanda, la oferta, precios y publicidad, mediante el cual se pueda determinar el nivel de aceptación y viabilidad comercial que tendría la creación de un centro de asesorías escolares en el municipio de Aguachica – Cesar.

2.1.2 Específicos.

- Realizar una investigación de mercados apoyados en un instrumento de recolección de información con el fin de obtener información valiosa acerca de los usuarios, precios, servicios, promoción, competencia y muchos otros aspectos que aportan información vital para la toma de decisiones en el proyecto.
- Recopilar información sobre la prestación del servicio de asesorías escolares utilizando un instrumento que permita identificar características necesarias para conocer su comportamiento e identificar las estrategias para la prestación del servicio dando solución a las necesidades del sector.
- Identificar el mercado potencial y objetivo; mediante la recolección de información primaria y secundaria, con el fin de establecer el tipo de servicio según el tipo de clientes a recibir.
- Analizar la oferta y la demanda mediante la obtención de información que permita determinar las fortalezas y debilidades de los oferentes y así evaluar su nivel de competitividad en el sector.
- Determinar el perfil de los posibles clientes por medio del cruce de variables sobre la información recolectada para ofrecerle un servicio más acorde a las necesidades.

- Identificar el canal de distribución más adecuado para la prestación del servicio de asesorías escolares mediante una selección creativa e innovadora sobre los canales actuales empleados en la prestación de esta clase de servicios.
- Establecer las estrategias de precios para la prestación del servicio de asesorías escolares, realizando un análisis comparativo de los precios que tiene la competencia en el mercado con el fin de ofrecer un precio competitivo y conveniente para el cliente.
- Elegir una estrategia de publicidad adecuada teniendo en cuenta la respuesta emocional del cliente, buscando ofrecerle una publicidad acorde que logre posicionar el centro de asesorías escolares.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.2.1 Descripción, usos y especificaciones del servicio. El Centro de Asesorías Escolares está encaminado a prestar el servicio de asesorías según las necesidades específicas de estudiantes de primaria y secundaria; inicialmente el estudiante será valorado en su nivel de aprendizaje con el propósito de establecer el nivel académico real, identificando el punto de partida para las asesorías. Al identificar las posibles dificultades se diseñan las actividades correctivas adecuándolas para cada caso en particular. Esta evaluación puede ser individual o grupal, no será una prueba que lleve una nota; sin embargo, si se obtendrá un resultado individual que servirá de apoyo en la toma de decisiones sobre el aprendizaje que merece ser reforzado. De ser necesario se efectuara una valoración psicopedagógica a los estudiantes para identificar y apoyar en problemas puntuales de aprendizaje, problemas de socialización, falta de concentración o distracción.

Se proyecta el servicio principalmente como asesoría para los trabajos o tareas en casa, siendo también complementario al sistema general de enseñanza de la escuela o colegio; estas asesorías pueden ser individuales y grupales según las necesidades del estudiante. El asesor apoya al alumno a comprender lo que fue explicado en la clase o le ayuda a prepararse para una prueba o examen.

Este servicio se prestará con profesionales con experiencia mínima de dos años, formación didáctica o una licenciatura; pero principalmente deberán contar con interés y disponibilidad para asumir un compromiso en ayudar a los niños. El centro de asesorías estará dotado con tecnología y herramientas de comunicación como apoyo al proceso de enseñanza. Se utilizarán tableros digitales, computadores personales, red de internet, televisores con internet para complementar con recursos audiovisuales, programas educativos o didácticos en las áreas básicas, procesadores de texto, presentaciones, hojas de cálculo, programas de dibujo, edición de video, tecnología de texto a voz (computadores que leen en español todos los contenidos y actividades de los materiales); También se utilizará tecnología de grabación digital de la voz de los estudiantes para que realicen las actividades por medio de la voz con la evaluación y asesoría de los tutores, apoyo en imágenes táctiles, realizadas en relieves en plástico, que el sistema computacional lee al invidente para apoyar la comprensión del significado de la imagen.

Las asesorías serán a grupos pequeños de máximo cinco (5) estudiantes o en forma individual. La asesoría a grupos pequeños se utiliza para dar orientaciones a grupos de estudios locales, por inquietudes específicas del grupo o particularidades originadas en trabajos o actividades de tipo investigativo.

Las asesorías escolares se realizarán en las instalaciones del centro, adecuadas y dispuestas para tal fin, con el fin de generar más confiabilidad y tranquilidad a los padres de familia. Las materias y el apoyo didáctico irán incluidos en la tarifa del servicio.

Este servicio se prestará en jornadas diurnas de lunes a sábados en el horario de 8 a.m. hasta las 12 m, y de 2:00 hasta las 6 p.m.; los días sábados será en jornada de 8 a.m. A 12 m. El servicio se prestará por horas y la intensidad será de acuerdo a las necesidades de cada estudiante, orientados profesionalmente para evitar la saturación de la jornada a cada niño.

El Centro de Asesorías Escolares, incluirá sin ningún costo adicional en la prestación del servicio las fases de orientación y consejería; seguimiento y motivación; asesoría en el proceso enseñanza – aprendizaje y el desarrollo de técnicas y habilidades, siendo el directo beneficiado el estudiante, ya que le permite potenciar sus capacidades y aumentar sus conocimientos de manera práctica y didáctica.

2.2.2 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.

Por medio del método de la observación directa se puede establecer que actualmente en el municipio de Aguachica no existe ningún centro de asesorías educativas como una solución estructurada y profesional, los profesores que prestan el servicio lo hacen de manera informal, más como un servicio ocasional y en la mayoría de los casos como una opción de obtener ingresos adicionales; no cuentan con condiciones de espacio y ambiente necesario para el desarrollo de las actividades educativas y garanticen la seguridad de los niños y niñas; asimismo carecen de herramientas tecnológicas que apoyen la investigación y el desarrollo intelectual, no integran actividades lúdicas que fomenten la creatividad del estudiante. Las anteriores son razones que apoyan a plantear un proyecto emprendedor con los siguientes atributos diferenciadores:

- El Centro de Asesorías Escolares se plantea para el desarrollo de habilidades que ayuden al estudiante no solo a mejorar su rendimiento académico, sino a crear en ellos la metodología apropiada para la preparación y aplicación de todo tipo de pruebas extraordinarias que deban presentar en su proceso de formación básica. Más allá de los trabajos de casa y preparación para las pruebas, se ofrecerán diferentes objetivos educativos, dando gran importancia al desarrollo de habilidades y capacidades particulares.
- Una valoración psicopedagógica a los estudiantes para identificar y apoyar en la superación de los problemas de aprendizaje, problemas de socialización, falta de concentración o distracción. Aumentar su motivación personal, para la construcción de su proyecto de vida, siempre y cuando su constancia y dedicación lo favorezcan.
- Prestar formalmente este servicio integral de asesorías estudiantiles en instalaciones adecuadas y seguras; con apoyo tecnológico y didáctico.
- Satisfacer las necesidades de los clientes (Padres e hijos), mediante la prestación de un servicio con soluciones integrales en tiempo y espacio real acordado con los padres de familia, es decir que los horarios se acomodaran a las necesidades de los padres y además se brindara el servicio a domicilio.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial. El mercado potencial para la prestación del servicio de asesorías escolares en el municipio de Aguachica – Cesar, está conformado por la población estudiantil del municipio.

Según la Secretaría de Educación Municipal, para el año 2015 el número de estudiantes matriculados equivale a:

Institución	N° de Estudiantes
Instituciones Educativas Publicas	19.500
Instituciones Educativas Privadas	2.453
Total	21.953

2.3.2 Mercado objetivo. El mercado objetivo para la prestación del servicio de asesorías escolares en el municipio de Aguachica – Cesar, está conformado por los 17.824 estudiantes matriculados en educación básica en la zona urbana del municipio, distribuidos así: 15.371 estudiantes en Instituciones Educativas de carácter público y 2.453 estudiantes en Instituciones Educativas de carácter privado²⁶

2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.4.1 La Demanda.

2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados. Por medio del método de la observación directa, se puede establecer que en Aguachica no existen centros de asesorías Escolares con características similares al servicio que ofrece este proyecto. Sin embargo, se puede identificar que este servicio se presta de manera informal por parte de profesores de educación básica de diferentes colegios en jornadas contrarias a sus actividades laborales. Utilizan el

²⁶ Secretaría de Educación Municipal, Archivo Consolidado Matrícula Escolar. s/f, (Según correo recibido el 30 de julio de 2015 de educación@aguachica-cesar.gov.co)

canal directo, en el cual no existe ningún intermediario; es decir, el docente llega directamente a los estudiantes a brindar la asesoría correspondiente. En cuanto a la publicidad del servicio de asesorías se efectúa de manera informal utilizando amigos y conocidos para impartirla, los prestadores de estos servicios no invierten en investigar el mercado por considerarlo costoso y de poca efectividad.

Son pocos los prestadores del servicio que realizan encuestas, sin embargo; no emiten los resultados certeros por falta de objetividad a la hora de diseñar las preguntas y por la elección del público al cual se dirigen, obteniendo resultados incorrectos o dudosos. Así mismo se presentan preguntas con el propósito de inducir la respuesta según la necesidad o idea errada de las preferencias del cliente potencial, lo que puede conllevar a inconformidad en los encuestados al percatarse de esta situación. Falta objetividad para recopilar la información necesaria y correcta de partes de la población objetivo.

Otro problema que se puede apreciar en la investigación de mercados es que la gente no quiere participar, posiblemente porque la encuesta requiere demasiado esfuerzo o que el incentivo para la participación no es interesante para los encuestados, esto relacionado con el error de dirigir la encuesta a un público diferente a la población objetivo.

No se analizan datos históricos o estadísticos de la competencia, se debe estudiar las tendencias en la prestación de este servicio. Faltan métodos para examinar la efectividad en la promoción y comercialización. Para el análisis de precios de la competencia se revisaron las tarifas cobradas por algunos docentes que prestan el servicio de asesorías escolares, las cuales oscilan entre cinco mil y doce mil pesos la hora.

La investigación de mercados guiara la comunicación con los clientes potenciales, se formularan estrategias de mercadeo más efectivas y de la forma que los clientes requieren y según su perfil; corrigiendo los posibles errores que presentan la competencia.

2.4.1.2 Necesidades de información. A continuación se relaciona la información que será indispensable para la toma de decisiones de tipo técnico y estructural en el adelanto del proyecto, para la factibilidad de crear una empresa prestadora del servicio de asesorías escolares.

- Número potencial de compradores del servicio ofrecido.
- Necesidades, preferencias y requerimientos de la población objetivo en cuanto al servicio de las asesorías estudiantiles.
- Oferta actual del servicio de asesorías escolares a estudiantes de educación básica, tipos de comercialización y promoción.
- Necesidades puntuales según las dificultades de aprendizaje de los niños.
- Frecuencia de la adquisición del servicio de asesorías escolares para estudiantes de educación básica.
- Disposición de pago para el servicio de asesorías.
- Características de los estudiantes de educación básica en el municipio de Aguachica – Cesar.
- Concepto, características y formas de prestación del servicio de asesorías académicas.
- Tarifas ofrecidas por los prestadores de servicios de asesorías escolares que se encuentran en el mercado.
- Estrategias de publicidad usadas actualmente por prestadores del servicio de asesorías escolares en el municipio de Aguachica – Cesar.

2.4.1.3 Ficha técnica.

Tipo de investigación	El tipo de investigación que se empleará es la investigación exploratoria y descriptiva. Exploratoria para realizar una recopilación de aspectos teóricos que permitan establecer un antecedente práctico y teórico. Descriptiva para investigar rasgos o características que permitan identificar la situación actual con respecto al problema de esta investigación.
------------------------------	---

Método de investigación	El método de investigación empleado es a partir de la observación para conocer todo lo relacionado con la prestación del servicio de asesorías escolares, se pasa a la inducción para analizar la información obtenida en los medios consultados y por último la deducción que permite conocer la viabilidad del proyecto.
Fuentes de información	Fuentes primarias. Se realizan encuestas a los padres de familia de estudiantes de básica en el municipio de Aguachica - Cesar Fuentes secundarias. Documentos publicados por el Servicio Nacional de Aprendizaje "SENA", datos estadísticos publicados en el DANE e información publicada en distintos sitios web relacionados en la correspondiente bibliografía.
Técnicas de investigación	Encuesta
Instrumento para recolectar la información	Será por medio de cuestionario estructurado aplicado a la población Objetivo de esta investigación.
Modo de aplicación	Directo
Definición de población (elemento, muestral o censal)	Población: Estudiantes de educación básica de la zona urbana del municipio de Aguachica – Cesar. Según la información suministrada por la Secretaria de Educación Municipal, existen 17.824 estudiantes. Elemento muestral: Jefe del hogar Unidad muestral: Hogares de estudiantes de básica
Determinación de la muestra	Formula: $\frac{Z^2 \times n (p \times q)}{(n - 1) E^2 + Z^2 \times (p \times q)}$ Variables: Z = Nivel de confianza = 1.96 P = Probabilidad a favor = 0.50 Q = Probabilidad en contra = 0.50 n = Población = 17.824 E = Error en estimación = 0.05

	Procedimiento: $n = \frac{(1.96)^2 \times 17.824 \times (0.50 \times 0.50)}{(17.824 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.50 \times 0.50)}$ n = 376 encuestas
Alcance	La encuesta a aplicar tendrá alcance en el municipio de Aguachica – Cesar.
Tiempo de aplicación	Del 15 al 20 de Abril de 2015

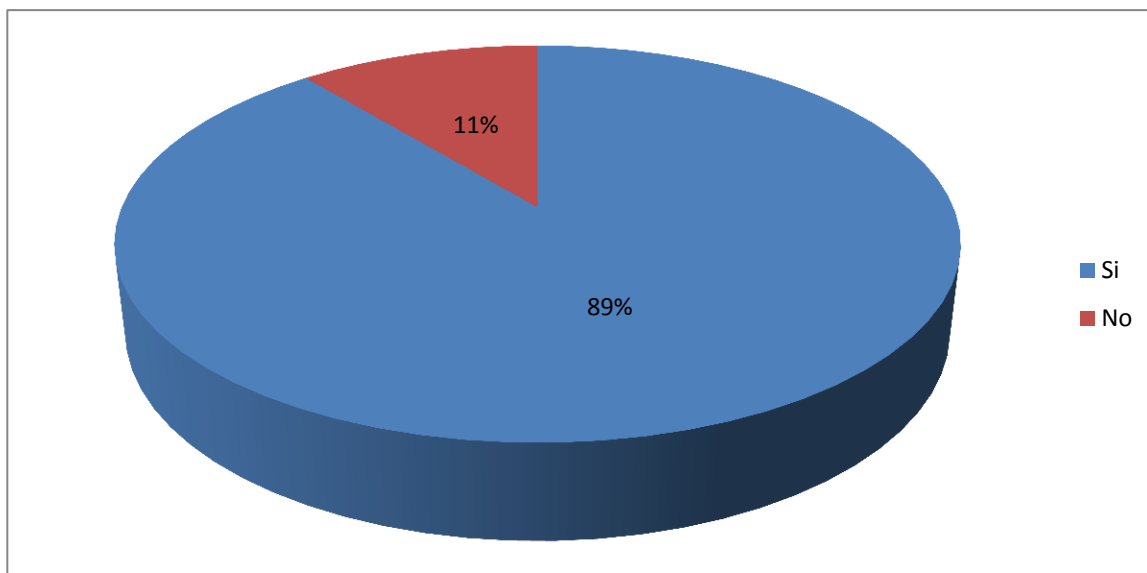
2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados.

Pregunta 1. ¿Considera que sus hijos tienen dificultades de aprendizaje en algunas áreas?

Cuadro 1. Dificultades de aprendizaje

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	334	89%
No	42	11%
Total	376	100%

Gráfico 1. Dificultades de aprendizaje



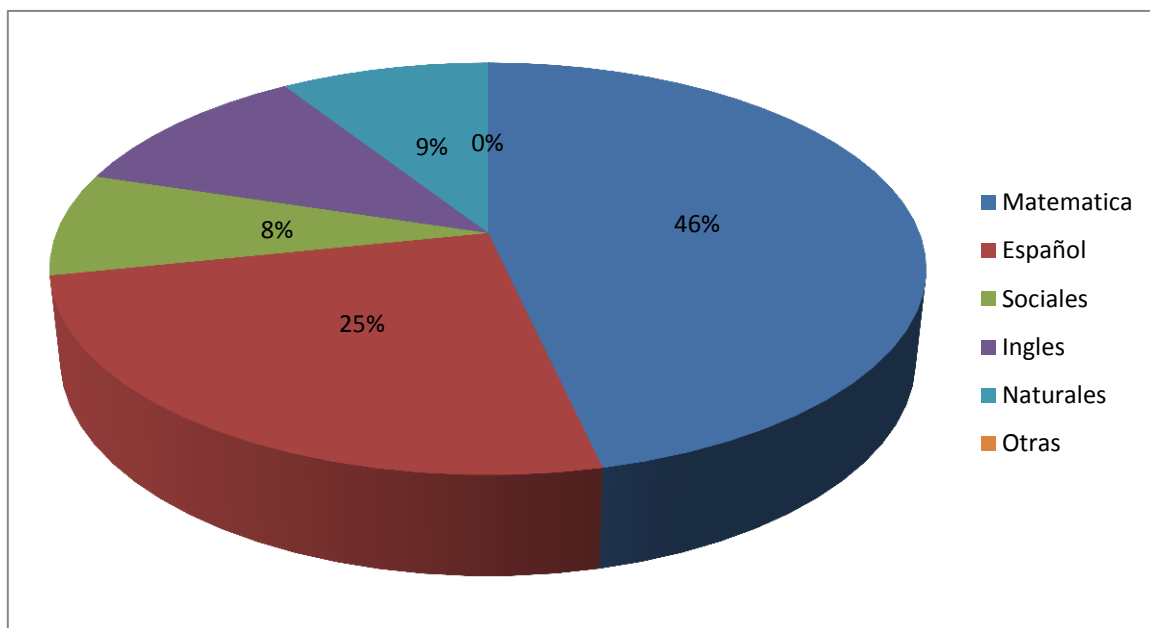
Un 89% de los padres manifiestan que sus hijos presentan dificultades de aprendizaje en algunas áreas, mientras que solo un 11% respondió que sus hijos no tenían dificultades de aprendizaje. Esta información genera más oportunidades para que el centro de asesorías incursione en el municipio de Aguachica – Cesar. Este insumo o resultado también servirá de apoyo para proyectar el diagnóstico inicial, la valoración psicopedagógica necesaria y para proyectar o establecer las actividades curriculares que se ofrecerán.

Pregunta 2. ¿Cuál es el área con la que se le ha presentado mayor dificultad?

