

# **UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS  
*CARRERA DE GERENCIAL Y LIDERAZGO***

**DISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA  
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DEL CENTRO DE  
CAPACITACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS” EN LA  
PARROQUIA DE CONOCOTO**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN  
GERENCIA Y LIDERAZGO**

**UTRERAS BACULIMA DIEGO SEBASTIAN**

**DIRECTOR: Econ. Alfonso Jurado Velasco**

**Quito, Marzo del 2010**

## **DECLARACIÓN**

Yo Diego Sebastián Utreras Baculima, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Politécnica Salesiana, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente

---

Diego Sebastián Utreras Baculima

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por el Sr. Diego Sebastián Utreras Baculima, bajo mi supervisión

---

Econ. Alfonso Jurado Velasco  
**DIRECTOR DE TESIS**

## **DEDICATORIA.**

El presente trabajo esta principalmente dedicado a la persona más especial en mi vida, que me mostró el valor del amor y la vida, aquella persona que me hizo ver el verdadero valor de las personas y que en todos los momentos de mi vida me hizo soñar en grandes cosas, aquella persona que con tan sólo una mirada y una sonrisa es capaz de transformar mi universo en un lugar perfecto y que además me mostró que vivir el amor es la única forma de llegar a la felicidad.

Mi mejor esfuerzo y todo de mi está dedicado para ti mi Susana porque eres la luz de mi alma y mi razón para vivir.

## **AGRADECIMIENTOS**

Principalmente quiero agradecer de la manera más sentida y con todo el cariño del mundo a mi padre por haber financiado mis estudios, por haberme dado la principal herramienta para obtener el trabajo y mi sustento diario, le agradezco también por haberme sabido comprender en cada etapa de mi vida y por haber puesto todo su esfuerzo y dedicación para proporcionarme todos los recursos necesarios para la obtención de mi título profesional.

No puedo olvidarme de agradecer a mi hermano Carlos, puesto que su gran ayuda y consejo durante la elaboración del presente trabajo y durante toda mi vida universitaria me han servido para enriquecer mis conocimientos y para buscar siempre nuevas alternativas, mi más sentido agradecimiento para el por ser una gran persona a cual quiero mucho.

También agradezco de manera especial al Econ. Alfonso Jurado Velasco, puesto que sus conocimientos, experiencia y gran apertura, me permitieron tener el asesoramiento y la guía necesaria para desarrollar el presente trabajo con un alto grado de motivación y calidad, hago extensivo también este agradecimiento a la Universidad Politécnica Salesiana, Institución que me permitió obtener mi formación profesional y a todos los docentes de la carrera de Gerencia y Liderazgo por haberme impartido y compartido sus valiosos conocimientos durante mi carrera universitaria.

Para finalizar quiero agradecer a mis amigos por sus grandes consejos y apoyo en los momentos más difíciles y a todas aquellas personas que de una u otra forma aportaron con su contingente para la elaboración del presente trabajo a todas gracias de todo corazón.

## **1.- RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación trata acerca del diseño de un modelo administrativo virtual como complemento del sistema de estudios a distancia para el Centro de Formación y Capacitación Ocupacional “Los Chillos”, que le permita como organización ampliar la cobertura de sus servicios de capacitación hacia diferentes sectores de la ciudad de Quito y sus alrededores, otro aspecto fundamental del diseño del modelo es eliminar todos los errores y desperdicio de recursos de la empresa producto del trabajo empírico y la falta de una estructura organizacional funcional que le permita desarrollar sus actividades.

El trabajo de investigación luego de la determinación del problema y el establecimiento de objetivos y metodología de la investigación a aplicar, inicia con un análisis situacional general a nivel macro, micro y a nivel interno de la organización, con el fin de tener un conocimiento general acerca de la situación de la educación en el Ecuador y en particular enfocada hacia la formación ocupacional que es el campo dentro del cual se desenvuelve la empresa objeto de estudio, este análisis se enfoca en elementos coyunturales y estructurales de la sociedad como la situación política, económica, social del país, nivel de educación, niveles de desempleo, niveles de inflación, tasas de interés, Producto Interno Bruto (PIB), Análisis de clientes, competencia, proveedores entre otros.

Es importante el análisis de estos factores para la elaboración del análisis de la matriz FODA de la organización y el establecimiento de las estrategias que se aplicarán dentro de la institución.

Dentro de un proyecto nuevo para una institución el estudio de mercado es fundamental para determinar la aceptación que el nuevo modelo de gestión tendrá en la sociedad y en los clientes potenciales, por ello en el presente trabajo se desarrolla de manera explicativa y gráfica todo el estudio de mercado que requiere el presente proyecto con datos y cifras tomadas luego del proceso de selección de la muestra estadística y elaboración de encuestas a la población del sector de Conocoto, este estudio también cuenta con el respectivo análisis e interpretación de los datos.

Posterior al estudio de mercado se establece toda la estructura del modelo administrativo virtual, en ella primeramente se establece el organigrama estructural para la institución, que determina las actividades, atribuciones y responsabilidades de cada departamento y funcionario, para luego determinar paso a paso el contexto general, tecnológico y de comunicación bajo el cual funcionará el nuevo modelo de gestión, posteriormente se señalan todas las prestaciones y servicios que el modelo administrativo pone a disposición de los potenciales usuarios, dentro de ellos constan el diseño de los módulos de consulta, acceso, información y servicios del modelo de gestión, y principalmente el establecimiento de la plataforma virtual y de hipervínculos del sistema debido a que son estos los aspectos referenciales de interactividad del modelo y lo que lo constituye como un sistema administrativo virtual.

Es importante señalar que el presente proyecto en esta etapa deja sentado las bases para la programación informática que requiere el para entrar en operación.

El análisis económico y financiero consta dentro del presente trabajo como un complemento importante, puesto que muestra los niveles de inversión que requiere el proyecto, así como también análisis de costos, rentabilidad, beneficio-coste y viabilidad del proyecto a través de la tasa interna de retorno (TIR) y valor actual neto (VAN), cabe señalar que para el análisis financiero se tomaron en cuenta los datos de ingreso mensual y anual que la organización tendría con una base de 35 estudiantes que se utilizó como sustento para la elaboración del análisis financiero.

Finalmente dentro del trabajo se establecen todos los aspectos legales y requerimientos de este tipo que la institución debe cumplir para implementar en el futuro el nuevo sistema administrativo virtual, además se señalan las instituciones estatales reguladoras y sus ámbitos de competencia dentro de la organización.

## **1.1-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

El Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” durante 7 años lleva a cabo labores de capacitación dentro de 4 carreras ocupacionales de corta duración y certificadas por el respectivo organismo regulador como es el Ministerio de Educación.

El centro ocupacional trabaja bajo la modalidad presencial y de aprobación para cada una de sus carreras ocupacionales debido a la constante práctica y desarrollo en el aula que requiere el proceso de aprendizaje, el principal inconveniente del centro radica en su ubicación geográfica que se encuentra en el valle de los chillos dentro de la parroquia de Conocoto.

La lejanía y la logística han provocado un estancamiento en el número de matrículas de nuevos estudiantes, dejando un promedio de matrículas fijo durante 3 años consecutivos de 70 alumnos en modalidad de estudios presenciales, a su vez se ha determinado el interés por parte de potenciales usuarios en el sector norte de la ciudad de Quito y sus alrededores, pero que se constituyen en un mercado inaccesible para atender por parte del centro debido a su falta de infraestructura y posibilidad económica real, pues al momento se encuentran procesos de inversión y crecimiento en marcha por lo cual la expansión del centro en filiales es por el momento inviable.

Además por el hecho de que el Centro Ocupacional se encuentra catalogada dentro de las pequeñas empresas, no posee una estructura organizacional sólida que le permita ejecutar de forma efectiva la planificación realizada por sus autoridades, la ausencia de departamentos y el manual de funciones de cada uno de ellos dificulta las labores administrativas dentro de la institución, y además se convierte en el complemento a la inaccesibilidad para los usuarios externos hacia los servicios educativos que ofrece la institución, esto debido a que se generan problemas, inconvenientes y trabas durante los procesos de atención al cliente.

Dada la necesidad de incrementar los ingresos, y de tener mayor cobertura del servicio hacia la ciudad y sus alrededores y dadas las circunstancias económicas, el

Centro Ocupacional inicia el levantamiento del sistema de estudios a distancia para sus 4 carreras ocupacionales llevando a cabo el trabajo en 3 etapas para su inicio y culminación:

1. Levantamiento del sistema académico
2. Levantamiento del sistema informático y de Internet
3. Levantamiento del sistema administrativo

Es en este tercer punto que radica el problema, pues el Centro de Capacitación Ocupacional cuenta con un sistema administrativo y de operaciones para una modalidad de estudios presénciales, que no es adaptable a un sistema de estudios a distancia que funcione a través del Internet de manera virtual.

Por ello es necesario el levantamiento de un nuevo sistema administrativo que le permita a la organización tanto la administración académica como financiera, así como también de atención al público a través de manera virtual, esto generará una ampliación de la cobertura en una magnitud significativa que le va a permitir al usuario tener la suficiente accesibilidad a los servicios de la empresa y lo que se puede considerar más importante sin tener la necesidad de trasladarse a la matriz de la organización para realizar todo tipo de trámites legales, pagos, negociación de cuentas, entre otros.

