

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DEL CENTRO
DE IDIOMAS HEYES EN EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA
(SANTANDER DEL SUR)**

**ROSALBA GÓMEZ VARGAS
YANETH LARA JOYA**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2005**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DEL CENTRO
DE IDIOMAS HEYES EN EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA
(SANTANDER DEL SUR)**

**ROSALBA GÓMEZ VARGAS
YANETH LARA JOYA**

**DIRECTOR
LUIS EDUARDO SUÁREZ
Ing. Financiero**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2005**

A Dios,
Por ser quien cada día ilumina mi vida.
A mis padres Juanito Gómez y Alicia Vargas
Por su apoyo incondicional.
A mis hermanos
Olinda, Expedito y Martha Isabel por sus
Oraciones.
A mi Iglesia
Por su alimento Espiritual.
A mis Profesores
Por su colaboración.
A mis amigos
Por su fidelidad.

Rosalba

Dedico este proyecto a Dios mi Padre
Celestial, quien llena de alegría mi vida
Por su amor incondicional.
A mis padres, José Eulises y Custodia
Por su vida ejemplar.
A mis hermanos Alirio, Lidia y Marluth
Por su carácter y liderazgo.
A mis compañeros y amigos
Por su gran amistad.

Yaneth

AGRADECIMIENTOS

Los autores del Proyecto guardan un profundo agradecimiento al Ingeniero Luis Eduardo Suárez, director del proyecto, por los conocimientos compartidos, su profesionalismo y dedicación.

Al Instituto de Educación a Distancia (Insed-Bucaramanga) y todos sus Tutores por todos sus conocimientos recibidos.

A todos, quienes directa o indirectamente hicieron posible la realización de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	2
1. GENERALIDADES	4
1.1 MARCO GEOGRAFICO DE BARRANCABERMEJA	4
1.1.1 Marco Histórico	4
1.1.2 Limites	6
1.1.3 Posición geográfica	7
1.1.4 Clima y relieve	7
1.1.5 Demográfico	7
1.1.6 Medios de comunicación	7
1.1.7 Actividades económicas	8
1.1.8 Educación	9
1.2 PAPEL DEL IDIOMA EN LA HISTORIA DE LA HUMANIDAD	10
1.3 APORTES DE LOS INSTITUTOS DE ENSEÑANZA DE IDIOMAS	11
1.4 TEORIAS DE ADQUISICION DE SEGUNDA LENGUAS	12
1.5 LA ENSEÑANZA DEL INGLES EN EL MARCO DE LA LEGISLACION COLOMBIANA	14
2. ESTUDIO DE MERCADOS	16
2.1 OBJETIVOS	16
2.1.1 General	16
2.1.2 Específicos	16
2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO	17
2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio	17
2.2.2 Servicios sustitutos	18
2.2.3 Servicios complementarios	18
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio respecto a la competencia	19
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	19

2.3.1 Mercado potencial	19
2.3.2 Mercado objetivo	20
2.4 DEMANDA	20
2.4.1 Investigación de mercados	20
2.4.1.1 Planteamiento del problema	20
2.4.1.2 Necesidades de información	21
2.4.1.3 Ficha técnica	22
2.4.1.4 Tabulación, presentación y análisis de resultados	23
2.4.2 Estimación de la demanda	44
2.4.3 Evolución histórica de la demanda	44
2.4.4 Demanda proyectada	45
2.5 OFERTA	46
2.5.1 Necesidades de información	46
2.5.2 Ficha técnica	47
2.5.3 Análisis de la competencia	47
2.5.4 Proyección de la competencia	61
2.6 RELACION ENTRE LA DEMANDA Y OFERTA	62
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION	62
2.7.1 Estructura de los canales actuales	62
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales	63
2.7.3 Selección de los canales de comercialización	63
2.8 PRECIO	64
2.8.1 Análisis de precios	64
2.8.2 Estrategia de fijación de precios	64
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION	64
2.9.1 Objetivos	64
2.9.2 Logotipo	65
2.9.3 Slogan	65

2.9.4 Análisis de medios	66
2.9.5 Selección de medios	66
2.9.6 Estrategias publicitarias	66
2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción	66
2.9.7.1 De lanzamiento	66
2.9.7.2 De operación	67
2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	68
3. ESTUDIO TECNICO	70
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	70
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto	70
3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto	71
3.1.3 Capacidad del proyecto	72
3.1.3.1 Capacidad total diseñada	72
3.1.3.2 Capacidad total instalada	73
3.1.3.3 Capacidad utilizada	73
3.2 LOCALIZACION	74
3.2.1 Macrolocalización	74
3.2.2 Microlocalización	75
3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO	79
3.3.1 Descripción técnica del proyecto	79
3.3.2 Diagrama de operación proceso y procedimiento	80
3.3.3 Control de calidad	81
3.3.4 Recursos	82
3.3.4.1 Recurso humano	82
3.3.4.2 Recurso físico	82
3.3.4.3 Recurso de insumos por estudiantes	83
3.3.4.4 Recurso logístico	83
3.3.5 Distribución de planta	83

3.4 CONCLUSIONES TECNICAS DEL PROYECTO	85
4 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	86
4.1 FORMA DE CONSTITUCION	86
4.2 CONSTITUCIÓN LEGAL	86
4.3 CONSTITUCION DEL INSTITUTO	87
4.3.1 Visión	87
4.3.2 Misión	87
4.3.3 Objetivos	87
4.3.4 Principios	87
4.3.5 Políticas	88
4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	90
4.4.1 Descripción de cargos	91
4.4.2 Perfil de cargos	100
4.4.3 Estructura salarial	103
5. ESTUDIO FINANCIERO	105
5.1 INVERSIONES	105
5.1.1 Inversiones en activos fijos	105
5.1.1.1 Construcciones y adecuaciones	106
5.1.1.2 Maquinaria y equipos	106
5.1.1.3 Muebles y enseres	107
5.1.1.4 Equipo de oficina	107
5.1.1.5 Herramientas	108
5.1.1.6 Depreciación de inversiones fijas	108
5.1.1.7 Total de inversiones fijas	109
5.1.2 Inversión diferida	109
5.1.3 Inversión de capital de trabajo	110
5.1.3.1 Costos del servicio	110
5.1.3.1.1 Insumos	110

5.1.3.1.2 Mano de obra	110
5.1.3.1.3 Costos indirectos de prestación del servicio	111
5.1.3.1.4 Total costos	112
5.1.3.2 Gastos de administración y ventas	112
5.1.3.3 Gastos financieros	113
5.1.3.4 Total inversión de capital	114
5.1.4 Inversión total	115
5.1.5 Fuentes de financiación	115
5.2 COSTOS Y GASTOS	116
5.2.1 Costos y gastos fijos y variables	116
5.2.2 Costos y gastos totales	116
5.2.3 Precio de venta	117
5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS	117
5.3.1 Egresos	117
5.3.1.1 Proyección de egresos	118
5.3.2 Ingresos proyectados	119
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	120
5.5 FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO	121
5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	123
5.7 BALANCE GENERAL PROYECTADO	124
6. EVALUACION DEL PROYECTO	126
6.1 IMPACTO SOCIAL	126
6.2 IMPACTO AMBIENTAL	126
6.3 EVALUACION FINANCIERA	127
6.3.1 Valor presente neto	128
6.3.2 Tasa interna de retorno	129
6.3.3 Periodo de recuperación	129
6.3.4 Análisis de las razones financieras	130

6.3.5 Conclusiones de la evaluación del proyecto	131
7. CONCLUSIONES	132
8. RECOMENDACIONES	133
9. BIBLIOGRAFIA	134
10. ANEXOS	136

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Ficha técnica de la demanda	22
Cuadro 2. Beneficios de una persona que conozca(hable-escriba-lea) inglés	24
Cuadro 3. Nivel actual de conocimiento del idioma inglés	25
Cuadro 4. Puntaje promedio conocimiento del inglés	25
Cuadro 5. Método utilizado hasta el momento para el aprendizaje del inglés	26
Cuadro 6. Calificación en la enseñanza del idioma inglés	28
Cuadro 7. Puntaje en la enseñanza del idioma inglés	28
Cuadro 8. Conocimiento en aprender inglés por parte de familiares o Amigos del encuestado	30
Cuadro 9. Edad promedio de las personas que probablemente estén interesadas en aprender inglés	31
Cuadro 10. Edad total promedio	32
Cuadro 11. Parentesco de la persona encuestada con respecto a quienes adicionalmente estarían interesados en el aprendizaje del idioma inglés	32
Cuadro 12. Nivel académico de las personas referenciadas interesadas en aprender inglés	34

Cuadro 13. Actividad de las personas referenciadas interesadas en aprender inglés	35
Cuadro 14. Decisión de ingresar a un nuevo instituto de enseñanza de inglés	36
Cuadro 15. Disponibilidad económica para el aprendizaje del idioma inglés	37
Cuadro 16. Cálculo del promedio total de disponibilidad económica	38
Cuadro 17. Horario sugerido para el aprendizaje del idioma inglés	39
Cuadro 18. Disponibilidad de tiempo para el aprendizaje del idioma inglés	40
Cuadro 19. Modalidad sugerida al nuevo instituto para la enseñanza del idioma inglés	41
Cuadro 20. Novedades sugeridas al nuevo instituí para la enseñanza del idioma inglés	42
Cuadro 21. Medio publicitario sugeridos	43
Cuadro 22. Demanda histórica de personas que están decididas aprender el inglés en la ciudad de Barrancabermeja	45
Cuadro 23. Información básica para la proyección de la demanda	45
Cuadro 24. Proyección demanda de personas que desean aprender el inglés en los estratos 3,4 y 5 de la ciudad de Barranca	46
Cuadro 25. Ficha técnica de la oferta	47
Cuadro 26. Presupuesto de publicidad y promoción de lanzamiento	66

Cuadro 27. Presupuesto de operación	67
Cuadro 28. Capacidad utilizada mes a mes	74
Cuadro 29. Capacidad utilizada acumulada	74
Cuadro 30. Ponderación de factores	77
Cuadro 31. Determinación de la ubicación	78
Cuadro 32. Descripción de cargos. Director	91
Cuadro 33. Descripción de cargos, Profesor	92
Cuadro 34. Descripción de cargos. Coordinador académico	93
Cuadro 35. Descripción de cargos. Secretaria	94
Cuadro 36. Descripción de cargos. Jefe de mercadeo y ventas	95
Cuadro 37. Descripción de cargos. Asesores	96
Cuadro 38. Descripción de cargos. Cobrador	97
Cuadro 39. Descripción de cargos. Auxiliar de servicios generales	98
Cuadro 40. Descripción de cargos. Secretaria Aux. Contable	99

Cuadro 41. Descripción de cargo. Contador	100
Cuadro 42. Perfil de cargo de la Directora	100
Cuadro 43. Perfil de cargo del Coordinador académico	101
Cuadro 44. Perfil de cargo Jefe de mercadeo y ventas	101
Cuadro 45. Perfil de cargo de los Asesores comerciales	101
Cuadro 46. Perfil de cargo de la Secretaria	101
Cuadro 47. Perfil de cargo de la Secretaria Auxiliar Contable	102
Cuadro 48. Perfil de cargo de los profesores	102
Cuadro 49. Perfil de cargo del Cobrador	102
Cuadro 50. Perfil de cargo del Auxiliar de servicios generales	102
Cuadro 51. Perfil del cargo Contador	103
Cuadro 52. Liquidación salarial mensual personal de administración y Ventas	104
Cuadro 53. Adecuaciones	106
Cuadro 54. Maquinaria y equipos	106

Cuadro 55. Muebles y enseres	107
Cuadro 56. Equipo de oficina	107
Cuadro 57. Herramientas	108
Cuadro 58. Depreciación de inversiones fijas	108
Cuadro 59. Total inversión fija	109
Cuadro 60. Inversión diferida	109
Cuadro 61. Insumos	110
Cuadro 62. Mano de obra	111
Cuadro 63. Costos indirectos del servicios	112
Cuadro 64. Gastos de administración y ventas	113
Cuadro 65. Amortización de crédito financiero	114
Cuadro 66. Total inversión de capital	114
Cuadro 67. Inversión total	115
Cuadro 68. Participación de la financiación	115

Cuadro 69. Clasificación de costos	116
Cuadro 70. Costos totales	117
Cuadro 71. Proyección de los costos variables	118
Cuadro 72. Proyección de los gastos variables	118
Cuadro 73. Proyección de los egresos	119
Cuadro 74. Proyección de los ingresos	120
Cuadro 75. Flujo de caja proyectado	122
Cuadro 76. Estados de resultados proyectado	123
Cuadro 77. Balance general proyectado	124
Cuadro 78. Cálculo del flujo neto de caja	128
Cuadro 79. Cálculo del valor presente	128
Cuadro 80. Cálculo de la TIR	129
Cuadro 81. Período de recuperación de la inversión	129

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Beneficios a nivel personal al tener conocimiento del idioma inglés	24
Gráfico 2. Nivel actual de conocimiento del idioma inglés	26
Gráfico 3. Método utilizado hasta el momento para el aprendizaje del inglés	27
Gráfico 4. Calificación en la enseñanza del idioma inglés	29
Gráfico 5. Interés en aprender inglés por parte de familiares o amigos del encuestado	30
Gráfico 6. Edad promedio de las personas interesadas en aprender inglés, diferente al encuestado	31
Gráfico 7. Parentesco de la persona encuestada con respecto a quienes adicionalmente estarían interesados en el aprendizaje del idioma inglés	33
Gráfico 8. Nivel académico de las personas interesadas en aprender inglés, diferente al encuestado	34
Gráfico 9. Actividad de las personas referenciadas interesadas en aprender inglés	35
Gráfico 10. Aceptación de un nuevo instituto de enseñanza inglés	36
Gráfico 11. Disponibilidad económica para el aprendizaje del idioma inglés	37
Gráfico 12. Horario sugerido para el aprendizaje del idioma inglés	39
Gráfico 13. Disponibilidad de tiempo para el aprendizaje del idioma inglés	40
Gráfico 14. Modalidad sugerida para el aprendizaje del idioma inglés	41

Gráfico 15. Novedades sugeridas al nuevo instituto para la enseñanza del idioma inglés	42
Gráfico 16. Medio publicitario sugeridos	43
Gráfico 17. Punto de equilibrio año 1	121

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Canal de comercialización	63
Figura 2. Logotipo	65
Figura 3. Diagrama de operación, proceso y procedimiento	80
Figura 4. Distribución de planta primer piso	83
Figura 5. Distribución de planta segundo piso	84
Figura 6. Organigrama del Instituto de idiomas Heyes especializado Inglés.	90

GLOSARIO

DEBILIDADES: actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.

DEMANDA: Cuantía global de las compras de bienes y servicios realizados o previstos por una colectividad

DIAGNÓSTICO: se constituye en la identificación de las debilidades y fortalezas internas de una organización, la determinación de las amenazas y oportunidades externas de la misma.

EVALUACIÓN: comprende el examen de las bases subyacentes en la estrategia de una empresa, la comparación de resultados con las metas esperadas y la toma de acciones correctivas.

FORTALEZAS: actividades y atributos internos de una organización que contribuyen al éxito de una empresa.

IDIOMAS: lengua de un pueblo o nación, o simún de varios

INGLES: lengua inglesa.

INSTITUTO: establecimiento público en el que se presta un servicio

LENGUA: idioma en que predomina la aglutinación

MERCADOS: unión de dos fuerza la oferta y la demanda.

METAS: puntos de referencia o aspiraciones de un año o menos que las organizaciones deben lograr con el objeto de alcanzar en el futuro los objetivos planteados.

MISIÓN: es la afirmación que relata el concepto de la empresa, la naturaleza del negocio, el porqué está en él, quiénes son sus clientes y cuáles son los principios y valores bajo los que pretende funcionar.

NIVEL: medida de una cantidad con referencia a una escala determinada

OBJETIVOS: resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión.

OFERTA: conjunto de bienes o mercancías que se presentan en el mercado con un precio concreto y en un momento determinado.

POLÍTICAS: son consideradas la forma, por medio de la cual, las metas fijadas van a lograrse.

PRINCIPIOS: son el marco de referencia que regula la vida de la organización.

SERVICIOS: estar al servicio de alguien

VISIÓN: es predecir cómo será la empresa para propietarios, accionistas, empleados, clientes, proveedores.

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DEL CENTRO DE IDIOMAS HEYES EN EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA (SANTANDER DEL SUR)*

AUTORAS: ROSALBA GÓMEZ VARGAS Y YANETH LARA JOYA**

PALABRAS CLAVES: FACTIBILIDAD, CENTRO, IDIOMAS, HEYES INTERNATIONAL, SUCURSAL.

DESCRIPCION

El objeto de este proyecto es diseñar y desarrollar una factibilidad para crear una sucursal del centro de idiomas Heyes, en Barrancabermeja. El alcance del presente estudio es lograr un posicionamiento en el mercado mediante la oferta de un servicio de excelente calidad.

En el primer capítulo se describe las generalidades. Se hace una presentación breve de la ciudad de Barrancabermeja, se describe el papel del idioma en la historia, los aportes de los institutos de idiomas, el inglés en el marco de la legislación Colombiana. El capítulo dos contiene el estudio de mercados, análisis de la oferta y demanda, precio, canales de comercialización, publicidad y promoción del servicio.

El capítulo tres contiene el estudio técnico, donde se analizó la capacidad del proyecto, se determinó la ubicación adecuada, se listaron los recursos y se diseñó la distribución de planta. El capítulo cuatro contiene el direccionamiento organizacional de la empresa, el cual contempla la formulación de la misión, visión, objetivos, políticas, organigrama, descripción de cargos y asignación de salarios. El capítulo cinco contiene el estudio financiero en el cual se definieron las inversiones que requiere el proyecto, se analizaron los egresos e ingresos y se elaboraron los estados financieros. Por último en el capítulo seis se presenta la evaluación del proyecto, se analiza el impacto social, en cuanto al desarrollo regional y generación de empleo, el impacto ambiental y la evaluación financiera a través del Valor Presente Neto y la TIR, también se analizan las razones financieras y el período de recuperación de la inversión.

* Proyecto de Grado *

** Instituto de educación a distancia. Gestión Empresarial. Ing. Luis Eduardo Suárez Caicedo

SUMMARY

TITLE: FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A BRANCH OF THE CENTER OF LANGUAGES HEYES IN THE MUNICIPALITY DE BARRANCABERMEJA (SANTANDER OF THE SOUTH)*

AUTHORS: ROSALBA GÓMEZ VARGAS Y YANETH LARA JOYA**

PASSWORDS: FEASIBILITY, CENTER, LANGUAGES, HEYES INTERNATIONAL, BRANCH.

DESCRIPTION

The object of this project is to design and to develop a feasibility to create a branch of the center of languages Heyes, in Barrancabermeja. The reach of the present study is to achieve a positioning in the market by means of the offer of a service of excellent quality.

In the first chapter it is described the generalities. A brief presentation of the city of Barrancabermeja is made; the paper of the language is described in the history, the contributions of the institutes of languages, English in the mark of the Colombian legislation. The chapter two contains the study of markets, analysis of the bid and ask, price, commercialization channels, publicity and promotion of the service.

The chapter three contains the technical study, where the capacity of the project was analyzed, the appropriate location was determined, the resources were listed and you design the plant distribution. The chapter four contains the organizational direct of the company, which contemplates the formulation of the mission, vision, objectives, political, flowchart, description of positions and assignment of wages. The chapter five contain the financial study in which you/they were defined the investments that it requires the project, the expenditures they were analyzed and revenues and the financial statements were elaborated. For I finish in the I surrender six the evaluation of the project it is presented, the social impact is analyzed, as for the regional development and employment generation, the environmental impact and the financial evaluation through the Net Present Value and the TIR, the financial reasons and the period of recovery of the investment are also analyzed.

* *Project of Grade**

** Education Institute at distance. Managerial administration. Ing. Luís Eduardo Suárez Caicedo

INTRODUCCIÓN

La factibilidad es un estudio integrador y concluyente, que se elabora sobre la base de antecedentes precisos, obtenidos principalmente sobre fuentes primarias de información. Su objetivo es definir con mayor exactitud sus posibles consecuencias económicas. En este enfoque involucra herramientas que permiten estimar ventajas técnicas, económicas y financieras para la puesta en marcha de un proyecto de inversión.

Se proyecta el posicionamiento del servicio del Instituto en el mercado en concordancia con su visión institucional, de tal forma que los análisis y la estructura de costos y gastos se ejecuten en el tiempo y los cambios que se originen le proporcionen una mejora sustancial que le permitan colocarla en un nivel óptimo de calidad y garantizar no solamente su consolidación en el corto plazo sino también su expansión y crecimiento.

Para tal propósito el proyecto está dividido en seis capítulos, cuyos contenidos se expresan a continuación:

En el primer capítulo se incluye información de la ciudad destino Barrancabermeja y una presentación general de la influencia del idioma en la humanidad, los aportes de los institutos en la enseñanza de este y la enseñanza del idioma en el marco de la legislación colombiana.

En el segundo capítulo se desarrolla el estudio de mercados, en donde se analiza la oferta y demanda de los servicios, se presenta una investigación concluyente y se encuentra que hay mercado para ofrecer el servicio.

En el tercer capítulo se lleva a cabo el estudio técnico donde se describe la capacidad diseñada, instalada y utilizada, también se describe el proceso de

prestación del servicio, los recursos necesarios para la puesta en marcha y la distribución de la planta.

En el cuarto capítulo se lleva a cabo el Estudio Administrativo y legal, en donde se analiza la constitución legal, organizacional del Instituto se formula la misión, visión, objetivos, políticas, organigrama y la descripción y perfil de los cargos.

En el capítulo cinco se establecen las inversiones del proyecto, se analizan los gastos e ingresos, se proyectan para elaborar los estados financieros, se clasifican los costos en variables y fijos para establecer el punto de equilibrio.

En el capítulo sexto se presenta la evaluación del proyecto, se analiza el impacto social mediante la generación de empleo y el desarrollo regional; se analiza el impacto ambiental se concluye que no contamina al ambiente; por último a través del Valor Presente Neto, la Tasa interna de Retorno y las razones financieras, se establece la viabilidad del proyecto.

1. GENERALIDADES

1.1 MARCO GEOGRÁFICO DE BARRANCABERMEJA

Barrancabermeja, es la segunda ciudad en importancia del Departamento de Santander y ha experimentado un acelerado e importante crecimiento, debido a la inmigración de personas de todo el ámbito nacional que viene en busca de fuentes de trabajo, por encontrarse ubicada en ella la industria petroquímica más grande del país.

1.1.1 Marco Histórico. La “TORA” o la “TOCCA” (Dominio del río), hoy Barrancabermeja hasta donde llegaron las Tribus Caribes del litoral Atlántico y bajaron los Chibchas de la altiplanicie Andina en donde se rendían cultos a Chibchacum, ser mitológico de los Chibchas que representaba el dios o genio que sostiene el planeta tierra, el cual era familiar de los guanes, tunebos, pamelos, muzos, quimbayas, paeces, calimas, chitareros, legajase, macaguas y otras.

Descubierta por la expedición fluvial de Don Gonzalo Jiménez de Quezada y Diego Hernández de Gallegos, a comienzo del mes de Octubre de 1536, el cual divisaron de lejos una Barrancabermeja.

Barrancabermeja, civilmente pertenecía a la jurisdicción de la provincia del Socorro, pero con la ley 28 de Julio 28 de 1823 se creó el cantón de Zapatota, con jurisdicción sobre la Robada, hoy, “Puerto Galán” y las tierras de San Vicente de Chucurí, hasta los ríos que bajando rendían sus aguas al Río Magdalena, y así fue como Barrancabermeja vino a quedar subordinada al nuevo Cantón de Zapatota; pero como por esta época se verificaba un

pequeño comercio de cabotaje entre los pueblos de San Pablo, el Departamento de Bolívar y el “Presidio de San Bartolomé”, por decreto ley del 1º de Mayo de 1826 Barrancabermeja, dependía del distrito de San Pablo, porque la comunicación con Zapatota era poco menos imposible.

Por Decreto del Gobierno del Libertador Simón Bolívar, el 22 de Diciembre de 1928, se suprimió el cantón de Zapatota, quedando únicamente como Villa pero con Jurisdicción hasta el río Magdalena y por consiguiente necesitando un camino que la comunicara con su costa, por lo que se buscaron las celdas olvidadas que siguieron los conquistadores para lo cual, por los años 1834 a 1836 se dictaron varias leyes y Decretos en ese sentido y por Ley del congreso del 25 de Abril de 1834 se apropió la suma de Cuatro mil Pesos m.l. para el camino que partiendo del Socorro se comunicara con el río Opón camino que pasando por Simacota se construyó y se dio al servicio el 29 de Julio de 1837.

Por Decreto del 8 de diciembre de 1835, el gobierno del General Santander, creó la Parroquia de Betulia y la Fuente, Subordinada a Zapatota y por Decreto del 28 de Julio de 1843 se abrió licitación pública para la apertura del camino de zapatota al río Magdalena y de esta manera Barrancabermeja llegó a ser oficialmente estación terminal de las dos vías: La de Zapatota y la del Socorro.

Por Ley 26 de Mayo de 1847, del Gobierno Granadino, se dispuso a elevar a Barrancabermeja a categoría de Parroquia, estableciéndose una estación de correo para regularizar la correspondencia con poblaciones de Antioquia, Magdalena y Bolívar.

La Ley 11 de 1873, del estado soberano de Santander, Eligió a Barrancabermeja como corregimiento, con el nombre de “Puerto Santander”

y por Ley 17 del mismo año, se ordenó una comisión para visitar el camino del Oponito a fin de conocer su estado y examinar las minas de Petróleo que se hallaba en sus inmediaciones pero sin conocerse los motivos, la Ley 42 de 1846 extinguió el corregimiento "Puerto de Santander" por lo que el General Solom Wilches, haciendo uso de sus facultades extraordinarias que le otorgó la ley 112 de 1880, volvió a crear mediante el Decreto del 22 de Abril de 1881 el mismo corregimiento, señalándole los siguientes linderos : La boca de la quebrada de "LA Putana" en el río Saravita (Sogamoso); de aquí en línea recta al cerro de Omir; por toda esta cuchilla hacia el sur, a donde termina y de aquí en línea recta hasta el punto donde se le une los ríos Oponitos y Cascabelas; de aquí en línea recta hasta el punto donde se reúnen los ríos Sucio y Opón; este abajo hasta donde le entra el río Saravita; este arriba hasta donde le entra la quebrada "La Putana"

Igualmente estableció por este Decreto que la cabecera de este corregimiento sería el punto denominado Puerto de Santander.

Barrancabermeja fue elegida como municipio el 26 de abril de 1922 según ordenanza número 13.¹

1.1.2 Límites. Sus límites son : al Norte con el Municipio de Puerto Wilches; por el Sur, con el Municipio de Puerto Parra, Simacota y San Vicente de Chucurí; por el Oriente, con el Municipio de San Vicente de Chucurí y por el Occidente, con el río Magdalena².

¹ Planeación Municipal, Barrancabermeja en cifras, 1996

² DANE XVI Censo Nacional de Población y Vivienda, 1993

1.1.3 Posición geográfica. Sus coordenadas geográficas son: 7° .03'.48" de latitud y 73°.51'.50" longitud y a 75.94 metros sobre el nivel del mar y una temperatura promedio de 35° centígrados³.

1.1.4 Clima y relieve. Barrancabermeja es de los pocos municipios de Colombia que tiene un clima uniforme y su territorio se halla situado en la zona más cálida del Departamento, con temperaturas no inferiores a 30 ° C. Su topografía plana y las numerosas corrientes de agua que lo cruzan, buscando unas La Colorada y otras el Sogamoso, favorecen las inundaciones de algunos sectores, y sus numerosas ciénagas entre las cuales sobresale la bellísima ciénaga de San Silvestre, ciénaga Brava, La Tigra, etc..