Cuadro 2. Áreas de mayor dificultad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Matemática	155	46%
Español	84	25%
Sociales	28	8%
Ingles	37	11%
Naturales	30	9%
Otras	0	0%
Total	334	100%

Gráfico 2. Áreas de mayor dificultad



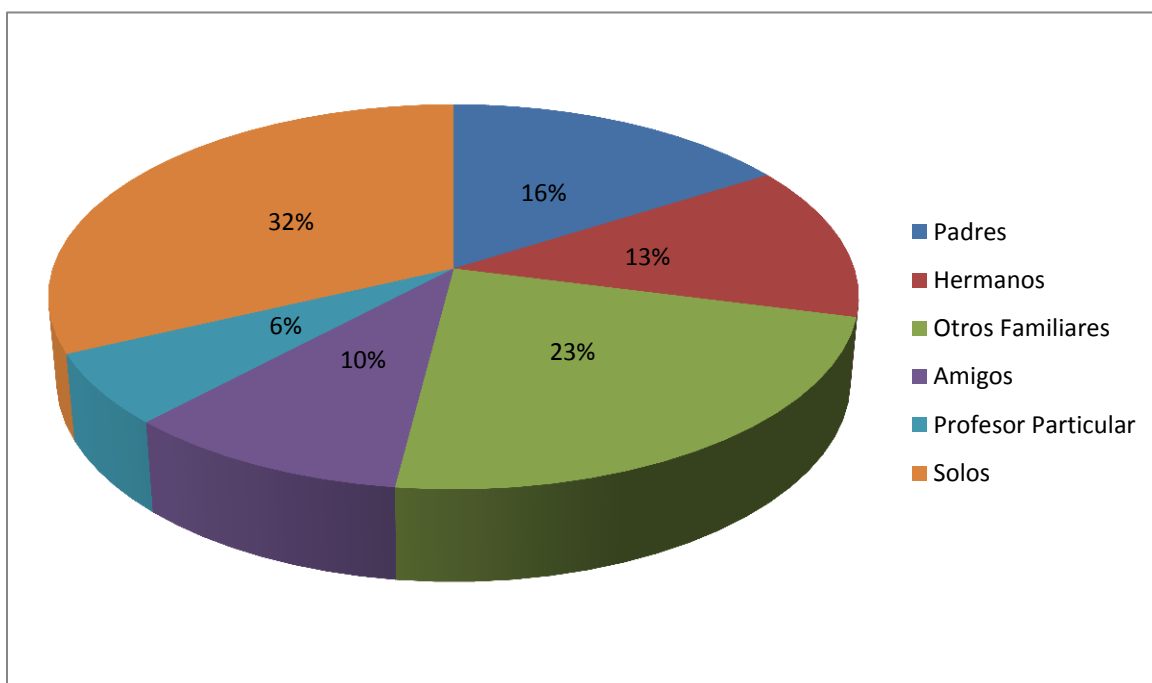
Se observa que el área en la que presentan mayor dificultad es matemática con un 46%, seguida por español con un 25%, razones que orientan a proyectar estrategias específicas en estas asignaturas y al momento de adquirir los recursos tecnológicos como software educativos y otros indispensables en dichas áreas.

Pregunta 3. ¿Quiénes les ayudan a sus hijos a desarrollar las actividades académicas? (Escoja las opciones que considere pertinentes, Marque más de una opción)

Cuadro 3. Acompañamiento de actividades académicas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Padres	106	16%
Hermanos	87	13%
Otros Familiares	154	23%
Amigos	67	10%
Profesor particular	40	6%
Solos	214	32%
Total	668	100%

Gráfico 3. Acompañamiento de actividades académicas



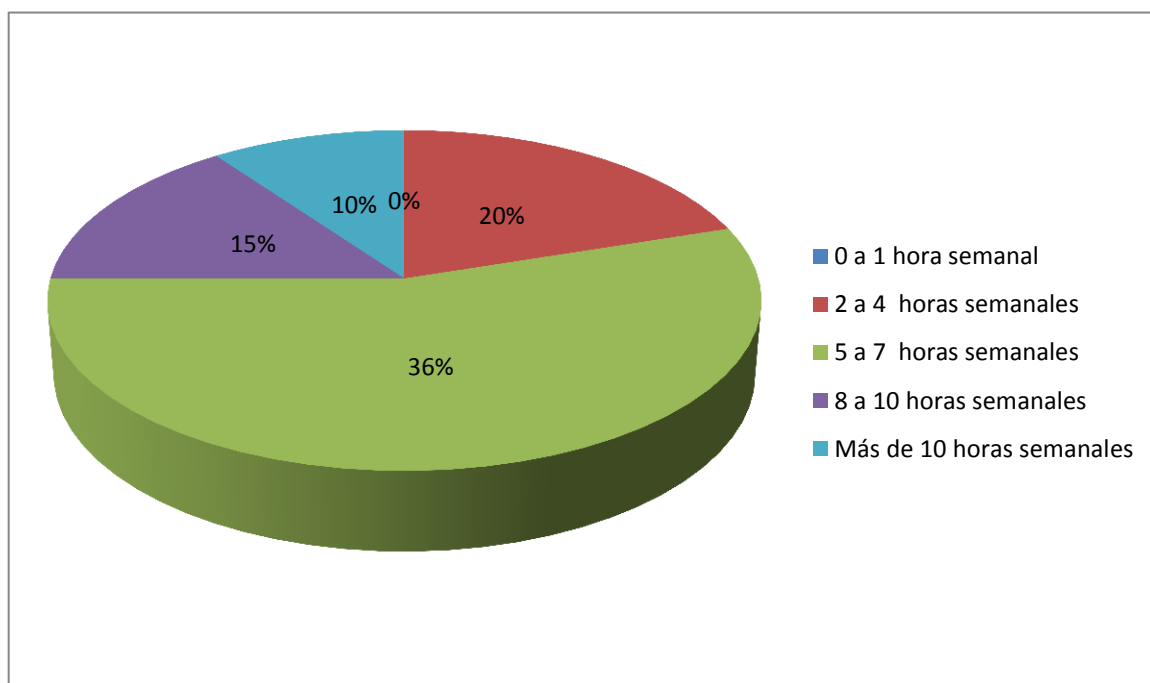
Se puede observar que un 32% de los estudiantes no reciben apoyo en la realización de sus actividades académicas, si este resultado se cruza con la pregunta número 2; se puede llegar a la conclusión de la necesidad de dicho apoyo por parte de personas que cuenten con el método y el conocimiento necesario para logra el objetivo esperado y el mejoramiento del desempeño estudiantil.

Pregunta 4. ¿En promedio cuantas horas a la semana, le dedican a la asesoría de las actividades académicas para cada uno de sus hijos?

Cuadro 4. Tiempo dedicado

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Ponderado
0 A 1 hora semanal	0	0%	0
2 A 4 horas semanales	75	20%	0,6
5 A 7 horas semanales	207	55%	3,3
8 A 10 horas semanales	58	15%	1,35
Más de 10 horas semanales	36	10%	1
Total	376	100%	6,25

Gráfico 4. Tiempo dedicado



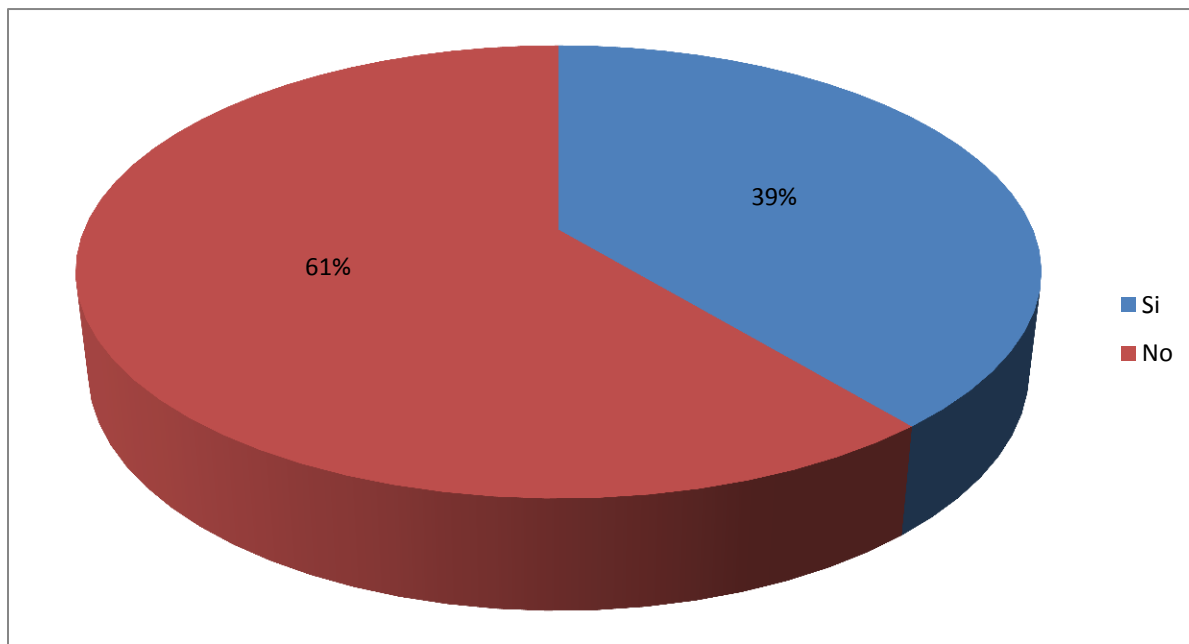
En promedio se observa que a un estudiante de básica le dedican 6,25 horas a la semana en asesorías de las actividades académicas. Cantidad que puede repercutir negativamente en el rendimiento y nivel académico de los estudiantes; convirtiendo al centro de asesorías escolares en una excelente oportunidad para la corrección de esta deficiencia.

Pregunta 5. ¿Ha contratado usted el servicio de asesorías en tareas?

Cuadro 5. Contrato de servicio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	147	39%
No	229	61%
Total	376	100%

Gráfico 5. Contrato de servicio



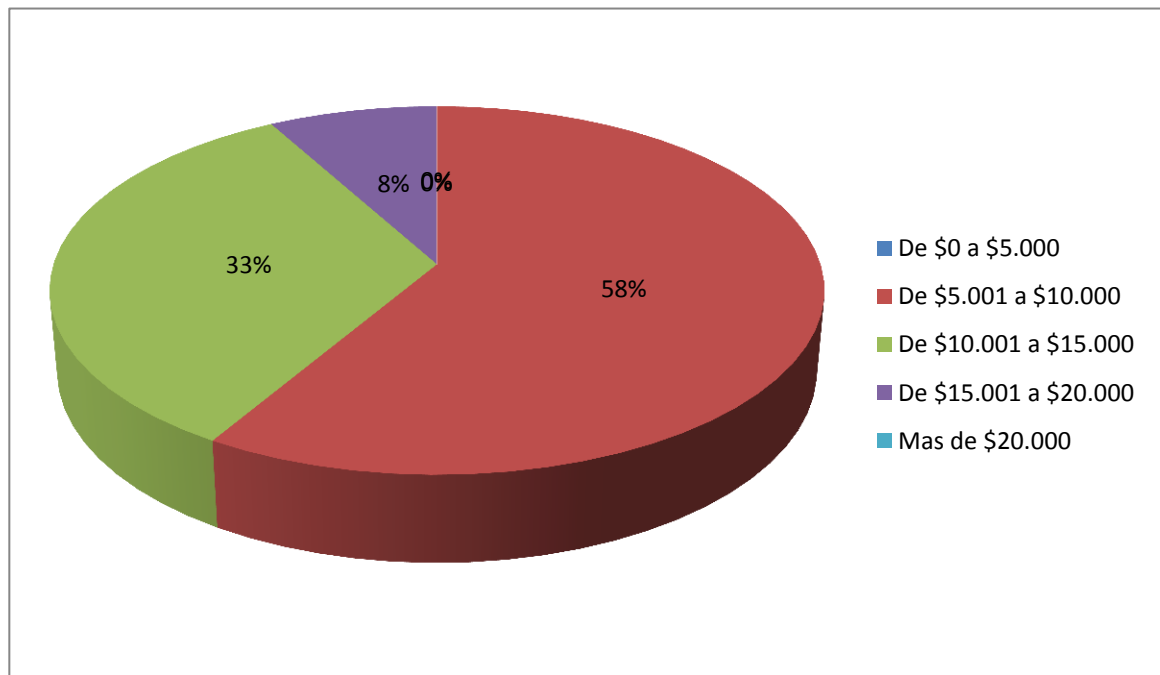
Lo anterior indica que un 39% de los padres de estudiantes de básica, en algún momento han contratado el servicio de asesorías para la realización de tareas de sus hijos. Esta información será de gran ayuda para establecer la participación de la oferta en el mercado.

Pregunta 6. ¿Cuánto pagó por la última vez que contrató el servicio de asesorías?

Cuadro 6. Precio promedio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Media	Promedio Ponderado
Menos de \$5.000	0	0%	2.500	0
De \$5.001 a \$10.000	86	58%	7.500	4.350
De \$10.001 a \$15.000	49	33%	12.500	4.125
De \$15.001 a \$20.000	12	8%	17.500	1.400
Más de \$20.000	0	0%	22.500	0
Total	147	100%		9.875

Gráfico 6. Precio Promedio



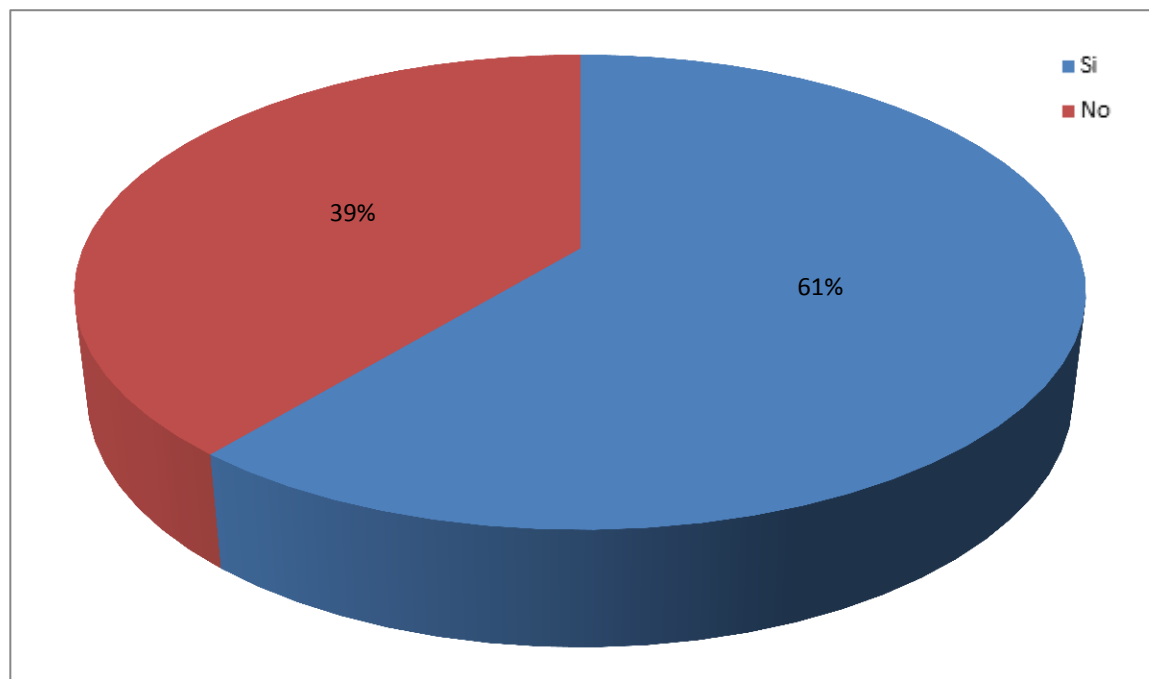
Esta información será de vital importancia al momento de fijar los precios por la prestación del servicio en el centro de asesorías escolares. En promedio los padres han cancelado un valor aproximado de \$9.875 por hora.

Pregunta 7. ¿Si se creará en el municipio de Aguachica un centro de asesorías escolares, estaría dispuesto a utilizarlo para que su hijo recibiera la asesoría necesaria para su proceso educativo?

Cuadro 7. Disposición para adquirir el servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	229	61%
No	147	39%
Total	376	100%

Gráfico 7. Disposición para adquirir el servicio



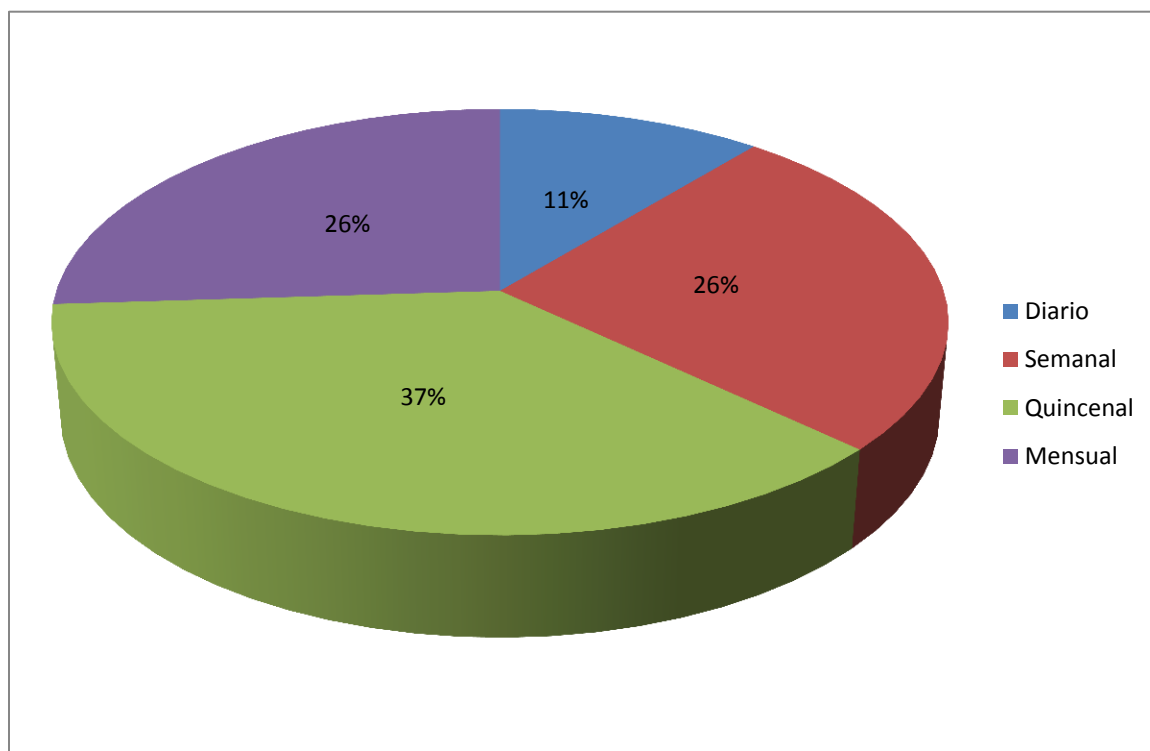
El 61% de la población encuestada está dispuesta a adquirir el servicio, resultado favorable para el proyecto, ya que hay un buen nivel de aceptación en el mercado; por lo tanto, es un dato indispensable para el cálculo de la demanda.

Pregunta 8. ¿Cuál sería la frecuencia de utilización del servicio de asesorías escolares?