El trabajo de levantamiento de un proceso administrativo que funcione para una modalidad de estudios a distancia es justo lo que la organización requiere para solucionar sus problemas de cobertura y atención al público y además, está previsto dentro de los ingresos y el presupuesto destinado para cumplir con este fin.

## **1.2.-JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.**

El presente trabajo de investigación es de fundamental importancia para las aspiraciones de centro de capacitación como empresa, pues le va a permitir el incremento de sus ingresos por concepto de matrículas de estudiantes a distancia, además le va a permitir un mayor posicionamiento en el mercado al tener una



cobertura considerada a nivel nacional a través del Internet y además le permitirá mejorar los niveles de eficiencia y efectividad en sus procesos de trabajo

Para la sociedad es de mucha importancia ya que existen una infinidad de personas que por diferentes circunstancias sociales, económicas y políticas, no han podido acceder a la educación formal y obtener un título de tercer nivel dentro de los centros universitarios, a su vez estas personas a pesar del deseo, la voluntad e incluso de tener la factibilidad económica para matricularse y seguir una carrera ocupacional, se ven imposibilitados de hacerlo debido a la falta de cobertura tanto académica como administrativa del Centro de Capacitación y complementado con los problemas tradicionales de la distancia, el transporte, y el cumplimiento de los horarios establecidos de trabajo pues la mayoría de personas tienen trabajos de oficina o pequeños negocios propios que le imposibilitan el traslado y permanencia dentro de un centro de estudios.

El levantamiento de un modelo de estudios a distancia y en particular de su sistema administrativo constituye una solución a una infinidad de problemas tanto para la organización como para los potenciales usuarios, ya que para la organización significa un crecimiento sostenido en el mercado, ampliación de cobertura, redistribución de sus recursos y esfuerzos, evolución e innovación tecnológica y lo que es más importante la organización genera cambios y se adapta a las exigencias y necesidades del mercado, así como a las nuevas tendencias y retos que la sociedad le plantea.

Para los usuarios el sistema les brinda comodidad, seguridad, y respaldo de saber que pueden tener acceso a consultas, información personal, pagos, transferencias, devoluciones, y atención al público sin la necesidad de trasladarse de su lugar de domicilio o trabajo, a la vez que se reduce y evitan los trámites burocráticos y el papeleo que muchas veces se generan dentro de las organizaciones producto de los trámites administrativos, si a esto le sumamos el ahorro en tiempo constituye una solución beneficiosa a un sin número de inconvenientes de la vida cotidiana que imposibilitan el desarrollo del proceso de estudios.

### **1.3.-OBJETIVO GENERAL.**

- Diseñar un sistema administrativo virtual que funcione para la modalidad de estudios a distancia en el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” con el fin de incrementar su eficiencia administrativa y ampliar su cobertura de servicios.

### **1.4.-OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Determinar el sistema administrativo vigente del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.
- Identificar las necesidades y requerimientos para un sistema administrativo dentro de la modalidad de estudios a distancia.
- Establecer el diagnóstico correspondiente del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”
- Desarrollar, el proceso de planificación, ejecución, y retroalimentación del nuevo sistema administrativo para la modalidad de estudios a distancia, para analizar su operatividad, eficiencia y funcionalidad.

### **1.5.-MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.**

#### **1.5.1.-LA ADMINISTRACIÓN EN LAS EMPRESAS.**

El surgimiento de la administración como institución esencial distinta y rectora es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, si los hay una institución básica nueva o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde principios de siglo. La administración es el órgano social encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico que refleja el espíritu esencial de la era moderna.

Las personas han hecho planes y perseguido metas por medio de organizaciones y logrado todo tipo de hazañas desde hace miles de años. Sin embargo, la teoría de la administración se suele considerar un fenómeno relativamente reciente que surge con la industrialización de Europa y Estados Unidos en el siglo XXI.

Una organización es una unidad social o agrupación de personas constituidas esencialmente para alcanzar objetivos específicos lo que significa que las organizaciones se proponen y construyen con planeación y se elabora para conseguir determinados objetivos.

La administración posee características como universalidad, especificidad, unidad temporal, valor instrumental, amplitud del ejercicio, flexibilidad. Además poseen elementos como: la eficiencia, eficacia, productividad, coordinación de recursos, objetivos y grupos sociales que la hacen diferente a otras disciplinas.

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

La administración de empresas posee cinco variables principales que constituyen su estudio las cuales son: tarea, personas, tecnología, ambiente y estructura.

### **1.5.2.-FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.**

Es importante si de alguna empresa o institución nos quisiéramos referir, que independientemente de la importancia que tendrá el establecimiento o aplicación de un modelo como en este caso lo es el proceso administrativo, debemos también referirnos, al papel que como administradores tenemos en una organización, llamada de bienes o de servicios.

El número de departamentos varía según las necesidades de la misma empresa, dependiendo del departamento en que se encuentre el administrador, este realiza funciones como:

Producción: Considerado tradicionalmente como uno de los departamentos clave, ya que se encarga del óptimo aprovechamiento y de la adecuada introducción de infraestructura en un organismo o empresa.

Mercadotecnia: De suma importancia, dada su especialidad que hoy en día representa, y que sostiene en la empresa la responsabilidad de elaborar métodos eficientes en el manejo y coordinación de los sistemas de venta que la empresa ofrece a un mercado específico.

Finanzas: Esta área se encarga de la obtención de fondos y del suministro del capital que se utiliza en el funcionamiento de la empresa, procurando disponer de los medios económicos necesarios para cada uno de los demás departamentos, con el objeto de que puedan funcionar debidamente.

Recursos Humanos: Departamento de vital importancia, ya que mediante el uso adecuado de programas de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo, se allega para la empresa del personal adecuado y afín a los objetivos de la misma.

Atención al cliente: este departamento puede ser considerado medular en las operaciones de una organización puesto que se interrelaciona con los clientes y el ambiente externo, atiende consultas, realiza ventas, cobros, procesos de asesoría, entre otros, es decir, es el elemento que vincula a los clientes externos con la empresa.

### **1.5.3.-ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN.**

La administración cualquiera sea su aplicación consta de elementos que la hacen funcional a cualquier nivel y tamaño empresarial, así también sus elementos se pueden considerar adaptables e interpretables de acuerdo a las necesidades y requerimientos de las organizaciones puesto que las aplicaciones de los elementos administrativos no son los mismos ni generaran resultados iguales, ni siquiera parecidos en una microempresa, como en una multinacional, por lo tanto se debe tomar en cuenta estos elementos para adaptarlos y que se ajusten al tamaño y tipo de

empresa (aplicación) dentro de la cual se va a trabajar, los elementos fundamentales para el funcionamiento de un sistema administrativo que se mencionan a continuación son:

- Coordinación de recursos humanos, materiales y financieros para el logro efectivo y eficiente de los objetivos organizacionales.
- Relación de la organización con su ambiente externo y respuestas a las necesidades de la sociedad.
- Desempeño de ciertas funciones específicas como determinar objetivos, planear, asignar recursos, instrumentar, etc.
- Desempeño de varios roles interpersonales, de información y decisión.

Las organizaciones y los individuos continuamente toman decisiones adaptativas con objeto de mantener en equilibrio dinámico con su medio. Para el proceso de toma de decisiones el flujo de información es esencial. Dicho proceso implica el conocimiento del pasado, estimaciones a futuro y la retroalimentación periódica relacionada con la actividad actual. La tarea de la administración es instrumentar este sistema de información-decisión para coordinar los esfuerzos y mantener un equilibrio dinámico.

#### **1.5.4.-ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL VIRTUAL.**

En la actualidad la administración ha sufrido un proceso de evolución considerable y de manera vertiginosa, está claro que en la actualidad la administración tradicional, como se la conocía en sus inicios claramente no se sujeta a las expectativas y entorno cambiante dentro del cual se desarrollan las organizaciones.

En la actualidad para muchas empresas sin importar el tamaño o tipo de actividad que realicen es imprescindible, incorporar a sus procesos administrativos los diferentes avances informáticos y tecnológicos que se encuentran a su disposición con el objetivo primeramente de generar innovaciones y procesos de mejora continua

dentro de sus operaciones, así como también la ampliación de cobertura de productos o servicios, posicionamiento en el mercado, desarrollo de alianzas estratégicas, apertura hacia el comercio internacional, entre otros.

El Internet en la actualidad se constituye en la herramienta del milenio puesto que a través de este sistema cualquier usuario está en capacidad de acceder a información en cualquier parte del mundo a cualquier hora y con la mayor rapidez posible, es así que hoy en día una empresa que no maneje las opciones que le brinda el Internet y el correo electrónico prácticamente se encuentra aislada del mundo administrativo y comercial, de las nuevas tendencias, y significa una condena al estancamiento y a una posible extinción como empresa al no cumplir el principio de anticiparse y adaptarse a los cambios que exige el mercado y la sociedad actual.

Actualmente millones de empresas se encuentran utilizando aplicaciones de Internet a través del uso del correo electrónico o ya sea el lanzamiento de páginas y portales Web dependiendo del tamaño y capacidad de las empresas.

Otro tipo de empresas realizan una publicidad interactiva con los usuarios a través de vínculos con los portales y principales paginas de de acceso a productos similares, o a empresas con las cuales se tiene alianzas estratégicas para su posterior incremento de ventas.