Extensión territorial en la zona urbana: 30.37 km²; zona rural 1.317,83 km²; su temperatura: 32^C, humedad relativa: 80%.⁴

1.1.5 Demográfico. Tiene %. Con una población urbana de 187.698 habitantes, y una población rural de 20.803.

La población es pacífica por naturaleza, con alta capacidad de asociación, estigmatizada a nivel nacional por las historias de conflicto de la zona.

Existe una mezcla de culturas nacionales (costeñas, paisa, santandereana, etc).⁵

1.1.6 Medios de comunicación. Barrancabermeja cuenta con comunicaciones por vía aérea, carreteras a diferentes partes del país ya que se encuentran en el centro de Colombia, vías férreas, transporte fluvial,

³ Ibid

⁴ Ibid

⁵ Ibid

telecomunicaciones (hablados, escritos, televisivos), oleoductos y gasoductos; tiene una infraestructura en hospitales y clínicas, escenarios deportivos y recreativos, establecimientos hoteleros. ⁶

1.1.7 Actividades económicas. Barrancabermeja, es la segunda ciudad en importancia del departamento de Santander, considerada como una ciudad cosmopolita, ya que en su seno acoge a personas de las distintas regiones del país quienes con su esfuerzo y trabajo han contribuido en su agradecimiento cultural y económico.

Por ser su principal actividad económica la industria petroquímica, en Barrancabermeja se ha establecido un gran número de entidades financieras, comerciales y de transporte que en gran medida han contribuido mediante sus aportes al desarrollo social de la ciudad. EN la actualidad cuenta son seis importantes bancos (Popular, Ganadero, Bancafé, Bogotá, Colombia y Santander), así como también importantes corporaciones financieras que han visto en Barrancabermeja una gran oportunidad para ejercer su actividad económica por ser el centro de intercambio de regiones altamente productivas en la agricultura, ganadería, pesca y transporte. En la Ciudad se encuentran establecidas las siguientes corporaciones: (Colmena, Gran ahorrar, Davivienda y Conavi).

En el sector solidario se cuenta con entidades como Coomultrasan, Coopcentral, Comprofesores y Cavipetrol.

En el sector del transporte intermunicipal se encuentran establecidas empresas importantes en el ámbito nacional como: Copetran, Cootransmagdalena y Omega, con rutas a las principales ciudades del país, cabe mencionar otras de gran importancia como coomotilones, Motilones y

⁶ Ibid

cotaxi que cubren las rutas de los dos santanderes y otras regiones cercanas a Barrancabermeja.

En el ámbito Industrial, en el sector Petroquímico se encuentra la Empresa Colombia de Petróleos, también se cuenta con Fertilizantes de Colombia S.A. que produce abonos químicos para el campo Colombiano y en lo relacionado con la energía eléctrica se destaca la Termo-Eléctrica.

En el sector educativo la ciudad ha tomado un gran auge, cuenta con importantes Universidades que están contribuyendo al desarrollo intelectual de sus habitantes y regiones aledañas. Barrancabermeja, actualmente cuenta con la universidad Industrial de Santander, La Universidad Cooperativa de Colombia (U.C.C.) y el Instituto Universitario de la Paz⁷.

1.1.8 Educación. En el nivel de educación secundaria se destacan los colegios oficiales como el Instituto Técnico Superior Industrial, Diego Hernández de Gallegos, Técnico Superior de Comercio, el Colegio Mixto Municipal “El Castillo”, Blanca Durán de Padilla el Colegio Torres Restrepo y el Colegio Intecoba; en el sector privado están los colegios Antonio Nariño, Luis López de Meza, EL Rosario, San José, Santa Teresita, Gimnasio Moderno, Santo Tomás, Miguel Antonio Caro, Colegio Universitario, El Seminario y el Colegio las Betlemitas. Además cuenta con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA⁸.

⁷ Ibid

⁸ Ibid

1.2 PAPEL DEL IDIOMA EN LA HISTORIA DE LA HUMANIDAD

Toda la antigüedad enseña que el hebreo⁹, lengua del antiguo testamento, fue el principio de todo lenguaje humano. Y es aquí en la Biblia en el mismo antiguo testamento donde muestra que por castigo de Dios la confusión de lenguas en la construcción de la torre de Babel fue la catástrofe por la cual los hombres tuvieron que expandirse hacia diferentes territorios y a partir de este momento hay muchas razones que contribuyeron a la formación de nuevas lenguas. Al principio, los miembros de un grupo de migración casi hablaban lo mismo que el núcleo del cual habían salido. Gradualmente, sin embargo surgieron nuevas pronunciaciones, que trajeron consigo cambios en los sonidos de las palabras. Algunas voces que ya no eran indispensables quedaron abandonadas. Nuevas experiencias condujeron a la creación de otras voces. La manera de formar las frases iba cambiando. Si la migración se instalaba en una tierra ya en parte ocupada por un grupo que hablaba una lengua diferente, las dos lenguas se mezclaban, y eso apresuraba los cambios en cada una de ellas. Al principio, cuando el habla de un grupo en migración sólo había cambiado ligeramente, en relación con el habla original, eso dio lugar a lo que se llamó dialecto.

Después de largo tiempo, cuando los cambios en las palabras, sonidos y en la estructura de la frase se fueron acumulando, surgió una nueva lengua. Justamente de este modo se derivaron del latín el español, el portugués y el francés. El inglés, el noruego, el sueco, el danés y el holandés proceden por su parte de una forma antigua del alemán.

El lenguaje está en constante evolución. Grandes sucesos y acontecimientos sociales introducen voces y tienden a mezclar las lenguas.

⁹ Enciclopedia Barsa de consulta fácil. p. 316-320.

El inglés catalogado hoy día lengua universal. En América Latina se le dio mucha importancia y diversidad de institutos se han encargado de infundirla a su pueblo con diferentes propósitos.

1.3 APORTES DE LOS INSTITUTOS DE ENSEÑANZA DE IDIOMAS

He aquí la breve historia de cómo llegó el inglés a Colombia y diferentes institutos que han llegado a través del tiempo:

El Centro de Idiomas Heyes fue fundado en la ciudad de New York EE.UU., en el año de 1972 y desde entonces se dedicó a la enseñanza de español, inglés y francés a la comunidad estadounidense, ya sea de origen anglosajón o hispano, cumpliendo con todos los requisitos académicos, morales, cívicos y legales. Siendo el fundador el Santandereano Luis Hernando Reyes González (de ahí el nombre Hernando REYES). En el año de 1975 crea una sucursal en la ciudad de Houston, Texas, con los mismos programas de enseñanza.

Debido a la inmigración de Latinoamericanos a los Estados Unidos con problemas de pronunciación fonética y acento del idioma inglés, se decide crear una sucursal de HEYES en su ciudad natal, Bucaramanga, ubicada en la carrera 31 N – 32-12 Of. 305 Edificio Concasa desde el año de 1996.

El objetivo del señor Reyes no era lucrativo sino el de mejorar el nivel cultural e idiomático de los santandereanos para cuando viajen a los países de habla inglesa no sean rechazados o humillados por no dominar el inglés.

Otras instituciones que fueron surgiendo alternas a las anteriores con sistemas tradicionales se encuentran: Colombo Americano, Instituto Meyer, Inglés sin Barreras, Winston Salem, Bertliz, Amecor (American English Corporation) reconocidas a nivel nacional.

En Bucaramanga el Instituto de Lenguas de la UIS fue creado mediante acuerdo 36 de abril 5 de 1990 emanado por el Consejo Superior de Universidad Industrial de Santander. Y de la misma manera han surgido otros institutos. Lo anterior demuestra que los institutos de inglés en Colombia están en auge, no siendo Barrancabermeja la excepción a este fenómeno.

1.4 TEORÍA DE ADQUISICIÓN DE SEGUNDA LENGUA

La teoría de adquisición de una segunda lengua busca explicar y describir el proceso que atraviesa una persona para adquirir una segunda lengua. La explicación comprende la secuencia, orden de adquisición y los procesos responsables de ello, y también se refiere a lo que motiva a las personas a aprender y a la vez lo que lleva a desistir. La descripción se refiere a la caracterización de la naturaleza de las categorías lingüísticas¹⁰.

A continuación se expondrá una de las más relevantes teorías: el modelo monitor:

Teoría del modelo monitor. Este modelo de Stephen Krashen, se compone de cuatro hipótesis principales:

- Hipótesis de adquisición-aprendizaje: del orden natural, del monitor y del filtro afectivo. Krashen diferencia adquisición del aprendizaje. Según él,

¹⁰ELLIS, Rod. Understanding Second Language Acquisition. Hong Kong: Oxford University Press, 1985.

la adquisición de una segunda lengua es un proceso subconsciente, que se produce en un medio de comunicación natural donde lo importante es el significado; mientras, el aprendizaje de una segunda lengua resulta del estudio consciente de las propiedades formales de la lengua.

- Hipótesis del orden natural: esta hipótesis señala que los aprendices de una segunda lengua pueden seguir aproximadamente el mismo orden en la adquisición de aspectos gramaticales; las estructuras gramaticales, por ende, se adquieren en un orden predecible. De manera que cuando el aprendiz es expuesto a una tarea comunicativa real, se verá el orden natural.
- La hipótesis del monitor: el monitor es una herramienta usada por el estudiante para revisar lo que habla o escribe en la segunda lengua mediante el monitor en busca de posibles errores. Esto puede ocurrir antes, durante o después de haberse expresado.
- La hipótesis del filtro afectivo: esta hipótesis tiene que ver con la parte afectiva del aprendiz. Todo aprendiz de una segunda lengua posee un filtro afectivo, el cual es como una barrera alrededor que determina cuánta entrada puede tomar. Este filtro afectivo está compuesto por la motivación del alumno, su autoestima, su confianza y ansiedad. Si, por ejemplo el estudiante tiene poca autoestima, tratará de evitar entrar en contacto con la segunda lengua pues no se considera lo suficientemente bueno. En otras palabras, entre mayor sea el filtro afectivo, menos exitoso será el proceso de adquisición.

1.5 LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS EN EL MARCO DE LA LEGISLACIÓN COLOMBIANA

Según el Decreto 714 del Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia, enuncia: para todos los efectos, la licencia de iniciación de labores otorgada a las instituciones de educación no formal bajo la vigencia del decreto 525 de 1990 será equivalente a la autorización oficial que trata el artículo 52 de este decreto.

El artículo 32 del Decreto 114 del Ministerio de Educación Nacional dice que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 171 de la Ley 115 de 1994 y el 61 del Decreto 1860 de 1994, los gobernadores y alcaldes distritales y municipales, a través de la Secretaría de Educación o de los organismos que hagan sus veces, organizarán las veces, ejercerán las funciones de inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de lo dispuesto en este Decreto y aplicarán las sanciones previstas en la ley, cuando a ello hubiere lugar.

A través de la Constitución de 1991, “el Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación colombiana” (artículo 7), declara “el castellano” como “idioma oficial de Colombia”, por tanto, se define la educación como “un derecho de la persona y un servicio público que tiene función social” (artículo 67).

En el marco de los nuevos mandatos constitucionales, de Ley 115/94 o Ley General de Educación y la Ley 29/90 Ley de Ciencia y Tecnología , la Resolución 1515/96 , la Ley 715 de 2001 y el actual Plan de Desarrollo “Hacia un Estado Comunitario”(Ley 812 de 2003) en lo que respecta a las políticas educativas se desarrolla la Revolución educativa la cual “busca dar respuesta a las necesidades de cobertura y calidad que requiere el país para

alcanzar mejores condiciones de desarrollo social y económico y mejorar la calidad de vida de la población ”. ¹¹

Actualmente el ministerio de educación de la república de Colombia, esta enfocado a la modernización de la administración y la gestión del sector educativo para ponerlo a la vanguardia de la administración pública en eficiencia y transparencia, en los niveles nacional, departamental y municipal, para lo cual se desarrollaran cuatro programas orientados a asegurar la calidad de las inversiones y mejorar la productividad, la eficiencia y la transparencia sectorial:

1.Modernización institucional del Ministerio de Educación Nacional; 2. Fortalecimiento del nivel territorial; 3. Concertación de planes de Gestión y Desempeño con las instituciones de Educación Superior; y 4. Sistema de información del sector educativo.

¹¹ Bases / plan indicativo de vigencia anterior / plan indicativo cuatrenio /plan indicativo vigencia actual. Ministerio de Educación Nacional plan indicativo y priorización de proyectos años 2003 - 2006 [on line] http://www.insor.gov.co/programas_proyec/plan_cuatrenio.htm

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 General. Realizar un estudio de mercados con el fin de precisar la oferta, la demanda, los canales de difusión, el análisis y estrategias para la comercialización de la enseñanza del idioma inglés en la ciudad de Barrancabermeja.

2.1.2 Específicos

- Analizar las necesidades del cliente al momento de ingresar a un centro de enseñanza del idioma inglés, de tal manera que se enfoque hacia una enseñanza eficiente y eficaz del mismo en la ciudad de Barrancabermeja.
- Evaluar si existe la necesidad para el montaje de un centro de enseñanza del idioma inglés en la ciudad de Barrancabermeja.
- Identificar la capacidad económica de la población objeto a fin de establecer una estructura adecuada de precios, teniendo en cuenta los que maneja la competencia en esta ciudad.
- Identificar y evaluar las características en que opera la competencia para conocer sus debilidades de tal manera que sean convertidas en fortalezas para la nueva empresa.
- Definir estrategias apropiadas de publicidad y promoción con el objeto de dar a conocer el nuevo centro de enseñanza del idioma inglés y atraer clientes.

- Determinar los canales de comercialización para difundir la existencia del nuevo instituto, sus niveles de capacitación, horarios, etc.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio. El uso prioritario de este servicio es la enseñanza del idioma inglés. El cual con su aprendizaje, permite a las personas la comunicación directa con otras que hablan el idioma inglés, leer y entender las indicaciones que aparecen en diferentes productos que manejan sólo este idioma, para navegar en internet y traducir fácilmente páginas en este idioma.

El saber inglés también facilita el campo de recreación donde haya diferentes personas que dominen este idioma y quieran participar de encuentros para experimentar posibles inconvenientes acerca del idioma.

En general las personas que se dedican a aprender inglés están en capacidad de interactuar y comunicarse efectivamente en inglés, permitiéndole así tener acceso fácil a formas de comunicación que involucran el idioma inglés: internet, canales extranjeros de T.V., revistas y libros especializados.

Las especificaciones del servicio hacen referencia a la calidad de enseñanza a través de profesores licenciados en idiomas con excelente pedagogía y experiencia vivida en un país de habla inglesa por un mínimo de dos años.

El material didáctico que se utilizará como guía para el completo aprendizaje de esta lengua es la serie de libros Spectrum (2, 3, 4, 5) junto con sus respectivos audios, cassettes, videos y workbooks. Y para prácticas conversacionales se utilizará la sala audiovisual con material

complementario como son películas, videos snow white emitidas en inglés without captions.

El Centro de Idiomas HEYES especializado en el aprendizaje del idioma inglés, tiene su sede principal en la ciudad de Bucaramanga, lleva en el mercado 10 años ofreciendo los servicios de enseñanza de inglés para personas con énfasis en conversación, fonética y corrección de acento.

2.2.2 Servicios sustitutos. El producto sustituto para este servicio, está representado por los institutos de enseñanza de idiomas que existen en la ciudad que aunque no produce igual satisfacción a los demandantes, le brinda algo similar.

De otro lado se tendrá como sustituto programas dedicados a la enseñanza de otros idiomas como: francés, italiano y portugués entre los más destacados.

También existen otros productos sustitutos, como son aquellos programas que actualmente se manejan por Internet y en los cuales a través de los días implementan nuevas técnicas especializadas. Sin embargo no existe la presencia de un “teacher” que aclare dudas, corrija errores y en general escuche al alumno

2.2.3 Servicios complementarios. Como servicio complementario se tendrá la preparación de las personas para intercambios con países de habla inglesa. Para esto se aplicará la enseñanza de inglés cultural, jergas y modismos.

2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia. Los aspectos que diferenciarán el nuevo servicio de los existentes en el mercado, se condensan en:

- Sistema revolucionario, novedoso, práctico y rápido.
- Docentes licenciados, pedagogos con experiencia en país de habla inglesa.
- Grupos máximos de 6 personas por clase.
- Sistema natural, directo, asociativo y progresivo.
- Material audiovisual actualizado.
- Proyectos mensuales conversacionales.
- Clases privadas para asesorías de tareas del colegio, sin costo adicional.
- Énfasis en fonética, pronunciación y corrección de acento.
- Se establecerán horarios flexibles para que cada persona se acomode de acuerdo a su tiempo libre.
- Incentivos por logros obtenidos.
- Si hay dificultades en el aprendizaje del idioma se tomarán medidas acertadas y oportunas, es decir se le repiten las clases sin costo adicional, el número de veces que sea necesario.
- Finalizado el programa el individuo tendrá dominio completo del idioma que lo hará competitivo con cualquier otro de un país de habla inglesa.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial. El servicio del Centro de Idiomas Heyes busca posicionarse en el mercado como el primer centro especializado en idiomas en la ciudad de Barrancabermeja y su área metropolitana; este mercado

comprende toda la población de Barrancabermeja la cual está distribuida en los estratos del 1 al 5 y asciende a 208.501 habitantes¹²

2.3.2 Mercado objetivo. El mercado objetivo son los habitantes en los estratos 3, 4, 5 de la ciudad de Barrancabermeja y su área metropolitana, esta población asciende a 58.428 habitantes¹³

2.4 LA DEMANDA

2.4.1 Investigación de mercados

2.4.1.1 Planteamiento del problema. Hablar inglés constituye, hoy por hoy, parte esencial de la formación integral de una persona inserta en un mundo cuyas fronteras se cruzan continuamente. La formación académica y personal actual requiere que un individuo pueda relacionarse con otras naciones para tener acceso al desarrollo del conocimiento y al debate de ideas; de esta manera, podrá confrontar sus posturas y definir su inserción en el mundo. La nación Colombiana ha avanzado en la comprensión de que hablar inglés permite estar conectado con el mundo y que es una vía para dar a conocer nuestra cultura y defender nuestra identidad. Es tarea del profesor de inglés comunicarlo así a sus estudiantes, de manera que en la diferencia de culturas se realcen y aprecien las ventajas de la propia sobre la externa.

La enseñanza del inglés se ha convertido en una disciplina que está en constante movimiento. Los docentes de ayer se desempeñaron según las teorías de su tiempo, las teorías avanzaron, algunos docentes no se actualizaron. Otros docentes, no preparados en pedagogía, repitieron

¹² DANE. Santander, población municipal, según estimaciones a diciembre de 2005.

¹³ Ibid.

esquemas de sus antiguos maestros y se encontraron con generaciones a las que no les podían llegar. Un docente que no se actualiza sobre las teorías de la enseñanza pierde vigencia, pues las generaciones que vienen han estado en mayor contacto con el idioma y con la tecnología que el mismo docente, y se relacionan con el mundo desde otras perspectivas. El inglés se posiciona diferentemente a medida que se transforman las relaciones mundiales, se impone una tecnología de punta desarrollada en inglés, y se rompen fronteras.

Lo anterior exige a quienes se dedican a la enseñanza de este idioma, a permanecer en constante capacitación y actualización de métodos de enseñanza que garanticen una eficiente calidad en la misma, es decir, la creación de una sucursal del centro de idiomas Heyes en la ciudad de Barrancabermeja, exige contar con todas las garantías en infraestructura, materiales, metodología y calidad docente para asegurar un nivel alto de competitividad y de posicionamiento dentro de esta zona en lo referente a la enseñanza de este idioma.

2.4.1.2 Necesidades de información

- Beneficios que aporta el conocimiento de una nueva lengua.
- Metodologías utilizadas hasta el momento para su aprendizaje.
- Edad, nivel académico, cultural, laboral y económico de las personas interesadas en aprenderlo.
- Aceptación de un nuevo instituto dedicado a la enseñanza del mismo.

2.4.1.3 Ficha técnica

Cuadro 1. Ficha técnica de la demanda

Tipo de investigación	Investigación exploratoria y descriptiva, porque se hace necesario ampliar y profundizar sobre la aceptación de un nuevo instituto de lenguas en la ciudad de Barrancabermeja.
Método de Investigación	Método de análisis y síntesis concluyente, que consiste en recoger información, analizar y concluir sobre las relaciones de interés que enmarca la determinación de las variables mercadotecnicas.
Fuentes de información	Primarias. Encuesta estructurada que se aplicará en forma directa a algunos habitantes de la ciudad de Barrancabermeja, para medir los índices de satisfacción, necesidades y preferencias al momento de ingresar a centros de enseñanza del idioma inglés. Secundarias. Información extractada de Proyectos de factibilidad, documentación y libros especializados en enseñanza del idioma inglés, bibliotecas (UIS, INSED, UNAB, UCC, SANTO TOMAS), textos de la carrera de Gestión Empresarial, consultas en Internet sobre institutos líderes en la prestación de este servicio.
Técnicas de recolección de información	Encuesta
Instrumento	Cuestionario estructurado, ya que es el instrumento de mayor utilización para la recolección de datos. La encuesta estará conformada por las siguientes partes: presentación, donde se solicitará la cooperación y se expondrá el fin de la encuesta; información solicitada, comprenderá la información específica relacionada con el tema que se investigará. Las preguntas a realizar serán del tipo: dicotómicas, de escogencia múltiple, abiertas, en ella se proporciona al entrevistado una lista de alternativas para que señale una o varias de acuerdo a su criterio; y dicótomas, en donde el entrevistado tiene posibilidad de contestar una de las dos formas de respuesta que se dan. (información extraída del libro investigación de Mercados del Dr. Humberto Pradilla)
Modo de aplicación	Directo.
Definición de población	Población de estratos 3,4 y 5 = 58.428 habitantes. Muestreo aleatorio simple

(elemento, unidad de muestreo)																	
Proceso de muestreo	Muestreo aleatorio simple, donde n = 382 encuestas*																
Marco muestral	<table> <tr> <td>Estrato 3</td> <td>37.280</td> <td>63,80%</td> <td>244</td> </tr> <tr> <td>Estrato 4</td> <td>19.012</td> <td>32,54%</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>Estrato 5</td> <td>2.136</td> <td>3,66%</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>58.428</td> <td>100%</td> <td>382</td> </tr> </table>	Estrato 3	37.280	63,80%	244	Estrato 4	19.012	32,54%	124	Estrato 5	2.136	3,66%	14	Total	58.428	100%	382
Estrato 3	37.280	63,80%	244														
Estrato 4	19.012	32,54%	124														
Estrato 5	2.136	3,66%	14														
Total	58.428	100%	382														
Alcance	La cobertura geográfica de la investigación se llevará a cabo en la ciudad de Barrancabermeja																
Tiempo de aplicación	El periodo de tiempo de aplicación del instrumento muestral se estima en 30 días calendario, 15 de agosto-15 septiembre de 2005.																

* Cálculo muestra: Tomando la formula del libro de Investigación de mercados cuyo autor es el Dr. Humberto Pradilla.

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

Donde:

n = Muestra = ?

N = Población = 58.428 habitantes

p = Probabilidad de aceptación = 50%

q = Probabilidad de rechazo = 50%

e = Error estimado = 5%

Z = Nivel de confianza = 95%

$$n = \frac{58.428 (0.5) (0.5) (1.96)^2}{(1.96)^2 (0.5) (0,5) + (0.05)^2 (58.428 - 1)} = 382 \text{ encuestas}$$

2.4.1.4 Tabulación, presentación y análisis de resultados

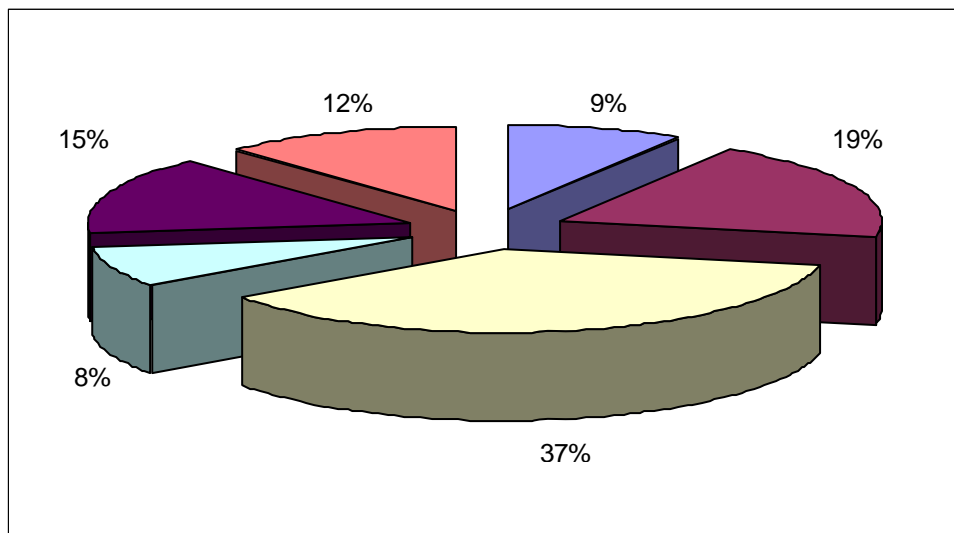
Una vez terminado el trabajo de campo se procede a tabular las preguntas tal como se muestra a continuación.