Cuadro 8. Frecuencia para adquirir el servicio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Ponderado
Diario	25	11%	3,30
Semanal	60	26%	1,04
Quincenal	85	37%	0,74
Mensual	59	26%	0,26
Total	229	100%	5,34

Gráfico 8. Frecuencia para adquirir el servicio



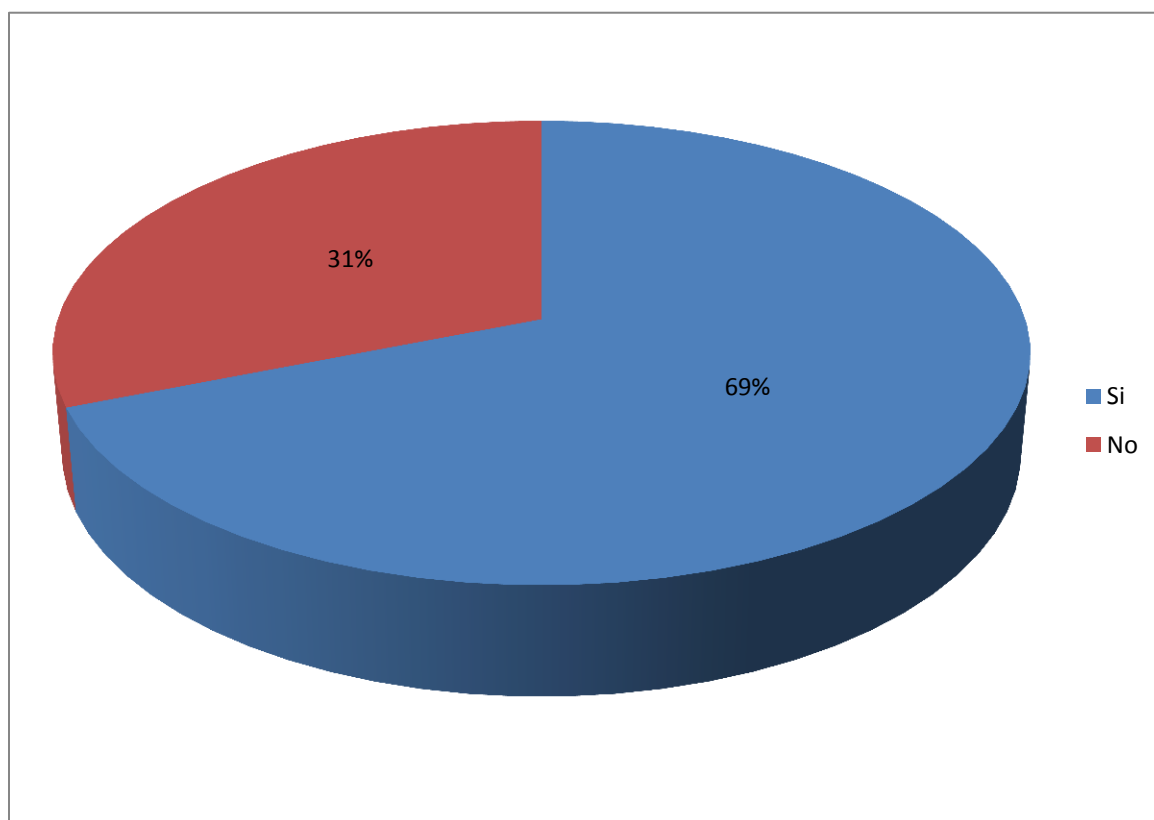
Se observa que el valor ponderado para uso del servicio de asesorías escolares es de 5,34 veces al mes, con este dato se puede calcular o estimar la cantidad de servicios que requerirá la población objetivo por mes.

Pregunta 9. ¿Le gustaría que el Centro de Asesorías Escolares, prestara el servicio a domicilio?

Cuadro 9. Servicio a domicilio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	158	69%
No	71	31%
Total	229	100%

Gráfico 9. Servicio a domicilio



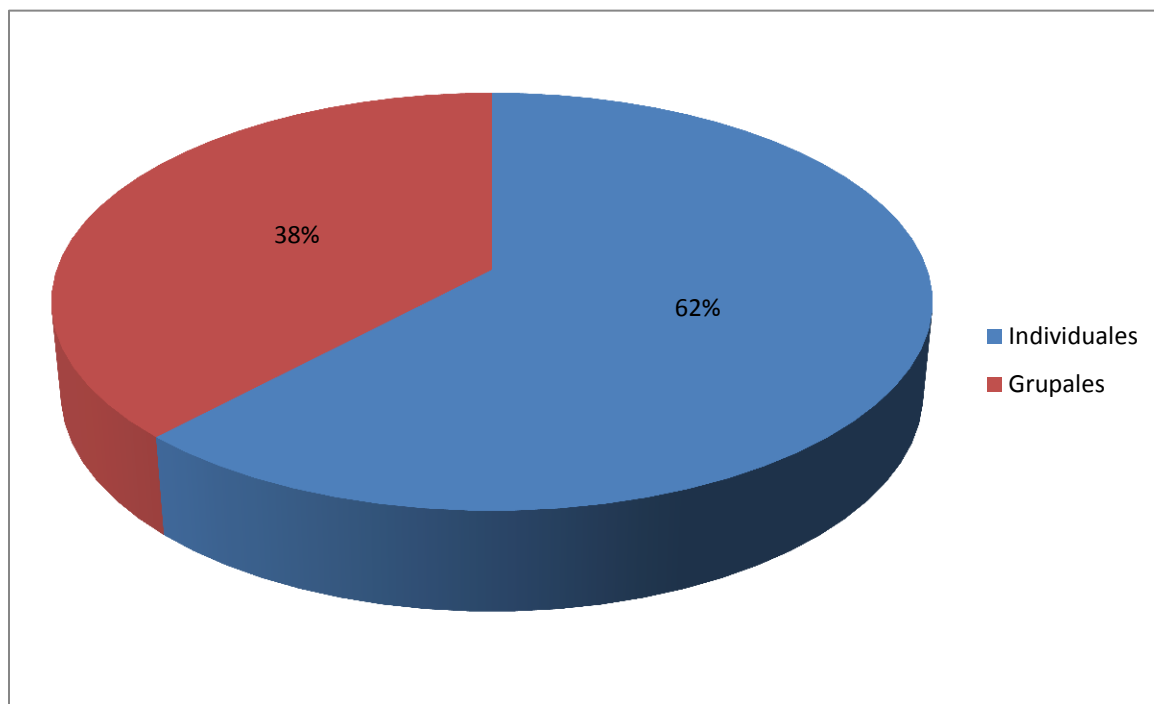
Se observa que el 69% de la población manifiesta que si le gustaría recibir las asesorías a domicilio. Esta información es importante al momento de definir las estrategias para la prestación del servicio.

Pregunta 10. De las siguientes modalidades ¿Cuál de las dos considera que sería la que contrataría?

Cuadro 10. Tipo de asesorías

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Asesorías individuales	142	62%
Asesorías grupales	87	38%
Total	229	100%

Gráfico 10. Tipo de asesorías



Se observa que un 62% de la población prefiere las asesorías individuales y el 38% prefiere las asesorías grupales. Esta información es de vital importancia al momento de definir las estrategias para la prestación del servicio.

2.4.3 Estimación de la demanda. Para la estimación de la demanda se tiene en cuenta:

- Población objetivo equivalente a 17.824 estudiantes de educación básica en el municipio de Aguachica – Cesar.
- 89% de estudiantes que tienen dificultades de aprendizaje. Dato que se toma de la pregunta número 1.
- 5,34 veces al mes como promedio de frecuencia de utilización del servicio de asesorías escolares. Dato que se toma de la pregunta número 8.
- 10 meses que tiene el año escolar.
- 39% de la población objetivo, que usa el servicio de asesorías escolares. Este dato se toma de la pregunta número 5.

Por lo tanto, la estimación de la demanda anual equivale a:

$$17.824 \times 89\% \times 39\% \times 5,34 \times 10 = 330.370 \text{ servicios al año.}$$

2.4.4 Proyección de la demanda. Para proyectar la demanda se usará el método de extrapolación exponencial dada por la siguiente formula:

$$D_f = D_i (1 + T_c)^n$$

Dónde:

D_f: Demanda final proyectada

D_i: Demanda inicial (año base 2015 igual a 330.370 servicios)

T_c: Tasa de crecimiento (1.082%)

n: número de años

Con la información suministrada por la secretaria de educación de Aguachica que se muestra en el cuadro 11, se calcula la tasa de crecimiento real de los estudiantes matriculados en los colegios del municipio.

Cuadro 11. Comportamiento matrícula

Años	N° de Estudiantes		Total de Estudiantes
	Inst. Educ. Oficial	Inst. Educ. Privadas	
2011	15.032	1.858	16.890
2012	15.378	2.297	17.675
2013	15.599	2.405	18.004
2014	15.608	1.292	16.900
2015	15.371	2.453	17.824

Para calcular la tasa de crecimiento usamos la siguiente ecuación:

$$T_c = \left(\frac{\text{Dato presente}}{\text{Dato pasado}} \right)^{1/r} - 1$$

Reemplazando los datos se obtiene lo siguiente:

$$T_c = (17.824/16.890)^{1/5} - 1$$

$$T_c = 0,01082 \times 100 = 1.082\%$$

Calculado la tasa de crecimiento se procede a proyectar la demanda, cuyos datos se muestran en el cuadro 12.

Cuadro 12. Proyección de la demanda

Años	Proyección de la Demanda
2016	333.945
2017	337.558
2018	341.210
2019	344.902
2020	348.634

2.5 OFERTA O COMPETENCIA

2.5.1 Necesidad de información. Teniendo en cuenta la investigación a realizarse se hace necesario indagar sobre los prestadores del servicio de asesorías escolares, presentes en la región.

- Nombre.
- Localización.
- Grado de utilización de la capacidad instalada.
- Precio del servicio al cliente.
- Planes de expansión.
- Número de trabajadores.

2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia. Según información obtenida se pudo establecer que no existen centros de asesorías escolares. Sin embargo, se puede identificar que este servicio se presta de manera informal por parte de profesores de educación primaria y secundaria de diferentes colegios en jornada contraria a sus actividades laborales.

En el Cuadro 13, se analiza al competidor para ver cuáles son sus buenas prácticas, pero también para ver que se puede ofrecer en el centro, que no estén ofreciendo estos docentes en su práctica informal, además de establecer estrategias para que los clientes vivan experiencias significativas, algo extraordinario que llene y supere sus expectativas.

Cuadro 13. Análisis de la competencia

EMPRESA	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Docentes Informales	No cuentan con condiciones de espacio y ambiente necesario para el desarrollo de las actividades educativas. Insuficientes herramientas tecnológicas que	Servicio personalizado. Desplazamientos mínimos que disminuyen costos de transporte. Personal capacitado con conocimiento de pedagogía. Tarifas accesibles

	apoyen la investigación y el desarrollo intelectual. No integran actividades lúdicas que fomenten la creatividad del estudiante. Los sitios no transmiten total confianza a los padres de familia, con referencia a la seguridad física de sus hijos. Falta de cumplimiento en asistencia y horarios.	Servicio por horas según la necesidad.
--	---	---

2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

Teniendo en cuenta que en el punto 2.4.3 se estimó una demanda de 330.370 servicios al año, y que en la pregunta número 5 se estableció que un 39% de los padres han contratado el servicio de asesorías escolares, se puede establecer como demanda potencial insatisfecha lo siguiente:

$$330.370 \times 39\% = 128.844$$

$$330.370 - 128.844 = 201.526 \text{ servicios al año.}$$

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

2.7.1 Estructura de los canales actuales. Teniendo en cuenta la información recolectada en la presente investigación, se observó que para las asesorías académicas en el municipio de Aguachica – Cesar, se utilizan el canal directo, en el cual no existe ningún intermediario, es decir, el docente llega directamente a los estudiantes a brindar la asesoría correspondiente.

2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales. Algunas de las ventajas y desventajas del canal de comercialización utilizado actualmente son:

Ventajas:

El usuario y/o cliente localiza rápidamente al proveedor del servicio.

Desventajas:

Es un mercado limitado, porque se limita al productor a conocer nuevas posibilidades.

2.7.3 Selección de los canales de comercialización. Para la prestación del servicio de asesorías escolares en el municipio de Aguachica - Cesar, se utilizara el canal existente, es decir, el directo, ya que el centro ofrecerá el servicio y los padres de familia recibirán el servicio en la modalidad que lo prefieran.

2.8 PRECIO

2.8.1 Análisis de precios de la competencia. Para el análisis de precios de la competencia se revisaron las tarifas cobradas por algunos docentes que prestan el servicio de asesorías, esta información será utilizada para fijar precios competitivos en el centro de asesorías y acompañamientos escolares. La información recolectada es la siguiente:

Cuadro 14. Precios de la Competencia.

Docente	Áreas trabajadas	Precio
Docente 1	Básica Primaria	\$8.000 / Hora
Docente 2	Básica Secundaria	\$15.000 / Hora
Docente 3	Básica Primaria	\$5.000 / Hora
Docente 4	Básica Primaria	\$6.000 / Hora
Docente 5	Matemáticas	\$12.000 / Hora

2.8.2 Estrategias de fijación de precios. La estrategia de fijación de precios se basa en el costo, es decir, que se suma un margen de utilidad estándar al costo del servicio. Se utiliza esta estrategia ya que permite tener más certeza sobre los

costos en que se incurre para la prestación del servicio y la utilidad que se obtendrá por el mismo. Adicionalmente es un método justo tanto para los clientes como para la empresa.

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

2.9.1 Objetivos.

- Dar a conocer el centro de asesorías escolares en el municipio de Aguachica – Cesar.
- Persuadir a los clientes y/o posibles usuarios para que adquieran el servicio en el centro de asesorías escolares CAE en el municipio de Aguachica – Cesar.
- Fomentar lealtad de los clientes hacia el centro, dando a conocer las ventajas y beneficios que trae utilizar los servicios del centro de asesorías escolares CAE.
- Crear una actitud favorable hacia el centro, destacando que es un centro enfocado en apoyar el progreso de los estudiantes.

2.9.2 Logotipo.

Figura 1. Logotipo



El logotipo está compuesto por el nombre del centro y un búho que refleja sabiduría, que es la que se espera transmitir a cada uno de los asistentes al centro.

Los colores negro, azul y blanco se han seleccionado con el fin de inspirar elegancia, sobriedad, seriedad, calidad y estilo a la imagen de la empresa.

2.9.3 Slogan. El lema del Centro de Asesorías Escolares es:

“Apoyamos su futuro”

Este lema identifica su objetivo principal y representa su mejor característica que es apoyar a todos los niños y jóvenes en su formación académica, lo que conlleva a la construcción de un mejor futuro para cada uno de ellos.

2.9.4 Análisis de medios. El Centro de Asesorías Escolares CAE, puede utilizar los siguientes medios de publicidad:

Radio. La radio es un medio personal y directo. Puede entretener a la gente mientras conduce, camina, cuando están en casa o lejos de ella. La publicidad radial tiene un gran alcance y frecuencia a un bajo costo. Es un medio favorable para el proyecto ya que es un medio muy escuchado, lo que garantizaría la transmisión del mensaje.

Televisión. La Televisión es un poderoso medio de publicidad, que se basa en los efectos sonoros y visuales, en el que el mensaje puede llegar a las personas sin que lo estén buscando conscientemente. El canal de televisión local es nuevo y visto por la gran mayoría de habitantes, por lo que se convierte en un medio favorable para el proyecto, ya que se puede hacer una publicidad visual que atraiga la atención de los habitantes de Aguachica.

Periódicos. El periódico es un medio masivo que penetra en todos los segmentos de la sociedad, tiene un amplio alcance, contenido variado, credibilidad en sus publicaciones, y flexibilidad creativa. Lo que ha permitido que siga vigente durante

tantos años. Aunque para el proyecto no sería tan favorable pues el periódico ha perdido circulación a nivel local, ya que solo se consigue la edición dominical y es adquirida por pocos habitantes, lo que no garantizaría que el mensaje llegue a nuestra población objetivo.

Afiches. Los afiches son herramientas de comunicación utilizadas por todas las empresas, usado no solo con el fin de maximizar utilidades, sino también como una herramienta de trabajo muy efectiva cuando se trata de una actividad comercial, ya que se puede transmitir la imagen de un producto, sus ventajas y la buena imagen de la empresa, entre otras cosas. Los afiches son un medio favorable para el proyecto, pues se pueden ubicar por todo el municipio, permitiendo que todos los habitantes se enteren de la existencia de la empresa y de los beneficios del producto, lo que favorecería la acogida del mismo.

Volantes. Los volantes son un método efectivo para difundir un mensaje a bajo costo, pero más que nada, es efectivo porque la publicidad se segmenta al mercado meta. Los volantes se pueden repartir solo en las zonas en las que se quiere dar a conocer y/o posicionar la empresa. Estos se convierten en un medio favorable para el proyecto, ya que al entregarse directamente a cada persona, se garantiza que lean el mensaje y se puedan interesar por el producto ofrecido.

Vallas. Las vallas son un valioso complemento para las campañas publicitarias, pues son un buen recordatorio y refuerzo a los mensajes lanzados en otros medios. Además se trata de un medio activo las 24 horas al día, los 7 días de la semana y colocadas en sitios estratégicos consigue que su público objetivo tenga un gran número de impactos. Las vallas no son tan favorables para el proyecto ya que son costosas y por quedar fijas en un solo puesto no garantiza que toda la población se entere del mensaje que se desea transmitir.

Pendones. Los pendones son un medio de publicidad exterior de fácil ubicación en las calles, cuenta con una extensa gama de colores e imágenes, además se puede modificar su ubicación y los peatones los tienen muy cerca para memorizar con mayor facilidad los datos. Al poderse ubicar en diversas partes y hacerlos en diversos tamaños, formas y colores se convierten en un medio favorable para el proyecto pues de forma llamativa se logra atraer la atención de los transeúntes quienes replicaran el mensaje.

Tarjetas de presentación. Las tarjetas de presentación son el poder y la presencia de un negocio, donde se muestra la ubicación exacta de la empresa, se

expresa de manera resumida el principal producto o servicio; se asegura a los clientes la forma de contactar a la empresa, y transmite mensajes subliminales como estoy aquí, siempre dispuesto a atenderte.

2.9.5 Selección de medios. Luego de analizar los medios existentes, se seleccionan los siguientes para la publicidad del centro:

- Cuñas radiales en las emisoras locales: Indicarán el nombre, eslogan y datos de contacto del centro, breve descripción del servicio donde se mencionen los servicios que se ofrecen. Cada cuña tendrá una duración de 1,5 minutos y se realizarán cada dos horas.
- Volantes: Se elaborarán volantes tamaño 20 x 15 cm impresos en papel bond 90 gr a dos tintas, donde se dé a conocer el centro, sus servicios y se indicarán los datos de contacto de la empresa.
- Afiches: Se elaborarán afiches de 35 x 50 cm en papel bond 90 gramos a cuatro tintas, el afiche llevará el nombre del centro, los servicios ofrecidos y el eslogan.
- Tarjetas de presentación: Se elaborarán 2000 tarjetas full color donde se den a conocer el centro, el pendón llevará el logo y el eslogan.

2.9.6 Estrategias publicitarias. La publicidad de lanzamiento incluye seis cuñas radiales diarias en la emisora Buturama estéreo de Aguachica, durante los cuatro meses previos al lanzamiento del centro, distribuir 5.000 volantes en la comunidad con el fin de dar a conocer el centro y sus principales servicios; ubicar seis pendones en sitios estratégicos del municipio y distribuir 1.000 afiches por las calles del municipio.