Otras empresas y organizaciones utilizan al Internet como un portal para la búsqueda de proveedores, lanzamiento de licitaciones, o como espacios de venta virtuales donde se puede negociar, intercambiar, comprar o vender todo tipo de servicios, a diferente precio, y calidad.

También es importante señalar que dentro de la importancia del estudio, el Internet se ha constituido en una herramienta indispensable en los modelos de educación a distancia y ahora con mayor énfasis con el último adelanto tecnológico de la educación virtual a través de cámaras y señal satelital en cualquier parte del mundo.

Dentro de este aspecto existen ya una infinidad de instituciones educativas que han optado por este sistema a través del Internet, donde se elaboran los trabajos,

descargas de material, formularios, evaluaciones y demás dentro de lo constituye un sistema académico por Internet.

Hemos explicado la aplicación que muchas empresas le dan al Internet para su desarrollo e innovación, pero ahora es turno de referirnos a que pocas organizaciones hacen uso del Internet para instaurar un sistema de administración organizacional, puesto que en la actualidad la mayoría de empresas aplican los principios de administración tradicional dentro de los inmuebles o en sus sucursales, inclusive dentro del campo educativo, la educación se la realiza a distancia, pero todo el proceso administrativo se lo efectúa de manera presencial dentro de las instalaciones de las instituciones.

En la actualidad existen varios sistemas que se pueden dar a conocer como **“Sistemas de administración Virtual”** que han desarrollado algunas compañías informáticas y multinacionales de acuerdo a su naturaleza y aplicación:

1.-En Nicaragua la compañía de telefonía celular “CLARO” ha empleado el modelo de gestión a distancia: “El Administrador Virtual (AVI), que es una plataforma que integra servicios de gestión y de control para telefonía fija y móvil a través de una red de interconexión satelital de líneas telefónicas convencionales y de celular. Dichos servicios pueden ser administrados y gestionados por el cliente directamente a través de una página Web.

Este servicio está dirigido al Mercado Corporativo (Grandes Empresas y Pymes), que tengan oficinas en distintos lugares físicos en todo el territorio nacional y a empresas internacionales con filiales en diferentes partes del mundo, que buscan ahorros en su consumo de tráfico de voz (local, nacional y regional) ya que al incorporar los números de telefonía fija con los números de telefonía móvil de de una empresa en la plataforma AVI, CLARO ofrece descuentos en las llamadas entre si de líneas incluidas en AVI.

La plataforma AVI permite crear, consultar y/o modificar servicios de voz relacionados directamente con los clientes y sus líneas de la plataforma empresarial (sin la intervención del personal de la organización) a través de herramientas que se

administran On Line (en línea) optimizando así recursos de personal, dinero y tiempo.

El Administrador del sistema puede establecer roles de usuarios o definir perfiles de usuarios y ubicar en estos la cantidad de líneas deseadas además de establecer controles específicos y servicios facilitadores”

2.-En Colombia, La Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB) en su afán de establecer una mayor cobertura para sus mercado de estudiantes, y diversificar la oferta de sus servicios universitarios, opto por desarrollar “El programa de Administración de Empresas en la modalidad virtual que ofrece la posibilidad de formación a quienes actualmente tienen inconvenientes de desplazamiento a la Universidad y tiempo, derivados de su actividad laboral, familiar o personal.

El proceso de formación en la modalidad virtual se soporta fundamentalmente en el uso de las nuevas tecnologías de la información, propósito educativo de la UNAB a través del cual se logra el desarrollo de las competencias que requieren los profesionales para una gestión global con responsabilidad social, pensamiento estratégico, espíritu emprendedor y desarrollo sostenible”.

3.- En la Compañía “Transforming Management” una de las organizaciones más importantes de Colombia en su afán de optimizar la utilización de sus recursos al máximo, y de la misma manera reducir, costos de personal y eliminar al mínimo la ineficiencia y el desperdicio de recursos opto por la reorganización de su sistema administrativo a través del Internet, con esta apreciación la empresa planteo como solución la utilización de “Dynamic and Virtual Systems Management” (DVSM) que permite a la organización y visualización de los recursos y activos, sus configuraciones y usos, y los servicios de negocio a los que brindan soporte. El DVSM le permite priorizar el servicio y utilizar mejor los recursos sean estos de cualquier tipo, económicos, financieros, materiales, prescindiendo casi en su totalidad, del recurso humano para el desarrollo de las tareas y procesos administrativos.



El DVSM aprovecha los recursos de sistemas infrautilizados para atender los requisitos del procesamiento de alto volumen y resolver los conflictos en los datos en entornos distribuidos y de mainframe. A través de la automatización del proceso de administración el DVSM reduce costos y mejora la eficiencia operativa. Al combinar la automatización con el monitoreo y la administración desde un único punto, el DVSM puede maximizar el valor de los recursos existentes, planificar mejor las nuevas adquisiciones y asignar recursos en tiempo real. La organización DVSM puede volverse más productiva y enfocarse en iniciativas de valor más alto, mientras procesa automáticamente las tareas de rutina”.

Hemos citado los ejemplos anteriores únicamente para ejemplificar algunas de las aplicaciones sobre la administración virtual que se han aplicado en Latinoamérica, destacándose formidables resultados.

Cabe señalar que de estos principios y experiencias se puede aprender y aplicar sus conocimientos, es decir, aplicar un sistema administrativo para una modalidad de estudios a distancia para el Centro de Capacitación Ocupacional “los Chillos”.

Es importante recalcar que una vez diseñado el sistema informático administrativo es factible la aplicación de los principios y nociones básicas de la administración así como también un modelo eficaz de gestión y operaciones dentro del Internet.

Es importante que además de que un sistema de administración virtual no sea aislado, sino que se conecte, coordine y retroalimente con la administración tradicional, dentro de las instalaciones de la organización, puesto que este tipo de administración no puede desaparecer.

Debe quedar en claro que el sistema administrativo virtual se lo diseña como un complemento a todo un sistema institucional y académico para un modelo de educación a distancia, y que sirve de apoyo a los usuarios con el fin de poder realizar todo tipo de gestiones, trámites y demás sin necesidad del traslado hacia las instalaciones e infraestructura de la empresa.

## **1.6.-MARCO CONCEPTUAL.**

### **1.6.1.-ADMINISTRACIÓN**

La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

### **1.6.2.-EDUCACIÓN A DISTANCIA**

La educación a distancia constituye un término expresivo genérico de difícil definición, en el que están incluidas las estrategias que se habrán de seguir en el proceso de enseñanza-aprendizaje y que en el mundo contemporáneo se denominan de diferentes formas; no obstante, cuando se habla de esta modalidad de educación se hace referencia a un sistema educativo en el cual los alumnos y los profesores no se encuentran situados en el mismo lugar.

Existen múltiples definiciones de educación a distancia. Para efectos educativos, la educación a distancia es el complemento idóneo y necesario de la llamada enseñanza tradicional, ella la enriquece y complementa más allá de un tiempo y un espacio concreto. Es un conjunto de procedimientos e interacciones de mediación que se establece entre educandos y profesores en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje mediante la utilización racional de recursos tecnológicos informáticos y de las telecomunicaciones con el objetivo de que el proceso docente-educativo y de apropiación del conocimiento resulte más eficaz y eficiente en términos de personas favorecidas y de costo.

### **1.6.3.-ADMINISTRACIÓN VIRTUAL**

Constituye la llegada de poderosas computadoras personales, amplias redes electrónicas y nuevas aplicaciones de software destinadas a los procesos de coordinación y administración empresarial. Esto cambia el paradigma de las organizaciones. Debido a que la información puede ser compartida instantáneamente

a un bajo costo por mucha gente en ubicaciones distantes el valor de la centralización y la burocracia disminuye. Los individuos se pueden administrar a sí mismos, coordinando su trabajo por medios electrónicos con otros individuos.

Las tecnologías de coordinación permiten de una forma regresar a las organizaciones previas a la era industrial. Organizaciones pequeñas autónomas realizando transacciones con otras organizaciones pequeñas en el mercado. Pero hay una diferencia crucial, ahora gracias a las redes electrónicas las micro organizaciones pueden conectarse a grandes bancos de información, tecnología y mercados financieros antes solo disponibles para las grandes organizaciones. Las organizaciones pequeñas gozan de muchos de los beneficios de las grandes empresas sin perder la flexibilidad, enfoque y creatividad.

#### **1.6.4.-PROCESO ADMINISTRATIVO**

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como:

El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

A estas dos fases se les llama mecánica y dinámica de la administración. La mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, y la dinámica se refiere a cómo manejar el organismo social.

### **1.6.5.-ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa u organización. Representa las estructuras departamentales y en algunos casos las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competencias de vigor en la organización.

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de una organización.

### **1.6.6.-PLANIFICACIÓN**

Constituye un proceso metodológico y secuencial de direccionamiento de los recursos de la organización hacia la eficiencia a través del planteamiento de objetivos concretos y metas organizacionales en el tiempo.

Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. Esto origina las preguntas de rigor: ¿Cuándo y cómo se hará? Cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones y como lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrando y predeterminando las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever y de visualizar, el propósito hacia delante.