Pregunta 1. Cual considera el principal beneficio de una persona que conozca (habla-escriba-lea) inglés

Cuadro 2. Beneficios de una persona que conozca (hable-escriba-lea) inglés

Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
a.Estudios en el exterior	71	9
b.Empleo	150	19
c.Viajes	292	37
d.Enseñanza docencia	63	8
e.Oportunidades de negocio	119	15
f.Cultura general	95	12
TOTAL	790	100%

Gráfico 1. Beneficios a nivel personal al tener conocimiento del idioma inglés



Como se aprecia, el número de respuestas obtenidas es superior al número de personas encuestadas, debido a que una persona podía responder más de una opción. El beneficio que aluden los encuestados de conocer el inglés radica en ser utilizado para viajar con un 37%, un 19% para consecución de empleo, el 15% considera que tener conocimiento del idioma inglés es un oportunidad de negocio, el 12% como cultura general, el

9% lo ve como un requisito para iniciar estudios en el exterior . Se observa que los encuestados tienen claro los beneficios que obtiene una persona cuando sabe el inglés, ó los motivos por los cuales desea aprenderlos. Esto se constituye en una fortaleza para el proyecto, puesto que le está indicando factores que en cierta parte justifican el montaje del nuevo instituto en Barrancabermeja

Pregunta 2. Califique de 1 a 5 el nivel de conocimiento del idioma inglés siendo: 1. Nivel más bajo 5. Nivel más alto

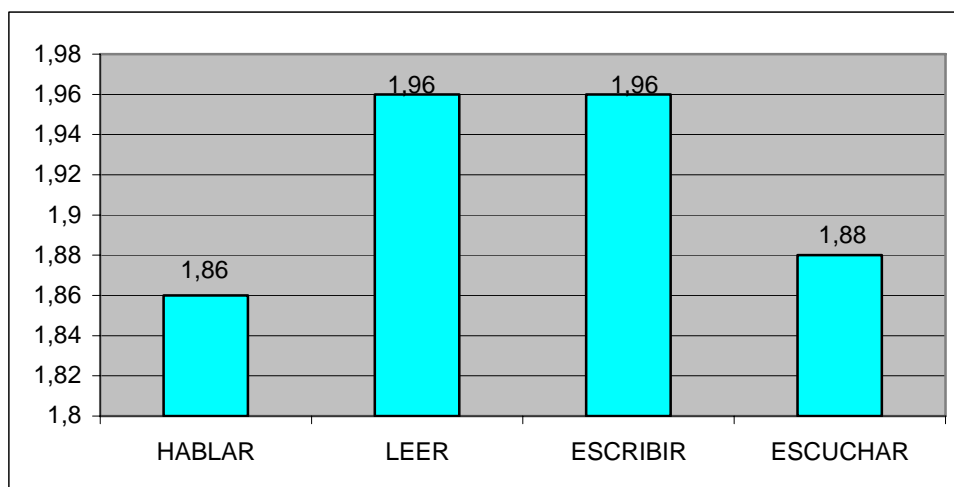
Cuadro 3. Nivel actual de conocimiento del idioma inglés

Niveles	Hablar		Leer		Escribir		Escuchar	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel 1	206	54	191	50	176	46	199	52
Nivel 2	81	21	79	21	99	26	80	21
Nivel 3	51	13	53	14	61	16	61	16
Nivel 4	33	9	51	13	38	10	34	9
Nivel 5	11	3	8	2	8	2	8	2
TOTAL	382	100	382	100	382	100	382	100

Cuadro 4 Puntaje promedio conocimiento del idioma inglés

DETALLE	Puntaje	Hablar	%	Leer	%	Escribir	%	Escuchar	%
Nivel uno	1	54%	0,54	50%	0,5	46%	0,46	52%	0,52
Nivel dos	2	21%	0,42	21%	0,42	26%	0,52	21%	0,42
Nivel tres	3	13%	0,39	14%	0,42	16%	0,48	16%	0,48
Nivel cuatro	4	9%	0,36	13%	0,52	10%	0,4	9%	0,36
Nivel cinco	5	3%	0,15	2%	0,1	2%	0,1	2%	0,1
Total		100%	1,86	100%	1,96	100%	1,96	100%	1,88

Gráfico 2. Nivel actual de conocimiento del idioma inglés



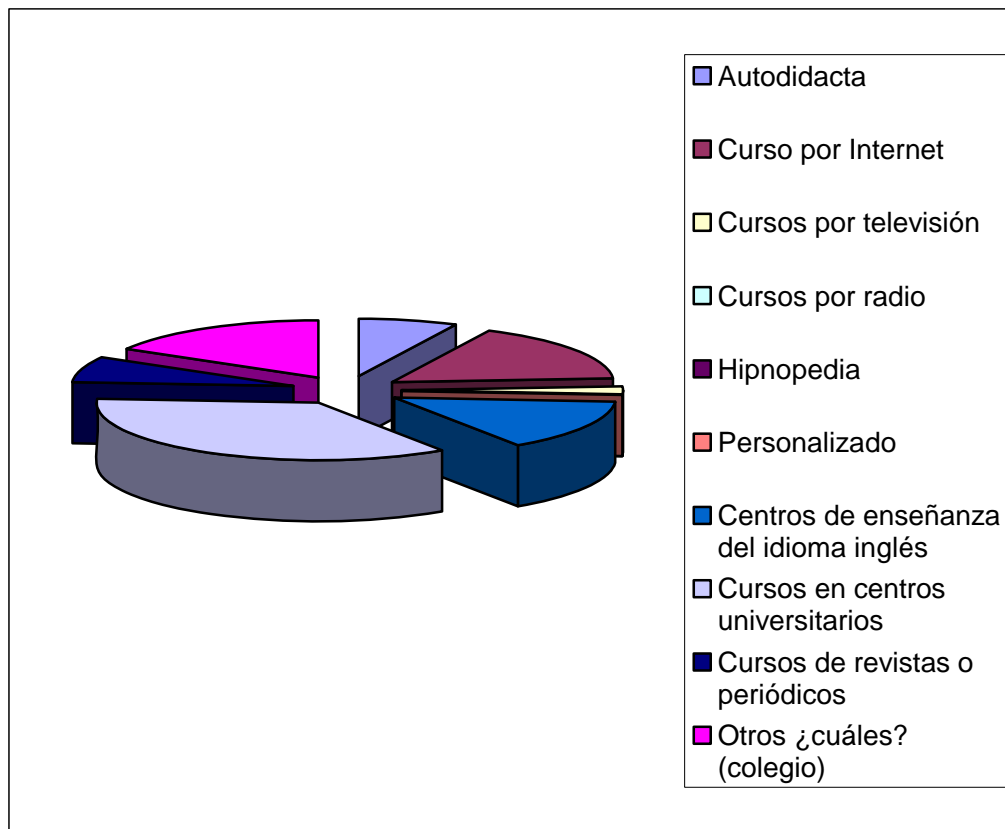
En conclusión las principales dificultades se observaron al hablar y escuchar inglés, existe más dominio al leer y escribir, sin embargo, existe un nivel bajo de dominio de este idioma, esto se observa, en que en un nivel del 1 al 5 el puntaje más alto fue 1.96 correspondiente a leer y escribir.

Pregunta 3. Cuál ha sido la forma o el método utilizado para adquirir el conocimiento que posee en este momento del idioma inglés.

Cuadro 5. Método utilizado hasta el momento para el aprendizaje del inglés

Aspectos	Personas	Porcentaje
Autodidacta	23	6
Curso por Internet	53	14
Cursos por televisión	8	2
Cursos por radio	--	--
Hipnopedia	6	1.6
Personalizado	55	14.4
Centros de enseñanza del idioma inglés	46	12
Cursos en centros universitarios	114	30
Cursos de revistas o periódicos	23	6
Otros ¿cuáles? (colegio)	54	14
TOTAL	382	100%

Gráfico 3. Método utilizado hasta el momento para el aprendizaje del inglés



Del total de los habitantes encuestados en la ciudad de Barrancabermeja en los estratos 3,4 y 5, un 30% consideran que el conocimiento que hasta el momento tienen de inglés ha sido recibido mediante cursos en centros universitarios, el 14.4% ha sido personalizado, el 14% por internet, otro 14% correspondiente a otros (Colegio), el 12% en centros de enseñanza inglés, el 6% en forma autodidacta o por cursos de revistas o periódicos, el 2% su conocimiento se ha realizado mediante cursos de inglés por televisión y el 1.6% ha sido por Hipnopedia. Esta información le está señalando al nuevo centro de enseñanza de inglés a organizarse en Barrancabermeja, cuáles han sido los métodos que esta población ha utilizado para aprender el idioma; así, se conocerían cuáles son las fortalezas y debilidades de dichos métodos, con el propósito de obtener lo positivo y acertado de cada uno de

ellos, para llegar a implementar un método de enseñanza que le permita a la población que acuda a aprender con más facilidad el inglés.

Pregunta 4. Califique el servicio recibido en cuanto a los siguientes factores:

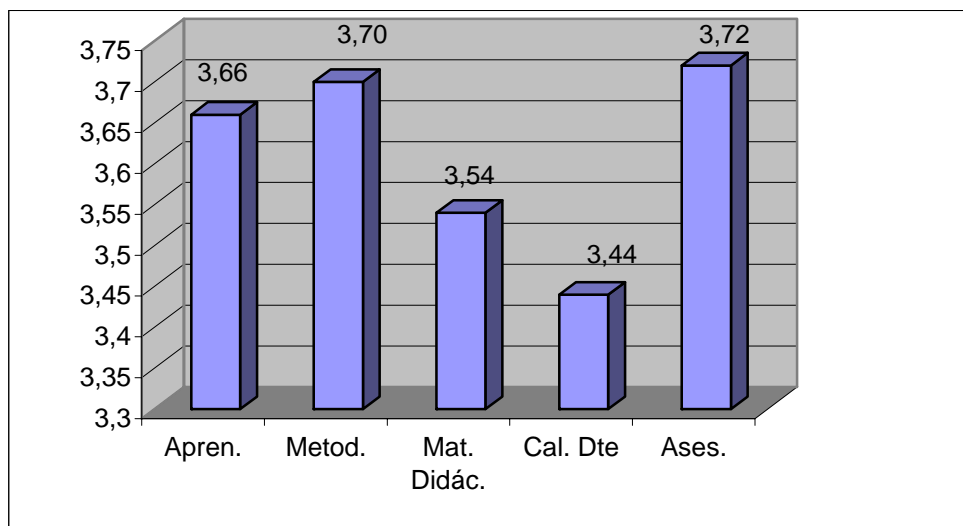
Cuadro 6. Calificación en la enseñanza del idioma inglés

CONCEPTO	GRADO APREN DIZAJE	%	METO DOLOGIA	%	MATERIAL DIDACTICO	%	CALIDAD DOCENTES	%	ASESO RIAS	%
Excelente	84	22%	92	24%	76	20%	76	20%	100	26%
Bueno	122	32%	122	32%	130	34%	130	34%	130	34%
Regular	145	38%	137	36%	122	32%	100	26%	106	28%
Malo	23	6%	23	6%	31	8%	38	10%	38	10%
Pésimo	8	2%	8	2%	23	6%	38	10%	8	2%
Total	382	100%	382	100%	382	100%	382	100%	382	100%

Cuadro 7. Puntaje en la enseñanza del idioma inglés

DETALLE	Puntaje	Grado Aprendizaje	Apren.	Metodo logía	Meted.	Mat. Didáctico	Mat. Didác.	Calidad Docente	Cal. Dte	Asesoría	Ases.
Excelente	5	22%	1,1	24%	1,2	20%	1	20%	1	26%	1,3
Bueno	4	32%	1,28	32%	1,28	34%	1,36	34%	1,36	34%	1,36
Regular	3	38%	1,14	36%	1,08	32%	0,96	26%	0,78	28%	0,84
Malo	2	6%	0,12	6%	0,12	8%	0,16	10%	0,2	10%	0,2
Pésimo	1	2%	0,02	2%	0,02	6%	0,06	10%	0,1	2%	0,02
Total		100%	3,66	100%	3,7	100%	3,54	100%	3,44	100%	3,72

Gráfico 4. Calificación en la enseñanza del idioma inglés



Del total de habitantes encuestados en el área urbana de la ciudad de Barrancabermeja en los estratos 3, 4 y 5, califican la enseñanza del idioma del inglés así:

- En metodología. 3.7
- En aprendizaje 3.66
- En material didáctico 3.54
- En calidad docente 3.44
- Asesorías 3.72

Como se observa el mejor puntaje lo muestra el factor Asesorías y el menor puntaje en calidad de los docentes, lo cual significa que se ha de ofrecer un servicio con énfasis en todos los aspectos, pero con especial atención en calidad de los docentes, grado de aprendizaje y material didáctico.

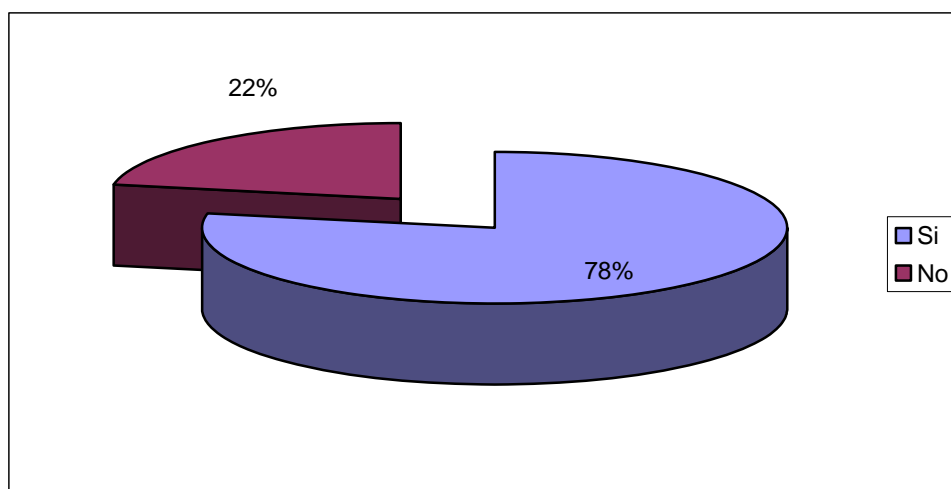
Pregunta 5. ¿Tiene conocimiento usted de algún familiar o conocido, que esté interesado o se pueda ver beneficiado hablando inglés?

- ♦ **Interés en aprender inglés por parte de familiares o amigos del encuestado.**

Cuadro 8. Conocimiento en aprender inglés por parte de familiares o amigos del encuestado

Concepto	Encuestados	Porcentaje
Si	298	78
No	84	22
TOTAL	382	100%

Gráfico 5. Interés en aprender inglés por parte de familiares o amigos del encuestado



Del total de habitantes encuestados en el área urbana de la ciudad de Barrancabermeja en los estratos 3, 4 y 5, el 78% de los encuestados afirmaron que si conocen personas interesadas dentro de su grupo familiar o amigos en aprender inglés.

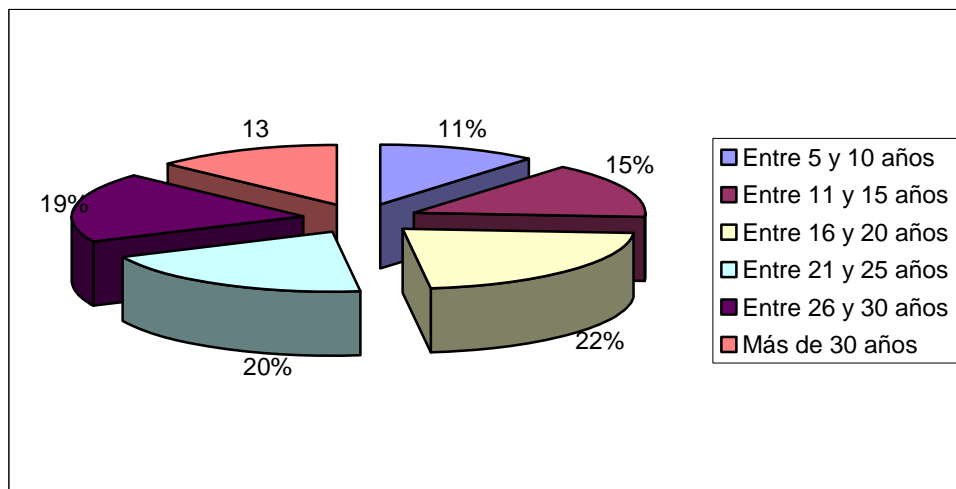
Este 78% corresponde a 298 personas que de los 382 encuestados, que contestaron tener conocimiento de personas que les han manifestados el deseo de aprender, por lo tanto, la tabulación restante de esta pregunta tiene por total este número de respuestas.

- ♦ **Edad promedio de las personas que probablemente estén interesadas en aprender inglés.**

Cuadro 9. Edad promedio de las personas que probablemente interesadas en aprender inglés

Edades	Número de personas	Porcentaje
Entre 5 y 10 años	33	11
Entre 11 y 15 años	45	15
Entre 16 y 20 años	66	22
Entre 21 y 25 años	60	20
Entre 26 y 30 años	57	19
Más de 30 años	21	13
Total	298	100%

Gráfico 6. Edad promedio de las personas interesadas en aprender inglés, diferentes al encuestado



La edad promedio de las personas interesadas en el aprendizaje del idioma inglés, son: el 22% tienen entre 16 y 20 años de edad, el 20% tienen entre 21 y 25 años de edad, el 19% entre 26 y 30 años de edad, el 15% entre 11 y 15 años de edad, el 13% más de 30 años y el 11% entre 5 y 10 años de

edad. Se aprecia que existe un 74% de la población mayor de 20 que desean aprender el inglés, personas que se convierten en población objetivo importante, porque por lo general a esta edad ya se pertenece a la fuerza laboral de la economía (dada las condiciones económicas actuales), indicador favorable para el estudio.

Cuadro 10. Edad total promedio

Edades en promedio	Porcentaje	
7,5	11%	0,825
13	15%	1,95
18	22%	3,96
23	20%	4,6
28	19%	5,32
30	13%	3,9
EDAD TOTAL PROMEDIO		21

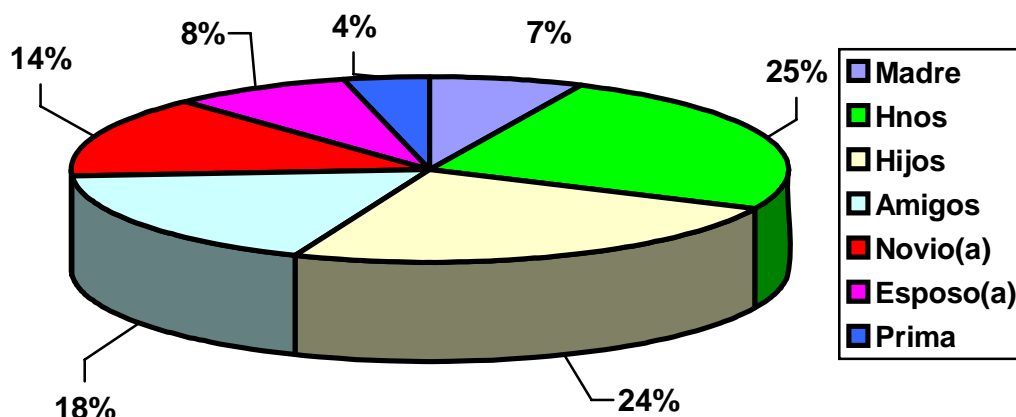
En conclusión la edad promedio total de las personas que posiblemente estén interesadas en aprender inglés es de 21 años.

- ♦ **Parentesco de la persona encuestada con respecto a quienes adicionalmente estarían interesados en el aprendizaje del idioma inglés.**

Cuadro 11 Parentesco de la persona encuestada con respecto a quienes adicionalmente estarían interesados en el aprendizaje del idioma inglés

Parentesco	Número de personas	Porcentaje
Madre	21	7
Hermanos	74	25
Hijos	71	24
Amigos	54	18
Novio-a	42	14
Esposo-a	24	8
Prima	12	4
TOTAL	298	100%

Gráfico 7. Parentesco de la persona encuestada con respecto a quienes adicionalmente estarían interesados en el aprendizaje del idioma inglés



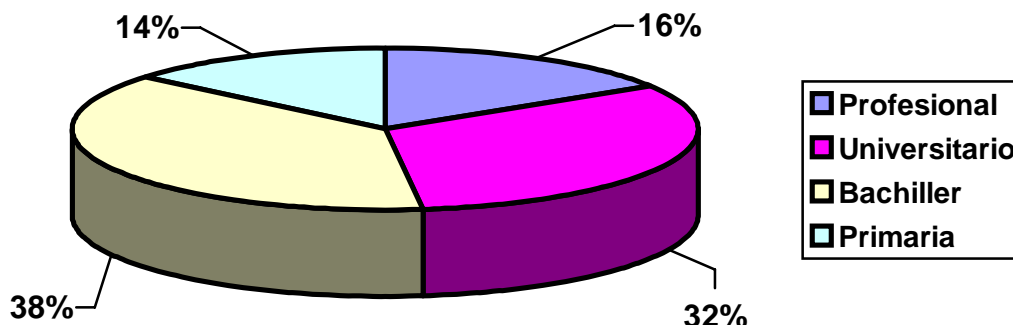
El 25% de las personas referenciadas que estarían interesadas en el aprendizaje del idioma inglés son hermanos, el 24% son hijos, el 18% son amigos, el 14% corresponde a novio-a, el 8% al esposo-a, el 7% corresponde a la madre y el 4% a la prima. Por lo general las personas que mencionan los encuestados que desearían aprender el inglés, pertenecen al núcleo familiar, esta situación debe ser aprovechada por el nuevo instituto con el propósito de diseñar planes o paquetes de enseñanza de inglés al núcleo familiar, donde se ofrezcan precios más económicos, acordes y alcanzables por la población objetivo, teniendo en cuenta sus recursos económicos. Esto sirve para que se diseñen además políticas de descuento por tener familiares aprendiendo inglés en el mismo instituto, lo que en un determinado momento se vuelve atractivo para esta población.

- ◆ Nivel académico de las personas referenciadas interesadas en aprender inglés.

Cuadro 12 Nivel académico de las personas referenciadas interesadas en aprender inglés.

Concepto	Número de personas	Porcentaje
Profesional	48	16
Universitario	95	32
Bachiller	113	38
Primaria	42	14
TOTAL	298	100%

Gráfico 8. Nivel académico de las personas interesadas en aprender inglés, diferentes al encuestado



El nivel académico de las personas interesadas en el aprendizaje del idioma inglés, diferentes al encuestado es: 38% son bachilleres, el 32% son universitarios, el 16% se encuentran los que tienen formación profesional y el 14% corresponde a quienes tienen solo primaria. Se observa que la población que desea aprender el inglés en un 86% poseen un nivel cultural importante, lo que implica que se debe aprovechar la formación académica que ellos tienen, ya que esto facilitaría tanto la

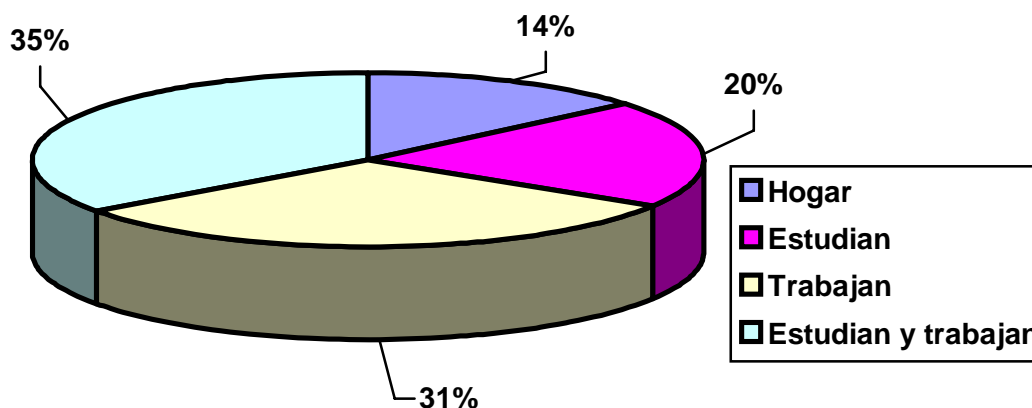
metodología como el manejo del personal, a través de sus diferentes niveles de cursos a realizar.

♦ **Actividad de las personas referenciadas interesadas en aprender inglés**

Cuadro 13. Actividad de las personas referenciadas interesadas en aprender inglés.

Actividad	Número de personas	Porcentaje
Hogar	42	14
Estudian	60	20
Trabajan	92	31
Estudian y trabajan	104	35
TOTAL	298	100%

Gráfico 9. Actividad de las personas referenciadas interesadas en aprender inglés.



Las actividades a las cuales se dedican las personas referenciadas por el encuestador interesadas en el aprendizaje del idioma inglés, son: 35% estudian y trabajan, el 31% trabajan en labores tales como: docencia, contratistas, conferencistas, ingeniería y enfermería, el 20% estudian y el

14% se dedica al hogar. Se aprecia que existe una población objetivo potencial que desean aprender el inglés, es importante recalcar que el nuevo proyecto debe aprovechar esta tendencia ya que el 86% de ellas estudian y trabajan, luego entonces se cuentan con los dos ingredientes principales para poder emprender el proceso de enseñanza-aprendizaje, y éstos no se pueden desperdiciar.

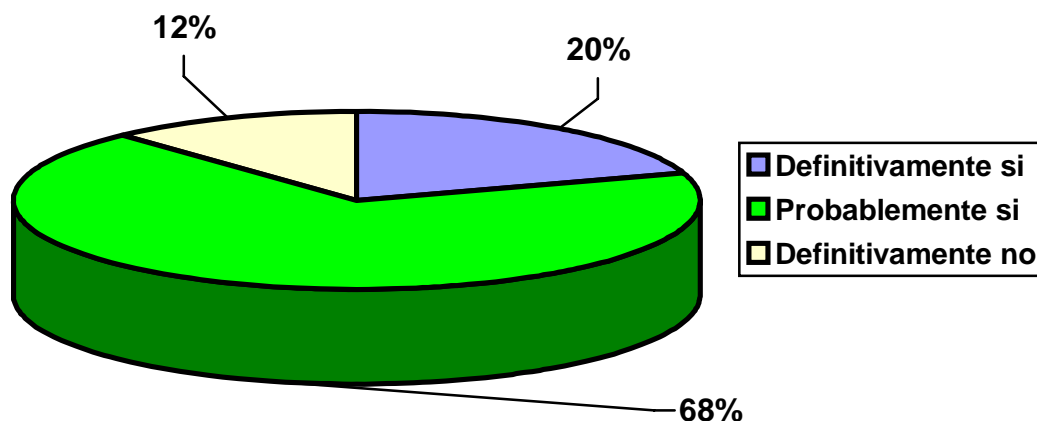
Pregunta 6. ¿De existir un nuevo instituto de enseñanza de inglés en Barrancabermeja, estaría decidido a ingresar a dicha institución?

- **Decisión de ingresar a un nuevo instituto de enseñanza de inglés**

Cuadro 14. Decisión de ingresar a un nuevo instituto de enseñanza de inglés

Concepto	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	76	20
Probablemente si	260	68
Definitivamente no	46	12
TOTAL	382	100%

Grafica 10. Aceptación de un nuevo instituto de enseñanza de inglés



Del total de habitantes encuestados el 68% probablemente ingresaría a un nuevo instituto de enseñanza de inglés, aduciendo entre las razones de su indecisión: el precio, la forma de pago, la disponibilidad de horarios, la

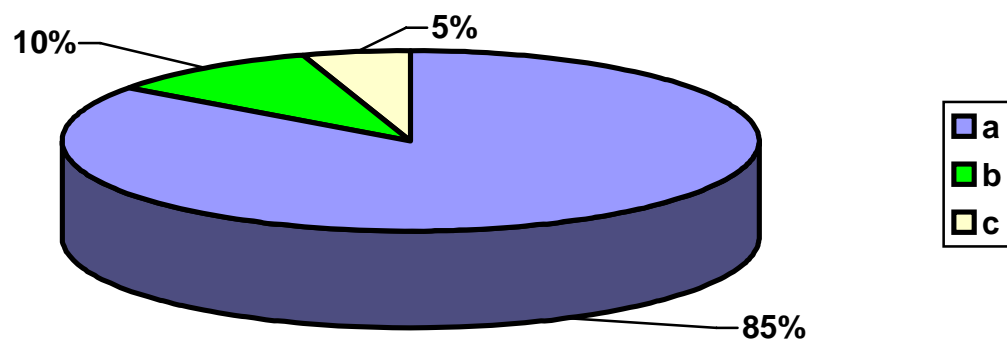
metodología a utilizar y el tiempo de duración; y entre las condiciones para aducir el sí, son los horarios asequibles o que se ajusten a su tiempo disponibles, exista facilidad de pago, metodología de enseñanza diferente a la actual, que sea creativa e interactiva y que el tiempo destinado para pasar de un nivel a otro sea el necesario para aprender correctamente lo que se amerita en cada nivel; el 20% si están totalmente interesados y el 12% no ingresarían. Este 88% de población que se encuentra entre definitiva y probablemente sí, debe aprovecharse y canalizarse para el nuevo instituto, circunstancia que se convierte en una fortaleza para el estudio.

- **Disponibilidad económica para el aprendizaje del idioma inglés**

Cuadro 15. Disponibilidad económica para el aprendizaje del idioma inglés

Concepto	Encuestados	PORCENTAJE
a. Entre \$70.000 y \$100.00 mensuales	285	85%
b. Entre \$110.000 y \$150.000 mensuales	34	10%
c. Entre \$135.000 y \$160.000 mensuales	17	5%
d. Entre \$165.000 y \$ 200.000 mensuales	0	0%
e. Más de \$200.000 mensuales	0	0%
TOTAL	336	100%

Grafico 11 Disponibilidad económica para el aprendizaje del idioma inglés



Del total de habitantes encuestados en la ciudad de Barrancabermeja en los estratos 3,4 y 5 el 85% estarían dispuestos a invertir entre \$70.000 y \$ 100.000 mensuales para el aprendizaje del idioma inglés, el 10% invertirían

entre \$110.000 y 150.000 mensuales y solo un 5% estarían dispuestos a invertir entre \$165.000 y \$200.000 mensuales para tal fin. Esta tendencia económica de la población deseosa de aprender el inglés sirve de información en el momento en que el nuevo instituto realice el cálculo de la tarifa a cobrar en la enseñanza del inglés. Sirve de información para que en determinado momento no se llegue al mercado con precio por encima o por debajo de la competencia.