Durante la operación de la empresa se continuarán con las cuñas radiales de manera que se recuerde permanentemente la existencia y ubicación del centro, y la distribución de tarjetas de presentación con los datos de contacto del centro de asesorías escolares CAE.

2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción.

2.9.7.1 De lanzamiento. A continuación se relaciona el presupuesto de publicidad y promoción para el lanzamiento del Centro de Asesorías Escolares – CAE.

Cuadro 15. Presupuesto de lanzamiento

Publicidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Cuñas Radiales	2.160	\$350	\$756.000
Volantes	5.000	\$65	\$325.000
Pendones	6	\$90.000	\$540.000
Afiches	1.000	\$197	\$591.000
Total			\$2.212.000

2.9.7.2 De operación. A continuación se relaciona el presupuesto de publicidad y promoción para la operación mensual del CAE.

Cuadro 16. Presupuesto de operación.

Publicidad	Cantidad/Mes	Valor Unitario	Valor Mes	Valor Año
Cuñas Radiales	180	\$350	\$63.000	\$756.000
Tarjetas de Presentación	150	\$90	\$13.500	\$162.000
Total			76.500	\$918.000

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. El tamaño del proyecto se determina por la cantidad de estudiantes que asistan al Centro de Asesorías Escolares y utilicen sus servicios.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.

- **La demanda.** La demanda es un factor limitante para definir el tamaño de un proyecto, ya que la capacidad debe estar directamente relacionada con la demanda existente en el mercado. En este caso, el tamaño del proyecto, es decir la capacidad de atención del Centro de Asesorías Escolares debe estar directamente relacionado con la demanda estimada de 330.370 servicios al año. Cabe resaltar que al existir una baja oferta del servicio, el Centro tiene un espacio de participación favorable en el mercado.
- **Suministros e insumos.** Los suministros e insumos necesarios para la prestación del servicio de asesorías escolares son marcadores, papelería e implementos de aseo, los cuales son de fácil adquisición en el mercado. Para contribuir al desarrollo económico de la región, los suministros e insumos serán adquiridos en supermercados y papelerías de la región que ofrezcan productos de buena calidad a muy buen precio.
- **Tecnología y equipos.** El Centro de asesorías escolares estará a la vanguardia tecnológica, por lo que utilizara equipos modernos que permitan la prestación de un servicio de alta calidad. Se utilizaran tableros digitales y computadores de última tecnología. Este factor no se convierte en limitante al momento de definir el tamaño del proyecto, ya que los equipos son de fácil acceso en el mercado.
- **Localización.** La localización es un factor que puede limitar el tamaño del proyecto, en primera medida porque hay que tener en cuenta aspectos como el Plan de Ordenamiento Territorial y por otro lado hay que considerar aspectos

como el valor del arrendamiento, las vías de acceso, el tamaño del terreno, el acceso a servicios públicos, etc.

- **Financiamiento.** La capacidad financiera se convierte en un factor limitante para el tamaño del proyecto, ya que se debe contar con los recursos económicos suficientes para iniciar el proyecto en las dimensiones planeadas. Para la puesta en marcha del Centro de Asesorías Escolares, se contará con recursos propios y se solicitarán créditos bancarios para conseguir el dinero restante.

3.1.3 Capacidad del Proyecto.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. Para el cálculo de la capacidad diseñada del proyecto se tiene:

Aulas disponibles	5
Horas / día	12
Días / Semana	7
Semanas / Año	52
Tiempo trabajo	21.840 horas

Teniendo en cuenta que se atenderán cinco (5) estudiantes por servicio, la capacidad diseñada corresponde a 109.200 servicios al año.

3.1.3.2 Capacidad instalada. Para el cálculo de la capacidad instalada del proyecto se tiene:

Aulas disponibles	5
Horas / día	8
Días / Semana	6
Semanas / Año	48
Tiempo de trabajo	11.520 horas

Teniendo en cuenta que se atenderán cinco (5) estudiantes por servicio, la capacidad instalada corresponde a 57.600 servicios al año.

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. La capacidad utilizada corresponde al 60% de la capacidad instalada del Centro de Asesorías Escolares, equivalente a:

$57.600 \times 60\% = 34.560$ Servicios al año.

Para la proyección de la capacidad, se toma como criterio de proyección un 1,082% que se estima sea el crecimiento anual de la empresa, teniendo en cuenta la tasa de crecimiento calculada en el numeral 2.4.4 de la presente investigación (Página 55).

Cuadro 17. Capacidad proyectada

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Numero de Servicios	34.560	34.934	35.312	35.694	36.080

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macro localización. El centro de asesorías escolares estará ubicado en el municipio de Aguachica – Cesar.

3.2.2 Micro localización. Para la micro localización del Centro de Asesorías Escolares se utiliza el método de asignación de puntos, para ello se plantean dos alternativas, que son:

Alternativa 1: Calle 4, Barrio El Bosque.

Alternativa 2: Calle 5, Vía principal.

Factores: Los factores seleccionados son los siguientes:

F1 – Tamaño del inmueble

Grado 1 – Más de 500 M²

Grado 2 – Entre 200 y 500 M²

Grado 3 – Menos de 200 M²

F2 – Canon de arrendamiento

Grado 1 – Más de \$5.000.000

Grado 2 – Entre \$2.000.000 y \$5.000.000

Grado 3 – Menos de \$2.000.000

F3 – Servicios Públicos

Grado 1 – Regulares

Grado 2 – Buenos

Grado 3 – Excelentes

F4 – Características del entorno

Grado 1 – Regulares

Grado 2 – Buenas

Grado 3 – Excelentes

F5 – Reglamentos municipales

Grado 1 – No cumple las normas establecidas

Grado 2 – Cumple con algunas normas

Grado 3 – Cumple a satisfacción todas las normas

Ponderación de factores:

Factor 1 – 30%

Factor 2 – 15%

Factor 3 – 20%

Factor 4 – 18%

Factor 5 – 17%

Cuadro 18. Calificación de factores y grados

Factor	Grado	Puntuación	
Factor 1 Tamaño del inmueble	1	0	300
	2	150	
	3	300	
Factor 2 Canon de arrendamiento	1	0	150
	2	75	
	3	250	
Factor 3 Servicios públicos	1	0	200
	2	100	
	3	200	
Factor 4 Características del entorno	1	0	180
	2	90	
	3	180	
Factor 5 Reglamentos municipales	1	0	170
	2	85	
	3	170	
Total			1000

Cuadro 19. Definición de la localización.

Factor	Alternativa 1		Alternativa 2	
	Grado	Puntaje	Grado	Puntaje
F1	2	150	2	150
F2	2	75	2	75
F3	3	200	2	100
F4	2	90	1	0
F5	3	170	2	85
Total	685		410	

Según los resultados del método de asignación de puntos, el lugar más indicado para la localización del centro de asesorías escolares en el municipio de Aguachica – Cesar, es la Alternativa N° 1, ubicado en la Calle 4, Barrio El Bosque.

3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

3.3.1 Ficha técnica del servicio.

Servicio principal	El Centro de Asesorías Escolares presta el servicio de asesorías según las necesidades específicas de cada estudiante; el asesor trabajara con el alumno enfatizando en la línea de investigación correspondiente y se concretaran a través del aporte de todas las áreas, pero de forma explícita; poniendo en el centro del quehacer formativo, el desarrollo integral de la persona.
Diseño	Las asesorías escolares se realizaran en las instalaciones del centro, adecuadas y dispuestas para tal fin, con las características de seguridad necesarias para generar confiabilidad y tranquilidad a los padres de familia. Este servicio se prestará en jornadas diurnas.
Especificaciones técnicas	Este servicio se prestará con profesionales con experiencia y con el máximo apoyo de ayudas didácticas, tecnológicas y de comunicación que impulsan al estudiante a estar a la vanguardia de los avances tecnológicos. Asimismo promover en los alumnos el amor por la lectura, la ciencia y el análisis de problemas; incentivando la creatividad por medio de actividades lúdicas y la pasión por el aprendizaje. Las asesorías serán a grupos pequeños o en forma individual. La asesoría a grupos pequeños se utiliza para dar orientaciones a grupos de estudios locales, por inquietudes específicas del grupo o particularidades originadas en trabajos o actividades de tipo investigativo. Las asesorías a ofrecer de manera grupal o individual podrán ser unas de las siguientes alternativas: • Asesorías en tareas escolares, afianzamiento en el conocimiento de las diferentes

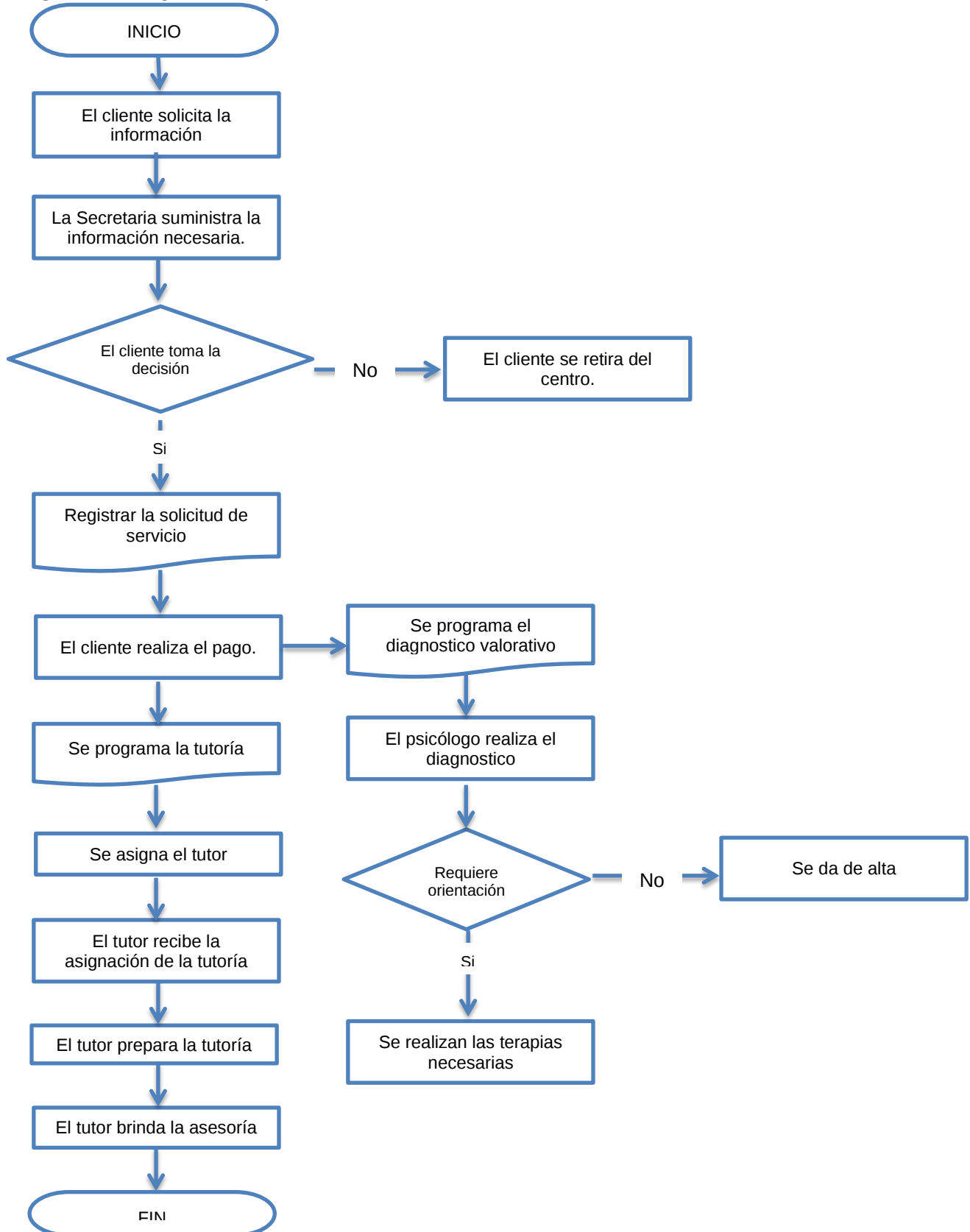
	asignaturas (matemáticas, ciencias, lenguaje, inglés, etc.). • Cursos de preparación pruebas del saber. • Valoración psicopedagógica a los estudiantes para identificar y apoyar en la superación de los problemas de aprendizaje, problemas de socialización, falta de concentración o distracción
Vida útil	El servicio de asesoría tendrá una vida útil permanente.

3.3.2 Descripción técnica del proceso. El proceso de prestación del servicio de la asesoría escolar se desarrolla de la siguiente manera:

- El cliente solicita información sobre la empresa y los servicios ofrecidos.
- La secretaria suministra toda la información sobre horarios, costos y demás características del servicio.
- Cuando el cliente acepta contratar el servicio, la secretaria registra la orden de servicio.
- Paso seguido, el cliente realiza el pago, y se programa el diagnostico valorativo por parte del psicólogo y la tutoría;
- En el caso del psicólogo, se realiza el diagnostico pertinente y en caso de requerir acompañamiento psicológico, se programan las sesiones necesarias, de lo contrario se da de alta. En cuanto a la tutoría, se asigna el tutor, el cual recibe la asignación y prepara la tutoría. Cuando llega la fecha y hora asignada, el tutor y los estudiantes se reúnen para llevar a cabo la tutoría.

3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento. El diagrama de procedimiento para la prestación del servicio de asesorías escolares es el siguiente:

Figura 1. Diagrama de procedimiento



3.3.4 Control de calidad. Con una cultura de servicio, evaluación y mejoramiento continuo de sus procesos, gestión adecuada de los recursos y un talento humano idóneo, el Centro de Asesorías escolares responde a las necesidades y expectativas de su comunidad formando personas con calidad humana y académica; que las hace virtuosas, integrales y competentes.

El Centro de Asesorías Escolares de acuerdo con su misión y visión se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios, dentro de una cultura de mejoramiento continuo apoyado en una educación personalizada y con instalaciones adecuadas que nos permitan direccionar nuestro actuar hacia una educación integral con altos estándares de excelencia académica, humana y cristiana, formando ciudadanos con habilidades bilingües, sociales, lingüísticas y tecnológicas, logrando ser reconocidos como uno de los mejores centros de la región. Para lograrlo el centro tendrá en cuenta lo siguiente:

- Las tareas y actividades deben estar bien definidas, el alcance y la autoridad de cada uno de los roles debe ser claro y conciso.
- Las necesidades y expectativas de sus clientes y de las partes interesadas deben estar bien definidas.
- Se deben definir y determinar los procesos y responsabilidades según cada rol para el logro de los objetivos de calidad.
- El Centro debe determinar claramente y proporcionar las herramientas y/o recursos necesarios para el que el personal del centro desarrolle un trabajo de calidad.
- Promover el desarrollo de las capacidades de los estudiantes para contribuir en su formación integral.
- Promover la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Se realizarán pruebas básicas por medio de cuestionarios cortos a los estudiantes y sus padres, con el fin de identificar las no conformidades en la prestación del servicio y las deficiencias en el proceso de enseñanza y poder determinar e implementar las acciones preventivas y correctivas necesarias.
- Se deben registrar los resultados de las acciones tomadas y posteriormente evaluar la eficacia de las mismas.
- Se realizarán auditorías internas con el fin de asegurar los criterios de evaluación, programaciones, acción tutorial y actividades se realicen en base a lo previsto y se cumplan escrupulosamente.

- Utilizar las mejores técnicas educativas disponibles, aportando los recursos necesarios a nuestro personal para facilitar su labor en el desarrollo del proyecto educativo.

3.3.5 Recursos

3.3.5.1 Recurso humano.

Cuadro 20. Recurso humano

Cantidad	Cargo	Área
1	Gerente	Administrativa
1	Secretaria recepcionista	Administrativa
2	Auxiliar de servicios generales	Servicios generales/Cafetería
1	Vigilante	Seguridad
1	Psicólogo	Operativa
1	Asesor legal	Administrativa (servicios)
5	Docentes	Operativa
1	Contador	Administrativa (servicios)

3.3.5.2 Recurso físico.

Cuadro 21. Recurso físico

Cantidad	Artículo	Especificaciones
6	Tableros 	Base aglomerado 9mm de espesor, balance en el respaldo como protección a la humedad, lámina blanca, útil con marcador seco borrable, marco en aluminio, bordes plásticos, porta borrador, borrador, perforaciones para su instalación con 6 puntos de apoyo, chazos en poliéster, sistema de termo fundido.

Cuadro 21. (Continuación)

Cantidad	Artículo	Especificaciones
25	Pupitres 	Estructura en tubería oval 15 x 30 calibre 18. Bandeja porta libros en varilla redonda milimétrica. Apoyabrazos sujeto a la estructura con tornillos que permiten su fácil remoción para ser utilizada como silla de colectividad. Acabados en pintura en polvo epoxy poliéster. Asiento y espaldar en módulos de polipropileno. Superficie en triplex de 12 mm con enchape en formica color blanco.
6	Escritorios para docentes 	Superficie principal en aglomerado melaminico de 15 mm de espesor. 2 gavetas lapiceras, estructura en tubería cuadrada de 1 1/2" cal 22, faldom en lámina. Acabados en pintura en polvo epoxy poliéster. Medidas 100 cm x 50 cm x 72 cm de altura.
6	Sillas para docentes 	Estructura en tubería redonda de 7/8" calibre 18 y tubería oval 15x30 calibre 18. Acabados en pintura en polvo de aplicación electrostática. Modulas plásticos en polipropileno de alto impacto.
1	Tablero digital 	Formato: Pantalla 4:3; Conexiones: Por cable USB de 5 mts Tamaño (cm): 168 x 129 x 4 Material: Tereftalato de polietileno para alta resistencia; Peso bruto: 19,4 Kg Compatibilidad: Windows, MacOS y Linux; Superficie resistente al agua Superficie borrrable

Cuadro 21. (Continuación)

Cantidad	Artículo	Especificaciones
6	Computadores portátil 	Portátil DELL con procesador Intel core i3 de 4ta generación 4005u, Memoria ram DDRL 4GB 1600MHz, Disco duro 1000gb 5400rpm, pantalla de 14", Unidad quemador de DVD, Cámara web, Tarjeta de res alámbrica rj45, Tarjeta de red inalámbrica, 1 puerto USB 3.0, 2 puertos USB 2.0, HDMI, Color negro, Garantía de 12 meses directamente con Dell, Sistema Operativo: Linux, peso: 1.99Kg.
5	Pupitres 	Estructura en tubo redondo 7/8 calibre 18 con refuerzo en la parte inferior con entrepañó tipo bandeja en lámina metálica; tapa en triplex de 19mm enchapada en formica de colores y bocelada con perfil plástico color negro; tapones internos de alto impacto; silla compañera con asiento y espaldar ergonómicos en polipropileno de primera calidad.
3	Computadores 	Pc All in One Lenovo C40-30 Pentium. Procesador Intel Pentium DC 3558U 1.7G. Sistema operativo Windows 8.1 Memoria 8 GB, Disco Duro 1 TB Pantalla 21.5"
1	Televisor Smart TV 	Pulgadas: 32 Medida Diagonal: 80 Cm Sintonizador Digital DVB-T2 Resolución: HD Contraste: MEGA Entradas: HDMI (2) USB (1) COMPONENTE (1) Velocidad Respuesta: 120 CMR

Cuadro 21. (Continuación)

3	Teléfonos 	Teléfono inalámbrico independiente con pantalla, botón de encendido y apagado, botón de remarcación, indicador del estado de carga, potencia de transmisión aproximada de 10 mw, ideal para una mayor nitidez. Voltaje 120 v y Frecuencia 1,91 GHz a 1,93GHz
3	Escritorios 	Escritorio en L con cubierta de melanina con bases de perfil metálico. 76.5 x 155 x 150 cm
3	Sillas de escritorio tipo gerente 	Silla de escritorio gerente con diseño moderno, permite acomodarse a la altura que desees, brazos ajustables. Material durable para soportar el peso y el uso continuo. Medidas 69 x 29 x 59. Carga máxima 110 Kl.
4	Sillas interlocutoras 	Silla en malla con brazos, resistente y cómoda. Alto 90 cm x Ancho 45 cm x Fondo 50 cm

Cuadro 21. (Continuación)

Cantidad	Artículo	Especificaciones
4	Sillas sala de espera 	Conjunto de 4 sillas unidas a una misma estructura para ser ubicadas en el área de espera. El mueble es aislado del piso por medio de tapones anti ruido, que a su vez evitan marcas y rayones y protegen el mueble de la humedad. Módulos plásticos en polipropileno.
7	Archivadores 	Archivador vertical con 4 cajones, acabado con recubrimiento melaminico, resistente al calor, a la humedad y rayones, manijas y correderas metálicas de fácil desplazamiento. Alto 130,5 cm x Ancho 48 cm x Fondo 45 cm
11	Papeleras 	Papelera de alta calidad, liviana, en acero, capacidad 5 litros, cómoda, practica, resistente y duradera gracias al material.
1	Punto ecologico 	Set de 3 papeleras, punto ecológico ideal en lugares de mediana generación de residuos, ordinarios, papel, cartón, plástico. Con colores y estampaciones específicas para cada tipo de residuos que guían al usuario para realizar la adecuada separación de los mismos. Con capacidad de 53 litros, en material de polietileno, con colores verde, gris y azul.