### **1.6.7-ORGANIZACIÓN**

Constituye la distribución o señalamiento de las necesidades y actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro. Esta distribución del trabajo está guiada por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Estas actividades componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre o que se alcance algún objetivo similar, si el grupo es deficiente ya sea en él número o en la

calidad de los miembros administrativos se procurarán tales miembros. Cada uno de los miembros asignados a una actividad componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la empresa.

#### **1.6.8.-EJECUCIÓN**

Significa llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorar mediante su propia creatividad.

#### **1.6.9.-CONTROL**

Controlar es comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

#### **1.6.10.- FORMACIÓN OCUPACIONAL**

Constituye un proceso educativo alternativo a la educación formal, en el cual la persona se especializa en una determinada ocupación con el fin de ejercerla en actividades productivas que le generen ingresos económicos. La formación ocupacional tiene como características que sus procesos de capacitación no son superiores a 14 meses en ningún caso, y a su vez el propósito de esta modalidad de estudios, es al final de la misma obtener una certificación del Ministerio de Educación y Cultura en el área desempeñada.

La certificación obtenida de este tipo de proceso educativo, no equivale a un título de tercer nivel otorgado por las instituciones de educación superior, puesto que para ello se requiere de un tiempo mínimo de estudios de tres años.

La orientación de la formación ocupacional está dirigida en su mayoría hacia adultos y adultos mayores que por diferentes circunstancias no han podido acceder al proceso de educación formal, sin embargo a la formación ocupacional también acceden jóvenes y personas de sectores considerados vulnerables y de atención prioritaria como madres solteras, discapacitados, entre otras, que buscan a través del conocimiento adquirido generarse para sí mismos una oportunidad laboral en el futuro.

### **1.7.-HIPÓTESIS GENERAL.**

El diseño de un proceso administrativo virtual para la modalidad de estudios a distancia dentro del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” permitirá mejorar la gestión, el desempeño, la eficiencia y eficacia de la organización.

#### **1.7.1.-VARIABLES DE ESTUDIO.**

Dentro del desarrollo del presente tema de investigación y según los parámetros establecidos en la hipótesis se consideran como variables de estudio las mencionadas a continuación.

#### **1.7.2.- VARIABLES INDEPENDIENTES**

1.- Diseño del proceso administrativo virtual para la modalidad de estudios a distancia para el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.

### **1.7.3.- VARIABLES DEPENDIENTES**

1. Nivel de eficiencia administrativa de la organización.
2. Tiempo de ejecución de las tareas en los puestos administrativos.
3. Cobertura del servicio.
4. Población de estudiantes en modalidad de estudios presencial.
5. Población potencial de estudiantes en modalidad de estudios a distancia.

### **1.7.4.-INDICADORES DE ESTUDIO.**

De acuerdo a las variables de estudio los indicadores de gestión seleccionados para el estudio son los siguientes:

1. Tiempo promedio de ejecución de tareas.
2. Número de estudiantes matriculados dentro del centro de capacitación.
3. Escala de valoración de los niveles de eficiencia de la administración.
4. Escala de valoración de los niveles de eficiencia de toda la organización.

### **1.7.5.-METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

Para el presente trabajo de investigación es preciso enfocarlo desde una perspectiva sistémica que permita modelar el objeto mediante la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos. Esas relaciones determinan por un lado la estructura del objeto y por otro su dinámica.

En definitiva el propósito de utilizar un método sistémico de investigación es apreciar el problema como un sistema dentro de uno mayor con el objetivo de poder

descomponer sus elementos para el posterior análisis y diseño del proceso administrativo.

Una vez determinados los componentes del sistema, el respectivo diseño del proceso administrativo virtual será según los parámetros y lineamientos que la modalidad de estudios a distancia exige para su funcionalidad.

Por estas razones un enfoque sistémico, generará un amplio punto de vista sobre las necesidades de la organización y además de las posibles alternativas de solución y aplicación que se pueden establecer para optimizar el funcionamiento del proceso administrativo a través de la generación de la entropía de sus elementos.

## **1.8.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN A EMPLEAR.**

A parte del enfoque sistémico citado anteriormente, el método investigativo a emplearse para el desarrollo del presente trabajo es el siguiente:

### **1.8.1.-MÉTODO LÓGICO INDUCTIVO**

Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formulación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y sus demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.

**INDUCCIÓN COMPLETA.** La conclusión es sacada del estudio de todos los elementos que forman el objeto de investigación, es decir que solo es posible si conocemos con exactitud el número de elementos que forman el objeto de estudio y además, cuando sabemos que el conocimiento generalizado pertenece a cada uno de los elementos del objeto de investigación. Las llamadas demostraciones complejas son formas de razonamiento inductivo, solo que en ellas se toman muestras que poco a poco se van articulando hasta lograr el estudio por inducción completa. Ejemplo:

"Al estudiar el rendimiento académico de los estudiantes del curso de tercero de administración, estudiamos los resultados de todos los estudiantes del curso, dado que el objeto de estudio es relativamente pequeño, 25 alumnos. Concluimos que el



rendimiento promedio es bueno. Tal conclusión es posible mediante el análisis de todos y cada uno de los miembros del curso."

**INDUCCIÓN INCOMPLETA.** Los elementos del objeto de investigación no pueden ser numerados y estudiados en su totalidad, obligando al sujeto de investigación a recurrir a tomar una muestra representativa, que permita hacer generalizaciones.

Ejemplo:

"Los gustos de los jóvenes colombianos en relación con la música".

El método de inducción incompleta puede ser de dos clases:

- a. Método de inducción por simple enumeración o conclusión probable. Es un método utilizado en objetos de investigación cuyos elementos son muy grandes o infinitos. Se infiere una conclusión universal observando que un mismo carácter se repite en una serie de elementos homogéneos, pertenecientes al objeto de investigación, sin que se presente ningún caso que entre en contradicción o niegue el carácter común observado. La mayor o menor probabilidad en la aplicación del método, radica en el número de casos que se analicen, por tanto sus conclusiones no pueden ser tomadas como demostraciones de algo, sino como posibilidades de veracidad. Basta con que aparezca un solo caso que niegue la conclusión para que esta sea refutada como falsa.
- b. Método de inducción científica. Se estudian los caracteres y/o conexiones necesarios del objeto de investigación, relaciones de causalidad, entre otros. Este método se apoya en métodos empíricos como la observación y la experimentación. Ejemplo:

"Sabemos que el agua es un elemento necesario para todos los seres vivos, entonces podemos concluir con certeza que las plantas necesitan agua".

## **1.9.-TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

Dentro del presente estudio es fundamental la recolección de nuevos datos para el análisis del problema y del entorno del mismo, por ello es importante establecer que se requiere información tanto interna como externa de la empresa a fin de establecer con claridad los elementos reales de análisis sobre los cuales se va a trabajar.

Con el fin de recolectar la información antes mencionada las técnicas de investigación a utilizarse son:

### **1.- LA ENTREVISTA.**

El uso de esta técnica es para recolectar información de relevante significado de carácter interno de la empresa, donde las fuentes de información las constituyen las autoridades y personal de la organización.

### **2.- LA ENCUESTA.**

El uso de esta técnica de investigación es para determinar información de carácter externo a la organización donde las fuentes de información la constituyen los usuarios de los servicios de capacitación y los clientes potenciales donde es necesario la realización de una investigación de campo para llenar los formularios de encuesta previo estudio y segmentación del mercado.

Es importante señalar que se trata de información relativa sujeta a falta de veracidad por lo que será necesaria la tabulación correspondiente y la utilización de filtros para obtener la mayor veracidad de los datos proporcionados.

## **1.10.-PLAN ANALÍTICO.**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación y siguiendo la guía preliminar de contenidos se ha establecido el siguiente plan analítico para el desarrollo programático del presente tema de investigación:

## **CAPÍTULO I.**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

- 1.2.- Justificación e Importancia.
- 1.3.- Objetivo General.
- 1.4.- Objetivos Específicos.
- 1.5.- Marco Teórico Referencial.
  - 1.5.1.- La Administración en las Empresas.
  - 1.5.2.- Funciones de la Administración
  - 1.5.3.- Elementos de la Administración.
  - 1.5.4.- Administración Empresarial Virtual.
- 1.6.- Marco Conceptual.
  - 1.6.1.- Administración.
  - 1.6.2.- Educación a Distancia.
  - 1.6.3.- Administración Virtual.
  - 1.6.4.- Proceso Administrativo.
  - 1.6.5.- Organigrama Estructural.
  - 1.6.6.- Planificación.
  - 1.6.7.- Organización.
  - 1.6.8.- Ejecución.
  - 1.6.9.- Control.
  - 1.6.10.- Formación Ocupacional.
- 1.7.- Hipótesis General.
  - 1.7.1.- Variables de Estudio.
  - 1.7.2.- Variables Independientes.
  - 1.7.3.- Variables Dependientes.
  - 1.7.4.- Indicadores de Estudio.
  - 1.7.5.- Metodología de la Investigación.
- 1.8.- Metodología de la Investigación a Emplear.
- 1.9.- Técnicas de la Investigación.
- 1.10.- Plan Analítico.

## **CAPÍTULO II.**

### **2.1 ANÁLISIS SITUACIONAL.**

2.1.1.- Análisis Macro Ambiente.

2.1.2.- Situación Económica.

2.1.3.- Producto Interno Bruto.

2.1.4.- Inflación.