Cuadro 16 Cálculo del promedio total de disponibilidad económica

Concepto	Promedio	Porcentaje	Promedio total
a.Entre \$70.000 y \$100.00 mensuales	\$ 85.000	85%	\$ 72.250
b.Entre \$110.000 y \$150.000 mensuales	\$ 130.000	10%	\$ 13.000
c.Entre \$135.000 y \$160.000 mensuales	\$ 147.500	5%	\$ 7.375
d.Entre \$165.000 y \$ 200.000 mensuales	\$ 182.500	0%	\$ -
e.Más de \$200.000 mensuales	\$ 200.000	0%	\$ -
TOTAL		100%	\$ 92.625

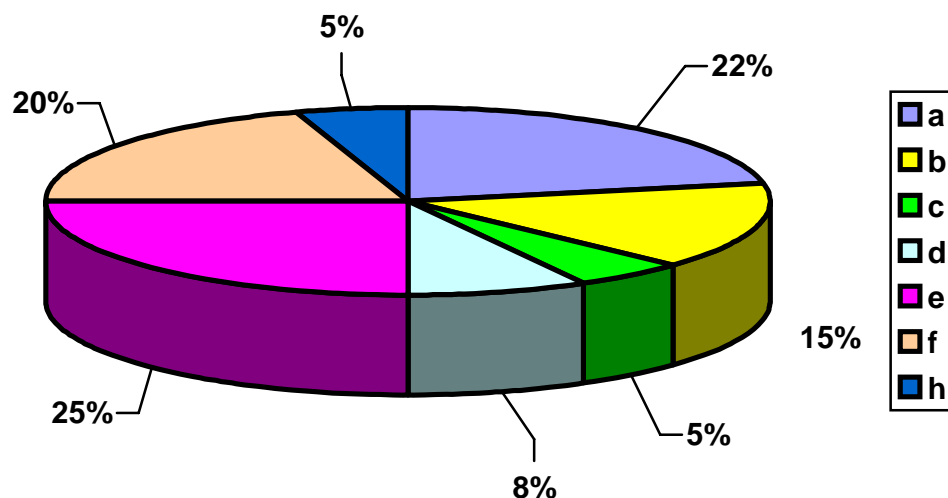
En conclusión el valor promedio mensual que disponen los encuestados para el estudio del inglés es de \$92.625 mensuales, anualmente sería \$1.111.500

- **Opinión sobre el horario sugerido para el aprendizaje del idioma inglés**

Cuadro 17. Horario sugerido para el aprendizaje del idioma inglés

Horario	Encuestados	Porcentaje
a.De 6:00 a 8:00 a.m	74	22%
b.De 8:00 a 10:00 a.m	50	15%
c.De 12:00 a 2:00 p.m	17	5%
d.De 2:00 a 4:00 p.m	27	8%
e.De 4:00 a 6:00 p.m	84	25%
f.De 6:00 a 8:00 p.m	67	20%
g.De 8:00 a 10:00 p.m	0	0%
h.Otro ¿cuál? 12:00 a 2:00 p.m	17	5%
TOTAL	336	100%

Gráfico 12. Horario sugerido para el aprendizaje del idioma inglés



Se aprecia que la población que desea aprender el inglés, tienen tendencia por un horario de 4:00 a 6:00 pm un 25%; de 6:00 a 8:00 am un 22%; de 6:00 a 8:00 pm un 20%; de 8:00 a 10:00 am el 15%; de 2:00 a 4.00 pm un 8% y de 12:00 a 2:00 pm un 5% . Esta información permite afirmar que dentro de los interesados en el aprendizaje del idioma inglés, existen personas que

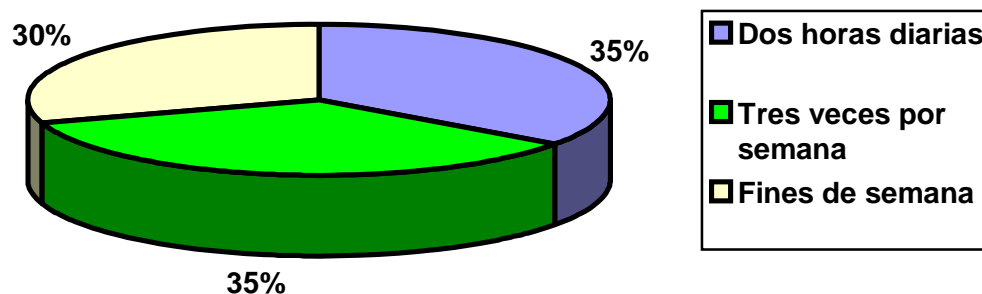
trabajen, otras estudien en fin el horario que el nuevo instituto debe implementar debe cumplir las exigencias del mercado

- **Opinión sobre la disponibilidad de tiempo para el aprendizaje del idioma inglés**

Cuadro 18. Disponibilidad de tiempo para el aprendizaje del idioma inglés

Concepto	Encuestados	Porcentaje
Dos horas diarias	118	35
Tres veces por semana	118	35
Fines de semana	100	30
TOTAL	336	100%

Grafico 13 Disponibilidad de tiempo para el aprendizaje del idioma inglés



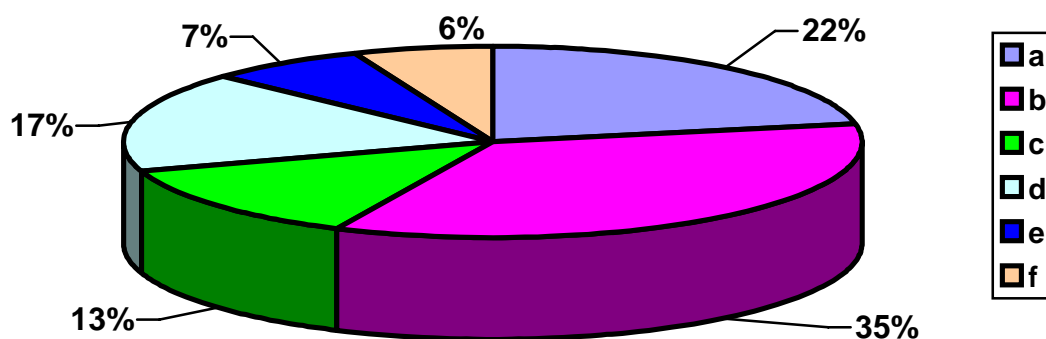
El 35% de las personas que desean aprender inglés, sugieren un tiempo de dos horas diarias para el aprendizaje del inglés, otro 35% desean tres veces por semana y un 30% los fines de semana para este aprendizaje. Al igual que la pregunta anterior, esta le permite al instituto ayudarle al estudiante a planear sus niveles de aprendizaje, no sólo en horario, sino también en tiempo y en días, para que no se entorpezcan sus actividades laborales o académicas. Le indica al nuevo instituto que debe manejar horarios flexibles

de acuerdo a los estudiantes, teniendo en cuenta que sería una educación personalizada.

Cuadro 19. Modalidad sugerida al nuevo instituto para la enseñanza del idioma inglés

Modalidad	Respuestas	Porcentaje
a.Inglés técnico	172	22
b.Inglés comercial	274	35
c.Inglés británico	101	13
d.Inglés cultural	133	17
e.Inglés simultáneo	55	7
f.Otros ¿cuáles?	49	6
TOTAL	784	100%

Grafico 14. Modalidad sugerida al nuevo instituto para la enseñanza del idioma inglés

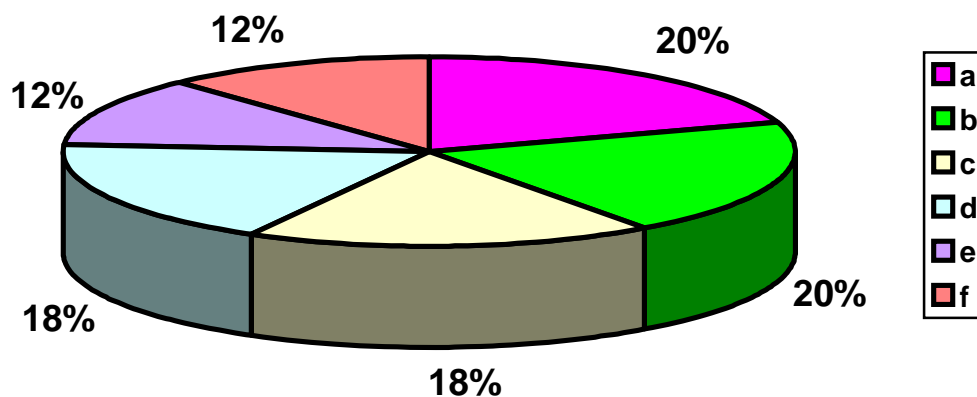


Se aprecia que la población tiene una tendencia de aprender el inglés comercial, según lo afirman el 35% de ellos, seguido por el inglés técnico y el cultural. Sólo un 6% desean aprender todas las modalidades mencionadas. La modalidad sugerida por la población le indica al nuevo instituto que en el momento en que una persona desee ingresar a él, se le debe preguntar la modalidad de inglés que quiera aprender, para así buscar y asignar factores que faciliten su aprendizaje.

Cuadro 20. Novedades sugeridas al nuevo instituto para la enseñanza del idioma inglés

Novedades	Respuestas	Porcentaje
a.Laboratorio audiovisual	162	20
b.Videos	162	20
c.Películas	146	18
d.Cd's	146	18
e.Michigan	97	12
f.Toefl	97	12
TOTAL	810	100%

Grafico 15 Novedades sugeridas al nuevo instituto para la enseñanza del idioma inglés



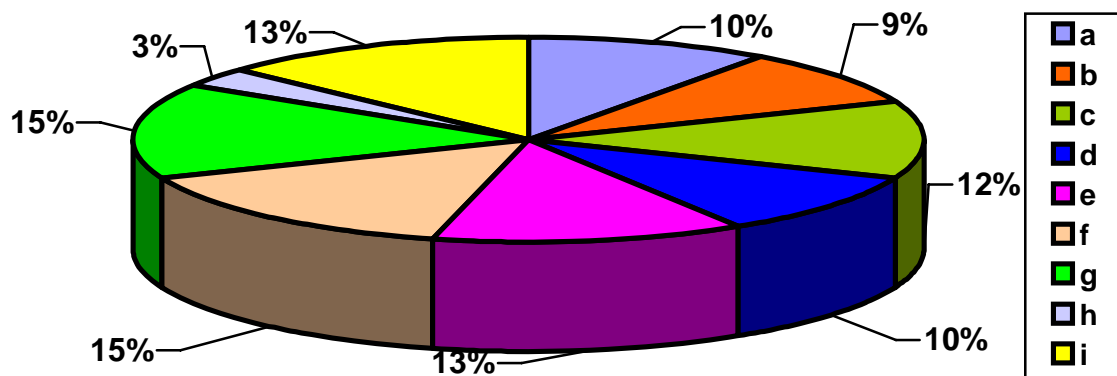
De la totalidad de personas que desean aprender el inglés, el 20% sugieren que dentro de las novedades del nuevo instituto de enseñanza del idioma inglés debe contar con laboratorio de audiovisuales y videos, el 18% con Cd's y películas y el 12% con preparación para el examen de Michigan y Toefl. Estas modalidades le indican al instituto nuevo que debe tener en cuenta estos aspectos para el proceso de enseñanza-aprendizaje, al igual que los materiales y otros medios básicos para que dicho proceso sea un éxito.

- **Medios publicitarios sugeridos por los encuestados**

Cuadro 21. Medio publicitario sugeridos

Medio publicitario	Respuestas	Porcentaje
a.Radio	40	10
b.Volante	36	9
c.Prensa	49	12
d.Televisión	40	10
e.Directorio Telefónico	53	13
f.Referido	61	15
g.Censo	61	15
h.Otros. Cuáles Internet	12	3
i.Telemercadeo	53	13
TOTAL	405	100%

Gráfico 16 Medios publicitarios sugeridos



El 15% de las personas que desean aprender el inglés sugieren que existe más factibilidad de enterarse de este servicio a través del medio llamado referidos y por el censo; en tanto que por Telemercadeo y Directorio telefónico lo consideran un 13% de ellos; por medio de la prensa un 12%, radio y televisión con un 10%, volantes con un 9% y otros entre los cuales se destaca el Internet con un 3%. La sugerencia dada por dicha población, le señala al nuevo instituto los medios publicitarios que debe tener en cuenta

no solo en el momento de inicio de labores, sino también en el diseño de publicidad permanente, teniendo en cuenta que una buena publicidad es la que vende.

2.4.2 Estimación de la demanda. La demanda actual estimada para este proyecto en particular, se calculó teniendo en cuenta:

- Población objetivo del año 2005 = 58.428 (estratos 3,4,5)
- Población que desea definitiva y probablemente aprender el inglés = 336
Personas= 88% de la población encuestada

Por tanto en términos de población objetivo, total la demanda sería:

$58.428 \times 88\% = 51.417$ personas que desean entre definitiva y probablemente aprender el inglés, pero solo aplicando el definitivamente si de 76 personas que representan el 20% de la muestra se obtendrá una población de 11.686 personas con las cuales se evalúa la factibilidad del proyecto.

Es de aclarar que las restantes 260 personas del total de la encuesta que representa el 68% cuya respuesta es probablemente sí, se dejan como posible reserva o respaldo ante las condiciones que manifiestan para decidir ingresar al nuevo Instituto de idiomas de enseñanza inglés. Además no se toma en cuenta la población de familias o amigos referidos que igualmente están interesados en el aprendizaje del inglés, tal como se tabuló en la pregunta cinco.

2.4.3 Evolución histórica de la demanda. Esta evolución histórica de la demanda se estima tomando como base los criterios años, manteniendo

constante el porcentaje del 88% y estimando la población total de Barrancabermeja de los años 2002 a 2005 y por estratos 3,4 y 5. Así:

Cuadro 22. Demanda histórica de personas que están decididas a aprender el inglés en la ciudad de Barrancabermeja

Años	Total	Estrato 3,4,5	Cantidad estimada de personas con edades entre 5 a 50 años	Porcentaje de personas que están definitivamente decididas aprender inglés	Demanda histórica
2002	202.167	56.607	39.625	20%	7.925
2003	204.365	57.222	40.054	20%	8.011
2004	206.486	57.186	40.030	20%	8.006
2005	208.671	58.428	40.900	20%	8.180

* Proyección población DANE por estratos sociales y grupos de edad. 2002-2005 por municipios de Colombia

2.4.4 Demanda proyectada. La proyección de la demanda se realiza tomando como base la población que de los estratos 3,4 y 5 que están decididas aprender el inglés. Esta estimación se realiza por el método de mínimos cuadrados. Así:

Cuadro 23. Información básica para la proyección

Años	x	Y	(Xi-X) = X
2002	1	7.925	(1-2.5)=-1.5
2003	2	8.011	(2.-2.5)=-0.5
2004	3	8.006	(3.-2.5= 0.5
2005	4	8.180	(4-2.5)=1.5
TOTAL	10/4= 2.5		0

Ahora con calculadora se procede a efectuar la operación para la proyección tal como se muestra a continuación

-1.5 alpha cfj 7.925 mar

-0.5 alpha cfj 8.011 mar

0.5 alpha cfj 8.006 mar

1.5 alpha cfj 8.180 mar

$$Y = 8.031 + 76(x)$$

Antes de efectuar la proyección de la demanda se calcula el índice de correlación para saber si los datos están bien enfocados, es decir, si la proyección que se hace tiene relación entre sí, o si está bien dirigida y es confiable su resultado de consumo del producto, el cual debe estar entre 0 y 1

$$R = 0.92$$

El factor de correlación se aproxima a 1, luego entonces se efectúa una proyección confiable.

Cuadro 24. Proyección demanda de personas que desean aprender el inglés, en los estratos 3,4 y 5 de la ciudad de Barrancabermeja

Años	Proyección demanda
2005*	$Y = 8.031 + 76(4) = 8.334$
2006	$Y = 8.031 + 76(5) = 8.410$
2007	$Y = 8.031 + 76(6) = 8.486$
2008	$Y = 8.031 + 76(7) = 8.562$
2009	$Y = 8.031 + 76(8) = 8.638$
2010	$Y = 8.031 + 76(9) = 8.714$

* Año ajustado

2.5 OFERTA

2.5.1 Necesidades de información. Se requiere de la siguiente información:

La oferta: conocer en donde se encuentran ubicados, los servicios que ofrece, las facilidades de pago, el material suministrado a los alumnos. Las ayudas audiovisuales entre otras de importancia para el proyecto en mención.

Analizar a los proveedores de la competencia para evaluar el material didáctico, los precios ofrecidos, política de venta y otras.

2.5.2 Ficha Técnica

Cuadro 25. Ficha Técnica de la oferta

Tipo de investigación	Investigación exploratoria y descriptiva, porque se hace necesario ampliar y profundizar sobre la competencia del nuevo instituto de lenguas en la ciudad de Barrancabermeja.
Método de Investigación	Método de análisis y síntesis concluyente, que consiste en recoger información, analizar y concluir sobre las relaciones de interés que enmarca la determinación de las variables mercadotecnicas.
Fuentes de información	Primarias. Entrevista que se aplicará en forma directa al director de la Regional del Instituto de Lenguas de la UIS, para conocer sus características, servicios, metodología pedagógicas y otras. Secundarias. Información extractada de Proyectos de factibilidad, información de internet, folletos.
Técnicas de recolección de información	Entrevista
Instrumento	Preguntas formales con el propósito de extraer información de interés para el proyecto para la recolección de datos
Modo de aplicación	Por internet
Definición de población (elemento, unidad de muestreo)	Instituto de Lenguas de la Uis
Proceso de muestreo	Censo
Marco muestral	Instituto de lenguas de la UIS
Alcance	La cobertura geográfica de la investigación se llevará a cabo en la ciudad de Barrancabermeja
Tiempo de aplicación	El periodo de tiempo de aplicación del instrumento muestral el 10 de octubre de 2005.

2.5.3 Análisis de la Competencia. De la investigación realizada por las autoras del proyecto se conoció lo siguiente, por medio de información en internet y preguntas al D.r Andrés Ortiz Stevez Coordinador de Instituto de

de lenguas de la UIS de Barrancabermeja, ya que esta es la única Institución que actualmente está ofreciendo el servicio de la enseñanza del inglés en Barrancabermeja.

Misión : “ El Instituto de Lenguas es una Unidad Académica Administrativa autosostenible y eficiente de la Facultad de Ciencias Humanas que tiene como propósitos fundamentales ofrecer programas y servicios en el área de lenguas extranjeras, a la comunidad en general; adaptar enfoques, métodos, procedimientos y materiales innovadores en la enseñanza de lenguas extranjeras; contribuir a la generación y adecuación de conocimientos mediante el desarrollo de competencias comunicativas en lenguas extranjeras atendiendo estándares internacionales; con el fin de propiciar el progreso regional dentro de un marco universalizante, pluralista y multicultural.

El cumplimiento de la Misión del Instituto de Lenguas se fundamenta en los principios de aprendizaje para toda la vida, la comunicación. Su fortaleza fundamental es la calidad del servicio, consecuencia directa de las cualidades humanas de sus servidores”¹⁴.

Visión:”El Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander, será reconocido como una entidad comprometida con la calidad de sus servicios educativos. Contribuirá al desarrollo y proyección de la región mediante el ofrecimiento de programas de lenguas extranjeras a la comunidad local y de español como lengua extranjera a la comunidad internacional.

¹⁴ Disponible WWW. Google.com.co

La principal fortaleza del Instituto radicará en el apoyo interdisciplinario brindado por las distintas facultades de la Universidad. Su apoyo docente se caracterizará por su capacidad experta en el diagnóstico, seguimiento y evaluación del proceso de aprendizaje de lengua extranjera y su capacidad para adaptar recursos tecnológicos de última generación en el cumplimiento de su misión.”

❖ **Objetivos**

Objetivo General

El objetivo primordial del Instituto es dar respuesta a las necesidades de la comunidad universitaria, la ciudadanía de Bucaramanga y región nororiental respecto a las lenguas extranjeras en su carácter tanto instrumental como de materia de especialización, dentro de la modalidad de educación no formal.

Objetivos Específicos

- ❖ Promover regional e institucionalmente el aprendizaje de lenguas extranjeras mediante el ofrecimiento de programas y la generación de espacios propicios.
- ❖ Fortalecer el desarrollo profesional de los profesores de lengua extranjera.
- ❖ Facilitar el acercamiento intercultural con los pueblos hablantes de los idiomas objeto de estudio.
- ❖ Prestar asesoría a otras instituciones sobre aspectos relacionados con la enseñanza de lenguas y cultura.

- ❖ Ofrecer servicios de pruebas estándar internacionales para beneficio de la comunidad de la región.

- **Fortalezas del Instituto de lenguas UIS**

- ❖ El esquema pedagógico se rige por Estándares del Marco Común de Referencia Europeo.

- ❖ 14 años de tradición al servicio de la comunidad en general.

- ❖ Un selecto grupo de docentes idóneos formado por la única escuela de licenciados en idiomas de la región.

- ❖ Un Centro de Recursos Bibliográficos para el aprendizaje de lengua dotado de software (cuenta con dos salas de multimedia donde refuerzan por sí solos o con el apoyo de un tutor) y material bibliográfico especializado.

- ❖ Calidad y rigurosidad en los diferentes programas.

- ❖ Programas como alemán, francés, italiano, portugués y árabe.

- ❖ Servicio de tutorías personalizadas para reforzar el aprendizaje.

¿PORQUE APRENDER UN IDIOMA EXTRANJERO EN LA UIS?

- ❖ Ampliar horizontes.

- ❖ Mejorar oportunidades laborales.

- ❖ Adquirir nuevos conocimientos.
- ❖ Traspasar fronteras.
- ❖ Explorar nuevas culturas.
- ❖ Comprender otros idiomas.

- **Programas**

- ❖ INGLÉS PARA NIÑOS Y JÓVENES

PRE-SCHOOLERS (8 NIVELES)

Dirigido a niños de cinco a seis años con un grado de escolaridad de Jardín o primero de primaria para desarrollar una alta comprensión auditiva a través del énfasis en actividades de escucha basadas en la literatura, la música y las experiencias lúdicas. Además, este programa ayuda al niño a incrementar el vocabulario conocido siempre en un contexto significativo

KIDS (12 NIVELES)

Dirigido a niños de siete y ocho años de edad con un grado de escolaridad de segundo y tercero de Educación Básica Primaria, busca desarrollar un nivel intermedio en las habilidades receptivas (Escucha y Lectura) a través del énfasis en la lectura de textos y el uso de grabaciones originales. Además, este programa ayuda al niño a hacer un uso del lenguaje aprendido en cada clase a través de situaciones de la vida real.

PRE-TEENAGERS (12 NIVELES)

Dirigido a niños y pre-adolescentes de nueve, diez y once años de edad con un grado de escolaridad de cuarto, quinto de Educación Básica Primaria y

sexto de Educación Básica Media, busca que el alumno alcance un nivel de desempeño intermedio en el idioma dominando de manera efectiva las cuatro habilidades básicas: escucha, habla, lectura y escritura. Además en este programa los alumnos comienzan a trabajar de forma más directa la cultura propia de los hablantes de la lengua extranjera que están aprendiendo.

TEENAGERS (12 NIVELES)

Dirigido a adolescentes de doce, trece y catorce años de edad con un grado escolar de séptimo, octavo y noveno de Educación Básica Media, busca que el alumno desarrolle de manera intermedia las habilidades básicas: escucha, habla, lectura y escritura haciendo énfasis en las habilidades receptivas. Además, prepara al estudiante para iniciar y mantener conversaciones de alto nivel. De igual manera el componente cultural juega un rol muy importante en este programa.

YOUNG ADULTS (8 NIVELES)

Dirigido a adolescentes de quince, dieciséis, diecisiete y dieciocho años de edad que corresponde a un grado décimo y once de Educación Básica Media, busca que el alumno logre potencializar el uso de inglés a través de situaciones vivenciales que involucren el manejo de las cuatro habilidades básicas: escucha, habla, lectura y escritura haciendo énfasis en las habilidades receptivas.

❖ Tutorías

El Instituto de Lenguas ofrece a los niños y jóvenes el servicio de tutorías para reforzar sus debilidades, fortaleciendo su proceso de aprendizaje del idioma extranjero.

❖ Horarios

Las clases se realizan los sábados de 8 am - 12 m y de 2 pm - 6 pm para no intervenir con el tiempo académico de los estudiantes.

Estos programas están iniciando bimensualmente

❖ INGLÉS PARA ADULTOS Y JOVENES

INGLÉS CONVENCIONAL

Está orientado al desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, por medio de actividades que promueven la interacción y desarrollo del aprendizaje autónomo de jóvenes y adultos.

Consta de 3 ciclos:

Básico Elemental

Básico Intermedio

Cada ciclo se realiza en 6 niveles con una duración de 24 semanas.

Avanzado

Este ciclo se desarrolla en 4 niveles con una duración de 16 semanas.

❖ INGLÉS EMPRESARIAL

Busca desarrollar competencias que le permitan al empresario desenvolverse en el ambiente formal de oficina y en el mundo de los negocios.

Consta de:

3 niveles del programa básico y avanzado

4 niveles del programa intermedio

120 horas de clases (96 horas de clases presenciales y 24 horas de trabajo personal)

❖ INGLÉS PARA EJECUTIVOS Y NEGOCIOS

Es un programa que responde a las necesidades que impone el contexto de trabajo a todos los profesionales y personas de negocios. Cubre aspectos como acordar citas de negocios, excusarse por no atender una reunión, describir la estructura de su compañía o la naturaleza de su actividad profesional, sostener una conversación telefónica sobre asuntos profesionales, etc.

❖ INGLÉS PARA TURISMO INTERNACIONAL

Es un programa diseñado para quienes laboran en el sector turístico. Aporta elementos lingüísticos necesarios para relacionarse con empresas del sector y atender los clientes en asuntos como tramitar pasajes y reservaciones de hotel, negociar paquetes turísticos, administrar reclamos, etc.

❖ INGLÉS CONVERSACIONAL

Este programa está dirigido a las personas con un nivel intermedio que deseen practicar el idioma en un esquema diferente al de los cursos convencionales.

❖ INGLÉS VIRTUAL

Este programa está diseñado para quienes pueden adaptarse a esquemas de aprendizaje autónomo y/o tienen dificultades en ajustarse a horarios rígidos. El Instituto de lenguas UIS cuenta con recursos tecnológicos que le permiten al estudiante avanzar a su propio ritmo en un ambiente apropiado, buscando desarrollar un nivel intermedio de desempeño en el idioma inglés de manera que los estudiantes puedan entender y usar el lenguaje para expresar sus ideas. Consta de 6 niveles con 40 horas en cada nivel y se desarrolla máximo en 10 semanas con una intensidad de mínimo cuatro horas semanales. Se ofrece acceso a la sala de cómputo.

- ❖ INGLÉS 1 Y INGLÉS 2: Materias del Curriculum de la UIS.

"PROPUESTA UIS": Programa dirigido a los estudiantes de la UIS de forma gratuita.

- ❖ ALEMÁN, FRANCÉS, ITALIANO, PORTUGUÉS.

Cada programa está estructurado en un ciclo de 6 niveles con una duración de 24 semanas.

- ❖ ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS

Este programa está dirigido a hablantes extranjeros que quieran aprender o mejorar el español; se encuentra organizado en un ciclo elemental de 6 niveles y un ciclo intermedio de 2 niveles cada uno. Con una duración de 40 horas.

Horarios

Son diurnos, nocturnos y sabatinos adaptarse fácilmente al tiempo disponible de los estudiantes y profesionales con agendas ocupadas.