Cuadro 21. (Continuación)

Cantidad	Artículo	Especificaciones
9	Aire acondicionado 	Aire invertir 18000 btu a 220 v LG Alto x ancho x profundo 245 x 770 x 540 mm Tipo de pantalla Inverter V, Consumo 1460 W. Fase/Voltaje/Frecuencia (ø/V/Hz) 1/220/60 Refrigerante R410a
8	Extintor 	Agente extintor multipropósito para todo tipo de incendios, cilindro fabricado en lámina coll rolled calibre 18, capacidad 30 libras portátiles.
1	Planta electrica y UPS 	Generador a gasolina, monofásico, regulador por AVR, arranque manual, tanque grande. Potencia máxima: 2.2 KW, Potencia continua 2.0 KW, Voltaje 120V/240V, Frecuencia 60Hz, Factor de potencia 1, Arranque manual, Capacidad tanque 15 Lt., Autonomía 9 horas; Nivel de ruido 70 dB/7m; peso seco 44 kg.
1	Impresora multifuncional 	Funciones estándar: Copia, correo electrónico, fax, impresión, escáner. Velocidad de impresión: Color hasta 18ppm y Negro: 18ppm. Ciclo de operación: Hasta 30.000 imágenes / mes Máxima resolución de impresión: Up to 1200 x 2400 dpi Máxima resolución de copia: Up to 600 x 600 dpi

3.3.5.3 Recurso de insumos. Los recursos de insumos están definidos por la cantidad de marcadores borrables, borradores, elementos menores como marcadores, borradores, reglas, grapadoras, carpetas, etc. Que se utilicen para la prestación del servicio. Además por los útiles de aseo como escobas, traperos, jabón, limpia vidrios, etc., que se utilicen para el aseo del centro de asesorías escolares.

3.3.6 Análisis de proveedores.

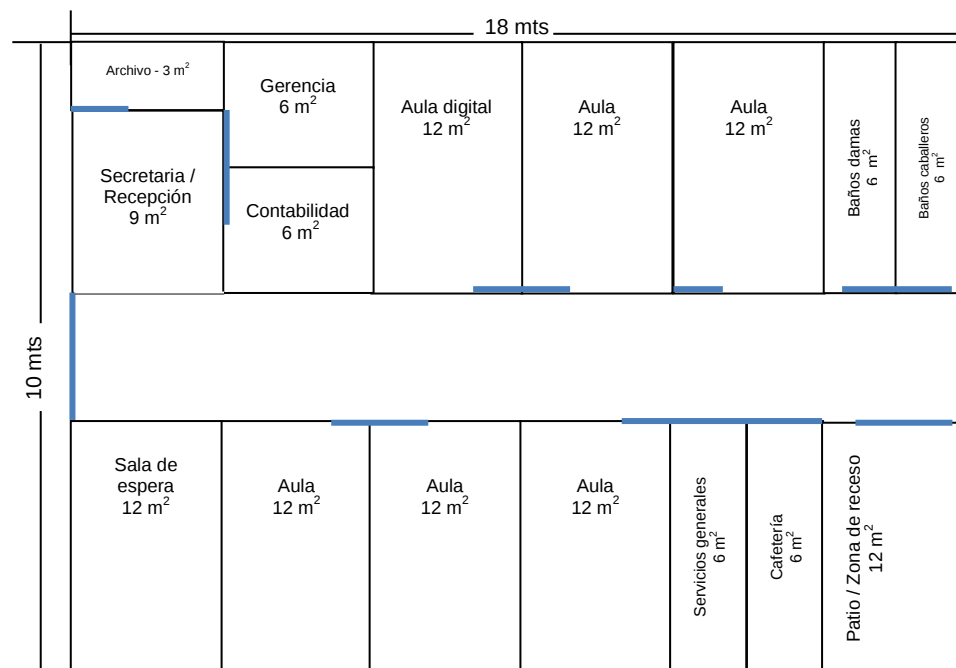
Cuadro 22. Proveedores

Proveedor	Productos	Ubicación	Ventajas	Desventajas
Distribuciones MG	Útiles de aseo (Escobas, traperos, ambientadores, limpia vidrios, etc.)	Calle 1 N° 30-25 Tel. 565 6545 Aguachica – Cesar	Está ubicado en el municipio de Aguachica – Cesar. Ofrecen precios al por mayor. Disponibilidad de artículos.	Se puede presentar desabastecimiento de algún producto, ya que no son productores de los mismos.
Papelería Caribe	Papelería (Hojas de block, marcadores, borradores, reglas, grapadoras, etc.)	Calle 5 N° 15-02 Tel. 565 04 10 Aguachica – Cesar	Está ubicado en el municipio de Aguachica – Cesar. Ofrecen precios al por mayor. Disponibilidad de artículos.	Variación de precios por temporadas altas y bajas.
Industrias escolares	Mobiliario escolar	Calle 31ª Sur N° 26ª – 78 Tel. 202 60 36 Bogotá DC	Empresa con reconocimiento nacional. Ofrecen muy buenos precios y una amplia gama de productos.	No están ubicados en Aguachica. La entrega de los pedidos se demora mínimo cinco días.

3.3.7 Distribución de planta. A continuación se detalla la distribución del espacio para el funcionamiento del Centro de Asesorías Escolares.

Cuadro 23. Distribución de planta

Sector	Área M ²
Aulas	60 m ²
Aula digital	12 m ²
Secretaría	9 m ²
Gerencia	6 m ²
Contabilidad	6 m ²
Cafetería	6 m ²
Baños	12 m ²
Patio / Zona de descanso	12 m ²
Sala de espera	12 m ²
Archivo	3 m ²
Servicios generales	6 m ²
Pasillo	36 m ²
Total	180 m²

Figura 2. Distribución de Planta

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

4.1.1 Tipo de sociedad. El Centro de Asesorías Escolares se constituirá como una Sociedad por acciones simplificada SAS.

Razón social: Centro de asesorías Escolares – CAE SAS.

Domicilio Principal: Aguachica – Cesar

Termino de duración: 10 años

Actividad principal: Prestar el servicio de asesorías escolares de manera individual o grupal y sus actividades complementarias a estudiantes de educación básica en el municipio de Aguachica – Cesar.

Capital: El 70% del capital será aportado por los socios fundadores y el 30% restante a través de un préstamo bancario.

4.1.2 Procedimiento. El procedimiento de constitución del Centro de Asesorías Escolares CAE S.A.S. Es el siguiente:

- Consultar nombre en el RUES. Se consulta en el Registro Único Empresarial y Social RUES para verificar que no exista otra empresa con el nombre que se desea registrar. Dicho proceso se puede hacer ingresando a www.rues.org.co y se ingresa la razón social.
- Se prepara la papelería: Los documentos necesarios para la constitución son:
 - Documento privado de constitución. Son los estatutos de la compañía donde se define la estructura de la organización. Para redactarlo se busca un formato y se adecua a las características de la empresa.
 - PRE-RUT. Se diligencia en la página web de la DIAN, seleccionando la opción Inscripción RUT y luego Cámara de Comercio. El sistema le informa

si ya había realizado el proceso y se guarda un borrador del documento, se puede escribir el número de formulario para continuar con la edición. Pero como apenas se va a crear, solo hay que dar clic en continuar dejando el campo de formulario en blanco.

- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del representante legal.
- Formulario único empresarial. Se adquiere en la cámara de comercio, se debe llenar con todos los datos de la empresa.
- Inscripción en la cámara de comercio. Luego hay que ir a la cámara de comercio con toda la papelería y realizar el registro. Si todo está en orden le cobraran los derechos de inscripción junto con los demás costos de constitución. Le dirán que el proceso tarda aproximadamente un día y le indicaran cuando debe volver. Algunas cámaras notifican el radicado por medio de mensaje de texto o por correo electrónico. Cuando se haya completado, le entregaran una versión preliminar de la matricula mercantil la cual servirá para crear la cuenta de ahorros, también le darán una segunda versión del PRE-RUT.
- Crear cuenta de ahorros. Con la papelería debe ir a una entidad financiera para crear una cuenta de ahorros a nombre de la empresa. Dependiendo de las políticas del Banco, deberá presentar diferentes documentos. La mayoría pedirá el balance inicial. Además le entregaran una carta dirigida a la DIAN, donde certifican y detallan la existencia de la cuenta.
- Tramitar el RUT definitivo. Ahora es necesario ir a la DIAN para diligenciar el RUT definitivo, para ello se necesitara presentar la cedula del representante legal con su respectiva copia, la versión previa del registro mercantil y constancia de titularidad de la cuenta de ahorros, suministrada por el banco.
- Tramitar el registro mercantil definitivo. Con el RUT podrá terminar el registro en la cámara de comercio. El proceso es simple y al completarlo ya podrá solicitar copias de la matricula mercantil.
- Resolución de facturación y firma digital. Para solicitar la resolución de facturación se necesita llenar un formulario que puede ser descargado en la página de la DIAN, llevar la cedula del representante legal y el registro mercantil definitivo. Es conveniente aprovechar para solicitar la firma digital.

4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1 Visión. Para el año 2020 el Centro de Asesorías Escolares se habrá posicionado como una empresa de servicios educativos líder en el municipio de Aguachica, siendo referente en excelencia, buen nombre y desarrollo; ofreciendo a los padres y estudiantes un portafolio integral de soluciones educativas, fundamentadas en prácticas socialmente responsables con todos los grupos de interés.

4.2.2 Misión. Somos un Centro de Asesorías Escolares dirigido a estudiantes de educación básica que busca generar bienestar y desarrollo con equidad en el municipio de Aguachica, mediante la prestación responsable e integral de servicios educativos, satisfaciendo a sus clientes con eficiencia y calidad; logrando con ello el desarrollo integral de los educandos mediante acciones estructuradas y soportadas en el compromiso y la pasión de su talento humano.

4.2.3 Objetivos.

- Atender integralmente a sus usuarios, brindando soluciones educativas ajustadas a sus requerimientos, ofreciéndoles servicios de acuerdo a sus necesidades y ajustadas a su capacidad de pago para garantizar la sostenibilidad empresarial.
- Desarrollar capacidades organizacionales adecuando la estructura, gobierno corporativo y modelo de trabajo; implementando herramientas para la gestión de los procesos con el propósito de desarrollar eficientemente la actividad empresarial.
- Fortalecer las capacidades y competencias del talento humano con visión de excelencia en el servicio, propendiendo por el desarrollo integral de las personas y sus competencias como fuente de ventaja competitiva.
- Lograr excelencia en la prestación del servicio de Asesorías, cumpliendo con los estándares de calidad necesarios para satisfacer a los clientes atendidos en la prestación del servicio.

- Fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva con los docentes, proveedores y relacionados en general, para que la información trascienda y las acciones del centro de Asesorías sean coherentes con el direccionamiento estratégico.

4.2.4 Políticas. Las políticas que regirán el funcionamiento del Centro de Asesorías Escolares CAE son:

Políticas de personal.

- El proceso de reclutamiento y selección se efectuara por convocatoria en diferentes medios de información, incluyendo la página web del centro de asesorías escolares; preferiblemente se llenaran las vacantes con personal de la región para incentivar el desarrollo económico y social de la misma.
- El servicio del Centro de Asesorías Escolares, se prestará con profesionales titulados y con experiencia en pedagogía en cada una de las áreas a asesorar, su contratación será por méritos y cumplimiento de los requisitos establecidos por el marco regulatorio y se ajuste a las políticas y valores del centro.
- Se aplicara un programa de crecimiento y desarrollo profesional, que permita desarrollar las capacidades y competencias del talento humano con visión de excelencia en el servicio, y se propenderá por el desarrollo integral de las personas y sus competencias como fuente de ventaja competitiva.
- La adopción de una estructura organizacional con suficientes plazas y personal idóneo para asumir el desarrollo de actividades, que garanticen la sostenibilidad y consolidación de la empresa como prestadora del servicio de asesorías escolares.
- Se implementaran acciones que refuercen el conocimiento y recompensen al personal, bajo el esquema que para tal fin se establezca.

Políticas de compras. Estas comprenden las políticas relacionadas con la gestión de compras de bienes y/o servicios y la adecuada gestión de los proveedores.

- Planear y ejecutar las compras de equipos, materiales e insumos según las necesidades o proyecciones de consumo, diseñando un plan de compras.
- Se establece un sistema de gestión de compras de insumos y materiales; el cual será por medio de órdenes de compra con un mínimo de dos cotizaciones.

- En los procesos de compra, se dará prioridad a la adquisición de productos que eviten grandes afectaciones al medio ambiente. Así mismo, los equipos que se adquieran para el funcionamiento del servicio deben contar las certificaciones que garanticen el compromiso con el medio ambiente.
- Se minimizarán los costos económicos y ambientales en un proceso que utiliza con máxima eficiencia la materia prima conllevando a una menor generación de residuos.

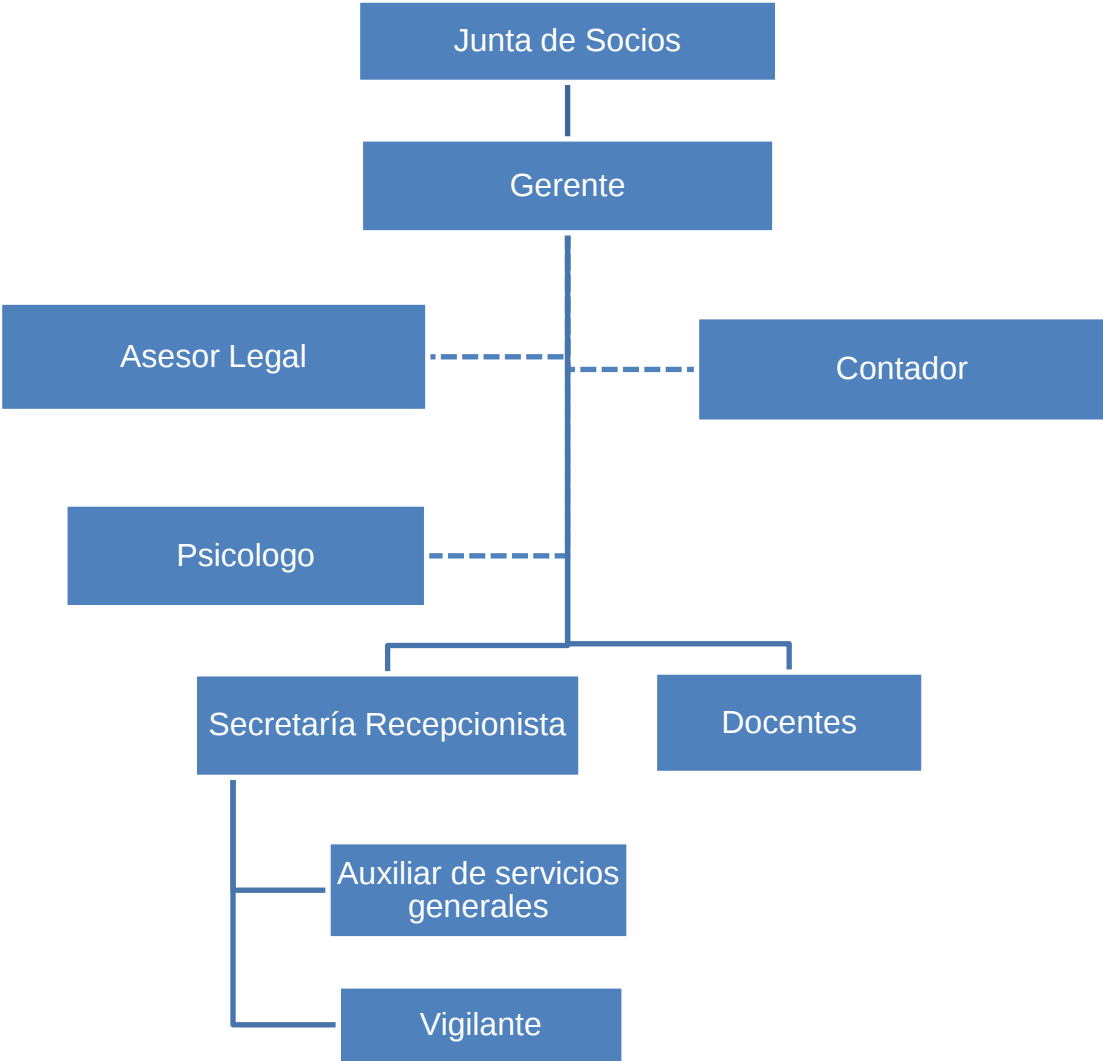
Políticas de ventas. Las políticas de ventas responderán a las exigencias de los clientes con servicios de calidad garantizada, siendo esto una prioridad en el Centro de Asesorías Escolares; con el propósito de lograr sostenibilidad en el tiempo y el constante crecimiento empresarial.