2.1.5.- Tasas de Interés.

2.1.6.- Situación Social.

2.1.7.- Tasa de Desempleo.

2.1.8.- Nivel de Educación.

2.1.9.- Fenómeno Migratorio.

2.1.9.1.- Análisis de los índices de incremento del Fenómeno Migratorio.

2.1.10.- Situación Política.

2.1.11.- Situación Tecnológica.

2.2.- Análisis Micro Ambiente.

2.2.1.- Análisis de los Competidores.

2.2.2.- Análisis de los Proveedores.

2.2.3.- Análisis de los Usuarios o Clientes.

2.2.4.- Análisis Interno Organizacional.

2.2.4.1.- Administración.

2.2.4.2.- Marketing.

2.2.4.3.- Finanzas.

2.2.4.4.- Servicios de Capacitación.

2.2.4.5.- Sistemas de Información Computarizados.

2.3.- Análisis FODA de la Organización.

2.3.1.- Matriz Externa.

2.3.2.- Matriz Interna.

2.3.3.- Matriz Resumen.

2.3.4.- Matriz de Estrategias.

## **CAPÍTULO III.**

### **3.1 ESTUDIO DE MERCADO.**

- 3.1.1.- Investigación de Mercados.
- 3.1.2.- Problemas de la Investigación de Mercados.
- 3.1.3.- Objetivos de la Investigación de Mercados.
- 3.1.4.- Metodología de la Investigación y Fuentes de Recolección de Datos.
- 3.1.5.- Desarrollo del Proceso de Recolección de Datos.
- 3.1.6.- Análisis de la Demanda.
  - 3.1.6.1.- Selección de la Muestra Estadística.
  - 3.1.6.2.- Recolección de los Datos.
  - 3.1.6.3.- Procesamiento y Análisis de los Datos.
- 3.1.7.- Análisis de la Oferta.
- 3.1.8.- Análisis de la Demanda Insatisfecha.
- 3.1.9.- Expectativas del Mercado.

## **CAPÍTULO IV.**

### **4.1 MODELO DE GESTIÓN.**

- 4.2.- Misión.
- 4.3.- Visión.
- 4.4.- Filosofía Corporativa.
  - 4.4.1.- Principios.
  - 4.4.2.- Valores.
- 4.5.- Objetivo General.
- 4.6.- Objetivos Específicos.
  - 4.6.1.- Perspectiva Administrativa.
  - 4.6.2.- Perspectivas de Crecimiento y Aprendizaje.
  - 4.6.3.- Perspectiva Financiera.
  - 4.6.4.- Perspectiva de Clientes.
- 4.7.- Estrategias Corporativas de Posicionamiento Efectivo del Mercado.
- 4.8.- Estrategias Corporativas de Desarrollo Competitivo en Costos.
- 4.9.- Políticas.
- 4.10.- Estructura Operativa del Nuevo Modelo de Gestión.

- 4.10.1.- Identificación del Contexto.
- 4.10.2.- Contexto Gerencial Administrativo.
- 4.10.3.- Contexto Tecnológico.
- 4.10.4.- Red de Computadoras.
- 4.10.5.- Redes Telefónicas.
- 4.10.6.- Redes de Transmisión Inalámbrica.
- 4.10.7.- Internet.
- 4.10.8.- Correo Electrónico (E-Mail).
- 4.10.9.- Software.
- 4.10.10.- Messenger.
- 4.11.- Contexto de Comunicación.
- 4.11.1.- Coordinación de las tareas.
- 4.11.2.- Retroalimentación.
- 4.11.3.- Canales de Comunicación al Personal.
- 4.11.4.- Cambio en los Comportamientos del Personal.
- 4.11.5.- Motivación de los Empleados y Trabajadores.
- 4.12.- Determinación de la Estructura Operativa del Sistema Administrativo Virtual del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.
- 4.12.1.- Determinación del Problema a Solucionar con la Implementación del Sistema Administrativo Virtual.
- 4.13.- Diseño del Programa.
- 4.13.1.- Conformación de los Equipos de Trabajo.
- 4.13.2.- Diseño del Organigrama Estructural del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.
- 4.13.2.1.- Dirección General del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.
- 4.13.2.2.- Administración General del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.
- 4.13.2.3.- Coordinación Académica General del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.
- 4.13.2.4.- Departamento de Administración Financiera y Contabilidad del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.
- 4.13.2.5.- Dirección del Área de Sistemas del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.

- 4.13.2.6.- Dirección General del Área Docente del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.
- 4.13.3.- Estructura del Organigrama.
- 4.14.- Diseño del Módulo de Consulta y Acceso a la Información del Modelo de Gestión.
  - 4.14.1.- Diseño de la Plataforma Interactiva Virtual de Consulta y Acceso Informativo del Nuevo Modelo de Gestión.
    - 4.14.1.2.- Canales y Vías de Acceso.
    - 4.14.1.2.- Seguridades del Módulo.
    - 4.14.1.3.- Parámetros de Consulta.
  - 4.14.2.- Parámetros de Interactividad de la Plataforma Virtual de Consulta y Acceso a la Información.
    - 4.14.2.1.- Instructivo de Uso Virtual para la Utilización del Modelo de Gestión.
    - 4.14.2.2.- Ventanas de Asesoría y Chat para Acceso a los Servicios del Nuevo Modelo de Gestión.
    - 4.14.2.3.- Ventanas Interactivas de Guía y Consulta Virtual para Realización de Trámites dentro del Sistema.
      - 4.14.2.3.1.- Origen, Constitución y Actividades de la Empresa.
      - 4.14.2.3.2.- Filosofía Corporativa.
      - 4.14.2.3.3.- Información del Sistema Académico a Distancia.
      - 4.14.2.3.4.- Estructura de las Carreras Ocupacionales Presenciales.
      - 4.14.2.3.5.- Mallas Curriculares en Modalidad Presencial y a Distancia
      - 4.14.2.3.6.- Talleres, Seminarios, y Cursos de Corta Duración.
      - 4.14.2.4.7.- Información de Costos y Requisitos de la Modalidad de Estudios Presencial.
      - 4.14.2.4.8.- Información de Costos y Requisitos de la Modalidad de Estudios a Distancia.
      - 4.14.2.4.9.- Información acerca de Promociones y Becas.
      - 4.14.2.4.10.- Casilla de Calificaciones, Observaciones, y Sugerencias.
- 4.15.- Diseño del Módulo de Acceso a los Servicios del Modelo.
  - 4.15.1.- Determinación de los Servicios del Sistema Administrativo Virtual.
    - 4.15.1.1.- Servicios Administrativos.
    - 4.15.1.2.- Servicio de Matrícula.
    - 4.15.1.3.- Servicio de Pensiones.

- 4.15.1.4.- Servicio de Pago de Derechos.
- 4.15.1.5.- Determinación de los Servicios Académicos.
- 4.15.1.6.- Descarga del Material Académico-Didáctico.
- 4.15.1.7.- Descarga del Registro y Contabilización de Prácticas.
- 4.15.1.8.- Evaluación y Consulta de Calificaciones.
- 4.15.1.9.- Acceso a la Biblioteca Virtual de la Institución.
- 4.16.- Establecimiento de los Servicios Complementarios.
- 4.16.1.- Servicio de Anulación de Matrícula.
- 4.16.2.- Servicio de Cambio de Carrera Ocupacional.
- 4.17.- Establecimiento de los Mecanismos y Vías de Acceso para los Servicios.
- 4.17.1.- Sistema de Administración Personal.
- 4.17.2.- Plataforma de Hipervínculos y Sistemas de Uso del Estudiantes.
- 4.17.3.- Seguridades del Sistema.
- 4.17.4.- Inviolabilidad del Sistema.
- 4.17.5.- Restricciones de Acceso a la Información del Modelo.
- 4.17.6.- Protección de la Propiedad Intelectual.
- 4.18.- Diseño de la Estructura de Cobro y Recaudación de Valores.
- 4.18.1.- Pagos al Contado.
- 4.18.2.- Pagos con Cheque.
- 4.18.3.- Pagos con Tarjeta de Crédito.
- 4.18.3.- Transferencias Interbancarias.
- 4.18.5.- Políticas de Cobro y Recaudación de Valores.

## **CAPÍTULO V.**

### **5.1 ANÁLISIS FINANCIERO.**

- 5.1.1.- Objetivos del Análisis Financiero.
- 5.1.2.- Inversiones del Proyecto.
- 5.1.3.- Activos.
- 5.1.4.- Activos Corrientes.
- 5.1.5.- Activos Fijos.
- 5.1.6.- Activos Diferidos.
- 5.1.7.- Capital de Trabajo.
- 5.1.8.- Costos del Nuevo Modelo de Gestión.