Estos programas están iniciando mensualmente

- ❖ PRECIOS. A OCTUBRE DE 2005

\$ 14.000 Inscripción, prueba de clasificación y entrevista.

\$ 5.000 Carné.

\$ 12.000 Material de apoyo CD.

\$ 9.500 Material de apoyo cassettes.

\$ 48.000 Examen de Proficiencia.

\$ 5.000 Solicitud de Certificados.

\$ 107.000 valor por nivel con una duración de 40 horas

Plan Familiar

\$ 96.000 Descuento por nivel si cancelan dos personas que conforman el núcleo familiar (papá o mamá e hijo , dos hijos).

\$ 90.000 Descuento por nivel si cancelan tres personas que conforman el núcleo familiar (papá, mamá e hijo , papá o mamá y dos hijos).

* Se requiere libro pero el costo varia de acuerdo al nivel. (Se emplea en varios niveles dependiendo del programa).

Descuentos con Coopruis, Favuis, Aseduis y Coomeva.

❖ OTROS SERVICIOS:

1. El instituto ofrece tutorías a aquellos estudiantes que presentan dificultades en su proceso de aprendizaje.
2. Consulta de cualquier tipo de material (bibliográfico, visual o audiovisual) extra para reforzar el aprendizaje.
3. Servicio de traducción oficial de documentos de inglés a español y de español a inglés y de traducciones no oficiales de los siguientes idiomas al español: francés, italiano y alemán.
4. Servicio de Evaluación de Competencias en inglés para Instituciones Educativas.
5. Asesoría para la implementación de programas de lengua extranjera para instituciones educativas.

❖ Cronograma año 2005

INGLÉS PARA NIÑOS Y JÓVENES

PROGRAMA:

Sede: Bucaramanga - Barrancabermeja

Horarios: 8 am - 12 m y 2 pm - 6 pm Sábados

Iniciación: Agosto 6 a octubre 8

Octubre 15 a diciembre 17

Noviembre 28 a diciembre 9

Lunes a viernes 9am - 12m

(Vacaciones recreativas en inglés para niños y jóvenes)

INGLÉS, ALEMÁN, FRANCÉS, ITALIANO, PORTUGUÉS, JÓVENES Y ADULTOS

PROGRAMA:

Sede: Bucaramanga - Barrancabermeja

Horarios: 6am-8am/8am-10am/10am

2pm/2pm-4pm/4pm-6pm

6:30pm-8:30pm

Iniciación: Agosto 10 a septiembre 7

Septiembre 12 a octubre 7

Octubre 10 a Noviembre 8

Noviembre 15 a Diciembre 13

PROGRAMA:

Sede: Bucaramanga - Barrancabermeja

Horarios: 8 am - 12 m y 2 pm - 6 pm Sábados

Iniciación: Octubre 1 a Diciembre 3

❖ CURSO DE PREPARACIÓN PARA EL EXAMEN TOEFL Y IELTS
AÑO 2005

PROGRAMA:

Duración: Consta de dos niveles (40 horas cada nivel.

Horarios: En el horario que se acuerde con el grupo.

Requisito: Nivel Intermedio alto de inglés.

❖ CRONOGRAMA PARA EXAMENES AÑO 2005

PROGRAMA:

Agosto 16 al 23 Inscripciones para pruebas de Clasificación para estudiantes de post-gradados.

Consignan \$ 14.000 y traen la consignación a secretaria del Instituto en horarios de oficina.

Agosto 26 Pruebas de Clasificación para estudiantes de post-gradados.

La prueba se realiza de 3:00p.m. a 5:00 p.m.

Septiembre 2 Publicación de resultados de las pruebas en la cartelera del cuatro piso del Instituto de lenguas.

Agosto 16 al 30 -Octubre 3 al 25

Inscripciones para pruebas de proficiencia en inglés, para estudiantes de 1º a 7º semestre de pregrado, estudiantes de postgrado.

Cancelan \$ 48.000 y traen la consignación a secretaria del Instituto en horarios de oficina.

Septiembre 2 -Octubre 28

Pruebas de proficiencia en inglés. La prueba se realiza en el horario de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.

Septiembre 9 -Noviembre 4

Publicación de resultados de pruebas de Proficiencia en inglés, en la cartelera del cuarto piso del Instituto de Lenguas.

El Instituto envía el reporte de los resultados de las pruebas a la oficina de admisiones.

Agosto 27 -Octubre 22

Prueba de Comprensión de Lectura

Para estudiantes de 8º, 9º y 10 semestre de las carreras de pregrado.

La oficina de admisiones de la Universidad envía un comunicado a las diferentes escuelas con la información de quienes deben presentar esta prueba y las escuelas pasan el reporte al Instituto. No deben cancelar dicha prueba.

Septiembre 2 -Octubre28

Publicación de resultados de pruebas de comprensión de lectura.

Se publican los resultados y recomendaciones en la cartelera del cuatro piso del Instituto de lenguas.

El Instituto envía el reporte de los resultados de las pruebas a la oficina de admisiones.

Requisitos para todos los programas: Entrevista y prueba de clasificación.

Consignaciones

BANCO DE OCCIDENTE

Cta. C. 657-01105-2

TITULAR: UIS FONDO 7061

Sucursales: CII 36 N° 16 - 43

CII 15 N° 20 - 17 - Crr 28 N° 30 - 44 Cañaveral
CII 44 N° 29ª - 06 Parque las palmas (Jornada Adicional)

BANCO DE SANTANDER

Cta. A. 104-80919-7

TITULAR: UIS FONDO 7061

Sucursales: CII 52 N° 34- 23

CII 35 N° 17 - 77 Of 301

❖ **UBICACION**

BUCARAMANGA

PBX 6344000 Ext. 2251, 6351089, línea virtual 6722822

BARRANCABERMEJA: Cra 28 68-50 Bario Galán

Teniendo en cuenta la importancia de un segundo idioma en nuestra cultura, el Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander abre sus puertas a la comunidad Barrameja con programas para niños y adultos, donde el estudiante aprenderá a hablar y escribir inglés.

Mayores Informes: 6200728 - 6200700 - 6225022

❖ **Inglés para Adultos**

El programa Básico consta de 6 niveles.

El estudiante escoge el horario. de 6:00 a.m hasta las 9:00 p.m.

Nuestro enfoque es el Inglés comunicativo.

Mínimo 12 alumnos por salón, máximo 18.

Si ha tomado anteriormente un curso de inglés solicite una prueba de clasificación para determinar su nivel de inglés.

Inscripciones y matrículas: La última semana de cada mes.

Iniciación de cursos: La primera semana de cada mes.

Inglés para Niños y Jóvenes

Los estudiantes se clasifican por edad y dominio del idioma.

Cada nivel dura 32 horas, es decir 8 sábados.

El programa para los niños de 5 y 6 años se llama PRE SCHOOLERS. El programa para los niños de 7 y 8 años se llama KIDS. El programa para los niños de 9 a 12 años se llama PRE TEENAGERS. El programa para los niños de 13 a 16 años se llama TEENAGERS.

Mínimo 12 alumnos por salón, máximo 18.

❖ **Inversión:**

\$14.000 Inscripción

\$107.000 Matricula

Las cooperativas Copacentro, Coopetrol, Copacredito y Coomeva ayudan a subsidiar parte de la matricula.

❖ **Consignaciones:**

Banco Bogotá:

Consignación de Recaudos 184-16798-9 Titular UIS fondo 9102

Banco Ganadero:

Cuenta Corriente 197-09474-1 Titular UIS fondo 9102 ¹⁵

2.5.4 Proyección de la Competencia. Como no fue posible conocer datos estadísticos de la tendencia que ha tenido el Instituto de lenguas de la UIS a través del tiempo porque ni el Dr. Andrés Ortiz Estévez, ni ninguna otra persona suministro esta información, se concluye debido a su reconocimiento departamental y nacional, además como no existe una competencia directa ni indirecta en la zona de análisis (Barrancabermeja) según información de trabajo de campo, y debido a que existen personas interesadas en aprender los diferentes idiomas que allí se enseñan, para

¹⁵ Ibid.

enriquecerse culturalmente, académicamente y laboralmente, esto permite al Instituto de Lenguas de la UIS, crecer cada día y posesionarse en el mercado que día a día exige a las personas ser mas competitivas. De lo anterior se concluye que el Instituto de Lenguas de la UIS a través de la historia ha logrado una proyección en aumento de la población atendida.

2.6 RELACION ENTRE LA DEMANDA Y OFERTA

De acuerdo con la investigación de trabajo de campo, existe un buen mercado, que según la pregunta 6, se conoció que hay un 20% de la población que definitivamente si ingresarían y un 68% que probablemente si ingresarían al nuevo Instituto de Ingles.

Por otro lado como la oferta es poca aunque está muy bien posicionada existe demanda insatisfecha que el nuevo Instituto debe entrar a cubrir, con servicios, excelente material didáctico, buenos profesores y excelente metodología.

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION

2.7.1 Estructura de los canales actuales. Para conocer mejor los procesos que se dan en la comercialización de un bien o servicio, se precisa de un conjunto de relaciones organizacionales entre los productores, los intermediarios y por ultimo los usuarios finales. Esta relación corresponde a la estructura de los canales de comercialización y toma forma dependiendo de las condiciones específicas como se presente la organización en el mercado:

- ❖ Relación- productor-consumidor final
- ❖ Productor- detallista-consumidor final
- ❖ Productor-mayorista-minorista-consumidor final

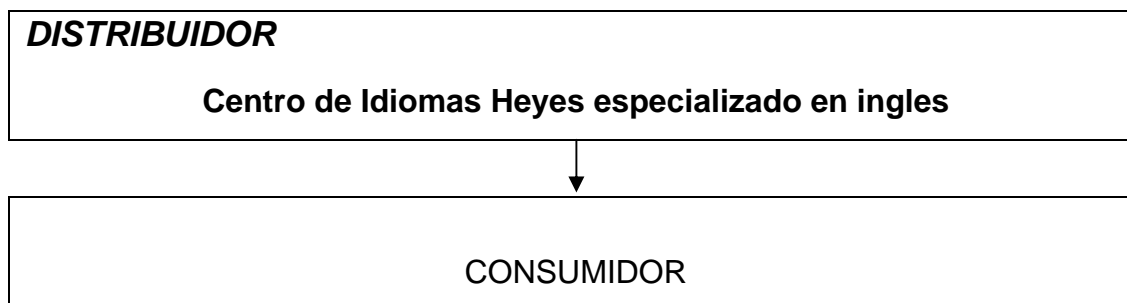
- ❖ Productor-agente intermediario- mayorista-minorista-consumidor final

2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales

- ❖ Relación- productor-consumidor final: la ventaja más importante es que los cambios del servicio o producto se hacen de una forma más rápida al tener contacto directo con el cliente.
- ❖ Productor- detallista-consumidor final: es el mas usado y el producto o servicio no sale tan costoso para el consumidor final
- ❖ En general los canales ayuda a la comercialización del servicio o producto.

2.7.3 Selección de los canales de comercialización. El canal de comercialización del Centro de Idiomas Heyes especializado en ingles es el directo, distribuidor- consumidor porque el representante cultural o asesor trabaja más de cerca la necesidad de cada estudiante, debe convencer que el servicio es el mejor, no hay intermediarios para efectuar la matricula o venta del servicio.

Figura 1 Canales de comercialización



2.8 PRECIO

2.8.1 Análisis de precios. Para fijar los precios del servicio se estimará de acuerdo con los costos de la prestación del servicio, la demanda, la competencia y por la influencia del mercado.

Según información de trabajo de campo los precios de los servicios están \$107.000 cada nivel y en total se deben realizar 17, aparte se debe cancelar \$12.000 de un examen inicial en el cual conocen el nivel de conocimiento del alumno.

2.8.2 Estrategia de fijación de precios. El precio por el ofrecimiento del servicio de enseñanza inglés se determinará en función a la demanda, por normas legales del gobierno y la competencia.

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION

2.9.1 Objetivos

- ❖ Dar a conocer los servicios ofrecidos por el Centro de Idiomas Especializado en inglés.
- ❖ Permitir un acercamiento constante con los usuarios
- ❖ Vender los servicios mostrando los beneficios que se ofrece en el centro de idiomas Heyes.

2.9.2 Logotipo: se toma el logo institucional, con algunas mejoras aportada por las autoras del proyecto como es la bandera de Estados Unidos.

Figura 2. Logotipo



El logotipo del Centro de idiomas especializado en inglés Heyes, se identifica con la Bandera del país Americano donde se habla el inglés que los colombianos conocemos. El nombre HEYES, se debe al fundador del centro: HERNANDO REYES.

2.9.3 Lema

“APRENDER ES CRECER”

El lema: “Aprender es Crecer”, incita a que las personas adquieran conocimiento, y que mejor que aprender la lengua universal por excelencia y se busque la competitividad, que con la globalización de los mercados cada día las exigencias en un puesto de trabajo aumentan y con ello entre mas conocimiento tiene una persona sus posibilidades aumentan entre este mundo sin fronteras.

2.9.4 Análisis de medios. Dentro de los medios existentes el mercado se encuentran:

- Medio impresos: Volantes, vallas, prensa, avisos directorio, revistas entre otros
- Medios Sonoros: Radio
- Medios Audiovisuales: es la combinación de imagen y sonido es decir medios impresos y sonoros.

2.9.5 Selección de medios. Los medios publicitarios que se utilizarán son periódicos, radio, directorio telefónico, volantes y pautas publicitarias en el Canal Regional TRO.

2.9.6 Estrategias Publicitarias. Como prioridad se tendrá el directorio telefónico, ya que puede llegar a cualquier persona, en cualquier momento, siendo a consideración de los autores del proyecto, el más efectivo.

2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción. Según el presupuesto y Cotizaciones realizadas, los costos y especificaciones de los medios publicitarios son:

2.9.7.1 De lanzamiento

Cuadro 26. Presupuesto de publicidad y promoción de lanzamiento

MEDIO PUBLICITARIO	DESCRIPCION	DURACION	VALOR
Prensa Local	Un aviso en Vanguardia Liberal de 9 cms por una columna ubicado en la primera de galerías blanco y	El día domingo. en los meses de enero, febrero, marzo, junio y julio	\$450.000

	negro		
VOLANTES	5000 volantes en dos colores (rojo y azul)	Inicialmente como publicidad de lanzamiento para un mes.	\$150.000
CANAL REGIONAL TRO	Pauta publicitaria de 30 segundos de lunes a viernes en el intermedio de la franja de noticias de 6:00 a 8. 00 am	Dos meses	\$3.000.000
TOTAL			\$3.600.000

2.9.7.2 De operación

Cuadro 27 Presupuesto de publicidad y promoción de operación

MEDIO PUBLICITARIO	DESCRIPCION	DURACION	VALOR
DIRECTORIO TELEFONICO	Un aviso en páginas amarillas de Publicar S.A., de 7 cms x 5 cms blanco y negro	Todos los años	\$3.100.000
VOLANTES	1000 volantes en dos colores (rojo y azul)	Inicialmente como publicidad de lanzamiento para un mes.	\$750.000
RADIO	Un anuncio radial para pautar durante un mes por la emisora en el mañanero de La Mega (7:00 a.m.)).	Esto sólo durante los meses de febrero de cada año	\$2.800.000
TOTAL			\$6.650.000

2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

De acuerdo con las respuestas obtenidas durante la aplicación de la encuesta en la ciudad de Barrancabermeja a los estratos 3, 4 y 5 se destacó:

✍ Existe una demanda potencial del 20%, quienes fueron los que tienen total interés en aprender el idioma; con este porcentaje, que en términos de población de los estratos 3, 4 y 5 equivale a 11.686 habitantes serán los posibles clientes del proyecto; es decir si hay aceptación para el montaje de centro de enseñanza del idioma inglés.

✍ Dentro de los beneficios que se obtienen con el conocimiento del idioma inglés se tiene: viajes, empleo y oportunidad de negocio en el exterior.

✍ Se tiene más dificultad para hablar y escuchar este idioma, se tiene más dominio en leer y escribir.

✍ El conocimiento que se tiene actualmente del idioma inglés se aprendió en el colegio, le sigue el aprendizaje en centros universitarios.

✍ Aunque consideran un buen nivel en cuanto a metodología y asesorías, los aspectos material didáctico y calidad de los docentes han sido regulares.

✍ Existen personas referenciadas por el encuestado que han manifestado el deseo de aprender este idioma; su edad promedio es de 21 años, con diversos niveles de educación y de actividades.

✍ La disponibilidad económica promedio para el aprendizaje de este idioma está en \$92.625 mensuales.

✍ El horario de mayor aceptación es de 4.00 a 6.00 pm y de 6.00 a 8.00 am., seguido de 8-10 am y de 6.-8 pm

✍ En cuanto a la disponibilidad los de mayor aceptación están. dos horas diarias y tres veces por semana para el aprendizaje del mismo.

✍ La modalidad de inglés de mayor aceptación es el inglés comercial y el técnico.

✍ En cuanto a la oferta, se tiene al Instituto de Lenguas de la UIS, el cual tiene un gran reconocimiento y aceptación en el mercado, por lo cual se debe competir con servicio.

En conclusión, todas las anteriores observaciones dejan entrever que cumpliendo con las necesidades de la población estudiadas el proyecto tiene todas las posibilidades de penetrar en el mercado y posesionarse en el mismo, adquiriendo la confianza de sus alumnos, logrando el reconocimiento y una excelente trayectoria.

3. ESTUDIO TECNICO

3.1. TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto depende de la cantidad de matriculas anuales que se desea realizar, utilizando toda su capacidad, el tamaño se estima tal como se muestra a continuación:

$$\begin{aligned} 720 \text{ (Matrículas anuales)} \times \$900.000 &= 648.000.000 / 11(\text{meses}) \\ \text{Ventas Mensuales} &= \$58.909.090 \text{ (Equivalente a 65} \\ &\text{Matrículas mensuales aprox.)} \end{aligned}$$

Lo anterior significa que como mínimo se deben realizar 65 matriculas mensuales aproximadamente, en promedio equivalen a 13 matriculas mensuales por cada uno de los 5 asesores.

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. Para que el proyecto sea rentable el Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés debe tener unas ventas anuales de \$493.204.210 equivalentes a 548 matrículas por año. Para llegar a esta cifra se utilizó el concepto del punto de equilibrio tal como se demuestra y amplia en el estudio financiero, teniendo en cuenta que el precio para cada persona del programa completo es de \$900.000 pesos, este valor se calcula en el estudio financiero. Estas garantizarán la estabilidad del instituto cubriendo los gastos generados por el servicio prestado.

Para el logro de estas ventas habrá un departamento encargado con un Jefe Comercial y su grupo de 5 asesores que tendrán como meta hacer 13 matrículas mensuales utilizando todos los medios publicitarios y estrategias

especializada de ventas como son el telemarketing, convenios, manejo de referidos y prospectación en frío.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto.

- ★ Factor económico. No todas las familias tienen la capacidad económica de invertir en si mismos y en sus hijos en un programa de inglés. Para financiar la inversión del proyecto, se cuenta con capital propio y recursos familiares que permitirán el tamaño mas adecuado y donde los costos de prestación del servicio sean mínimos.
- ★ Factor cultural. Está influenciado por la falta de conciencia de las personas para con los beneficios que puede adquirir a nivel profesional con el dominio de esta lengua.
- ★ Factor social. Está conformado por los estratos 3,4,5 que difícilmente tiene acceso al programa de inglés especializado.
- ★ Tamaño de la capacidad total diseñada: Esta variable se presenta cuando el instituto este a tope en sus 7 salones y haya necesidad de abrir otra sucursal.
- ★ Falta de capacitación de los asesores comerciales no efectivos.
- ★ No utilizan los medios publicitarios adecuados; en el tiempo indicado.
- ★ El mal servicio tanto pedagógico; como servicio al cliente; por lo cual genera una mala imagen, e impide matricular más.
- ★ La competencia, en cuanto servicio, calidad, precio.

3.1.3 Capacidad del proyecto.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. El Instituto estará diseñada para una capacidad de **1.680 personas** teniendo en cuenta que: habrá 7 salones y en cada salón 8 personas en promedio. En un horario laboral operativo de 6-10 am y de 2-8p.m. y con una duración de una clase académica para el Instituto de Idiomas Heyes de 40 minutos , con la siguiente distribución:

En la mañana:

1. De 6: 00 a 6:40 am
2. De 6.40 a 7.20am
3. De 7.20 a 8.00 am
4. De 8.:00 a 8.40 am
5. De 8.40 a 9.20 am
6. De 9.20 a 10.00 am

En la tarde.

7. De 2.00 a 2.40 pm
8. De 2.40 a 3.20 pm
9. De 3.20 a 4.00pm
- 10 De 4.00 a 4.40 pm
11. De 4.40 a 5.20 pm
12. De 5.20 a 6.00 pm
13. De 6.00 a 6.40 pm
14. De 6.40 a 7.20 pm
- 155 De 7.20 a 8.00pm

Esto quiere decir que, diariamente se programarán:

8 personas x 7 salones = 56 personas * 15 jornadas/día = 56*15 = 840 personas /día

$840 \times 2 \text{turnos} = 1.680 \text{ personas / semana}$

El Instituto Heyes trabajará 6 días a la semana (de lunes a sábado) y cada persona tendrá la posibilidad de asistir 3 días por semana. Lo que indica que la semana se puede dividir en dos. Es decir para los lunes, miércoles y viernes asistirán 840 personas y para el martes, jueves y sábado se trabajará con las 840 personas restantes.

Concluyendo para el total cubrimiento de la capacidad diseñada se deberían hacer 153 matrículas mensuales durante los 11 meses de prestación del servicio de Instituto.

3.1.3.2 Capacidad total instalada. Se instalará 7 salones con capacidad para 8 personas, para dos grupos en la semana.

★ $5 \text{ salones} \times 8 \text{ personas} = 40 \text{ personas/ horas}$ (entiéndase la hora de 40 min.)

★ $40 \text{ personas} \times 15 \text{ horas} = 600 \text{ personas /día}$

★ $600 \text{ personas} \times 2 \text{ grupos} = 1.200 \text{ personas/semana.}$

Esto indica que para el total cubrimiento de la capacidad instalada se deberán hacer 109 matrículas mensuales aproximadamente.

3.1.3.3 Capacidad utilizada. Teniendo en cuenta que el instituto en primera instancia no utilizará toda la capacidad instalada porque se proyecta inicialmente con 65 matrículas y estas aumentarán cada mes hasta los 11 meses que dura un programa para iniciar otro ciclo. Es decir que el total de la capacidad instalada se utilizará al finalizar el primer año de vida del instituto. Entonces:

Cuadro 28 Capacidad utilizada mes a mes

1mes	65	Matriculas
2mes	65	Matriculas
3mes	65	Matriculas
4mes	65	Matriculas
5mes	65	Matriculas
6mes	65	Matriculas
7mes	65	Matriculas
8mes	65	Matriculas
9mes	65	Matriculas
10mes	65	Matriculas
11mes	70	Matriculas
	720	

Cuadro 29 Capacidad utilizada acumulada

1mes	65	Matriculas
2mes	130	Matriculas
3mes	195	Matriculas
4mes	260	Matriculas
5mes	325	Matriculas
6mes	390	Matriculas
7mes	455	Matriculas
8mes	520	Matriculas
9mes	585	Matriculas
10mes	650	Matriculas
11mes	720	Matriculas

Lo anterior demuestra que en la capacidad utilizada se podrá satisfacer para el primer año en un 8.56% de la demanda proyectada ($720/ 8.410 = 8.56\%$).

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macro localización. El Centro de Idiomas Heyes, especializado en inglés tendrá la ubicación en la ciudad de Barrancabermeja, porque se detectó que el mayor porcentaje del mercado objetivo se encuentra ubicado en este sector; por el interés ambicioso de los dueños del proyecto; además

es un sector comercial, de turismo por ser zona petrolera, además se facilita el transporte y el ambiente es apropiado y se hace competitivo por su ubicación y su especialidad en inglés; pues en la zona analizada solo existe el Instituto de Lenguas de la UIS, que ofrece los servicios de aprendizaje de idiomas, dentro de los cuales está el inglés.

3.2.2 Microlocalización

a). *Selección de los factores.*

- Costo de arrendamiento.
- Costo de servicios públicos.
- Disponibilidad de transporte.
- Impacto social.
- Horario de atención al público.
- Acceso y parqueos.
- Impuestos y seguros.
- Disponibilidad de servicios.

b) *División de los factores en grados*

1. Costos de arrendamiento (F1)

- Muy costosos \$2.000.000 al mes.
- Costoso \$1.500.000 al mes.
- Buen costo \$1.100.000 al mes.

2. Costos de servicio público (F2)

- Muy costoso \$1.000.000 mensuales.
- Costoso \$800.000 mensuales.
- Buen costo \$500.000 mensuales.

3. Disponibilidad de transporte (F3)

- Malo : el numero de rutas urbanos es mínimo.
- Regular: el numero de rutas es regular.
- Bueno: presente la mayor afluencia de rutas para el transporte de personal por encontrarse en zonas céntricas y comerciales.

4. Impacto social (F4)

- Despierta poco interés.
- Afluencia normal de público: por encontrarse en una zona céntrica.
- Despierta un gran enteres.

5. Horario de atención al publico (F5)

- Jornada de trabajo limitada: no se puede laborar en un horario normal.
- Jornada normal: se puede laborar en un horario normal.
- Jornada amplia y acomoda: se prestan servicios en horarios extendidos. sin que se presenten problemas de inseguridad o falta de servicios.

6. Acceso y parqueos (F6)

- Malo. No tiene sitios disponibles para el parqueo de sus clientes.
- Regular: las zonas de parqueo esta a una determinada distancia.
- Buena: disponibilidad de zonas de parqueo.

7. Espacio disponible para expansión (F7)

- Óptimo.
- Regularmente óptimo.
- No óptimo.

8. Disponibilidad de servicios (F8)

- Malo: no hay disponibilidad de otros servicios comunes
- Regular: los servicios están regularmente distanciados y son demorados

- Buena : disponibilidad cercana de cualquier servicio por ser una zona comercial

c) *Ponderación de factores.*

Cuadro 30. Ponderación de factores

Factores		Puntaje		Ponderación
F1	COSTO DE ARRENDAMIENTO			20%
	Grado 1 muy costoso	20		
	Grado 2 costoso	60		
	Grado 3 buen costo	100	100	
F2	COSTO DE SERVICIOS PÚBLICOS			10%
	Grado 1 muy costoso	10		
	Grado 2 costoso	30		
	Grado 3 poco costoso	50	50	
F3	DISPONIBILIDAD DE TRANSPORTE			7%
	Grado 1 malo	7		
	Grado 2 regular	21		
	Grado 3 bueno	35	35	
F4	IMPACTO SOCIAL		75	
	Grado 1 poco interés	25		
	Grado 2 normal	45		
	Grado 3 gran interés	75		
F5	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO			15%
	Grado 1 jornada de trabajo limitado	15		
	Grado 2 jornada normal	45		
	Grado 3 jornada amplia	75	75	

F6	ACCESO Y PARQUEOS Grado 1 malo Grado 2 regular Grado 3 buena	10 30 50	50	10%
F7	ESPACIO DISPONIBLE PARA EXPANSIÓN Grado 1 no óptimo Grado 2 regularmente óptimo Grado 3 optimo	15 45 75	75	8%
F8	DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS Grados 1 malo Grados 2 regular Grados 3 bueno	8 24 40	40	8%
TOTAL.....			500	100%

d) Determinación de la ubicación.