- Se utilizará la venta directa con servicios por periodos mensuales, por grupos específicos y por horas.
- Las ventas de la empresa se harán de contado, en efectivo o con tarjetas de crédito o débito, sin embargo y dependiendo del costo del servicio, se ofrecerán convenios de pago.
- Utilizando los avances tecnológicos se mantendrá contacto directo con los clientes y se les ofrecerá medios alternativos de pago, como las transferencias o pagos en línea. Además del incremento en las ventas de los servicios, se logra agilidad en el control y el manejo contable; así mismo se disminuye el riesgo del manejo de dinero en efectivo.
- Toda venta de servicios generará factura con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.3.1 Organigrama. El Centro de Asesorías Escolares, funcionará bajo el siguiente organigrama:

Figura 3. Organigrama



4.3.2 Descripción y perfil de cargos.

CENTRO DE ASESORÍAS ESCOLARES				
Nombre del Cargo: GERENTE		Código: CAE-0001	Fecha 28 09 2015	
Departamento: Administrativo		Jefe Inmediato: Junta de Socios		
Supervisa a: Todos los empleados		N° de Cargos Iguales: Ninguno		
Función Principal:	Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la empresa, así como resolver todos los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades entregadas por la junta de socios.			
FUNCIONES SECUNDARIAS:				
Realizar los actos de administración y gestión ordinaria de la empresa; Representar a la empresa y apersonarse en su nombre y representación ante las autoridades judiciales, administrativas, laborales, entre otras que le correspondan; Celebrar y firmar contratos y obligaciones de la empresa, dentro de los criterios autorizados por el estatuto de la empresa; Diseñar y ejecutar los planes de desarrollo, los planes de acción anual y los programas de inversión, mantenimiento y gastos; Dirigir las relaciones laborales, con la facultad para delegar funciones en esa materia; Rendir cuenta justificada de su gestión en los casos señalados por la ley; Negociar, celebrar, modificar, rescindir y resolver contratos, convenios y compromisos de toda naturaleza incluidos los que tengan por objeto la adquisición o enajenación de derechos, bienes muebles o inmuebles de la empresa; Ordenar pagos; Abrir, cerrar y administrar cuentas bancarias y Ejercer las demás funciones legales y estatutarias y las que le asignen o deleguen la Junta General de Accionistas o el Directorio.				
HABILIDAD				
EDUCACIÓN: Gestor empresarial, Administración educativa o carreras afines. EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares. HABILIDAD MENTAL: Habilidad numérica, de lenguaje, conocimientos básicos de las actividades de los subordinados y psicológicas como la empatía.				

RESPONSABILIDAD		
POR DECISIONES: Toma de decisiones a nivel de conducción general de la empresa, contratar el personal, fijar los precios, etc. POR SUPERVISIÓN: Supervisa a todos los trabajadores de la empresa desempeñen correctamente sus funciones. POR CONTACTOS PERSONALES: Con funcionarios de alto nivel de la empresa, con clientes, bancos, AFP, etc. POR EXACTITUD: Errores en el manejo de la empresa pueden afectar la estabilidad de la empresa.		
ESFUERZO		
Atención auditiva y visual, en general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos en la jornada diaria.		
CONDICIONES DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: El trabajo se realiza en una oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura. RIESGOS: Los riesgos son por accidentes de trabajo por caídas, las que pueden ocasionar contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, etc.		
V°B° Empleado	V°B° Jefe Inmediato	Analista

CENTRO DE ASESORÍAS ESCOLARES				
Nombre del Cargo: SECRETARIA RECEPCIONISTA	Código: CAE-0002	Fecha		
		28	09	2015
Departamento: Administrativo	Jefe Inmediato: Gerente			
Supervisa a: Vigilante y Aux. de servicios generales	N° de Cargos Iguales: Ninguno			
Función Principal:	Colaborar con el Gerente en el área administrativa, es la encargada de la documentación de la empresa y atención al público, efectuando esto durante la jornada de trabajo			

FUNCIONES SECUNDARIAS:		
Tomar notas o apuntes de las indicaciones que le entregue su superior; Elaborar cartas, certificados y otros documentos; Recibir la documentación que llega a la empresa; Atender al público en forma personal o vía telefónica; Llenar órdenes de pago, recibos, requisiciones, órdenes de compra, etc.; Actualizar la agenda del gerente; Realizar y recibir llamadas telefónicas; Manejar el archivo de la empresa; Mantener en orden su sitio de trabajo; Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas; Llevar control de los registros de asistencia del personal vinculado a la empresa; Tramitar pasajes, alojamiento y viáticos en caso de movilización de su superior; Llevar el control de caja menor; Archivar la correspondencia enviada y recibida y Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.		
HABILIDAD		
EDUCACIÓN: Técnico o tecnólogo en auxiliar administrativo, secretariado o carreras afines. EXPERIENCIA: Seis meses como mínimo en cargos similares. HABILIDAD MENTAL: Habilidad en cálculos numéricos, buen lenguaje, desenvolvimiento adecuado a su cargo.		
RESPONSABILIDAD		
POR DECISIONES: La responsabilidad es de carácter administrativo. POR SUPERVISIÓN: Supervisar a los auxiliares de servicios generales y vigilantes. POR CONTACTOS PERSONALES: Con el Gerente y los clientes de la empresa. POR EXACTITUD: Errores en el desarrollo de su trabajo pueden afectar la estabilidad de la empresa.		
ESFUERZO		
Atención auditiva y visual, en general estar sentada y caminar dentro de la oficina durante su jornada de trabajo.		
CONDICIONES DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: El trabajo se realiza en una oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura. RIESGOS: Los riesgos son por caídas y riesgos ergonómicos por posturas incorrectas.		
V°B° Empleado	V°B° Jefe Inmediato	Analista

CENTRO DE ASESORÍAS ESCOLARES				
Nombre del Cargo: DOCENTE		Código: CAE-0003	Fecha	
			28	09 2015
Departamento: Operativa		Jefe Inmediato: Gerente		
Supervisa a: Ninguno		N° de Cargos Iguales: Cinco		
Función Principal:	Planear, ejecutar, controlar y evaluar la asimilación de conocimientos impartidos a los estudiantes, de acuerdo con las políticas institucionales.			
Funciones secundarias:				
Orientar, controlar y evaluar el desempeño de estudiantes asegurando el alcance de los logros básicos del programa; Aplicar metodologías y tecnologías requeridas y adecuadas para el desarrollo del programa; Asesorar a estudiantes y padres de familia, con el fin de canalizar inquietudes y/o solucionar las dificultades que se presenten en el desarrollo del programa; Desarrollar y/o sugerir actividades preventivas y correctivas que permitan el mejoramiento del programa y la satisfacción del cliente; Elaborar y presentar informes de gestión o registros cuando sea requerido; Organiza, planifica y coordina las actividades previstas en el proceso de aprendizaje; Evalúa a los alumnos, según los criterios técnicos; Aplicar pruebas diagnósticas y evaluar los perfiles de los estudiantes; Realizar informe del diagnóstico de los estudiantes; Elaborar el material de apoyo para las Asesorías escolares y Las demás que le corresponden al cargo.				
HABILIDAD				
EDUCACIÓN: Licenciado o Profesional con especialización. (Se requiere en español, matemática, sociales, inglés, ciencias naturales e informática) EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares. HABILIDAD MENTAL: Habilidad en cálculos numéricos, buen lenguaje, desenvolvimiento adecuado a su cargo.				
RESPONSABILIDAD				
POR DECISIONES: La responsabilidad es de carácter operativo. POR SUPERVISIÓN: Supervisar a los estudiantes que reciben la asesoría. POR CONTACTOS PERSONALES: Con estudiantes y padres de familia. POR EXACTITUD: Errores en el desarrollo de su trabajo pueden afectar la estabilidad de la empresa.				

ESFUERZO		
Atención auditiva y visual, en general estar de pie y caminar dentro del aula de clase durante su jornada de trabajo.		
CONDICIONES DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: El trabajo se realiza en un aula, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura. RIESGOS: Los riesgos son por accidentes o enfermedad, con una magnitud de riesgo leve por posibilidad de ocurrencia baja.		
V°B° Empleado	V°B° Jefe Inmediato	Analista

CENTRO DE ASESORÍAS ESCOLARES				
Nombre del Cargo: PSICÓLOGO		Código: CAE-0004	Fecha	
			28	09
Departamento: Operativa		Jefe Inmediato: Gerente		
Supervisa a: Ninguno		N° de Cargos Iguales: Ninguno		
Función Principal:	Controlar las actividades que se realizan en el centro, planificando, coordinando y supervisando labores y programas de psicología escolar, a fin de contribuir con la adaptación y desarrollo integral de los usuarios del servicio.			
Funciones secundarias:				
Planificar, coordina y supervisa las actividades y programas que se realizan en el área de acompañamiento psicológico del centro; Realizar investigaciones en el área psicosocial, socio dinámico e institucional; Diagnosticar y recomendar el proceso a seguir con los estudiantes en evaluación psicológica; Diseñar y validar instrumentos psicométricos; Asesorar y orientar individual y grupalmente a docentes y estudiantes; Coordinar y supervisar la aplicación de psicoterapias individuales y/o grupales; Dicta charlas de orientación psicológica; Elabora informes periódicos de las actividades realizadas y Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.				

HABILIDAD		
EDUCACIÓN: Psicólogo con especialización en psicología educativa. EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares. HABILIDAD: Para analizar y sintetizar información; planificar, asignar y coordinar trabajo; expresarse en forma verbal y escrita; tomar decisiones adecuadas y oportunas.		
RESPONSABILIDAD		
POR DECISIONES: La responsabilidad es de carácter operativo. POR SUPERVISIÓN: No supervisa a nadie. POR CONTACTOS PERSONALES: Con estudiantes, docentes y padres de familia. POR EXACTITUD: Errores en el desarrollo de su trabajo pueden afectar la estabilidad de la empresa.		
ESFUERZO		
Atención auditiva y visual, en general estar de pie y caminar dentro de las instalaciones del centro durante su jornada de trabajo.		
CONDICIONES DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: El trabajo se realiza en espacios con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura. RIESGOS: Los riesgos son por accidentes o enfermedad, con una magnitud de riesgo leve por posibilidad de ocurrencia baja.		
V°B° Empleado	V°B° Jefe Inmediato	Analista

CENTRO DE ASESORÍAS ESCOLARES				
Nombre del Cargo: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	Código: CAE-0005	Fecha		
		28	09	2015
Departamento: Servicios generales	Jefe Inmediato: Secretaria			
Supervisa a: Ninguno	N° de Cargos Iguales: Dos			
Función Principal:	Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería, para brindar comodidad al personal que se encuentra en el centro.			

Funciones secundarias:		
Asear todo el centro, antes del ingreso del personal y vigilar que se mantengan aseadas; Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria; Responder por los elementos a su cargo e informar sobre cualquier anomalía o deterioro que ellos presenten y solicitar su reposición o reparación si es el caso; Mantener limpios los muebles, enseres y todo elemento accesorio del centro; Prestar el servicio de cafetería para todos los asistentes al centro y Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por sus superiores.		
HABILIDAD		
EDUCACIÓN: Bachiller. EXPERIENCIA: Seis meses como mínimo en cargos similares. HABILIDAD: Destreza en el manejo de los implementos de aseo y cafetería.		
RESPONSABILIDAD		
POR DECISIONES: La responsabilidad es de carácter operativo. POR SUPERVISIÓN: No supervisa a nadie. POR CONTACTOS PERSONALES: Con personal administrativo, estudiantes, docentes y padres de familia. POR EXACTITUD: Errores en el desarrollo de su trabajo pueden afectar la estabilidad de la empresa.		
ESFUERZO		
Atención auditiva y visual, en general estar de pie y caminar dentro de las instalaciones del centro durante su jornada de trabajo.		
CONDICIONES DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: El trabajo se realiza en espacios con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura. RIESGOS: Los riesgos son por accidentes o enfermedad, con una magnitud de riesgo leve por posibilidad de ocurrencia baja.		
V°B° Empleado	V°B° Jefe Inmediato	Analista

CENTRO DE ASESORÍAS ESCOLARES				
Nombre del Cargo: VIGILANTE		Código: CAE-0006	Fecha	
			28	09
Departamento: Seguridad		Jefe Inmediato: Secretaria		
Supervisa a: Ninguno		N° de Cargos Iguales: Dos		
Función Principal:	Desarrollar funciones de vigilancia dentro del centro de asesorías escolares.			
Funciones secundarias:				
Registrar el centro al recibir su turno; Efectuar recorridos periódicamente por todo el centro; Reportar de inmediato al encargado de turno actividades que alteren el orden dentro del centro de asesorías, que atenten contra el patrimonio del centro y de anomalías en su funcionamiento; Comunicar verbalmente, al turno entrante, pendientes, órdenes recibidas u observaciones de miembros del centro, así como lo sucedido en el centro durante su turno de trabajo; Durante el turno utilizar exclusivamente el uniforme que los identifica como celadores, lo mismo que el equipo dotado para el desempeño de su trabajo; Dar información que se solicite por parte de las personas visitantes al centro y Controlar la salida de mobiliario y equipo del área de labores.				
HABILIDAD				
EDUCACIÓN: Bachiller con curso básico de escolta. EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares. HABILIDAD: Básicas de comunicación oral y escrita, trabajo bajo presión, resolución de problemas, manejo de conflictos, cumplimiento de funciones, etc.				
RESPONSABILIDAD				
POR DECISIONES: La responsabilidad es de carácter operativo. POR SUPERVISIÓN: No supervisa a nadie. POR CONTACTOS PERSONALES: Con personal administrativo, estudiantes, docentes y padres de familia. POR EXACTITUD: Errores en el desarrollo de su trabajo pueden afectar la estabilidad de la empresa.				
ESFUERZO				
Atención auditiva y visual, en general estar de pie y caminar dentro de las instalaciones del centro durante su jornada de trabajo.				

CONDICIONES DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: El trabajo se realiza en espacios con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura. RIESGOS: Los riesgos son por accidentes o enfermedad, con una magnitud de riesgo leve por posibilidad de ocurrencia baja.		
V°B° Empleado	V°B° Jefe Inmediato	Analista

CENTRO DE ASESORÍAS ESCOLARES				
Nombre del Cargo: ASESOR LEGAL		Código: CAE-0007	Fecha	
			28	09
Departamento: Administrativo		Jefe Inmediato: Gerente		
Supervisa a: Ninguno		N° de Cargos Iguales: Ninguno		
Función Principal:	Estudiar y analizar problemas jurídicos a petición del Gerente.			
Funciones secundarias:				
Trabajar eventualmente ante algún problema legal que se presente en la empresa; Asesorar a la gerencia y a las demás dependencias del centro, sobre los requisitos y disposiciones legales que atañen a las actividades que se ejecuten en el centro; Revisar y participar en la elaboración de todos los acuerdos, convenios y contratos que le someta la gerencia para que recomiende o sugiera modificaciones y aconseje o no su aprobación; Velar porque en todas las acciones que se efectúen en cada una de las dependencias del centro no se contravengan leyes nacionales, así como los estatutos y reglamentos internos de la empresa; Actuar en nombre y representación del centro cuando así lo otorgue poder específico para ello y Las demás funciones afines que le asigne la gerencia.				
HABILIDAD				
EDUCACIÓN: Profesional en derecho. EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares. HABILIDAD: Capacidad verbal y de lenguaje.				

RESPONSABILIDAD		
POR DECISIONES: Sugerir en el aspecto legal a la empresa. POR SUPERVISIÓN: No supervisa a nadie. POR CONTACTOS PERSONALES: Con el gerente y la junta de socios del centro. POR EXACTITUD: Errores en el desarrollo de su trabajo pueden afectar la estabilidad de la empresa.		
ESFUERZO		
Atención auditiva y visual, en general estar de pie y caminar dentro de la oficina durante su jornada de trabajo.		
CONDICIONES DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: El trabajo se realiza en la oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura. RIESGOS: Los riesgos son por accidentes o enfermedad, con una magnitud de riesgo leve por posibilidad de ocurrencia baja.		
V°B° Empleado	V°B° Jefe Inmediato	Analista

CENTRO DE ASESORÍAS ESCOLARES					
Nombre del Cargo: CONTADOR		Código: CAE-0008		Fecha	
				28	09
Departamento: Administrativo		Jefe Inmediato: Gerente			
Supervisa a: Ninguno		N° de Cargos Iguales: Ninguno			
Función Principal:	Colaborar, analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.				
Funciones secundarias:					
Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.					

Llevar mensualmente los libros generales de compras y ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA; Elaborar los comprobantes de diario, mediante el registro oportuno de la información siguiendo con los principios contables generalmente aceptado, a objeto de obtener los estados financieros; Cualquier otra actividad fijada por el gerente administrativo de la empresa; Llevar todos los movimientos o registros contables al software contable utilizado y Llevar libros contables.		
HABILIDAD		
EDUCACIÓN: Contador público. EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares. HABILIDAD: Capacidad numérica, de lenguaje, conocimientos contables, tributarios y financieros.		
RESPONSABILIDAD		
POR DECISIONES: Decidir en el aspecto contable de la empresa. POR SUPERVISIÓN: No supervisa a nadie. POR CONTACTOS PERSONALES: Con el gerente y la junta de socios del centro. POR EXACTITUD: Errores en el desarrollo de su trabajo pueden afectar la estabilidad de la empresa.		
ESFUERZO		
Atención auditiva y visual, en general estar sentado y caminar dentro de la oficina durante su jornada de trabajo.		
CONDICIONES DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: El trabajo se realiza en la oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura. RIESGOS: Los riesgos son por accidentes o enfermedad, con una magnitud de riesgo leve por posibilidad de ocurrencia baja.		
V°B° Empleado	V°B° Jefe Inmediato	Analista

4.3.3 Asignación salarial

Cuadro 24. Asignación salarial

Cantidad	Cargo	Tipo de Contrato	Salario
1	Gerente	Contrato Fijo por 1 año	\$1.600.000
1	Secretaria recepcionista	Contrato fijo por 6 meses	\$750.000
5	Docentes	Contrato fijo por 1 año	\$1.000.000
1	Contador	Prestación de servicios	\$500.000
2	Auxiliar de servicios generales	Contrato fijo por 6 meses	\$644.350
1	Psicólogo	Prestación de servicios	\$800.000
1	Asesor legal	Prestación de servicios	\$300.000
1	Vigilante	Contrato fijo por 6 meses	\$644.350

Cuadro 25. Carga prestacional

PRESTACIONES SOCIALES	%
Seguridad Social	
Aportes a EPS	8,50%
Aporte a Pensiones	12,00%
Aporte ARP	0,52%
PRESTACIONES	
cesantías	8,33%
Intereses de la cesantías	1,00%
Vacaciones anual	4,16%
Prima de servicio	8,33%
APORTES PARAFISCALES	
Caja de Compensación familiar	4,00%
SENA	
ICBF	
TOTAL LIQUIDAR	46,84%

5. ESTUDIO FINANCIERO

El presente estudio financiero se desarrolla con el fin de establecer cuál es la cantidad de recursos económicos que se requieren para la creación y puesta en marcha del centro de asesorías escolares en el municipio de Aguachica – Cesar.