- 5.1.9.- Ingresos Previstos del Modelo de Gestión.
- 5.1.10.- Proyección de Costos del Proyecto.
- 5.1.11.- Estudio de Costos Fijos y Variables.
- 5.1.12.- Punto de Equilibrio.
  - 5.1.12.1.- Punto de Equilibrio en Cantidades.
  - 5.1.12.2.- Punto de Equilibrio Global.
- 5.2.- Evaluación Financiera y Económica.
  - 5.2.1.- Criterios de Evaluación.
  - 5.2.2.- Fuentes de Financiamiento.
  - 5.2.3.- Balance de Situación Inicial.
  - 5.2.4.- Balance de Resultados.
  - 5.2.5.- Flujo de Caja.
  - 5.2.6.- Tasa Interna de Retorno.
  - 5.2.7.- Cálculo del VAN.
  - 5.2.8.- Análisis Beneficio/Costo.
  - 5.2.9.- Valor Real del Ingreso.
  - 5.2.10.- Valor Real del Costo.
  - 5.2.11.- Relación Beneficio – Costo.
- 5.3.- Análisis de las Herramientas de Evaluación Financiera.
  - 5.3.1.- Solvencia y Liquidez.
  - 5.3.2.- Apalancamiento, Endeudamiento y Propiedad.
  - 5.3.3.- Capital de Trabajo.
  - 5.3.4.- Rentabilidad sobre las Ventas.
  - 5.3.5.- Rentabilidad sobre el Patrimonio.
  - 5.3.6.- Carga Financiera.

## **CAPÍTULO VI.**

### **6.1 REQUERIMIENTOS LEGALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN.**

6.1.1.- Marco Jurídico.

6.1.2.- Constitución como Fundación para el Desarrollo Humano y Social.

6.1.3.- Constitución como Centro de Formación y Capacitación Ocupacional.

6.1.4.- Organizaciones Estatales Reguladoras.

6.1.4.1.- Ministerio de Bienestar Social.

6.1.4.2.- Ministerio de Educación y Cultura.

6.1.5.- Autorizaciones de Funcionamiento.

6.1.5.1.- Resolución No066 del DINEPP.

6.1.5.2.- Resolución No 2751/09 del Ministerio de Educación.

6.1.6.- Permisos de Funcionamiento.

## **CAPÍTULO VII.**

### **7.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

**7.1.1.- CONCLUSIONES.**

**7.1.2.- RECOMENDACIONES.**

### **BIBLIOGRAFÍA.**

## **CAPÍTULO II.**

### **2.1.-ANÁLISIS SITUACIONAL.**

#### **2.1.1.-ANÁLISIS MACRO AMBIENTE.**

Dentro del sistema de educación ecuatoriana, existen un sin número de factores que influyen desde varios sectores y actores de la sociedad sobre los resultados y desarrollo que la educación ha tenido en nuestro país durante toda su vida republicana y más aun ahora que vivimos una época de extrema competitividad donde el planeta está entrando en un proceso de globalización impostergable e irreversible de todas las actividades humanas.

En el caso de la educación el proceso de globalización no es la excepción, y cada vez a nivel mundial se desarrollan nuevos procesos educativos y alternativas para hacer de este servicio ya sea de carácter público o privado, un servicio de mejor calidad y de mayor accesibilidad a los usuarios dentro de sus países.

A nivel mundial se tiene claro el concepto de que el nivel de desarrollo de una nación está estrechamente ligado, al nivel de inversión y de desarrollo de sus procesos educativos, es por eso que los estados como de Europa, Asia, y Norte América, predestinan millones y millones de dólares en la educación que les proporcionan a sus habitantes.

Estos formidables recursos dentro de las potencias mundiales en el campo de la educación son correctamente utilizados en infraestructura, diseño y creación de nuevas metodologías de enseñanza y mallas curriculares, y sobre todo en procesos metodológicos de investigación científica y tecnológica es por ello que en estos países se gestiona y desarrolla el conocimiento de una manera vertiginosa, obteniendo los mejores resultados en cuanto a la producción de profesionales, nuevos descubrimientos e innovaciones en todos los campos.

Pero independientemente de los aspectos económico y financiero que influyen de manera preponderante en la educación, se encuentran también otros factores

situacionales que dependiendo de su medida e importancia, pueden afectar de manera positiva o negativa al sistema educativo de una nación.

La problemática social, la situación política interna, y el marco tecnológico de los países inciden en los procesos educativos, ya que son agentes externos que generan estabilidad y propenden a la profesionalización de sus habitantes, o en su defecto, se constituyen como limitantes de las personas para acceder a este servicio primordial para el desarrollo primero personal, luego familiar para al último constituirse en un motor más de la cadena de desarrollo económico de la nación.

Es importante realizar un análisis objetivo de la situación macro ambiente del sistema educativo nacional para poder comprender y tener un punto de vista amplio sobre las alternativas de solución a ciertos conflictos e inconvenientes que se pueden presentar al momento de desarrollar un proyecto dentro del sistema educativo ecuatoriano.

A continuación analizaremos la situación macro ambiente de la educación en el país, y los efectos que los agentes externos han ejercido sobre todos los niveles de educación primaria, secundaria, educación superior, y formación ocupacional.

### **2.1.2.-SITUACIÓN ECONÓMICA.**

La economía constituye un factor de influencia dentro de todas y cada una de las actividades que se desarrollan no solamente dentro de un país, sino a nivel mundial, puesto que depende exclusivamente la generación y distribución de los recursos económicos, financieros y materiales, el desarrollo de todos los campos y actividades de la vida cotidiana.

Es claramente visible que aquellos países que tienen una mejor situación económica en general, gozan de mayores oportunidades y beneficios en el campo laboral y estos a su vez generan una mejor calidad de vida para las familias y en el caso que nos compete dentro de la investigación una mayor accesibilidad a los servicios de educación de calidad hasta una formación profesional titulada de tercer nivel.

A nivel macro la situación económica influye dentro del desarrollo de la educación y sus procesos, pues a este nivel es el estado el que distribuye sus recursos, dirigiéndolos con mayor peso al campo educativo, a fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes, sin embargo hasta antes del año 2007 el Ecuador Asignó en su presupuesto un porcentaje muy irrisorio en la educación, sin embargo, en la actual administración del Estado se ha asignado un porcentaje más alto, lo que significa un cambio drástico para el desarrollo del sector educativo.

**CUADRO No 1.**

<b>PROFORMA DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO 2007</b>	
<b>(EN MILLONES DE DÓLARES)</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>1.561,1</b>
- Ministerio de Educación y Cultura.	1.060,3
- Universidades.	482,0
- Casas de la Cultura y Casa de Montalvo.	9,3
- Orquestas sinfónicas.	5,0
- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural.	1,5
- Museo Ecuatoriano de Ciencias Naturales.	0,2
- Conjunto Nacional de Danza.	0,3
- Sistema Nacional de Archivos.	0,2
- Sistema Nacional de Bibliotecas.	0,1
- Consejo Nacional de Cultura.	0,4
- Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología.	1,7

Fuente: Datos del Ministerio de Economía y Finanzas, 2007.

Elaborado por: Autor de Tesis.

## CUADRO No 2.

<b>PROFORMA DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO 2009 (EN MILLONES DE DÓLARES)</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	
- Ministerio de Educación y Cultura.	<b>2848.3</b>
- Universidades.	2216.3
- Casas de la Cultura y Casa de Montalvo.	1103.1
- Orquestas sinfónicas.	32.3
- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural.	31.6
- Museo Ecuatoriano de Ciencias Naturales.	5.9
- Conjunto Nacional de Danza.	4.6
- Sistema Nacional de Archivos.	4.3
- Sistema Nacional de Bibliotecas.	10.6
- Consejo Nacional de Cultura.	11.6
- Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología.	50.2

Fuente: Datos del Ministerio de Economía y Finanzas, 2009.  
Elaborado por: Autor de Tesis.

### **2.1.3.-PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB).**

El producto interno bruto (PIB) mide el valor de la producción, a precios finales del mercado, realizados dentro de las fronteras geográficas de un país.

Como se puede apreciar a través del análisis del PIB se puede tener un parámetro real de la situación económica de un país, además de que se puede tener una herramienta de diagnóstico para analizar su impacto dentro de las diferentes circunstancias y coyunturas de una nación.

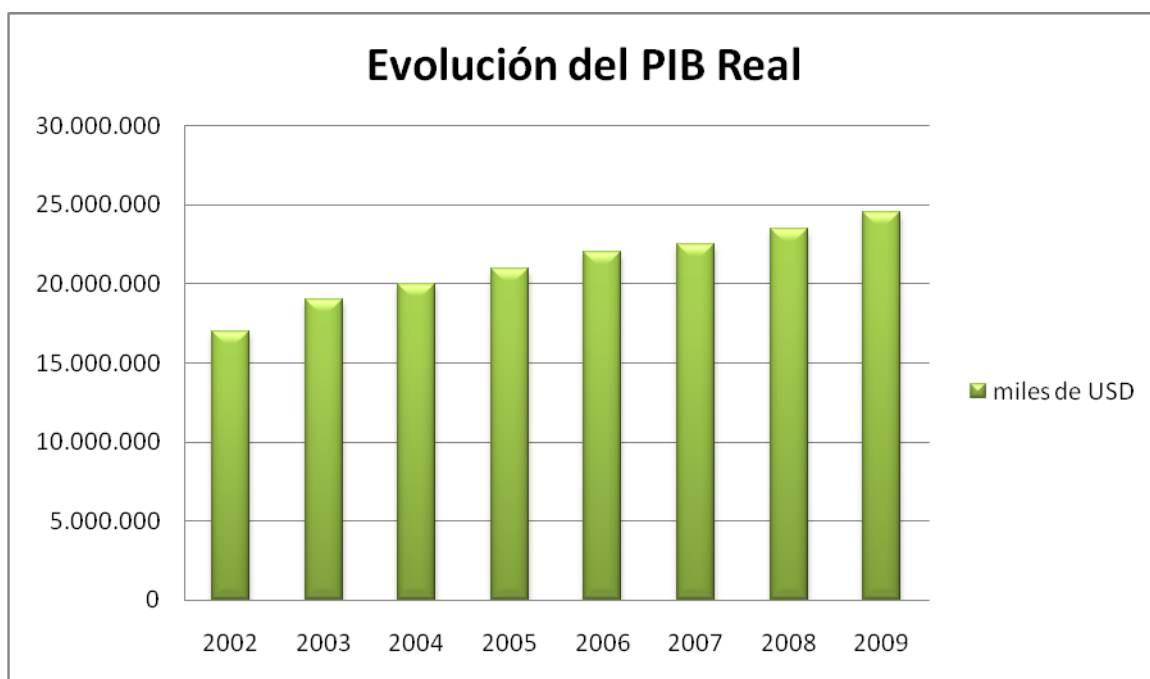
En el caso de la educación está claro que el PIB determina de manera importante el crecimiento y desarrollo de sus procesos puesto que el crecimiento general de la economía, a su vez genera un crecimiento en la educación a través principalmente de la inversión en infraestructura, mejora del salario de los docentes, y mejora en el equipamiento y metodologías de enseñanza.