Cuadro 31. Determinación de la ubicación

Factor	Ubicación N° 1		Ubicación N° 2		Ubicación N° 3	
	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos
	CL 44 25-18 B. RECREO		CL 50 16-39 B. COLOMBIA		CI 57 24-27 B. GALAN	
1	1	20	2	60	1	20
2	1	10	2	30	1	10
3	2	21	3	35	3	35
4	3	75	2	45	3	75
5	3	75	2	45	3	75
6	3	50	2	30	3	50
7	2	45	3	75	3	75
8	3	40	2	24	3	40
		336		344		380

Se deduce por el método de puntos que es más viable la ubicación del Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés en la Calle 57 24-27 Barrio Galán.

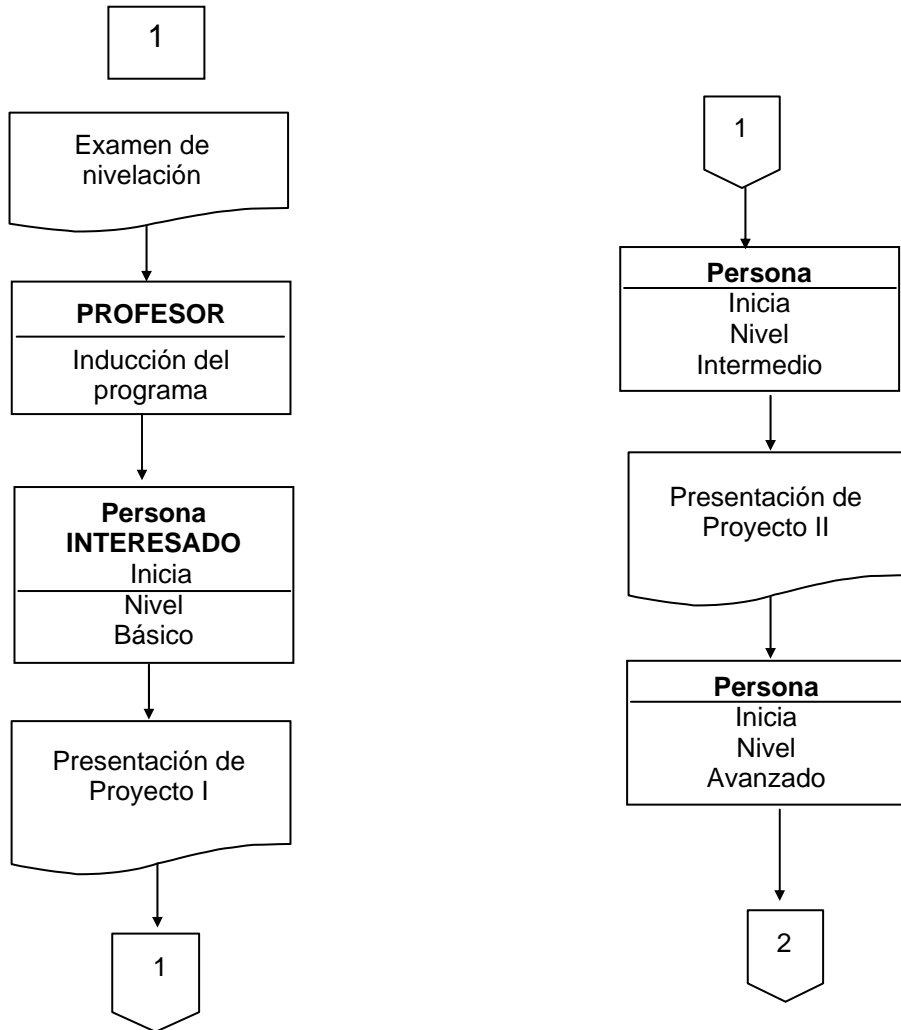
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

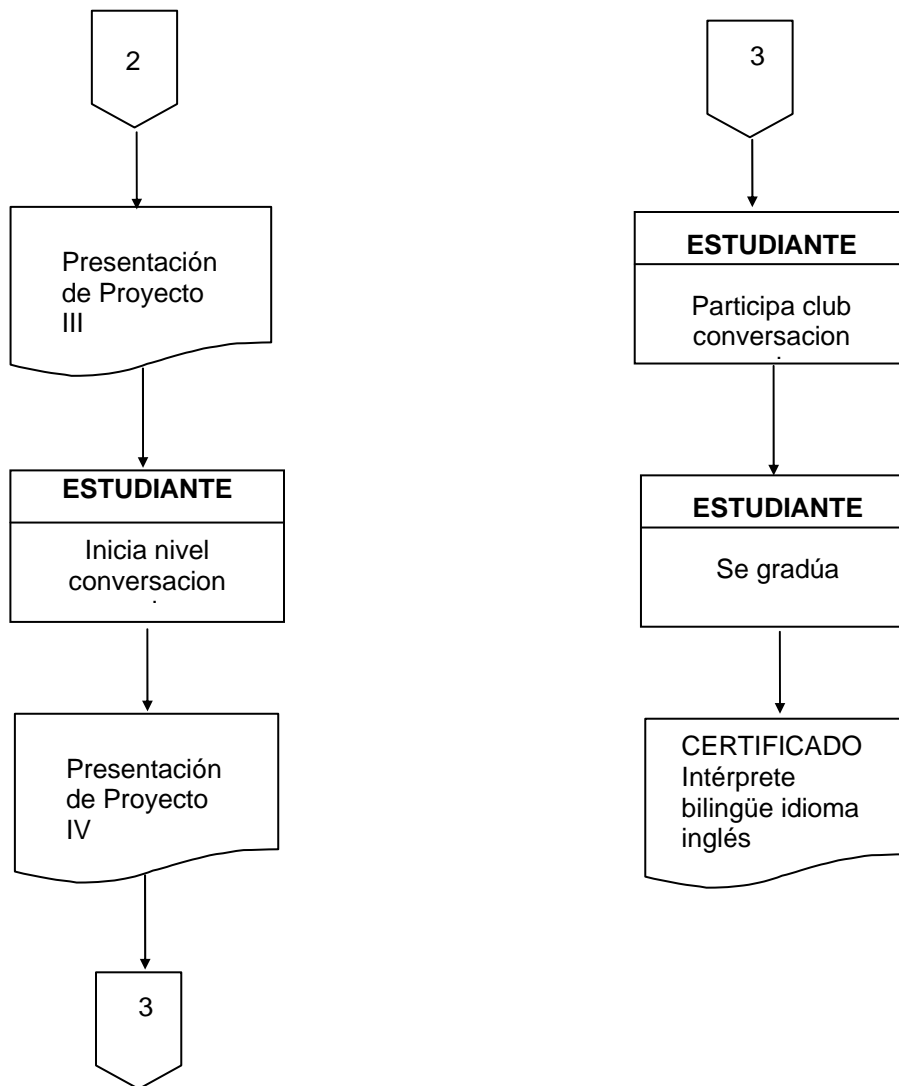
3.3.1 Descripción técnica del proyecto

1. La persona presenta un examen de nivelación oral y escrito para determinar el grado de conocimientos en el idioma inglés.
2. Se hace una inducción a la persona del programa completo que se va a realizar en los 11 meses.
3. La metodología de enseñanza durante todo el año será la misma. Que es un sistema natural – directo asociativo y progresivo basado en la Nemotecnia e interpretación.
4. Se inicia en el nivel básico primaria en 3 meses.
5. La persona presenta un proyecto del nivel (I) de acuerdo a lo asimilado.
6. La persona pasa a un nivel intermedio, duración 3 meses.
7. Presenta un proyecto del nivel y conversación.
8. Pasa la personas a un nivel avanzado, duración 3 meses.
9. Proyecto del nivel avanzado y conversatorio.
10. La persona pertenece al nivel conversacional.
11. Presenta el proyecto del nivel conversacional.
12. La persona pertenece a clubes conversacionales.
13. Se gradúa la persona como interprete bilingüe del idioma inglés.

3.3.2 Diagrama de operación, proceso y procedimiento

Figura 3. Diagrama de operación, proceso y procedimiento.





Fuente: Los autores del proyecto.

3.3.3 Control de calidad. En el Instituto Heyes especializado en inglés, el control de calidad se llevará a cabo por medio de auditores que mostraron la calidad de material didáctico que se entregaron a los estudiantes además de los medios audiovisuales; por otra parte se piensa dotar al instituto de algunos buzones para que los alumnos depositen sus sugerencias de como le ha parecido el programa, la metodología y brinden sugerencias de cómo mejorar.

Con los profesores también se harán reuniones quincenales para saber como se han sentido con el instituto y con los alumnos y de esta manera mejorar en equipo. Además se estará en permanente actualización nuevos términos; material didáctico y audiovisual para estar a la vanguardia del proceso de aprendizaje de ingles.

3.3.4 Recursos. El Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés para su funcionamiento, necesita de:

3.3.4.1 Recurso humano

- 1 Secretaria de tiempo completo y otra de medio tiempo
- 1 Director.
- 1 Jefe de ventas.
- 5 Asesores.
- 14 profesores, cada uno con una intensidad de 7 horas diarias
- 1 Coordinadora académica.
- 1 Cobrador.
- 1 Auxiliar de servicios generales.

3.3.4.2 Recurso físico

- 8 Grabadoras Automát. Record Level General Electric.
- 2 Televisor Sony de 21”.
- 2 DVD Sony
- 8 tableros borrables
- 56 sillas universitarias.
- Aire Acondicionado
- 14 libros Teacher Book de 1 – 4.
- Vídeos y películas en inglés

3.3.4.3 Recurso de insumos por estudiantes

- 3 libros Student Book, New Parade, editorial Longman de 1-4.
- 3 Workbooks de 1-4.
- 3 cassettes por libro New Parade.
- Juegos didácticos en inglés (Loterías, Bingos, Flash Cards).
- 3 student book Spectrum
- 3 CD'S MYK

3.3.4.4 Recurso logístico. Para que el servicio del Instituto de idiomas Heyes especializado en inglés, siempre sea excelente, se tendrá en cuenta todos los días la confirmación de la clase al estudiante, exigencia en la puntualidad del profesor, disponibilidad del recurso físico, atención personalizada, preparación con anterioridad de las clases por parte del profesor y ambiente apropiado del instituto.

3.3.5 Distribución de planta

Figura 4. Distribución de planta primer piso

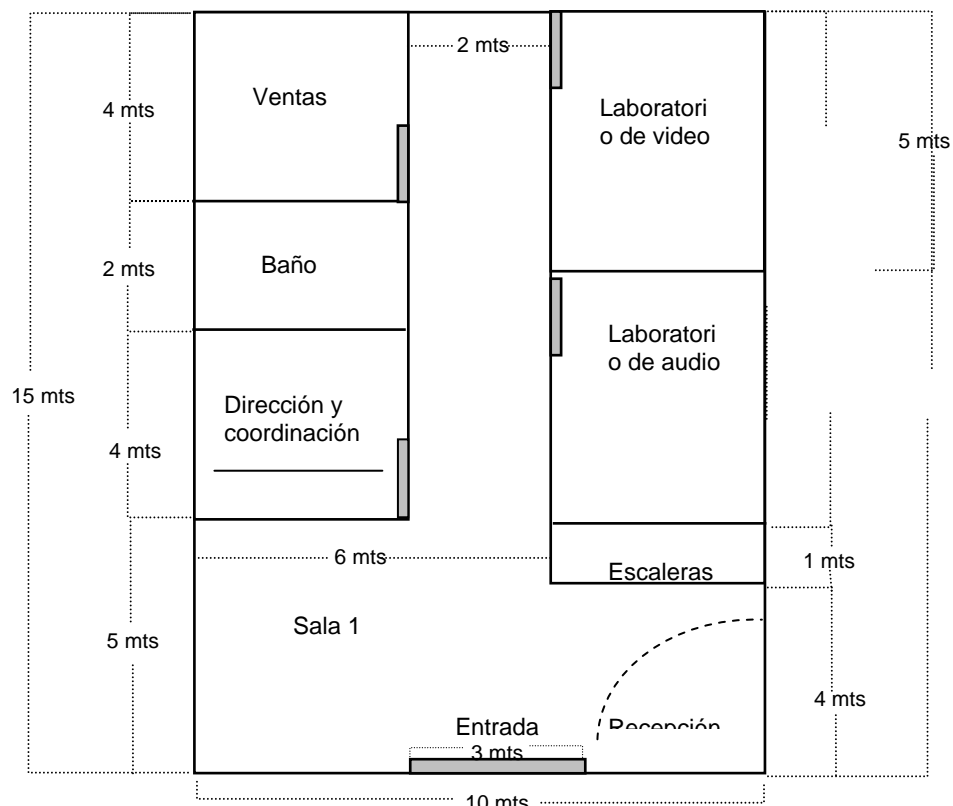
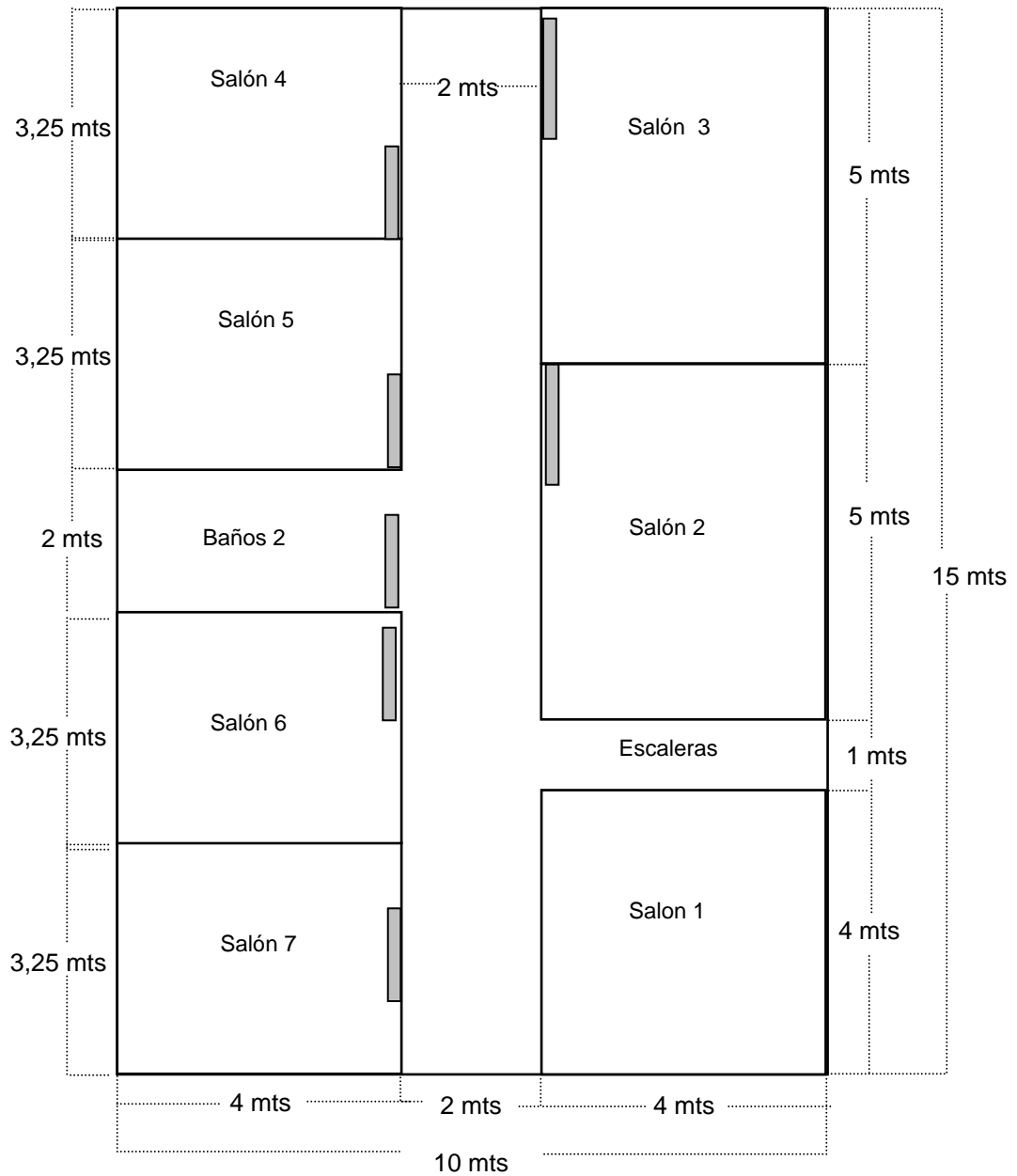


Figura 5. Distribución de planta segundo piso



En el primer piso funcionarán las oficinas administrativas del Instituto de idiomas Heyes, la cual consta de una recepción donde se ubicarán las secretarías, la sala de espera, la oficina de dirección y Coordinación separadas por una división, una sala de ventas, un baño, una sala de

audiovisuales y el laboratorio de videos. En el segundo piso estarán ubicados los siete salones para las respectivas clases.

3.4 CONCLUSIONES TÉCNICAS DEL PROYECTO

El Instituto de Idiomas Heyes especializado en ingles, se ubicará en la ciudad de Barrancabermeja y más precisamente de acuerdo al estudio realizado por el método de puntos en la calle 57 24-27 barrio Galán, teniendo en cuenta que hay unos factores determinantes de esta microlocalización.

De acuerdo a la ingeniería del proyecto el proceso de la prestación del servicio está muy completo en comparación a otros institutos con programas similares, sin embargo el proyecto es un instituto especializado en inglés, lo cual indica no hay en Barrancabermeja un solo instituto con esta clase de especialización y esto lo hará único.

Se tendrá en cuenta factores de control que garanticen la excelente prestación del servicio, esto ayudará al mejoramiento continuo de la institución y al progreso en la captación de mercado.

Para la prestación del servicio se contará con recursos completos, en especial el recurso humano capacitado para esta tarea, una planta física con equipos necesarios y materiales para la prestación completa y eficaz del servicio.

En lo que respecta a la logística para que todo salga muy bien se harán gestiones diarias para dar garantía de hacer y dar en el momento oportuno lo ofrecido.

Según el estudio técnico el proyecto es viable realizarlo, lo demuestra su localización, infraestructura, su calidad y el recurso disponible.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

La constitución de la empresa se hará mediante la creación de una sociedad de personas y más precisamente como empresa de responsabilidad limitada, será de carácter privado y según el sector económico pertenecerá al sector terciario porque es un producto que no tiene expresión material, el cual es el servicio de educación no formal.

4.2 CONSTITUCIÓN LEGAL

Los pasos previos para la legalización del Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés son los siguientes:

1. Solicitud del nombre.
2. Certificado de matricula mercantil; Cámara de comercio.
3. Número de identificación tributario.
4. Registro de industria y comercio.
5. Autorización oficial de la secretaria de Educación municipal.
6. Impuesto de industria y comercio; servicios financieros, avisos y tableros.

4.3 CONSTITUCIÓN DEL INSTITUTO

4.3.1 Visión. El Instituto de Idiomas HEYES especializado en Inglés, se proyecta para el año 2010 ser un instituto de reconocido prestigio que habrá contribuido eficazmente a una Colombia competitiva, líder a nivel Departamental en la enseñanza del idioma inglés, consolidando y ampliando en forma agresiva su estructura, tecnología y pedagogía.

4.3.2 Misión. Nuestra misión es difundir e impulsar el conocimiento de una segunda lengua, en pro de la cultura para el progreso del país y el bienestar de los colombianos dentro de un marco de aplicaciones y prácticas buscando el beneficio de nuestros accionistas, alumnos, docentes, colaboradores y sociedad en general.

4.3.3 Objetivos.

- ★ Adquirir las herramientas necesarias e indispensables para diseñar e implementar un programa formativo en la educación del inglés como idioma, que acrediten posteriormente a cada uno de los estudiantes integrantes en diferentes actividades ocupacionales.
- ★ Preparar personas capaces de materializar sus conocimientos de una segunda lengua en el campo educativo, laboral, de recreación y familiar.
- ★ Formar personas capaces de afrontar con creatividad y responsabilidad los diferentes avances culturales, tecnológicos y científicos que necesiten dominio del idioma universal.

4.3.4. Principios corporativos. El Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés tendrá como principios corporativos:

- ★ **Responsabilidad:** brindar un respaldo a los servicios en confiabilidad para que los clientes perciban un grupo de trabajo ético.
- ★ **Creatividad:** brindar diversidad de soluciones a los problemas que se presenten y alternativas para mejorar los servicios día a día. Cuando se hace de cada relación y cada encuentro algo nuevo, cuando se ponen a prueba caminos diferentes para resolver asuntos cotidianos, escuchando con mente abierta toda nueva propuesta, e intervenir con espíritu transformador en los procesos de la empresa.
- ★ **Compromiso:** vincular otras causas a la propia. Puede incluir un acuerdo de voluntades que nos hace responsables con nosotros mismos y con los demás.
- ★ **Ética del servicio:** dar lo mejor y permitir la satisfacción de las necesidades de los clientes, de tal manera que tanto el que da como el que recibe, pueda sentirse agradado.
- ★ **Progreso:** lograr el perfeccionamiento continuo en la metodología de la enseñanza y generalmente en todo el servicio.
- ★ **Educación, formación e información:** poder dar una educación óptima de tal manera que los alumnos en el aprendizaje de una segunda lengua adquieran desarrollo, actitud y habilidad en lo físico, moral e intelectual.

4.3.5. Políticas

★ **De personal.** En lo que respecta al reclutamiento de personal para el Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés, se refiere a docentes, secretaria, jefe de mercadeo, asesores de ventas, auxiliar de servicios generales y directora.

Esta responsabilidad se le asigna al director(a) con alta frecuencia y en lo que tiene que ver con mercadeo se comparte con el jefe de mercadeo quien realiza la selección final.

El personal para trabajar en el Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés se reclutará, a través de avisos en el periódico local, en donde se describirán algunas características del cargo a ocupar para la selección del personal; el perfil ocupacional del cargo se hará: Una entrevista, luego pasarán unas pruebas psicotécnicas, para posteriormente ser seleccionado; al personal seleccionado se le dará una capacitación de acuerdo al cargo asignado y conocerá el reglamento interno de la institución y si demuestra las habilidades requeridas se le hará un contrato de trabajo a término fijo o indefinido para la parte administrativa. Para el caso de los docentes serán contratados por prestación de servicios; y a los asesores comerciales también se les hará un contrato a término indefinido o fijo, con una cláusula donde indique que su remuneración será proporcional a las ventas, es decir por comisiones.

Para la dotación se tendrá en cuenta únicamente el departamento pedagógico; el cual se le asignará una bata y dos marcadores.

★ **De compras:** el Instituto de Idiomas Heyes, comprará el material didáctico a la editorial Longman a través de los distribuidores autorizados en la ciudad. La forma de pago se hará de contado; para ganar el descuento por pronto pago. El Instituto de idiomas Heyes no manejará inventarios para los materiales didácticos, porque las ventas de este material se harán sobre pedidos.

★ **Políticas de ventas:** las políticas de ventas que maneja el Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés será de acuerdo a la capacidad económica del titular de la matrícula; ya sea de contado, semi-contado; 3 meses; 5 meses; 8 meses.

El titular de la matrícula la puede realizar con cheque, tarjeta de crédito o efectivo; para la forma de pago o crédito el título 1 firmaron un compromiso

de pago que se realizará a través de una letra de cambio, donde se compromete a cancelar las cuotas pactadas.

Requisitos:

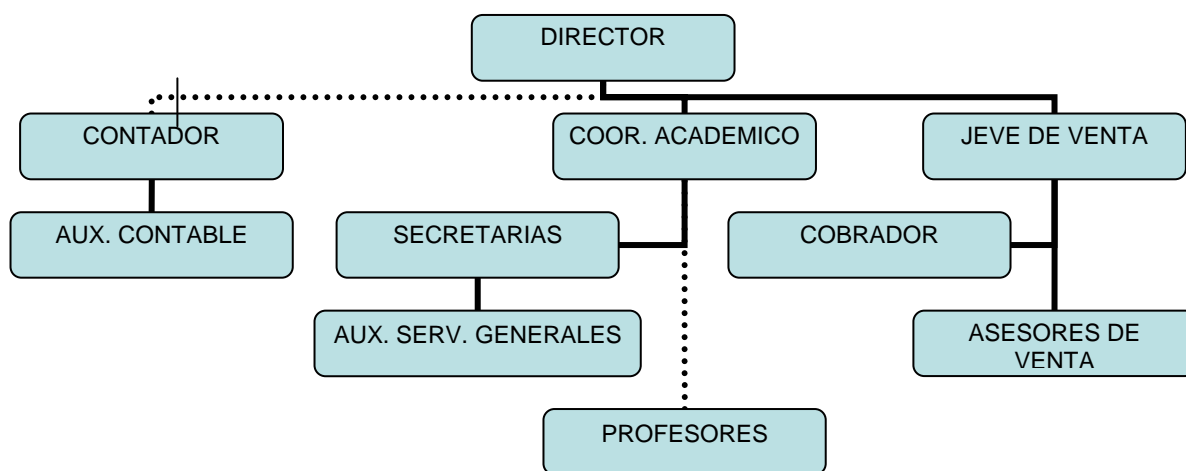
- Ser mayor de edad.
- Demostrar solvencia económica
- Firmar la letra de Cambio
- Codeudor laboral.

Al finalizar cada año se deberá dejar como máximo de cartera el 5% de la venta total del año, esto debido a que se dan planes de pago especiales y para cumplir con esta política se llevará en la sección cartera un indicador de gestión que garantice el total cumplimiento de esta política.

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 6. Organigrama del Instituto de Idiomas Heyes especializado Inglés

INSTITUTO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO EN INGLES ORGANIGRAMA



4.4.1 Descripción de cargos

Cuadro 32. Descripción de cargos. Director.

INSTITUTO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO EN INGLES	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Director	Cargo Jefe Inmediato: Junta de socios
Número de cargos iguales: 0	Supervisa a: Coordinadora, Jefe de ventas, Secretaria, Profesores, Auxiliar de servicios generales.
Detalle de funciones: ★ Representar legalmente al plantel. ★ Establecer criterios para dirigir la institución ★ Establecer canales y mecanismos de comunicación ★ Administrar bienes de la institución ★ Dirigir y supervisar las actividades académicas y administrativas de la educación. ★ Dirigir y supervisar las actividades de bienestar y de proyección a la comunidad. ★ Dirigir y participar en la evaluación anual de la institución	

Cuadro 33. Descripción de cargos. Profesor.

INSTITUTO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO EN INGLES	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Profesor	Cargo Jefe Inmediato: Coordinadora Académica
Número de cargos iguales: 7	Supervisa a: Alumnos.
Detalle de funciones: <ul style="list-style-type: none">★ Proporcionar orientación y guía de las actividades curriculares para que los estudiantes logren los objetivos propuestos.★ Enseñar a los estudiantes con respeto, tacto y paciencia.★ Evaluar el constante progreso del estudiante y mantener record en ello.★ Participar de reuniones tendientes al mejoramiento de los servicios al estudiantado.★ Ser puntual y cumplir con la jornada laboral.	

Cuadro 34. Descripción de cargos. Coordinador Académico

INSTITUTO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO EN INGLES	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Coordinador Académico	Cargo Jefe Inmediato: Director
Número de cargos iguales: 0	Supervisa a: Profesores y alumnos
Detalle de funciones: <ul style="list-style-type: none">★ Supervisar la labor realizada por los profesores★ Velar por el buen funcionamiento del instituto en la parte académica★ Controlar y evaluar los proyectos conversacionales realizados por el estudiante★ Propender por el servicio pedagógico.	