5.1 INVERSIONES

5.1.1 Inversión fija.

5.1.1.1 Muebles y enseres.

Cuadro 26. Muebles y enseres

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Tableros	6	98.000	588.000
Pupitres	25	110.000	2.750.000
Escritorios para docentes	6	185.000	1.110.000
Sillas para docentes	6	58.000	348.000
Pupitre unipersonal (Mesa/Silla)	5	118.000	590.000
Archivadores	7	290.000	2.030.000
Papeleras	11	40.000	440.000
Punto ecológico	1	384.000	384.000
TOTAL			8.240.000

Fuente: Industrias escolares, Home center.

5.1.1.2 Equipo de oficina.

Cuadro 27. Equipo de oficina

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorios	3	365.000	1.095.000
Silla tipo gerente	3	145.000	435.000
Silla interlocutora	4	45.000	180.000
Sillas sala de espera	4	295.000	1.180.000
Planta eléctrica y UPS	1	2.000.000	2.000.000
Aire acondicionado	9	1.350.000	12.150.000
Extintor	8	80.000	640.000
TOTAL			17.680.000

Fuente: Home center, Maximuebles

5.1.1.3 Equipo de cómputo y comunicación.

Cuadro 28. Equipo de cómputo y comunicación

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Tablero digital	1	5.000.000	5.000.000
Impresoras multifuncional	1	1.200.000	1.200.000
Computador Portátil	6	1.170.000	7.020.000
Computador de mesa	3	1.100.000	3.300.000
Televisor	1	1.300.000	1.300.000
Teléfonos	3	180.000	540.000
TOTAL			18.360.000

Fuente: Home center, Almacenes Éxito.

5.1.1.4 Herramientas.

Cuadro 29. Herramientas

CONCEPTO	VALOR TOTAL
Licencias / Software educativos	10.000.000
Material didáctico	6.000.000
TOTAL	16.000.000

Fuente: Industrias escolares.

5.1.1.5 Total inversión fija.

Cuadro 30. Total inversión fija

TOTAL INVERSIÓN FIJA	
DESCRIPCIÓN	VALOR
Muebles y enseres	8.240.000
Equipo de oficina	17.680.000
Equipo de cómputo y comunicación	18.360.000
Herramientas	16.000.000
TOTAL	60.280.000

Fuentes: Cuadros 26, 27, 28 y 29.

5.1.2 Inversión diferida.

Cuadro 31. Inversión diferida

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
Estudio de factibilidad	2.000.000
Publicidad de lanzamiento	2.212.000
Permisos de funcionamiento	1.000.000
Mejoras y adecuaciones locativas	4.000.000
Diseño y elaboración página web	2.000.000
Gastos notariales	500.000
Inscripción cámara de comercio	1.000.000
Gastos de constitución	550.000
Papelería	150.000
TOTAL	13.412.000

Fuente: Cámara Comercio Aguachica, Notaría Única de Aguachica, Autoras.

5.1.3 Inversión Capital de trabajo.

5.1.3.1 Costos de prestación del servicio.

5.1.3.1.1 Mano de obra directa.

Cuadro 32. Mano de obra directa

CANTIDAD	CARGO	TIPO DE NOMINA	SALARIO	PRESTACIONES	SUELDO MES	SUELDO AÑO
				46,84%		
5	Docentes	NOMINA	1.000.000	468.400	7.342.000	88.104.000
TOTAL					7.342.000	88.104.000

5.1.3.1.2 Costos indirectos de prestación del servicio.

Cuadro 33. Mano de obra indirecta

CANTIDAD	CARGO	TIPO DE NOMINA	SALARIO	TRANSPORTE	PRESTACIONES	SUELDO MES	SUELDO AÑO
					46,84%		
1	Psicólogo	SERVICIOS PROFESIONALES	800.000	0	0	800.000	9.600.000
2	Aux. de Servicios generales	NOMINA	644.350	74.000	301.814	2.040.327	24.483.925
TOTAL						2.840.327	34.083.925

Cuadro 34. Depreciación operativa

ACTIVO	VALOR TOTAL	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Muebles y enseres	8.240.000	10	824.000
Equipo de cómputo y comunicación	18.360.000	5	3.672.000
Valor Anual			4.496.000
Depreciación mensual			374.667

Fuente: Cuadros 26 y 28

Cuadro 35. Otros costos indirectos de prestación del servicio.

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Arrendamiento (80%)	1.280.000	15.360.000
Servicio de luz	800.000	9.600.000
Servicio de agua	50.000	600.000
Servicio de telefonía fija, internet y TV x cable (80%)	160.000	1.920.000
Mantenimiento Equipos (3,50%)	105.117	1.261.400
Seguros (1%)	30.033	360.400
Elementos de aseo y cafetería	250.000	3.000.000
Capacitación	250.000	3.000.000
Insumos, Útiles y Papelería (marcadores, papel, lápiz, etc.)	500.000	6.000.000
TOTAL	3.425.150	41.101.800

Fuente: Movistar, Claro, Distribuciones MGV, Autoras.

Cuadro 36. Total CIF

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mano De Obra Indirecta	2.840.327	34.083.925
Depreciación Operativa	374.667	4.496.000
Otros CIF	3.425.150	41.101.800
TOTAL CIF	6.640.144	79.681.725

Fuente: Cuadros 33, 34 y 35

5.1.3.1.3 Total costos de prestación del servicio.

Cuadro 37. Total Costo de Producción

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mano De Obra Directa	7.342.000	88.104.000
Costos Indirectos de prestación del servicio	6.640.144	79.681.725
TOTAL	13.982.144	167.785.725

Fuente: Cuadros 32 y 36

5.1.3.2 Gastos de administración y ventas.

Cuadro 38. Personal Administrativo y Ventas

CANTIDAD	CARGO	TIPO DE NOMINA	SALARIO	TRANSPORTE	PRESTACIONES	SUELDO MES	SUELDO AÑO
					46,84%		
1	Gerente	NOMINA	1.600.000		749.440	2.349.440	28.193.280
1	Secretaria repcionista	NOMINA	750.000	74.000	351.300	1.175.300	14.103.600
TOTAL						3.524.740	42.296.880

Cuadro 39. Depreciación administrativa

ACTIVO	VALOR TOTAL	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Equipo de oficina	17.680.000	10	1.768.000
Valor Anual			1.768.000
Depreciación mensual			147.333

Fuente: Cuadro 27

Cuadro 40. Amortización

ACTIVO	VALOR	AÑOS AMORTIZABLES	AMORTIZACIÓN MENSUAL	AMORTIZACIÓN ANUAL
Diferidos	13.412.000	5	223.533	2.682.400
TOTAL			223.533	2.682.400

Fuente: Cuadro 31

Cuadro 41. Gastos generales.

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Arrendamiento (20%)	320.000	3.840.000
Personal de vigilancia	1.020.164	12.241.962
Servicio de telefonía fija, internet y TV x cable (20%)	25.800	309.600
Honorarios asesor legal	300.000	3.600.000
Honorarios contador	500.000	6.000.000
Elementos de aseo y cafetería	150.000	1.800.000

Cuadro 41. (Continuación)

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Útiles y papelería	200.000	2.400.000
Dotación	200.000	2.400.000
Publicidad operativa	76.500	918.000
TOTAL	2.792.464	33.509.562

Fuente: Distribuciones MGV, Papelería Caribe, BM Publicidad, Autoras

Cuadro 42. Total Gastos de Administración y Ventas

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Personal Administrativo	3.524.740	42.296.880
Depreciación Administrativa	147.333	1.768.000
Amortización	223.533	2.682.400
Gastos Generales	2.792.464	33.509.562
TOTAL GAV	6.688.070	80.256.842

Fuente: Cuadros 38, 39, 40 y 41

5.1.3.3 Gastos financieros. Se solicitara un préstamo en Bancolombia por valor de \$25.000.000 a una tasa de interés efectiva a anual de 28,56%.

Cuadro 43. Amortización crédito

N	SALDO CAPITAL	CAPITAL	INTERÉS	CUOTA
0	25.000.000			
1	24.553.332	446.668	595.000	1.041.668
2	24.096.033	457.299	584.369	1.041.668
3	23.627.851	468.182	584.369	1.041.668
4	23.148.526	479.325	562.343	1.041.668
5	22.657.793	490.733	550.935	1.041.668
6	22.155.380	502.412	539.255	1.041.668
7	21.641.011	514.370	527.298	1.041.668
8	21.114.399	526.612	515.056	1.041.668
9	20.575.253	539.145	502.523	1.041.668
10	20.023.276	551.977	489.691	1.041.668
11	19.458.162	565.114	476.554	1.041.668

N	SALDO CAPITAL	CAPITAL	INTERÉS	CUOTA
12	18.879.599	578.564	463.104	1.041.668
13	18.287.265	592.334	449.334	1.041.668
14	17.680.834	606.431	435.237	1.041.668
15	17.059.970	620.864	420.804	1.041.668
16	16.424.329	635.641	406.027	1.041.668
17	15.773.561	650.769	390.899	1.041.668
18	15.107.303	666.257	375.411	1.041.668
19	14.425.189	682.114	359.554	1.041.668
20	13.726.841	698.348	343.320	1.041.668
21	13.011.872	714.969	326.699	1.041.668
22	12.279.886	731.985	309.683	1.041.668
23	11.530.479	749.407	292.261	1.041.668
24	10.763.237	767.243	274.425	1.041.668
25	9.977.734	785.503	256.165	1.041.668
26	9.173.536	804.198	237.470	1.041.668
27	8.350.198	823.338	218.330	1.041.668
28	7.507.265	842.933	198.735	1.041.668
29	6.644.270	862.995	178.673	1.041.668
30	5.760.736	883.534	158.134	1.041.668
31	4.856.173	904.562	137.106	1.041.668
32	3.930.082	926.091	115.577	1.041.668
33	2.981.950	948.132	93.536	1.041.668
34	2.011.253	970.698	70.970	1.041.668
35	1.017.453	993.800	47.868	1.041.668
36	(0)	1.017.453	24.215	1.041.668

Fuente: Bancolombia

5.1.3.4 Total capital de trabajo.

Cuadro 44. Capital de trabajo

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Costos de producción	13.982.144	167.785.725
Gastos de administración y ventas	6.688.070	80.256.842
Gastos Financieros	595.000	6.390.498
TOTAL	21.265.214	254.433.065

Fuente: Cuadros 37, 42 y 43

5.1.4 Inversión total.

Cuadro 45. Inversión total

DESCRIPCIÓN	VALOR
Inversión fija	60.280.000
Inversión diferida	13.412.000
Capital de trabajo	21.265.214
TOTAL	94.957.214

Fuente 30, 31 y 44

5.1.5 Fuentes de financiación.

Cuadro 46. Fuentes de financiamiento

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Recursos propios	69.957.214	74%
Recursos crédito	25.000.000	26%
TOTAL	94.957.214	100%

Fuente: Cuadros 43 y 45

5.2 COSTOS Y GASTOS

5.2.1 Costos y gastos fijos.

Cuadro 47. Costos y gastos fijos

DESCRIPCIÓN	VALOR AÑO 1
Nomina	164.484.805
Depreciación	6.264.000
Amortización diferida	2.682.000
Seguros	360.400
Dotación	2.400.000
Arrendamientos	19.200.000
TOTAL	195.391.605

5.2.2 Costos y gastos variables.

Cuadro 48. Costos y gastos variables

DESCRIPCIÓN	VALOR AÑO 1
Otros CIF	24.120.000
Mantenimiento	1.261.400
Gastos de administración y ventas	29.669.562
TOTAL	55.050.962

5.2.3 Costo y gasto total unitario. Para hallar el costo total unitario se suman los costos totales fijos y costos totales variables para determinar el costo total para la prestación del servicio y este valor se divide entre la capacidad de producción del primer año, equivalente para la presente investigación a 34.560 servicios al año.

Cuadro 49. Costo y gasto total unitario

Detalle	Costo Total	% de Participación	Costo Unidad
Total costos Fijos	195.391.605	78%	\$5.654
Total de costos variables	55.050.962	22%	\$1.593
TOTAL	250.442.567	100%	\$7.247

Fuente: Cuadros 47 y 48

5.3 PRECIO DE VENTA

Para calcular el precio de venta se utiliza la siguiente formula:

$$\frac{\text{Costo total unitario}}{1 - \% \text{ Utilidad}}$$
$$\frac{7.247}{1 - 0,15} = 8.525$$

Según el cálculo anterior, el valor por hora de servicio en el centro de asesorías escolares es de \$8.525.

5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS

5.4.1 Ingresos.

Cuadro 50. Ingresos

N° de servicios	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	34.560	34.934	35.312	35.694	36.080
Ingresos	294.638.314	297.826.301	301.048.781	304.306.129	307.598.721

5.4.2 Egresos.

Cuadro 51. Egresos

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mano de obra directa	88.104.000	89.057.285	90.020.885	90.994.911	91.979.476
CIF	79.681.725	80.543.881	81.415.366	82.296.280	83.186.726
GAV	80.256.842	81.125.221	82.002.996	82.890.268	83.787.141
Gastos financieros	12.500.015	12.500.015	12.500.015		
Total Egresos	260.542.582	263.226.403	265.939.263	256.181.460	258.953.343

5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS

5.5.1 Estado de resultados proyectados a 5 años.

Cuadro 52. Estado de resultados proyectado

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	294.638.314	297.826.301	301.048.781	304.306.129	307.598.721
Costos de producción	167.785.725	169.601.167	171.436.251	173.291.191	175.166.202
Utilidad bruta	126.852.589	128.225.134	129.612.530	131.014.938	132.432.519
-GAV	80.256.842	81.125.221	82.002.996	82.890.268	83.787.141
Utilidad Operacional	46.595.747	47.099.913	47.609.534	48.124.669	48.645.378

Cuadro 52. (Continuación)

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
-Gastos Financieros	6.390.498	4.383.654	1.736.779		
Utilidad antes de impuestos	40.205.249	42.716.259	45.872.756	48.124.669	48.645.378
Impuestos (25%)	10.051.312	10.679.065	11.468.189	12.031.167	12.161.345
Utilidad líquida	30.153.937	32.037.195	34.404.567	36.093.502	36.484.034
-Reserva legal (10%)	3.015.394	3.203.719	3.440.457	3.609.350	3.648.403
Utilidad del Ejercicio	27.138.543	28.833.475	30.964.110	32.484.152	32.835.630

5.5.2 Flujo de caja proyectado.**Cuadro 53. Flujo de caja proyectado**

Detalle	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS						
Ventas		294.638.314	297.826.301	301.048.781	304.306.129	307.598.721
Capital social	69.957.214					
Préstamo bancario	25.000.000					
TOTAL INGRESOS	94.957.214	294.638.314	297.826.301	301.048.781	304.306.129	307.598.721
EGRESOS						
Inversión fija	60.280.000					
Inversión diferida	13.412.000					
Costos totales		167.785.725	169.601.167	171.436.251	173.291.191	175.166.202
Gastos Administración y Ventas		80.256.842	81.125.221	82.002.996	82.890.268	83.787.141
Gastos financieros		6.390.498	4.383.654	1.736.779	0	0
Pago impuestos (25%)			10.051.312	10.679.065	11.468.189	12.031.167
TOTAL EGRESOS	73.692.000	254.433.065	265.161.353	265.855.090	267.649.649	270.984.510
Total Ingresos – Egresos	21.265.214	40.205.249	32.664.947	35.193.691	36.656.480	36.614.211
Amortización diferida		2.682.400	2.682.400	2.682.400	2.682.400	2.682.400
Depreciación		6.264.000	6.264.000	6.264.000	6.264.000	6.264.000
(-) Abono a capital		6.120.401	8.116.362	10.763.237		
SALDO NETO CAJA	21.265.214	43.031.248	33.494.985	33.376.854	45.602.880	45.560.611
Saldo inicial Caja		21.265.214	64.296.462	97.791.447	131.168.301	176.771.181
SALDO FINAL CAJA		64.296.462	97.791.447	131.168.301	176.771.181	222.331.792

5.6 Balance general inicial y proyectado.

Cuadro 54. Balance general proyectado

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO					
Activo Corriente					
Caja y Bancos	64.296.462	97.791.447	131.168.301	176.771.181	222.331.792
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	64.296.462	97.791.447	131.168.301	176.771.181	222.331.792
Activo No Corriente					
Muebles y Enseres					
Equipo de Oficina	8.240.000	8.240.000	8.240.000	8.240.000	8.240.000
Equipo de cómputo y com	17.680.000	17.680.000	17.680.000	17.680.000	17.680.000
Herramienta	18.360.000	18.360.000	18.360.000	18.360.000	18.360.000
Depreciación Acumulada	16.000.000	16.000.000	16.000.000	16.000.000	16.000.000
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	6.264.000	12.528.000	18.792.000	25.056.000	31.320.000
Activos Diferidos	54.016.000	47.752.000	41.488.000	35.224.000	28.960.000
Amortización	13.412.000	13.412.000	13.412.000	13.412.000	13.412.000
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	2.682.400	5.364.800	8.047.200	10.729.600	13.412.000
TOTAL ACTIVO	10.729.600	8.047.200	5.364.800	2.682.400	0
PASIVO	129.042.062	153.590.647	178.021.101	214.677.581	251.291.792
Pasivo corriente					
Impuesto de renta					
TOTAL PASIVO CORRIENTE	10.051.312	10.679.065	11.468.189	12.031.167	12.161.345
Pasivo No corriente	10.051.312	10.679.065	11.468.189	12.031.167	12.161.345
Obligaciones Financiera					
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	18.879.599	10.763.237	0	0	0
TOTAL PASIVO	18.879.599	10.763.237	0	0	0
PATRIMONIO	28.930.911	21.442.302	11.468.189	12.031.167	12.161.345
Capital Socios					
Reserva Legal	69.957.214	69.957.214	69.957.214	69.957.214	69.957.214
Rendimiento /perdida	3.015.394	6.219.113	9.659.570	13.268.920	16.917.323
Utilidad del ejercicio		27.138.543	55.972.018	86.936.128	119.420.280
TOTAL PATRIMONIO	27.138.543	28.833.475	30.964.110	32.484.152	32.835.630
	100.111.151	132.148.345	166.552.912	202.646.414	239.130.448
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO					

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La creación y puesta en marcha del Centro de Asesorías Escolares CAE en el municipio de Aguachica – Cesar, genera un impacto social positivo, teniendo en cuenta que no solo se contribuye al mejoramiento de la calidad educativa de los estudiantes de educación básica, sino que se generan oportunidades de empleo para 13 personas, quienes preferiblemente deben ser habitantes del municipio de Aguachica – Cesar.