Es por esta razón que si analizamos el cuadro del PIB nacional se puede apreciar que el crecimiento lento de este indicador refleja claramente 2 situaciones:

- 1.- La Falta de ingreso per cápita en el Ecuador para poder financiar un proceso de estudios.
- 2.- El bajo nivel de rentabilidad de la industria a nivel nacional que merma las rentas del estado y por ende le impide priorizar la inversión en el campo de la educación.

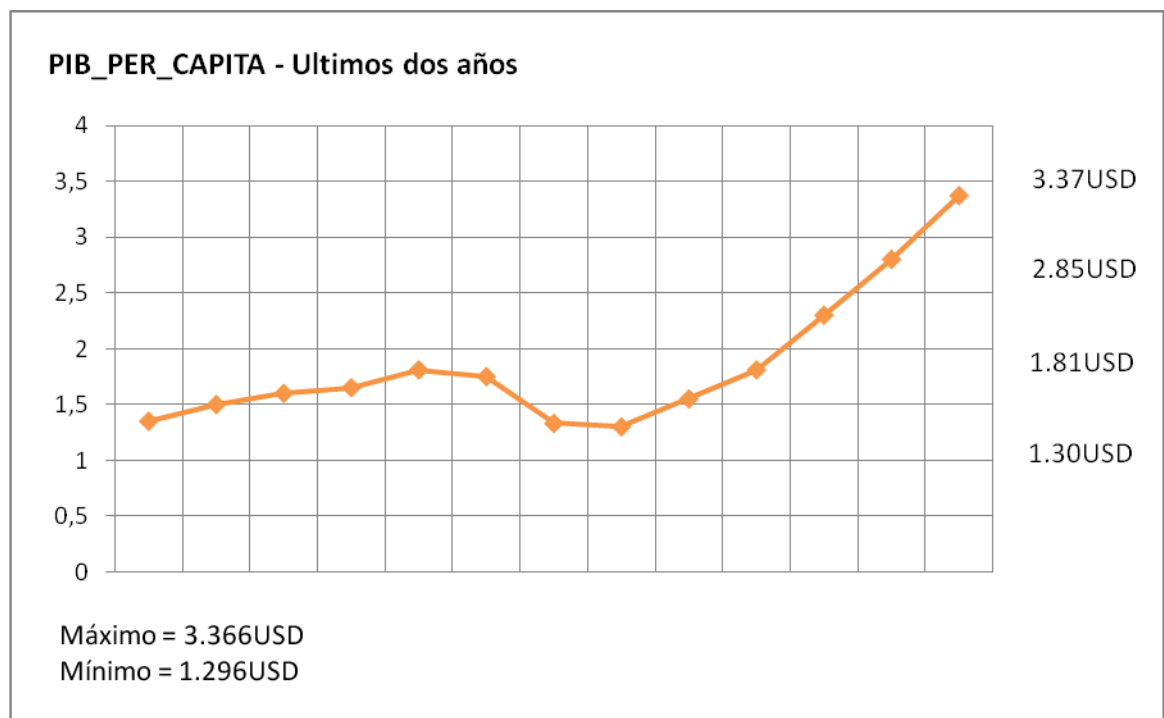
A continuación se muestra datos correspondientes al PIB del periodo 2008-2009.

**GRÁFICO No 1.**  
**EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO INTERNO BRUTO REAL EN MILES DE DÓALRES, DURANTE EL PERIODO 2002-2009.**



Fuente: Estadísticas del Banco Central del Ecuador, 2009.  
Elaborado Por: Autor de Tesis.

**GRÁFICO No 2.**  
**EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO INTERNO BRUTO PER-CÁPITA (EN MILLONES DE DÓLARES) DURANTE LOS AÑOS 2008-2009.**



Fuente: Estadísticas del Banco Central del Ecuador, 2009.  
 Elaborado Por: Autor de Tesis.

#### **2.1.4.-INFLACIÓN.**

Otro factor importante que ha traído repercusiones en la economía ecuatoriana es la alta tasa inflacionaria, que en el período enero-diciembre 2008 cerró el año con un valor de 8,83%, la más alta desde el año 2002. Este proceso inflacionario se debe principalmente a la crisis alimentaria a nivel mundial, el fuerte invierno a principios del 2008, lo que disminuyó considerablemente la producción en la costa ecuatoriana, adicionalmente a estas causas se suman la especulación causada por productores y distribuidores de ciertos bienes y la política de aumento del gasto público emprendida por el Gobierno.

Es claro entonces con los antecedentes anteriores que el proceso inflacionario afecta en gran medida la economía ecuatoriana y en especial la economía familiar, en el caso de la educación se puede determinar que los procesos inflacionarios desembocan en la pérdida del poder adquisitivo de los ingresos de los ecuatorianos,

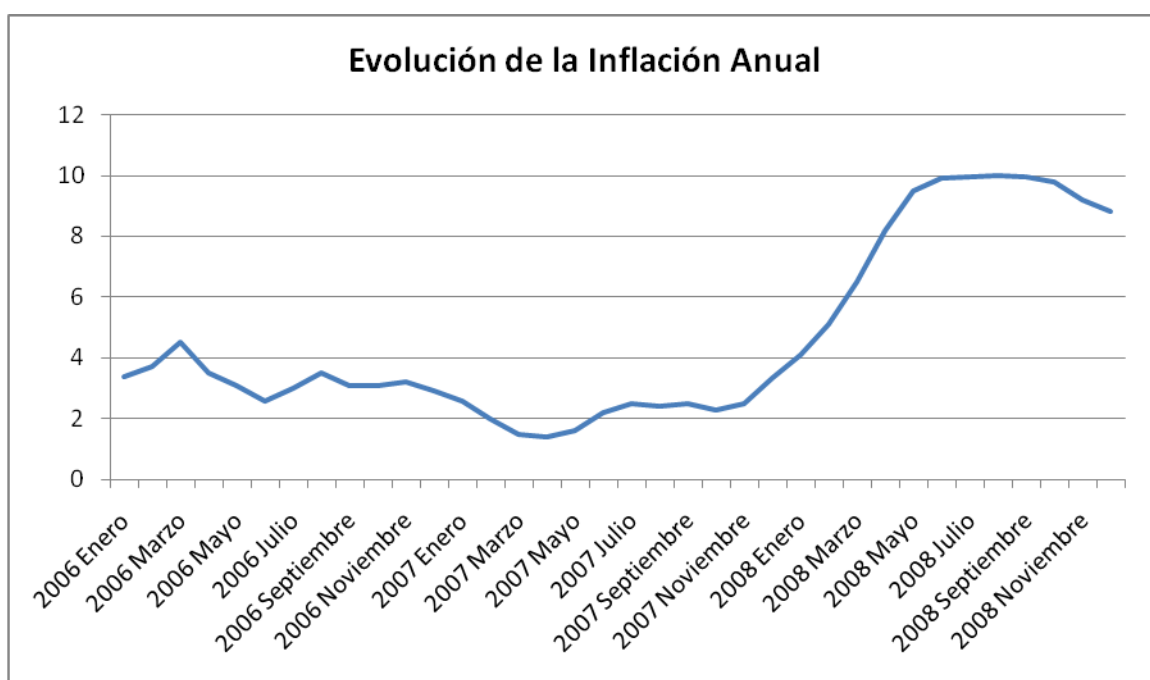


por lo tanto estos priorizan sus niveles de gasto en artículos considerados de primera necesidad, dejando a un lado otro tipo de necesidades como la educación.

Por otra parte el proceso inflacionario determina el incremento en los costos de los servicios educativos, lo que significa para los ecuatorianos mayores restricciones y obstáculos para poder acceder a la educación formal.

A continuación se puede apreciar la evolución del proceso inflacionario en el periodo 2006-2008.

**GRÁFICO No 3.**  
**PROCESO DE EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN ANUAL EN EL PERIODO**  
**2006-2008.**



Fuente: Estadísticas del Banco Central del Ecuador, 2008.  
Elaborado Por: Autor de Tesis.