Cuadro 35. Descripción de cargos. Secretaria

INSTITUTO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO EN INGLES	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Secretaria	Cargo Jefe Inmediato: Coordinador Académico
Número de cargos iguales: 2	Supervisa a: Ninguno
Detalle de funciones: <ul style="list-style-type: none">★ Recibir llamadas telefónicas★ Atender con esmero al público en general★ Tener buenas relaciones interpersonales★ Programar las clases de los estudiantes y exigir su puntualidad★ Recibir y entregar correspondencia★ Realizar informes a computador, que le sean asignados	

Cuadro 36. Descripción de cargos. Jefe de mercadeo y ventas

INSTITUTO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO EN INGLES DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Jefe de mercadeo y ventas	Cargo Jefe Inmediato: Director
Número de cargos iguales: 0	Supervisa a: Asesores
<p>Detalle de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Formar y capacitar los asesores comerciales ★ Hacer cumplir con la metas de servicio para el instituto ★ Hacer convenios con entidades publicas y privadas para la prestación de servicio ★ Crear la buena imagen de la institución junto con sus asesores ★ Ascender a su personal a cargo, asesores de acuerdo a las metas conseguidas ★ Zonificar la zona y asignar a cada asesor comercial 	

Cuadro 37. Descripción de cargos. Asesores

INSTITUTO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO EN INGLES	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Asesores de ventas	Cargo Jefe Inmediato: Jefe de mercadeo y ventas
Número de cargos iguales: 5	Supervisa a: Ninguno
Detalle de funciones: <ul style="list-style-type: none">★ Cumplir con las metas de ventas pactadas★ Visitar y promover el servicio en las entidades publicas y privadas★ Trabajar la prospectación con efectividad. (referidos, paginas amarillas, telemercadeo, mercado en frío, prensa)★ Cumplir con puntualidad en las reuniones de capacitación técnica y de motivación.	

Cuadro 38. Descripción de cargos. Cobrador

INSTITUTO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO EN INGLES	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Cobrador	Cargo Jefe Inmediato: Secretaria Aux. Contable
Número de cargos iguales: 0	Supervisa a: Ninguno
Detalle de funciones: <ul style="list-style-type: none">★ Ser leal y honesto para con la institución★ Cobrar el día indicado★ Cobrar puntualmente las cuotas pactadas por el titular de la matricula★ Manejar excelentes relaciones interpersonales★ Manipular sigilosamente dinero plástico y efectivo★ Reportar diariamente el dinero recaudado a su jefe directo	

Cuadro 39. Descripción de cargos. Auxiliar de Servicios Generales

INSTITUTO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO INGLES DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Aux. Servicios generales	Cargo Jefe Inmediato: Secretaria
Número de cargos iguales: 0	Supervisa a: Ninguno
<p>Detalle de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Barrear y trapear diariamente los pasillos, oficinas y salones. ★ Hacer diariamente limpieza de baños y lavamanos ★ Preparar y servir tinto a los empleados y alumnos en las horas fijadas. ★ Mantener en orden y aseo, responder por la conservación de los elementos de limpieza y los lugares de almacenamiento de los mismos. ★ Lavar los elementos de cafetería. ★ Limpiar el polvo de las paredes y ventanas. ★ Elaborar mensualmente según programación los pedidos de reposición de elementos de aseo y cafetería. ★ Colaborar en las labores de acarreo o de adecuación estética de las oficinas. ★ Informar sobre cualquier anomalía en las instalaciones físicas al supervisor inmediato. 	

Cuadro 40. Descripción de cargos. Secretaria Auxiliar contable

INSTITUO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO INGLES DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Secretaria Aux. Contable	Cargo Jefe Inmediato: Director
Número de cargos iguales: 0	Supervisa a: Ninguno
Detalle de funciones: <ul style="list-style-type: none"> ★ Procesar diariamente la información contable ★ Diariamente hacer arqueo de caja. ★ Preparar los informes financieros de la empresa. ★ Mantener legajados y archivados los soportes de contabilidad. ★ Llevar los libros de bancos al día. ★ Realizar la conciliación bancaria. ★ Realizar reembolso caja menor. ★ Colaborar en las labores que se le asigne. ★ Informar sobre cualquier anomalía a sus superiores. 	

Cuadro 41. Descripción de cargos. Contador

INSTITUTO DE IDIOMAS HEYES ESPECIALIZADO INGLES	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Contador	Cargo Jefe Inmediato: Director
Número de cargos iguales: 0	Supervisa a: Sec Auxiliar contable
Detalle de funciones: <ul style="list-style-type: none"> ★ Organizar y dirigir la contabilidad conforme a la ley ★ Llevar todos los libros prescritos por la ley ★ Producir cada seis meses el balance de comprobación con todos los anexos, someterlos a la aprobación de la Junta Directiva ★ Producir mensualmente el balance para información del Director ★ Preparar el presupuesto anual ★ Revisar la conciliación bancaria. ★ Revisar todos lo movimientos contables. ★ Colaborar en las labores que se le asigne. ★ Informar sobre cualquier anomalía a sus superiores. 	

4.4.2 Perfil de los cargos

Cuadro 42. Perfil de cargo de la Directora

Directora		
Conocimientos	Estudios	Administrador de empresas
	Experiencia	5 años en cargos afines.
Edad	Entre 25 – 35 años.	
Habilidades	Liderazgo, manejo de personal, sistemas (Word, Excel).	

Cuadro 43. Perfil de cargo del Coordinador Académico

Coordinador Académico		
Conocimientos	Estudios	Licenciado en Idiomas
	Experiencia	2 años de vivencia en país de habla inglesa..
Edad	25 – 30 años.	
Habilidades	Liderazgo, manejo de personal, pedagogía	

Cuadro 44 Perfil de cargo del Jefe de Mercadeo y ventas

Jefe de mercadeo y ventas		
Conocimientos	Estudios	Profesional en ventas y publicidad.
	Experiencia	5 años en ventas.
Edad	30 – 35 años	
Habilidades	Persuasivo, liderazgo, estratégico, convincente.	

Cuadro 45. Perfil de cargo de los Asesores Comerciales

Asesores Comerciales		
Conocimientos	Estudios	Bachiller Comercial
	Experiencia	1 año en ventas
Edad	18 – 25 años	
Habilidades	Persuasivo, estratégico, convincente,	

Cuadro 46. Perfil de cargo de la Secretaria

Secretaria		
Conocimientos	Estudios	Secretariado bilingüe sistematizado
	Experiencia	2 años
Edad	18 – 25 años	
Habilidades	Relaciones interpersonales, sistemas	

Cuadro 47. Perfil de cargo de la Secretaria Auxiliar contable

Secretaria		
Conocimientos	Estudios	Contabilidad sistematizad
	Experiencia	2 años
Edad	18 – 25 años	
Habilidades	Relaciones interpersonales, sistemas	

Cuadro 48. Perfil de cargo de los profesores

Profesores		
Conocimientos	Estudios	Licenciados en idiomas
	Experiencia	5 años en cargos afines y 2 años de vivencia en país de habla inglesa..
Edad	20 – 30 años	
Habilidades	Liderazgo, manejo de fonética inglesa, pedagogía	

Cuadro 49. Perfil de cargo del Cobrador

Cobrador		
Conocimientos	Estudios	Bachiller
	Experiencia	1 año en ventas.
Edad	20 – 25 años	
Habilidades	Buenas relaciones interpersonales	

Cuadro 50. Perfil de cargo del Auxiliar de Servicios Generales

Auxiliar de Servicios Generales		
Conocimientos	Estudios	Educación básica Primaria
	Experiencia	Ninguna
Edad	Entre 18 y 30 años	
Habilidades	Para el aseo y la limpieza en general	

Cuadro 51. Perfil de cargo Contador

Auxiliar de Servicios Generales		
Conocimientos	Estudios	Contaduría
	Experiencia	Dos años
Edad	Entre 18 y 30 años	
Habilidades	Para el aseo y la limpieza en general	

4.4.3 Estructura salarial. De acuerdo al análisis hecho por los dueños del proyecto la asignación salarial para cada uno de los cargos será:

- DIRECTOR \$ 1.500.000
- COORDINADOR ACADÉMICO \$1.300.000
- JEFE DE MERCADEO Y VENTAS \$200.000+4.5% Comisiones
- SECRETARIA ½ TIEMPO \$300.000
- SECRETARIA TIEMPO COMPLETO \$600.000
- PROFESOR \$720.000
- ASESOR COMERCIAL 3% COMISIONES SOBRE VENTAS
- AUX. DE SERVICIOS GENERALES
TIEMPO COMPLETO \$426.000
- COBRADOR \$426.000+1% cobro cartera
- SECRETARIA AUX. CONTABLE \$650.000
- AUX, DE SERVICIOS GENERALES ½
TIEMPO \$213.000

Cuadro 52 Liquidación salarial mensual personal de administración y ventas

CARGO	CANTIDAD	Sueldo	Auxilio Transportes	Salud 8%	Pensión 11.25%	Arp 0.522%	Prima 8.33%	Cesantías 8.33%	Intereses Cesantías 1%	Vacaciones 4.17%	Parafiscales 9%	TOTAL
DIRECTOR	1	1.500.000	0	120.000	168.750	7.830	124.950	124.950	15.000	62.550	135.000	2.259.030
SECRETARIA AUX.	1	650.000	44.500	52.000	73.125	3.393	57.852	57.852	6.945	27.105	58.500	1.031.272
SECRETARIA GENERAL	1+ 1/2 TIEMPO	900.000	66.750	78.520	110.419	5.124	74.970	74.970	9.668	37.530	88.335	1.446.286
CORDINADOR ACADEMICO	1	1.300.000	0	104.000	146.250	6.786	108.290	108.290	13.000	54.210	117.000	1.957.826
JEFE MERCADOS YVENTAS	1	2.650.909	200.000	212.073	298.227	13.838	237.481	237.481	28.509	110.543	238.582	4.227.642
ASESOR COMERCIAL	5	8.836.364	0	706.909	994.091	46.126	736.069	736.069	88.364	368.476	795.273	13.307.740
AUX. SERV GENERALES	1+1/2 TIEMPO	572.250	66.750	61.040	85.838	3.983	53.229	53.229	6.390	23.863	68.670	995.241
COBRADOR	1	381.500	44.500	30.520	42.919	16.633	35.486	35.486	4.260	15.909	34.335	641.547
TOTAL		16.791.023	422.500	1.365.062	1.888.990	103.713	1.433.886	1.433.886	172.135	700.186	1.511.192	25.866.584

EL SUELDO DE LOS ASESORES SE CALCULA POR COMISION POR VENTAS DEL 3%

5. ESTUDIO FINANCIERO

El tomar decisiones de invertir en un proyecto de las características como el propuesto, requiere de una inversión financiera acorde con las bondades que de él se esperan, por lo cual es muy importante observar cuantitativamente los aspectos básicos y generales como: las inversiones en el proyecto, el movimiento de ingresos y egresos y las fuentes de financiación que se requieren para poner en marcha el mismo, de igual manera su punto de equilibrio.

El siguiente proyecto se realiza a precios constantes debido a las fluctuaciones del mercado y es mejor utilizar este método para realizar las respectivas proyecciones.

5.1 INVERSIONES

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y diferidos o intangibles necesarios para iniciar las operaciones de la prestación del servicio en el Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés. Lo mismo que el efectivo necesario para los primeros meses de funcionamiento, es decir, el capital de trabajo.

5.1.1 Inversión en activos fijos. Contablemente se compone la inversión de cinco elementos para el Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés:

5.1.1.1 Adecuaciones.

Cuadro 53. Adecuaciones

Detalle de inversiones	Cantidad	Costos unitarios	Costo Total
División salones /	10	1.078.000	10.780.000
oficinas -decoración	1	2.080.000	2.080.000
TOTAL.....			\$ 12.860.000

Fuente: **Cotizaciones de establecimientos.**

5.1.1.2 Maquinaria y equipo.

Cuadro 54. Maquinaria y equipos

Detalle de inversiones	Cantidad	Costos unitarios	Costo Total
Televisor 21'	2	570.000	1.140.000
Grabadora C.E.	8	123.200	985.600
Dvd sony	2	220.000	440.000
Greca	1	200.000	200.000
Nevera de 4 pies	1	700.000	700.000
Máquina de escribir eléctrica	1	375.000	375.000
Aire Acondicionado	1	7.500.000	7.500.000
TOTAL.....			\$ 11.340.600

Fuente: **Cotizaciones de almacenes.**

5.1.1.3 Muebles y enseres.

Cuadro 55 Muebles y enseres

Detalle de inversiones	Cantidad	Costos unitarios	Costo Total
Silla tapizada	20	150.000	3.000.000
Silla giratoria	4	180.000	720.000
Escritorio	5	250.000	1.250.000
Archivador vertical en madera	1	500.000	500.000
Juego de sala	1	1.000.000	1.000.000
Mesa redonda	2	475.000	950.000
Sillas universitarias	56	50.000	2.800.000
TOTAL.....			\$10.220.000

Fuente: Cotizaciones de establecimientos.

5.1.1.4 Equipo de oficina.

Cuadro 56 Equipo de oficina

Detalle de inversiones	Cantidad	Costos unitarios	Costo Total
Computador Pentium Acces (completo)	3	1.400.000	4.200.000
Telefax	1	250.000	250.000
Paquete contable Timax	1	2.000.000	2.000.000
Internet	1	40.000	40.000
Teléfono	5	50.000	250.000
Identificador de llamadas	1	120.000	120.000
Accesorios de oficina	1	100.000	100.000
TOTAL.....			\$ 6.960.000

Fuente: Cotizaciones de establecimientos.

5.1.1.5 Herramientas.

Cuadro 57 Herramientas

Detalle de inversiones	Cantidad	Costos unitarios	Costo Total
Tablero acrílico (1.00 x 1.50 mts)	8	130.000	1.040.000
Borrador tablero	8	1.000	8.000
Marcador para acrílico	10	2.500	25.000
Libro Teacher book	14	40.000	560.000
Películas Infantiles	10	75.000	750.000
Programa Audiovisual	1	1.500.000	1.500.000
Paquete Juegos Didácticos	1	200.000	200.000
Biblioteca Inglés	1	1.500.000	1.500.000
TOTAL.....			\$ 5.583.000

Fuente: Cotizaciones de establecimientos.

5.1.1.6 Depreciación de inversiones fijas.

Cuadro 58. Depreciación de inversiones fijas

Concepto	Costo Activo	Tasa depreciación inicial	Vida útil	Depreciación mensual	Depreciación anual
Adecuación	12.860.000	20%	5	214.333	\$2.572.000
Maquinaria y equipo	11.340.600	10%	10	94.505	1.134.060
Muebles y enseres	10.220.000	10%	10	85.166,67	1.022.000
Equipo de oficina	6.960.000	20%	5	116.000	1.392.000
Herramientas	5.583.000	20%	5	93.050	1.116.600
TOTAL.....				603.055	\$7.236.660

5.1.1.7 Total de inversión fija. Refleja el consolidado de la inversión fija requerida para el montaje y funcionamiento del Centro de Idiomas Heyes especializado para niños.

Cuadro 59. Total inversión fija.

Concepto	Valor Total
Adecuaciones	12.860.000
Maquinaria y equipo	11.340.600
Muebles y enseres	10.220.000
Equipo de oficina	6.960.000
Herramientas	5.583.000
TOTAL	\$ 46.963.600

5.1.2 Inversión diferida. Comprende los gastos de constitución, notarial, Cámara de Comercio. Incluye también el estudio de factibilidad y campaña publicitaria de lanzamiento. No se incluye la autorización oficial de la Secretaría de Educación Municipal porque es simplemente presentar el proyecto y ellos determinan su aprobación o no.

Cuadro 60. Inversión diferida.

Concepto	Valor Total
Gastos notariales	330.000
Gastos Cámara de Comercio	150.000
Gastos Alcaldía	180.000
Estudio de factibilidad	2.000.000
Campaña publicitaria de lanzamiento	3.600.000
Papelería membreteada	300.000
Licencia Windows XP	750.000
Licencia Timax	170.000
TOTAL	\$ 7.480.000

5.1.3 Inversión de capital de trabajo. Representado por el capital adicional (diferente de la inversión de los activos fijos) con que hay que contar para que comience a funcionar la empresa de tal forma que le permita financiar el primer mes de funcionamiento antes de recibir ingresos, se debe pagar arriendo de local, pagar nómina, servicios (luz, teléfono, agua) y contar con cierta cantidad de efectivo para sufragar los gastos diarios de la empresa.

5.1.3.1 Costos del servicio. Para el costeo del servicio se tendrá en cuenta cada uno de los recursos para la prestación del mismo.

5.1.3.1.1 Insumos. Son los materiales que de hecho entran y forman parte del servicio y que tan sólo se compran para 1 año, después para cada año se actualizan.

Cuadro 61. Insumos.

Detalle de inversiones	Cantidad	Costos unitarios	Costo Total
Libro student Book	2.160	22.000	47.520.000
Libro Work book	2.160	22.000	47.520.000
Cassett New Parade	2.160	15.000	32.400.000
Studen book spectrum	2.160	22.000	47.520.000
Cd's MYK	2.160	18.000	38.880.000
TOTAL			213.840.000

5.1.3.1.2 Mano de obra directa. Está constituida por los salarios de los trabajadores que intervienen directamente en la prestación del servicio que para el caso son los profesores y las secretarias. Es conveniente aclarar que los profesores no tienen prestaciones sociales, lo contrario de la secretaria, ya que ellos se encuentran por prestación de servicios y deben presentar el pago de la seguridad social integral mensualmente, para iniciar se tomarán los servicios de dos profesores, a cada uno se le asignarán 7horas diarias, que para un mes serán 168 hs a \$ 6000 pesos/hora.

En la medida que se incremente el número de matrículas, se tomarán los servicios de otro profesor y de esta manera hasta completar los 7 profesores, proyectados para el cubrimiento total de la capacidad instalada.

Para el análisis del costo de la mano de obra directa se hará mensual y anual sin tener en cuenta las variaciones anteriores.

Cuadro 62. Mano de obra directa.

Cargo	Remuneración mes	Seguridad social y parafiscales	Prestaciones sociales	Costo total mes	Costo total anual
Profesor 1	1.008.000	0	0	1.008.000	11.088.000
Profesor 2	1.008.000	0	0	1.008.000	11.088.000
Profesor 3	1.008.000	0	0	1.008.000	11.080.000
Profesor 4	1.008.000	0	0	1.008.000	11.080.000
Profesor 5	1.008.000	0	0	1.008.000	11.080.000
Profesor 6	1.008.000	0	0	1.008.000	11.080.000
Profesor 7	1.008.000	0	0	1.008.000	11.080.000
Secretaria ½ tiempo	322.250	169.500	69.419	561.169,5	6.734.034
Secretaria	644.500	169.500	138.839	952.839	11.434.068
TOTAL	6.006.750	339.000	208.258	6.554.008,5	95.784.102

* Pago de once meses de funcionamiento del Instituto.

5.1.3.1.3 Costos indirectos de prestación del servicio. Son todos los costos que se presentan y son necesarios para la buena prestación del servicio, pero que de ninguna manera se identifican directamente con el servicio que se presta. Esto quiere decir que aquellos costos que no son materiales directos, ni mano de obra directa, pero se requieren para la

prestación del servicio, se consideran costos indirectos de operación del servicio, tales como servicios públicos, impuestos, mantenimiento de equipo y depreciaciones.

Cuadro 63. Costos indirectos del servicio.

Concepto	Valor mensual	Valor anual
Servicio públicos (75%)	70.000	840.000
Mantenimiento de maquinaria y equipos	16.667	200.000
Depreciación maquinaria y equipo	94.505	1.134.060
Depreciación herramienta	93.050	1.116.600
Depreciación adecuación	214.333	2.572.000
Depreciación muebles y enseres (Sillas universitarias)	23.333,33	280.000
Arriendo (75%)	825.000	9.900.000
TOTAL.....	\$1.336.888,33	\$ 16.042.660

5.1.3.1.4 Total costos: Los costos del servicio son iguales a:

M.O.D. + C.I. del servicio + insumos =

$$\$95.784.102 + 16.042.660 + 213.840.000 = 325.666.762 \text{ año} / 12 = 27.138.896,83 \text{ mes}$$

5.1.3.2 Gastos de administración y ventas. Son los gastos provenientes de realizar la función de administración dentro de la empresa, así como los gastos de oficina general.

Cuadro 64. Gastos de administración y venta.

Concepto	Valor mensual	Valor anual
Honorarios contador	200.000	2.400.000
Sueldo mas presta. Seguridad secretaria auxiliar contable	1.031.272	12.375.264
Directora	2.259.030	27.108.360
Coordinador Académico	1.957.826	23.493.912
Jefe de mercadeo- ventas (4.5% ventas +200.000)	4.227.642	50.731.704
Asesores comerciales (5 asesores x 3% ventas)	13.307.740	146.385.140
Aux. servicios generales 1+ 1/2	995.241	11.942.892
Cobrador	641.547	7.698.564
Cobrador (1% cobros)	540.000	6.480.000
Arriendo (25%)	275.000	3.300.000
Servicios públicos (25%)	200.000	2.400.000
Depreciación Equipos de oficina	116.000	1.392.000
Depreciación muebles y enseres	61.833	742.000
Mantenimiento Equipo de oficina	15.000	180.000
Publicidad	554.167	6.650.000
Otros gastos	10.000	120.000
Amortización diferidos	124.667	1.496.000
TOTAL.....		\$304.895.836

5.1.3.3 Gastos Financieros. Lo constituye los intereses por el valor de un préstamo ante una entidad financiera por valor de \$35.000.000 a un interés del 26.04% anual con capitalización trimestral, equivalente a un interés efectivo anual del 29.38%

Cuadro 65 Amortización credito financiero

PERIODOS (TRIMESTRALES)	SALDO	ABONO K	ABONOS INTERESES	
			TRIMESTRAL	ANUAL
0	35.000.000			
1	33.250.000	1.750.000	2.278.500	
2	31.500.000	1.750.000	2.164.575	
3	29.750.000	1.750.000	2.050.650	
4	28.000.000	1.750.000	1.936.725	8.430.450
5	26.250.000	1.750.000	1.822.800	
6	24.500.000	1.750.000	1.708.875	
7	22.750.000	1.750.000	1.594.950	
8	21.000.000	1.750.000	1.481.025	6.607.650
9	19.250.000	1.750.000	1.367.100	
10	17.500.000	1.750.000	1.253.175	
11	15.750.000	1.750.000	1.139.250	
12	14.000.000	1.750.000	1.025.325	4.784.850
13	12.250.000	1.750.000	911.400	
14	10.500.000	1.750.000	797.475	
15	8.750.000	1.750.000	683.550	
16	7.000.000	1.750.000	569.625	2.962.050
17	5.250.000	1.750.000	455.700	
18	3.500.000	1.750.000	341.775	
19	1.750.000	1.750.000	227.850	
20	0	1.750.000	113.925	1.139.250

5.1.3.4 Total inversión de capital. De acuerdo a la información establecida por los costos anteriormente citados, se define el requerimiento de un capital de trabajo equivalente: \$53.116.508

Cuadro 66. Total inversión del capital.

Descripción	Valor mensual
Costos del servicio	27.138.897
Gastos de Admón. y ventas	25.407.986
Gastos Financieros	569.625
TOTAL	53.116.508

5.1.4 Inversión Total.

Cuadro 67 .Inversión total

Concepto	Valor
Inversión fija	46.963.600
Inversión diferida	7.480.000
Capital de Trabajo	53.116.508
Total inversión	107.560.108

5.1.5 Fuentes de financiación. El financiamiento de la puesta en marcha del Instituto de Idiomas Heyes, se realizará, mediante dos recursos: propios y con terceros.

Recursos propios. El aporte estará dado por los creadores del proyecto estimado éste en un 67.46% del total de requerimiento, representado en efectivo y activos, es decir \$72.560.108

Recursos de terceros. Para la respectiva solicitud del crédito éste se hará a través del Banco de Colombia, por un total de \$ 35.000.000, el cual oferta unos intereses del 2.17% mensual vencido, en un período de 5 años.

Cuadro 68. Participación de la financiación

Descripción	Valor	Participación de financiación
Credito financiero	35.000.000	32,54 %
Recursos propios	72.560.108	67,46 %
Total	107.560.108	100,00 %

5.2 COSTOS Y GASTOS

5.2.1 Costos y gastos fijos y variables

Los costos y gastos fijos son aquello que no varían con la prestación del servicio y los costos y gastos variables si dependen del volumen de prestación de servicios.

Cuadro 69. Clasificación de costos.

Costos	Costo fijo	Costo variable	Total
Costos del servicio			
Insumos		213.840.000	
Mano de obra directa	18.168.102	77.616.000	
Costos indirectos del servicio	<u>15.002.660</u>	<u>1.040.000</u>	
SUB-TOTAL	33.170.762	292.496.000	325.666.762
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS			
Sueldos	85.018.992	201.196.844	
Arriendo	3.300.000		
Servicios Públicos		2.400.000	
Publicidad	6.650.000		
Depreciación acumulada	2.134.000		
Amortización diferidos	1.496.000		
Mantenimiento equipos de oficina		180.000	
Honorarios	2.400.000		
Varios	<u>120.000</u>	<u> </u>	
SUB-TOTAL	101.118.992	203.776.844	304.895.836
TOTAL.....	134.289.754	496.272.844	630.562.598

5.2.2 Costos y gastos totales. Calculados los costos y gastos fijos y los costos y gastos variables se procede a totalizar para hallar el valor total.

Cuadro 70. Costos totales.

Concepto	Valor costos
Total costos fijos	134.289.754
Total costos variables	496.562.844
TOTAL COSTOS.....	\$630.562.598

5.2.3 Precio de venta. El precio de venta se estipula de acuerdo con los costos del servicio, al mercado y a los precios de la competencia.

Costos unitarios de prestación del servicio: Total costos de prestación servicio/ matriculas

Costos unitarios = $325.666.762 / 720 = 452.315$ Precio de ventas = Costos unitario del servicio / (1- Margen de utilidad)

$900.000 (1- M.U) = 452.315$

$900.000 - 900.000MU = 452.315$

Margen utilidad = $452.315 - 900.000 / -900.000$

Margen de utilidad = $0.50 * 100 = 50\%$

5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS

De acuerdo con los cálculos efectuados, se presentan las proyecciones financieras correspondientes a egresos e ingresos para los primeros 5 años de funcionamiento.

5.3.1 Egresos. Para calcular los egresos se cuenta con la suma de los costos operacionales, gastos administrativos y de venta.

5.3.2 Proyección de egresos. Se calcula la proyección a 5 años de los costos del servicio, gastos administrativos y de venta, y solo varían aquellos que son variables de acuerdo al incremento de la prestación del servicio año a año tal como se muestra a continuación:

Cuadro 71. Proyección de los costos variables

Costos Variables	Costos
720	292.496.000
726	X
Total costos variables año 2	294.933.467
AÑO 3	
726	294.933.467
770	X
Total costos variables año 3	315.414.957
AÑO 4	
770	315.414.957
814	X
Total costos variables año 4	333.438.669
AÑO 5	
Total costos variables año 5	333.438.669

Cuadro 72. Proyección de los gastos variables

Año 2	
Gastos variables	Gastos
720	203.776.844
726	X
Total gastos variables año 2	205.474.984

AÑO 3		
	726	205.474.984
	770	X
Total gastos variables año 3		217.928.014
AÑO 4		
	770	217.928.014
	814	X
Total gastos variables año 4		230.381.043
AÑO 5		
	814	230.381.043
Total gastos variables año 5		230.381.043

Cuadro 73. Proyección de egresos.

Concepto	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos variables	292.496.000	294.933.467	315.414.957	333.438.669	333.438.669
Costo fijos	33.170.762	33.170.762	33.170.762	33.170.762	33.170.762
Gastos Variables	203.776.844	205.474.984	217.928.014	230.381.043	230.381.043
Gastos Fijos	101.118.992	101.118.992	101.118.992	101.118.992	101.118.992
Gastos Financieros	8.430.450	6.607.650	4.784.850	2.962.050	1.139.250
TOTAL	638.993.048	641.305.855	672.417.575	701.071.516	699.248.716

5.3.2 Ingresos proyectados. El ingreso del Instituto de Idiomas Heyes, esta representado por las matriculas que este realice cada año por tanto se estima que cada año a partir del año 2 y 3 se incrementen las matriculas en 1 mensuales, luego para el año 4 y 5 2 mensuales. En el cuadro siguiente resume lo anterior.