6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL

6.2.1 Matriz de evaluación de impactos.

Cuadro 55. Matriz de evaluación de impactos

ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL ASOCIADO	IMPACTO AMBIENTAL	RECURSO	TIPO DE IMPACTO
Recepción de documentos	Consumo de energía eléctrica (Uso de computador, fotocopidora, etc.)	Agotamiento de los recursos naturales	Energético	Negativo
Matricula de estudiantes	Consumo de energía eléctrica (Uso de computador, fotocopidora, etc.)	Agotamiento de los recursos naturales	Energético	Negativo

Cuadro 55. (Continuación)

ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL ASOCIADO	IMPACTO AMBIENTAL	RECURSO	TIPO DE IMPACTO
Desarrollo de las sesiones formativas	Generación de residuos sólidos (Elaboración de trabajos, uso de papel, lápiz, marcadores, etc.)	Contaminación del suelo	Suelo	Negativo
	Consumo de energía eléctrica (Uso de bombillos y ventiladores)	Agotamiento de los recursos naturales	Energético	Negativo
Actividades publicitarias del CAE	Publicidad exterior visual (Uso de afiches, pendones, etc.)	Contaminación visual	Suelo	Negativo
Uso de ventiladores y bombillos	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales	Energético	Negativo
Generación de informes, documentos, etc.	Consumo de energía eléctrica (Uso de computador, fotocopidora, etc.)	Agotamiento de los recursos naturales	Energético	Negativo
Uso de equipos de cómputo	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales	Energético	Negativo
Actividades servicio de cafetería	Vertimientos domésticos con descargas en el alcantarillado	Contaminación del agua	Agua	Negativo

Cuadro 55. (Continuación)

ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL ASOCIADO	IMPACTO AMBIENTAL	RECURSO	TIPO DE IMPACTO
Actividades servicio de cafetería	Consumo de agua	Agotamiento de los recursos naturales	Agua	Negativo
	Generación de residuos no aprovechables (Basura)	Contaminación del suelo	Suelo	Negativo
	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales	Energético	Negativo
Uso de los baños	Vertimientos domésticos con descargas en el alcantarillado	Contaminación del agua	Agua	Negativo
Desarrollo de actividades de limpieza general	Vertimientos domésticos con descarga en el alcantarillado	Contaminación del agua	Agua	Negativo
	Consumo de agua	Agotamiento de los recursos naturales	Agua	Negativo

6.2.2 Plan de mitigación. Es importante resaltar que el funcionamiento del Centro de Asesorías Escolares CAE no genera ningún tipo de impacto en el componente atmosférico, ya que en su funcionamiento no genera descargas a la atmosfera de vapores, gases, polvo o humo; tampoco tiene factores que estén directamente implicados con la afectación de la flora y la fauna, ya que no hay mayor contacto con plantas y/o animales, sin embargo, esto no excluye al centro de ser responsable del cuidado de todos los recursos que posea.

Si es importante que el Centro de Asesorías Escolares CAE, aumente la eficiencia energética y por tanto utilice productos energéticos más limpios como por ejemplo el uso de bombillos ahorradores, además debe prevenir y minimizar la generación de cargas contaminantes, optimizar el consumo de los recursos naturales y minimizar, reutilizar y buscar el mejor provecho de los residuos.

Adicionalmente el centro puede fomentar el cuidado del medio ambiente en cada una de las personas vinculadas al centro, utilizar papel biodegradable, y evitar al máximo el desperdicio de papel y de agua.

6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA

Para realizar los cálculos de la evaluación financiera se tienen en cuenta los siguientes datos:

TO: Tasa oportunidad calculada
 RP: Porcentaje de recursos propios – 74%
 RC: Porcentaje de recursos del crédito – 26%
 TI: Tasa de Interés del crédito – 28,56% anual
 %IMP: Porcentaje de impuesto de renta – 25%
 TES: Títulos de tesorería a 5 años del Banco de la República – 5,66%
 TR: Tasa de riesgo – 10%
 TMAR: Tasa Mínima Atractiva de Retorno

Tasa de Oportunidad: $((1 + TES) (1 + TR)) - 1 \times 100$

TO: $((1 + 0,0566) (1 + 0,10)) - 1 \times 100$

TO: 16,23%

TMAR: $(TO \times RP) + (RC \times TI \times (1 - \%IMP))$

TMAR: $(0,1623 \times 0,74) + (0,26 \times 0,2856 \times (1 - 0,25))$

TMAR: 0,1758 = 17,58%

TMAR Deflactada: $\frac{((1 + TMAR) - 1)}{(1 + Ti)} \times 100$

TMAR Deflactada: $\frac{((1 + 0,1758) - 1)}{(1 + 0,2856)} \times 100$

TMAR Deflactada: 0,1367 = 13,67%

6.3.1 Valor Presente Neto. Para realizar los cálculos respectivos en Excel se tiene en cuenta la siguiente información:

Cuadro 56. Calculo VPN

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		294.638.314	297.826.301	301.048.781	304.306.129	307.598.721
(-) Egresos		260.542.582	263.226.403	265.939.263	256.181.460	258.953.343
Flujo caja bruto		34.095.732	34.599.898	35.109.519	48.124.669	48.645.378
(-) Inversión	94.957.214					
TOTAL	94.957.214	34.095.732	34.599.898	35.109.519	48.124.669	48.645.378

Con estos valores se aplica la formula correspondiente, y se obtiene \$31.663.281 como Valor Presente Neto.

6.3.2 Tasa interna de retorno TIR. Tras realizarse los cálculos necesarios en Excel, se obtiene una Tasa Interna de Retorno TIR de 29%, esta tasa del 29% indica que la rentabilidad que genera el proyecto está por encima de la Tasa Mínima Atractiva de Retorno que para el proyecto es del 13,67% deflactada. Lo anterior permite decir que además que una vez el proyecto inicie actividades se podrá recuperar la inversión según los cálculos presentados, ya que los cobros o ingresos son superiores a los pagos a realizar o desembolsar en el proyecto.

6.3.3 Periodo de recuperación. Teniendo en cuenta rendimientos de la inversión durante los primeros cinco años, se observa que el periodo de recuperación se encuentra entre el cuarto y quinto año de operación del centro de asesorías escolares.

6.3.4 Análisis de razones financieras.

Cuadro 57. Razones financieras

RAZONES FINANCIERAS	FÓRMULA	AÑO 1	ANÁLISIS
Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{64.296.462}{10.051.312} = 6,40$	Por cada peso que la empresa deba en el primer año, tendrá \$6,40 para pagar o respaldar la deuda a corto plazo; lo que indica que la empresa tendrá buena capacidad de pago.

Cuadro 57. (Continuación)

RAZONES FINANCIERAS	FÓRMULA	AÑO 1	ANÁLISIS
Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$	$\frac{28.930.911}{129.042.062} = 22,42\%$	La participación de los acreedores en el primer año de funcionamiento será del 22,42% sobre el total de los activos, valor poco riesgoso para la empresa.
Margen bruto	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$	$\frac{30.153.937}{294.638.314} = 0,10$	Esta información muestra que para el primer año de funcionamiento de la empresa, por cada peso vendido, la empresa genera una utilidad bruta de 10 centavos.
Margen neto	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	$\frac{27.138.543}{294.638.314} = 0,09$	Esta información muestra que para el primer año de funcionamiento, por cada peso vendido, la empresa genera una utilidad neta de 9 centavos.
Capital de trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	64.296.462 – 10.051.312 = 54.245.150	Esta información muestra que una vez la empresa cancele el total de sus obligaciones corrientes, le quedan \$54.245.150 millones de pesos para poder operar de forma normal su actividad comercial.

6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Para el cálculo del punto de equilibrio primero se halla el Margen de Contribución Unitaria MCU, utilizando la siguiente formula:

$$MCU = \text{Precio de Venta Unitario} - \text{Costo Variable Unitario}$$

$$MCU = 8.525 - 1.593 = 6.932$$

Luego se aplica la fórmula para el Punto de Equilibrio en Unidades PEQ, Así:

$$PEQ = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{\text{Margen de Contribución Unitario}}$$

$$PEQ = \frac{195.391.605}{6.932} = 28.187 \text{ Unidades}$$

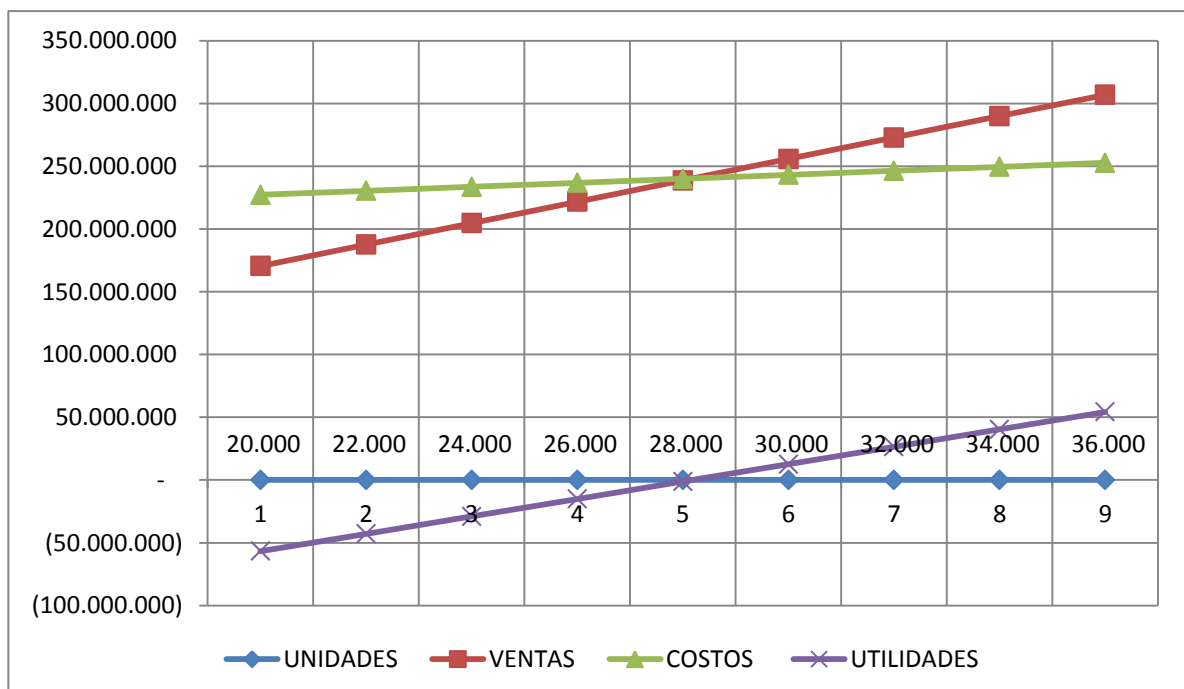
Y para hallar el Punto de Equilibrio en Valores, se tiene:

$$PE\$ = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{1 - \left(\frac{\text{Costo Variable Unitario}}{\text{Precio de Venta Unitario}} \right)}$$

$$PE\$ = \frac{195.391.605}{1 - \left(\frac{1.593}{8.525} \right)} = 240.293.340$$

Lo anterior indica que para que en el primer año de funcionamiento no se presenten ni pérdidas ni ganancias en el Centro de Asesorías Escolares se deben vender 28.187 servicios al año, que son equivalentes a \$240.293.340 de facturación.

El grafico para el punto de equilibrio obtenido es el siguiente:



7. CONCLUSIONES

La realización de la presente investigación permitió definir que es viable la creación de un centro de asesorías escolares para estudiantes de educación básica en el municipio de Aguachica – Cesar, esto debido a que: Se desarrolló el estudio de mercados, en el que se estableció un mercado objetivo de 17.824 estudiantes, de los cuales un 89% tienen dificultades de aprendizaje en diferentes áreas; un 61% de los padres manifestaron su interés de contratar el servicio si se crea el centro de asesorías escolares. Además se estimó una demanda de 330.370 servicios al año y una demanda potencial insatisfecha de 201.526 servicios al año, lo que representa una excelente oportunidad comercial para la creación del centro de asesorías escolares en el municipio de Aguachica – Cesar.

Con el desarrollo del estudio técnico se determinó una capacidad inicial de atención de 34.560 servicios al año. Además se estableció que la demanda es el principal factor que determinó el tamaño de la empresa, ya que otros factores como insumos, equipo de oficina y demás herramientas necesarias para el funcionamiento del centro, son de fácil adquisición en la región. Por otro lado se determinó la cultura organizativa de la empresa, enfocándose en la prestación de un servicio de calidad. Se definió el organigrama bajo el cual funcionara el centro, elaborando también los perfiles de los cargos requeridos que son 1 gerente, 1 secretaria, 2 auxiliares de servicios generales, 1 vigilantes y 5 docentes que serán contratados por nómina y 1 psicólogo, 1 asesor legal y 1 contador que será contratados por servicios profesionales.

También se desarrolló el estudio financiero, en el que se determinó una inversión inicial de \$94.957.214, se proyectaron los costos y gastos necesarios para el funcionamiento del centro, y los estados financieros, donde se obtuvo una utilidad de \$27.138.543 para el primer año.

Por último se desarrolló la evaluación financiera del proyecto, donde se obtuvo un valor presente neto de \$31.663.281 y una tasa interna de retorno del 29%, lo cual indica que la empresa es atractiva para inversionistas y socios.

Teniendo en cuenta todos estos valores positivos obtenidos al desarrollar los estudios de mercados, técnicos, administrativo y financiero, se concluye que es viable realizar la inversión para la creación del centro de asesorías escolares en el municipio de Aguachica – Cesar.

8. RECOMENDACIONES

Al terminar la presente investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

- La estructura organizacional del centro debe ser ágil y flexible, haciendo principal énfasis en el buen servicio al cliente, de manera que se pueda ofrecer un servicio de calidad y alcanzar el objetivo planteado de prestar 34.560 asesorías escolares durante el primer año de funcionamiento.
- Revisar anualmente y fortalecer las estrategias de mercadeo del centro de asesorías escolares, para asegurar el incremento en el número de servicios prestados, garantizando el crecimiento del centro y una mayor utilidad para sus propietarios.
- Es necesario que el Centro de Asesorías Escolares logre un concepto claro de posicionamiento dentro del mercado, que la diferencia de manera positiva de la competencia, realizando una publicidad llamativa al mercado potencial, enfocándose en sus principales beneficios como son calidad, pedagogía, horarios favorables, precios módicos, entre otros.
- Debido a la implementación de las TIC's, especialmente en el ámbito educativo, se hace necesario evaluar el desarrollo de proyectos encaminados a ofrecer servicios de asesorías online.
- Los docentes no solo deben ser seleccionados minuciosamente, sino que también deben capacitarse en estrategias metodológicas que permitan un mayor aprovechamiento y transmisión de conocimientos durante las asesorías escolares.
- Es necesario vender una muy buena imagen corporativa, lo que requiere que la empresa funcione con una excelente organización, seriedad y responsabilidad.
- Con relación al personal que trabaje en el Centro, es importante no solo su mejoramiento continuo, sino mantener la integración y motivación de los trabajadores por el trabajo en equipo, en la búsqueda de objetivos comunes y no individuales.

BIBLIOGRAFÍA

BANCO MUNDIAL. Educación: Panorama general [On line] 22 Septiembre 2015, [Consultado el 15 de septiembre de 2015]. Recuperado de: <http://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview#2>

BUILES BEDOYA, Rocío. Manual del Asesor Educativo. Segunda edición, Fundación Universitaria María Cano.2007.

CARDONA, G. Tendencias educativas para el siglo XXI educación virtual, online y Learning elementos para la discusión [On line] s/f [Consultado el 12 de septiembre de 2015]. Recuperado de. <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec15/cardona.pdf>

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA. Orientación Educativa: Fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas [On line]. 2009, Segunda edición [Consultado el 12 de septiembre de 2015] pp 12-32. Recuperado de: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf

CENTRO INTERNACIONAL DE FORMACIÓN. Manual de elaboración de proyectos. Primera edición. 2012.

CLEMENTS, James; GIDO, Jack. Administración Exitosa de Proyectos. México D.F., Cengage Learning, 2006.

Formación en Nano ciencia y nanotecnología: Un reto en Iberoamérica [On line] Edición 46E, Noviembre 2013. [Consultado el 12 de Septiembre de 2015] pp 44-46. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/38750/1/41984-192810-1-PB.pdf>

MC GINN, N. Situación actual de la educación [On line] s/f [Consultado el 15 de septiembre de 2015]. Recuperado de: http://www.educoas.org/portal/bdigital/contenido/trends/trends_mcginn/cap1_9.aspx?culture=es

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Cuarta edición, Editorial Limusa, 2011.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Al Tablero: El periódico de un país que educa y que se educa [On line] 2008, [Consultado el 12 de junio de 2015]. Recuperado de: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-162342.html>

SAPAG CHAIN, Nassir; SAPAG CHAIN, Reynaldo. Preparación y evaluación de proyectos 2da edición. 1989.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL. La asistencia técnica pedagógica en la educación básica: Diagnostico, pronóstico y alternativas. Primera edición. México D.F. 2009.

VENTURA, A., NETO-MENDES, A., COSTA, J. & AZEVEDO; S. El fenómeno del apoyo al aprendizaje fuera de la escuela visto a través de un análisis comparado [On line] 2006 [Consultado el 15 de septiembre de 2015]. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev102ART2.pdf>

W. CHAN KIM, Renée Mauborgne. La Estrategia del Océano Azul. Traductora Adriana de Hassan. Grupo Editorial Norma, 2005.

ZARZA, A. et. al. Elaboración de un programa de asesorías escolares como un recurso académico en busca del camino a la innovación educativa. [On line] s/f [Consultado el 25 de octubre de 2015]. Recuperado de <http://www.unacar.mx/contenido/difusion/acalan65pdf/contenido.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta

Somos estudiantes del Programa de Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, y como proyecto de grado se está realizando una investigación sobre la factibilidad para la creación de un centro de asesorías escolares para estudiantes de educación básica en el municipio de Aguachica – Cesar. Agradecemos su colaboración con la presente encuesta.

Pregunta 1. ¿Considera que sus hijos tienen dificultades de aprendizaje en algunas áreas?

Sí ____ No ____

Pregunta 2. ¿Cuál es el área con la que se le ha presentado mayor dificultad?

Matemática ____ Español ____ Sociales ____ Ingles ____
Naturales ____ Otras ____

Pregunta 3. ¿Quiénes les ayudan a sus hijos a desarrollar las actividades académicas? (Escoja las opciones que considere pertinentes, Marque más de una opción)

Padres ____ Hermanos ____ Otros familiares ____
Amigos ____ Profesor particular ____ Solos ____

Pregunta 4. ¿En promedio cuantas horas a la semana, le dedican a la asesoría de las actividades académicas para cada uno de sus hijos?

0 a 1 hora semanal ____ 2 a 4 horas semanal ____ 5 a 7 horas semanales ____
8 a 10 horas semanales ____ Más de 10 horas semanales ____

Pregunta 5. ¿Ha contratado usted el servicio de asesorías en tareas?

Sí ____ No ____

Pregunta 6. ¿Cuánto pagó por la última vez que contrató el servicio de asesorías?

Menos de \$5.000 ____ De \$5.001 a \$10.000 ____ De \$10.001 a \$15.000 ____
De \$15.000 a \$20.000 ____ Más de \$20.000 ____

Pregunta 7. ¿Si se creará en el municipio de Aguachica un centro de asesorías escolares, estaría dispuesto a utilizarlo para que su hijo recibiera la asesoría necesaria para su proceso educativo?

Sí ____ No ____

Pregunta 8. ¿Cuál sería la frecuencia de utilización del servicio de asesorías escolares?

Diario____ Semanal____ Quincenal____ Mensual____

Pregunta 9. ¿Le gustaría que el Centro de Asesorías Escolares, prestara el servicio a domicilio?

Sí ____ No ____

Pregunta 10. De las siguientes modalidades ¿Cuál de las dos considera que sería la que contrataría?

Asesorías individuales____ Asesorías grupales____