Cuadro 74 Proyección de los ingresos

MATRICULAS	Cantidad mensual	Valor unitario	Valor mes	Valor año
Ventas del servicio	66	900.000	59.400.000	712.800.000
Venta año 3	70	900.000	63.000.000	756.000.000
Venta año 4	74	900.000	66.600.000	799.200.000
Ventas año 5	74	900.000	66.600.000	799.200.000

5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Este establece cuantos servicios se deben vender para cubrir la totalidad de los costos sin que genere utilidad. Es de gran importancia porque representa el nivel de actividad mínima que el Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés puede trabajar sin perder dinero.

$$P.E = \frac{CFT}{1 - \frac{CVT}{VTV}}$$

P.E = Punto De equilibrio (\$)

CFT = Costos fijos totales

CVT = Costos variables totales

VTV = Volumen total de ventas

Se reemplaza en la fórmula los valores:

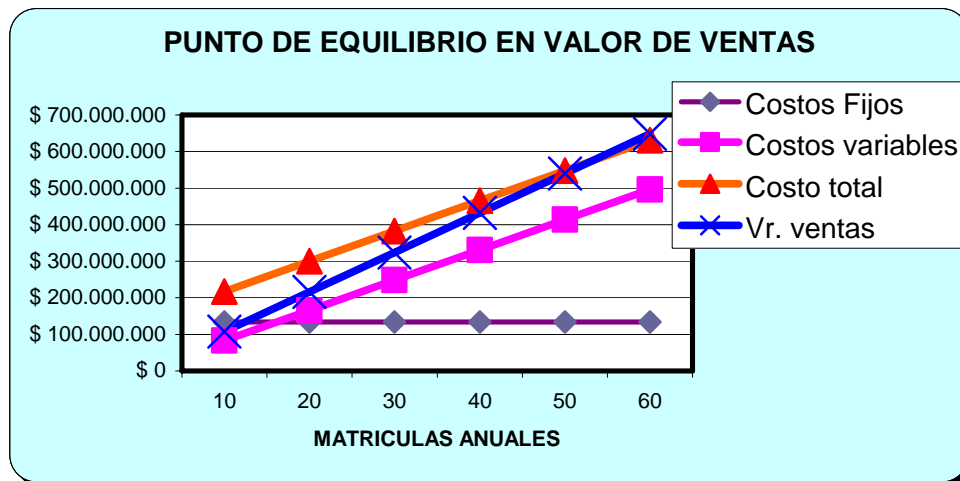
COSTOS FIJOS	134.289.754
COSTOS VARIABLES	496.272.844
	630.562.598

$$PE = \frac{CF}{(1 - CV/V)}$$

PE = \$ 573.527.923

Cuando la empresa alcanza unas ventas de \$573.527.923, aproximadamente 637 matriculas está en equilibrio.

Gráfico 17 Punto de equilibrio año 1



5.5 FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO

El flujo de caja presenta de una manera dinámica el movimiento de entradas y salidas del efectivo de Instituto.

Cuadro 75. Flujo de Caja proyectado

INGRESOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas contado 95%		615.600.000	677.160.000	718.200.000	759.240.000	759.240.000
Credito financiero	35.000.000					
Aporte social	72.560.108					
Recuperación cartera 5%			32.400.000	35.640.000	37.800.000	39.960.000
TOTAL INGRESOS	107.560.108	615.600.000	709.560.000	753.840.000	797.040.000	799.200.000
EGRESOS						
Costos del servicios menos la depreciación		320.564.102	323.001.569	343.483.059	361.506.771	361.506.771
pago impuesto		0	3.467.677	27.525.246	32.179.234	37.779.466
Abono a capital		7.000.000	7.000.000	7.000.000	7.000.000	7.000.000
Gastos admón. y venta		301.265.836	302.963.976	315.417.006	327.870.035	327.870.035
pago intereses		8.430.450	6.607.650	4.784.850	2.962.050	1.139.250
Compra activos fijos	46.963.600	0				0
Pago inversión diferida	7.480.000	0				0
TOTAL EGRESOS	54.443.600	637.260.388	643.040.872	698.210.161	731.518.090	735.295.523
Saldo final en caja	53.116.508	-21.660.388	66.519.128	55.629.839	65.521.910	63.904.477
Mas saldo anterior		53.116.508	31.456.120	97.975.249	153.605.088	219.126.998
Saldo neto en caja	53.116.508	31.456.120	97.975.249	153.605.088	219.126.998	283.031.475

5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

El estado de resultados informa, en forma resumida, sobre las operaciones efectuadas en un negocio durante un período y el producto o rendimiento neto de las mismas.

Cuadro 76. Estado de resultados proyectado.

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	648.000.000	712.800.000	756.000.000	799.200.000	799.200.000
Menos costos de venta	325.666.762	328.104.229	348.585.719	366.609.431	366.609.431
Utilidad Bruta	322.333.238	384.695.771	407.414.281	432.590.569	432.590.569
Margen de utilidad bruta	49,74%	53,97%	53,89%	54,13%	54,13%
Menos gastos de admón. y venta	304.895.836	306.593.976	319.047.006	331.500.035	331.500.035
Utilidad Operacional	17.437.402	78.101.795	88.367.275	101.090.534	101.090.534
Margen de utilidad bruta	2,69%	10,96%	11,69%	12,65%	12,65%
Menos intereses	8.430.450	6.607.650	4.784.850	2.962.050	1.139.250
Utilidad antes de Impuesto	9.006.952	71.494.145	83.582.425	98.128.484	99.951.284
Menos impuesto renta	3.467.677	27.525.246	32.179.234	37.779.466	38.481.244
Utilidad o pérdida del ejercicio	5.539.275	43.968.899	51.403.191	60.349.017	61.470.039
Margen neto de utilidad	0,85%	6,17%	6,80%	7,55%	7,69%

5.7 BALANCE GENERAL PROYECTADO

El balance general representa la situación financiera o las condiciones de un negocio en un momento dado, según se refleja en los registros contables.

Cuadro 77. Balance general proyectado

ACTIVOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS CORRIENTES						
Caja y banco	53.116.508	31.456.120	97.975.249	153.605.088	219.126.998	283.031.475
Cuentas por cobrar a clientes	0	32.400.000	35.640.000	37.800.000	39.960.000	39.960.000
	0					
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	53.116.508	63.856.120	133.615.249	191.405.088	259.086.998	322.991.475
ACTIVOS FIJOS						
Construcciones y edificaciones	12.860.000	12.860.000	12.860.000	12.860.000	12.860.000	12.860.000
Menos Depreciación	0	-2.572.000	-5.144.000	-7.716.000	-10.288.000	-12.860.000
Muebles y enseres	10.220.000	10.220.000	10.220.000	10.220.000	10.220.000	10.220.000
Menos Depreciación	0	-1.022.000	-2.044.000	-3.066.000	-4.088.000	-5.110.000
Equipo oficina	6.960.000	6.960.000	6.960.000	6.960.000	6.960.000	6.960.000
Menos Depreciación	0	-1.392.000	-2.784.000	-4.176.000	-5.568.000	-6.960.000
Maquinaria y equipo	11.340.600	11.340.600	11.340.600	11.340.600	11.340.600	11.340.600
Menos Depreciación	0	-1.134.060	-2.268.120	-3.402.180	-4.536.240	-5.670.300
Herramientas	5.583.000	5.583.000	5.583.000	5.583.000	5.583.000	5.583.000
Menos Depreciación	0	-1.116.600	-2.233.200	-3.349.800	-4.466.400	-5.583.000
ACTIVOS FIJOS NETO	46.963.600	39.726.940	32.490.280	25.253.620	18.016.960	10.780.300
ACTIVO DIFERIDO	7.480.000	7.480.000	7.480.000	7.480.000	7.480.000	7.480.000
Menos amortización	0	-1.496.000	-2.992.000	-4.488.000	-5.984.000	-7.480.000
ACTIVO DIFERIDO NETO	7.480.000	5.984.000	4.488.000	2.992.000	1.496.000	
TOTAL ACTIVOS	107.560.108	<u>109.567.060</u>	<u>170.593.529</u>	<u>219.650.708</u>	<u>278.599.958</u>	<u>333.771.775</u>

PASIVOS

Pasivos corrientes

		0				
Impuesto de renta por pagar		3.467.677	27.525.246	32.179.234	37.779.466	38.481.244
Obligación financiera	0	7.000.000	7.000.000	7.000.000	7.000.000	0
Total pasivo corriente		<u>10.467.677</u>	<u>34.525.246</u>	<u>39.179.234</u>	<u>44.779.466</u>	<u>38.481.244</u>
Pasivo largo plazo	35.000.000	21.000.000	14.000.000	7.000.000	0	0
TOTAL PASIVOS	35.000.000	31.467.677	48.525.246	46.179.234	44.779.466	38.481.244
PATRIMONIO						
Capital social	72.560.108	72.560.108	72.560.108	72.560.108	72.560.108	72.560.108
Utilidad retenida	0		5.539.275	49.508.175	100.911.366	161.260.383
Utilidad o perdida del ejercicio	0	5.539.275	43.968.899	51.403.191	60.349.017	61.470.039
TOTAL PATRIMONIO	72.560.108	<u>78.099.384</u>	<u>122.068.283</u>	<u>173.471.474</u>	<u>233.820.492</u>	<u>295.290.531</u>
PASIVO MAS PATRIMONIO	107.560.108	109.567.060	170.593.529	219.650.708	278.599.958	333.771.775

6. EVALUACION DEL PROYECTO

6.1 IMPACTO SOCIAL

Desarrollo regional. La creación del Instituto de Idiomas Heyes especializado en Inglés en Barrancabermeja, ayudará al crecimiento de una cultura de tal manera que las personas aprendan lo importante de dominar el idioma universal, haciéndolos más competitivos en el campo educativo, familiar, social, cultural y económico.

La calidad de vida mejorará en la medida del crecimiento de estas personas al hablar inglés, porque el desempeño óptimo en esta área será retribuida económicamente.

De otro lado las personas desarrollarán más inteligencia y esto los hará interesantes para la sociedad.

Generación de empleo. La creación del Instituto generará los siguientes empleos:

- ❖ Directamente los empleos de: Secretarias, profesores, Coordinador académico, Jefe de ventas, Asesores comerciales, en total se ofrecerán 16 puestos de trabajo directos.

- ❖ Indirectamente: aumento de transporte urbano, creación de una cafetería frente al Instituto, padres, docentes y demás personal administrativo tendrá acceso a la cafetería; una papelería con fotocopidora porque es obvio será utilizada en gran manera por el Instituto; transporte público de taxis, teniendo en cuenta que el nivel de las familias es alto, este servicio será muy posible.

6.2 IMPACTO AMBIENTAL

Constitución Política del año 2004

- Artículo 79: derecho a un ambiente sano

- Artículo 399: Plan Nacional de Desarrollo, Ley 152 de 1994, Planeación Nacional.

La prestación del servicio de enseñanza de inglés especializado en inglés en ningún momento será causa de contaminación, de problemas de recursos naturales, de problemas sobre la salud de la comunidad u otros que afecten el medio ambiente. Por el contrario su impacto ambiental es positivo hacia la comunidad, teniendo en cuenta que, su presencia en la zona hará de ésta más agradable por el trabajo, el tipo de educación que es diferente a las que se encuentran en el sector, y una infraestructura apropiada lo que la hará llamativa, es decir, todos los peatones de alguna u otra manera fijarán su vista hacia el instituto por su parte externa.

Reciclaje de desechos. Por ser un proyecto donde se presta un servicio se maneja el reciclaje de papel según la condición dada, es decir, si la hoja ya ha sido utilizada por ambas caras se almacenará junto con el cartón y se dará a las empresas recicladoras. Por el contrario, si una hoja tan sólo ha sido utilizada por un solo lado se harán recortes y se reutilizará en el mismo instituto.

6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA

La evaluación financiera, permite determinar el rendimiento financiero de los recursos que se van a intervenir y tiene como fin establecer si el proyecto es recomendable desde este punto de vista.

Hay que recordar que hasta ahora se establecerá la existencia de un mercado potencial atractivo, se ha definido el tamaño del proyecto, se ha descrito el proceso de funcionamiento en la prestación de servicios e identificando los insumos necesarios y sus costos, así mismo se calcularon los montos de inversión necesarios para la ejecución y operación del proyecto durante los primeros cinco años de vida del proyecto, pero hasta ahora no se ha establecido si justifica realizar la inversión. Además los ingresos deberán garantizar la rentabilidad esperada por los inversionistas sobre el dinero invertido.

6.3.1 Valor presente neto

Cuadro 78 Cálculo del flujo neto de caja

INVERSIONES	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Fija	46.963.600			0		2.348.180
Diferida	7.480.000					
Capital trabajo		53.116.508	39.837.381	26.558.254	13.279.127	0
Total inversión	54.443.600	53.116.508	39.837.381	26.558.254	13.279.127	2.348.180
Saldo en caja	53.116.508	-21.660.388	66.519.128	55.629.839	65.521.910	63.904.477
Flujo neto caja	-1.327.092	-74.776.896	26.681.747	29.071.585	52.242.783	66.252.657

		TASA	TASA
		DESCTO	DESCTO
		CON	SIN
		INFLAC.	INFLACION
TASA DE	7.79% + 12 PUNTOS DE		
DESCUENTO:	RIESGO	20,72%	13,89%

Para evaluar el proyecto se toma la DTF, más 12 puntos de riesgo porque aunque la inversión es alta por experiencia con la existencia de la principal se conoce que el éxito está en cumplirle al cliente lo prometido.

Cuadro 79 Cálculo del valor presente neto.

AÑOS		
0	-1.327.092	CFJ
1	-74.776.896	CFJ
2	26.681.747	CFJ
3	29.071.585	CFJ
4	52.242.783	CFJ
5	66.252.657	CFJ

VPN = 34.046.164

El proyecto recupera la inversión inicial y queda un saldo a precios de hoy por valor de \$34.046.164

6.3.2 Tasa Interna de Retorno (TIR). Consiste en calcular el rendimiento sobre la inversión no recuperada a lo largo de los períodos del proyecto.

Cuadro 80. Calculo de la TIR

AÑOS			
0	-1.327.092	CFJ	
1	-74.776.896	CFJ	
2	26.681.747	CFJ	
3	29.071.585	CFJ	
4	52.242.783	CFJ	
5	66.252.657	CFJ	

Se tiene una tasa interna de oportunidad del 13.89%, lo que indica que: 35.23% > 13.89% el proyecto es factible.

6.3.3 Periodo de recuperación

Cuadro 81. Calculo periodo de recuperación

AÑOS	FLUJO DE CAJA	FACTOR VPN	VPN	VPN ACUMULADO
		$1/(1+i)^n$		
		$1/(1+0.1389)$		
0	-1.327.092	$1/(1.1389)^0$	-1.327.092	-1.327.092
1	-74.776.896	$1/(1.1389)^1$	-65.803.669	-67.130.760
2	26.681.747	$1/(1.1389)^2$	20.544.945	-46.585.815
3	29.071.585	$1/(1.1389)^3$	19.768.678	-26.817.137
4	52.242.783	$1/(1.1389)^4$	30.823.242	4.006.105
5	66.252.657	$1/(1.1389)^5$	34.451.382	38.457.486
			38.457.486	

$$12 \longrightarrow 30.823.242$$

$$X \qquad 26.817.137$$

$$X = 12 * 26.817.137 / 30.823.242 = 10.44$$

$$X = 10 \text{ MESES}$$

$$0.44 * 30 = 13.2 = 13 \text{ DIAS}$$

El proyecto se recupera en el 3 año 10 meses y 13 días.

6.3.4 Análisis de las razones financieras

Análisis de liquidez. La liquidez se define como la capacidad que tiene la empresa de generar los fondos suficientes para el pago de sus obligaciones a corto plazo. Esta se puede calcular a través del índice de capital de trabajo y solvencia.

Capital de trabajo. Activo corriente – Pasivo corriente

Se interpreta como el exceso monetario de los activos corrientes sobre los pasivos corrientes.

Capital Trabajo: 63.856.120 – 10.467.677 = \$ 53.388.443

Indica el valor que le quedaría al Instituto representado en efectivo, después de haber pagado todos sus pasivos de corto plazo, en el caso de que tuvieran que ser cancelados de inmediato.

Solvencia. Activo corriente / Pasivo corriente

También conocido como la razón circulante y es el grado en que una empresa puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo sin comprometer los activos fijos.

Solvencia: 63.856.120 / 10.467.677 = 6.10

Por cada peso que el Instituto en el primer año, debe en el corto plazo posee \$6.10 representados en sus activos corrientes para respaldar sus obligaciones a corto plazo.

Indicadores de endeudamiento. Indica el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa.

Endeudamiento. Pasivo total / Activo total

Hace relación a la seguridad que tienen los acreedores y la capacidad del Instituto Heyes para el pago de todas las deudas; cuando el porcentaje es bajo es mejor, se considera aceptable hasta un 70%, o menos, ya que esto dá mayor respaldo a los acreedores.

Endeudamiento. 31.467.677 / 109.567.060 = 0.28*100 = 28%

El instituto Heyes en el primer año tiene un nivel de endeudamiento del 28%, cifra baja teniendo en cuenta que el máximo permitido es del 70%, lo que indica la capacidad para adquirir préstamos, lo cual constituye una fortaleza.

Rotación de activos totales. Ventas / Activos operacionales brutos = 13.8

El Instituto vendió 13.8 veces lo que tiene en activos, es decir tiene un buen volumen de ventas comparado con el tamaño de la inversión, lo que indica que existe una fortaleza al generar un volumen de ventas muy superior al nivel de activos. Es decir que por cada \$1 invertido en activos totales generó ventas por \$13.8

Indicadores financieros de rentabilidad. Su aplicación da la idea de la efectividad de la administración del Instituto para tener control sobre costos y gastos y convertir las ventas de los servicios en utilidades.

Margen de utilidad neta. Utilidad neta / Ingreso total = 0.85%

La utilidad neta del primer año es del 0.85% de las ventas netas. De cada \$1 vendido la El Instituto Heyes ganó \$0.0085

6.3.5 Conclusiones de las evaluaciones de la evolución del proyecto

El Instituto de Idiomas Heyes especializado en inglés, económica y socialmente es positivo para Barrancabermeja, influye en el campo cultural en gran manera, será un generador de empleo directo e indirecto para mucha gente analizando cada uno de los entornos posibles al instituto.

El proyecto financieramente es muy lucrativo, el VPN 35.809.755 y la TIR hace de este un proyecto factible. Indiscutiblemente los ingresos proyectados tienen mucha ventaja sobre los egresos, lo que hace que sea rentable en un 36.01% en comparación con una tasa de oportunidad del 13.89%.se recupera la inversión en el 3 año 9 meses y 22 días.

7. CONCLUSIONES

Con el estudio de mercados se analizó la oferta y la demanda de los servicios del idioma inglés, en la ciudad de Barrancabermeja, con el cual se conoció que existe un 20% de la población interesada en adquirir los servicios, otro 68% dependiendo de ciertos factores tales como facilidades de pago, flexibilidad en horarios probablemente si adquirirían el servicio. De estos resultados se deduce que el proyecto tiene posibilidades de entrar al mercado y competir con excelente servicios.

A través del estudio técnico se estableció la capacidad del proyecto, la cual se estimó para el primer año en 65 matrículas mensuales aproximadamente durante los 11 meses de actividad que tiene el Instituto. Se determinó la localización, los recursos físicos, humanos y de insumos, como también la distribución de la planta en sus dos niveles.

Por medio del estudio administrativo y legal se analizó la constitución del Instituto, como empresa de sociedad limitada, el proceso de legalización de la misma como la formulación de la misión, visión, objetivos, políticas, organigrama y la descripción y perfil de los cargos, así como su estructura salarial.

Con el estudio financiero se estableció la inversión inicial la cual ascendió a \$107.560.108, se definió la financiación la cual fue en un 67.46% con recursos propios y el resto con un crédito bancario. Se clasificaron los costos y se halló el punto de equilibrio la cual es cuando la empresa vende \$573.527.923, equivalente a 637 matrículas anuales.

En la evaluación del proyecto se determinó el desarrollo regional y la generación de empleos directos e indirectos. Financieramente el proyecto es rentable con una TIR de 35.23% y un Valor presente neto de \$34.046.164, recuperándose la inversión en 3 años 10 meses y 13 días.

8. RECOMENDACIONES

Estar realizando evaluación de los servicios prestados por lo menos cada tres meses, para ello se debe diseñar un formato donde los usuarios consignen sus sugerencias y mejoras.

Cumplir cabalmente con los servicios ofrecidos en el momento de la matricula, la satisfacción se reflejará en que los alumnos continúen con el programa y atraigan a mas usuarios.

Seguir con la estructura de gastos y costos diseñada con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, tratando de optimizar los tiempos del aprendizaje en el alumno e incentivarlos a que sea un aprendizaje divertido y creativo.

Cumplir con el presupuesto de publicidad tanto de operación como de lanzamiento, este factor es de importante utilización ya que de su efectividad logrará cautivar a más mercado.

Llevar control estricto de las ventas mensualmente y realizar los ajustes pertinentes en cada periodo.

Mantener motivado al personal de ventas, ya que de ellos depende el éxito del Instituto.

9. BIBLIOGRAFIA

ELLIS, Rod. Understanding Second Language Acquisition. Hong Kong: Oxford University Press, 1985.

Enciclopedia Barsa de consulta fácil. p. 316-320.

FERREIRO, Osvaldo. Profesor Escuela de Administración, Pontificia Universidad Católica de Chile. Metodologías para el Control y Mejoramiento de Procesos. 2002.

FLEITMAN, Jack. Negocios exitosos. Cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio. McGraw-Hill. 2000.

MÉNDEZ A., Carlos E. Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Editorial Mc. Graw Hill. Bogotá. 1995.

MIRANDA MIRANDA, Juan José. Gestión de Proyectos. Investigación-Formulación y Evaluación. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá. 2002.

PATIÑO, Johanna. Profesional de Análisis de Información. Electrificadora de Santander. Visita Mayo 25 de 2005.

REINARES LARA, Pedro. CALVO FERNÁNDEZ, Sergio. Gestión de la Comunicación Comercial. Editorial Mc. Graw Hill. España. 1999.

¿Qué es el TOEFL ITP? [on line] <http://www.ets.org/itp/overview.la.html>

Exámenes Internacionales [on line] http://www.ibl.com.ar/espanol/CI_ExamenesInternacionales.htm.

Tipos de examen en la búsqueda de trabajo [on line] <http://www.cambridgeinstitute.net/gen/csing-pet.htm>.

Bases / plan indicativo de vigencia anterior / plan indicativo cuatrenio / plan indicativo vigencia actual. Ministerio de Educación Nacional plan indicativo y priorización de proyectos años 2003 - 2006 ___[on line] http://www.insor.gov.co/programas_proyec/plan_cuatrenio.htm

DANE. Sistema de consulta de información geoestadística.2003
<http://200.110.101.8/Website/MGN2/>

PRADILLA ARDILA, Humberto. Administración Financiera I. Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, Julio de 1986.

PRADILLA ARDILA, Humberto. Investigación de Mercados. Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, Mayo de 1994.

ORTIZ AMAYA, Héctor. Análisis Financiero Aplicado. Universidad Externado de Colombia, 9 Edición.

BACA Urbina, Gabriel. Evaluación de Proyectos. Editorial McGraw Hill Internacional S.A., México 1998.

MIRANDA M., Juan José. Gestión de Proyectos. MB editores, Santa fe de Bogota, 2001.

REINARES, Pedro y Sergio Fernández. Gestión de la Comunicación Comercial. Editorial MC Graw Hill. Madrid 1999

10. ANEXOS

Anexo A. Formato Encuesta

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HABITANES DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA-SANTANDER EN LOS ESTRATOS 3, 4 5 Y 6

Objetivo: Identificar el interés de la población de Barrancabermeja con un nuevo instituto de enseñanza del idioma inglés para conocer los gustos, necesidades, disponibilidad de tiempo y nivel económico de la población.

Nombre	Ocupación	
Dirección residencia	Dirección oficina	
Tel. residencia:	Tel. oficina:	Celular
Estado civil	Nro. de hijos	Edades
e-mail	Estrato	

1. ¿Cuál considera el principal beneficio de una persona que conozca (hable-escriba-lea) inglés?

- Estudios en el exterior Empleo Viajes
 Enseñanza docencia Oportunidades de negocios
 Cultura General

2. Califique de 1 a 5 el nivel de conocimiento del idioma inglés siendo:
1. Nivel más bajo 5. Nivel más alto

INGLÉS	1	2	3	4	5
Hablar	___	___	___	___	___
Leer	___	___	___	___	___
Escribir	___	-----	___	___	___
Escuchar	___	___	___	___	___

Si su respuesta son todas en el nivel más bajo, pase a la pregunta No. 5, de lo contrario continúe con la siguiente.

3.Cuál ha sido la forma o el método utilizado para adquirir el conocimiento que posee en este momento del idioma inglés.

- Autodidáctica Curso por internet Cursos por televisión
 Cursos por radio Hipnopedia Personalizado

- Centros de enseñanza del idioma inglés ¿Cuáles? _____
- Cursos en centros universitarios ¿Cuáles? _____
- Centros de revista o periódicos ¿Cuáles? _____
- Otros ¿Cuáles? _____

4. Califique el servicio recibido en cuanto a los siguientes factores:

GRADO	NIVEL DE APRENDIZAJE	METODOLOGÍA	MATERIAL DIDÁCTICO	CALIDAD DOCENTE	ASESORÍA O CLASE
EXCELENTE					
BUENO					
REGULAR					
MALO					
PÉSIMO					

5. ¿Hay alguna persona de su familia o conocido, que usted crea que este interesado o se pueda ver beneficiado hablando inglés? SI ____ NO ____.
Si su respuesta es negativa pase a la siguiente pregunta.

Quién _____ Edad _____ Parentesco _____
Nivel académico _____ Teléfono _____ Actividad _____
Posible disponibilidad de tiempo _____

6. ¿De existir un nuevo instituto de enseñanza de inglés en Barrancabermeja, desearía ingresar a dicha institución?

- Definitivamente si
- Probablemente si ¿Por qué? _____
- Definitivamente no ¿Por qué? _____

Si su respuesta es definitivamente no, fin de la encuesta.

7. De acuerdo con su capacidad económica y teniendo en cuenta la calidad de la enseñanza y la intensidad horaria que aspira recibir; ¿cuánto estaría dispuesto a invertir en el aprendizaje del idioma inglés?

Entre:

- \$70.000 y \$ 100.000 mensuales
- \$110.000 y \$ 130.000 mensuales
- \$135.000 y \$ 160.000 mensuales
- \$165.000 y \$ 200.000 mensuales
- Más de \$200.000 mensuales

8. ¿Qué intensidad y qué horario se le facilitaría o le dedicaría al aprendizaje del idioma inglés?

Intensidad

- 2 horas diarias
- 3 veces por semana
- Fines de semana

Horario

- 6:00 – 8:00 a.m.
- 8:00 – 10:00 a.m.
- 12:00 a 2:00 p.m.
- 2:00 – 4:00 p.m.
- 4:00 – 6:00 p.m.
- 6:00 – 8:00 p.m.
- 8:00 – 10:00 p.m.
- Otro, ¿cuál? _____

9. ¿Qué modalidad y novedades le gustaría encontrar en un nuevo centro de enseñanza de inglés en esta ciudad?

Modalidad

- Inglés técnico
- Comercial
- Británico
- Cultural
- Simultáneo
- Otros, ¿cuáles? _____

Novedad

- Laboratorio audiovisual
- Videos
- Películas
- Cd's
- Michigan
- Toefl

10. ¿Como se entera de la existencia de este tipo de servicios?

- Radio
- Volantes
- Prensa
- Televisión
- Directorio Telefónico
- Referido
- Censo
- Otro. Cual-----