### **2.1.5.-TASAS DE INTERÉS.**

En lo referente a las tasas de interés referenciales, el Banco Central del Ecuador a partir del 2008 ha emprendido un proceso de disminución paulatina de las mismas, lo cual ha llevado a tener en enero de 2009 una tasa activa referencial de 9.16%; un decremento de 1.58 puntos porcentuales de la registrada en el mismo mes del año precedente, al igual que la tasa pasiva referencial cuyo valor es de 5.10% que presenta un descenso de 0.81 puntos porcentuales.

Las tasas de interés vigentes en el Ecuador tanto en su tasa activa como pasiva inciden fuertemente en el acceso a la educación de miles y miles de ecuatorianos, puesto que en la mayoría de los casos, los ciudadanos acceden a la educación a través del crédito educativo que actualmente lo ofrecen dos instituciones en particular dentro del sector público como son el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE) y la Corporación Financiera Nacional (CFN), se debe considerar que en el caso del IECE los créditos se han extendido a tasas de interés cómodas del 7.70% anual.

En el siguiente cuadro se muestra las cantidades de crédito educativo y los montos por los cuales se han financiado miles de procesos de estudios a nivel nacional a través del IECE desde su creación.

**CUADRO No 3.**

<b>TABLA DE CRÉDITOS EDUCATIVOS CONCEDIDOS POR EL IECE</b>						
<b>PERIODO: 1973 - 2008</b>						
<b>AÑOS DE CONCESIÓN</b>	<b>ESTUDIOS EN EL PAÍS</b>		<b>ESTUDIOS EN EL EXTERIOR</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>CRÉDITOS</b>	<b>MONTO</b>	<b>CRÉDITOS</b>	<b>MONTO</b>	<b>CRÉDITOS</b>	<b>MONTO</b>
1973	31	24.411	99	146.413	130	170.823
1974	368	337.380	239	364.180	607	701.560
1975	347	354.533	272	351.167	619	705.700
1976	399	328.142	293	465.974	692	794.117
1977	607	565.738	352	742.882	959	1.308.620
1978	742	1.022.191	557	1.398.354	1.299	2.420.546
1979	1099	1.394.427	567	1.640.648	1.666	3.035.075
1980	1573	2.525.976	867	3.113.748	2.440	5.639.724
1981	1407	1.977.297	893	3.424.926	2.300	5.402.223
1982	1374	1.387.259	891	3.464.436	2.265	4.851.695
1983	1257	1.103.603	813	2.835.716	2.070	3.939.352
1984	704	714.899	644	2.378.453	1.348	3.093.352
1985	1280	1.448.166	616	2.451.884	1.896	3.900.050
1986	1475	1.373.198	874	3.077.349	2.349	4.450.546
1987	1520	1.337.774	737	2.485.745	2.257	3.823.518
1988	1672	802.295	623	999.652	2.295	1.801.947
1989	926	365.553	370	481.528	1.296	847.080
1990	1841	1.914.382	610	1.146.417	2.451	3.060.799
1991	1769	2.045.707	540	1.569.770	2.309	3.615.477
1992	782	1.026.774	289	883.226	1.071	1.910.000
1993	1538	2.623.185	408	1.562.672	1.946	4.185.857
1994	2878	6.673.052	608	2.556.488	3.486	9.229.539
1995	3576	9.853.842	577	2.471.611	4.153	12.325.453
1996	2100	4.930.077	489	2.339.675	2.597	7.270.352
1997	3241	8.921.464	426	2.092.154	3.667	11.013.617
1998	3063	7.363.674	414	1.837.691	3.477	9.201.365
1999	4053	5.184.256	353	784.900	4.406	5.969.156
2000	4370	4.305.353	364	545.346	4.734	4.850.698
2001	7.592	10.825.377	564	1.627.032	8.156	12.452.409
2002	13.114	17.678.126	926	2.959.535	14.040	20.637.661
2003	11.343	23.564.259	1.088	3.649.743	12.431	27.214.002
2004	11.428	26.225.632	1.228	4.391.635	12.656	31.223.081
2005	10.487	25.225.632	1.255	4.762.945	11.742	29.988.577
2006	9.330	22.911.142	1.112	4.206.282	10.442	27.117.424
2007	14.736	47.823.760	1.395	7.486.590	16.131	55.310.350
2008	23.216	91.892.137	2.092	13.855.756	25.308	105.747.893
Crédito Familiar	58.016	3.767.441			58.016	3.767.441
Crédito Institucional	18	1.293.917			18	1.293.917
<b>TOTAL</b>	<b>205.280</b>	<b>343.718.441</b>	<b>24.445</b>	<b>90.552.524</b>	<b>229.725</b>	<b>434.270.965</b>

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo Y Becas (IECE), 2008.  
Elaborado Por: Autor de Tesis.

### **2.1.6.-SITUACIÓN SOCIAL.**

Un aspecto fundamental de influencia dentro de las actividades de la vida cotidiana lo constituye el fenómeno social, según el criterio de los países desarrollados en sus principales reuniones y en especial de la cumbre del G8, se señala que los países con mayores posibilidades de desarrollo y crecimiento económico son aquellas naciones en las cuales sus sociedades se encuentran bajo un clima de estabilidad social y ambiental, donde se les ofrezca todas las oportunidades de satisfacer sus necesidades básicas y las de sus familias, esto es: salud, educación, vivienda, estabilidad laboral, necesidades alimenticias, y de superación y realización personal.

Producto de la situación económica dentro del país existen familias que se ven en la obligación de atender necesidades básicas de alimentación y salud, puesto que los ingresos son insuficientes para atender y cubrir otras necesidades, es así que otro tipo de necesidades como las de educación y realización personal y profesional quedan relegadas a un segundo y tercer plano, puesto que según las estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) cerca del 25% de la población vive en condiciones de extrema pobreza, y cerca de un 40% lo hacen en condiciones de pobreza, esto significa que la mayoría de la población ecuatoriana está dedicada a preocuparse y trabajar únicamente para poder subsistir y alimentarse.

Con esta problemática, la alternativa para optar por una educación formal está en acudir a las instituciones educativas fiscales y universidades gratuitas del estado, sin embargo, la problemática social es compleja pues la suma de un sin número de factores ha generado que una vez que los ciudadanos ingresan a los centros educativos abandonan sus estudios debido a varias situaciones, que desembocan en la falta de interés y abandono al proceso de seguimiento académico por parte de los padres y familiares de los estudiantes cuestión que es fundamental a la hora de la obtención de resultados óptimos dentro del proceso de preparación.

Existe otro tipo de problemáticas sociales que influyen dentro de la educación de nuestro país, puesto que para aquellos que han logrado terminar su educación secundaria, luego de muchos esfuerzos y sacrificios, la inestabilidad laboral que existe en el país, y la baja remuneración que se percibe por casi la mayoría de los

trabajos ah generado que la mayoría de los ciudadanos se quede en el bachillerato y no pueda acceder a la educación superior, es importante señalar que solo el 10% de los bachilleres de la república logran acceder a la educación superior y de estos solo el 5% logra culminar su carrera universitaria, por ello la profesionalización y especialización dentro del país es muy poca debido a que son muy pocos los profesionales que arrojan las universidades.

Otra problemática constituye la saturación ocupacional que desemboca en otros problemas sociales como las del desempleo y subempleo, puesto que es fácil encontrar todo tipo de profesionales en actividades diferentes a las de su profesión original, además las actuales metodologías desempeñadas por los centros educativos no se adaptan a las necesidades productivas del país, ni de las empresas, es así que se ofrecen alternativas de formación ocupacional, y de carreras profesionales, que no son de cuantiosa aplicación dentro del Ecuador, pues no se ajustan a sus necesidades de crecimiento económico.

A esto hay que agregar, la mala calidad de la educación que le resta posibilidades reales de trabajo a los ciudadanos, es así que para una sociedad globalizada y altamente competitiva, los profesionales que arrojan las universidades y centros de formación ocupacional, carecen de los conocimientos prácticos de sus especialidades, caen en un sinnúmero de errores, y la falta de eficiencia en el cumplimiento de las labores básicas del trabajo.

La generación de despidos intempestivos, liquidaciones, falta de fuentes de empleo, y una educación de mala calidad, para las personas que han logrado la culminación de sus estudios desemboca en una serie de conflictos emocionales como la frustración, preocupación, ansiedad, estrés y otro tipo de enfermedades.

Como conclusión a este análisis se puede decir que a la par de la situación económica general se producen los fenómenos y problemáticas sociales, y estos a su vez desembocan en muchas limitantes para el desarrollo de la educación de nuestro país.

### 2.1.7.-TASAS DE DESEMPLEO.

Las cifras sobre el mercado laboral evidencian que el desempleo en las zonas urbanas se ha mantenido en niveles que bordean el 10% a nivel nacional. En las cinco provincias de estudio, en promedio el porcentaje se aproxima al 7%. (INEC, 2006). El subempleo en las cinco provincias más vulnerables bordea el 68.5 %, en promedio, lo que refleja una débil reacción de las actividades modernas de la economía formal en materia de absorción de mano de obra.

Según las cifras del cuadro subsiguiente se observa que para el año 2008 existen altos niveles de desempleo y subempleo lo que indica claramente que la sociedad ecuatoriana, se encuentra restringida de fuentes de trabajo que le permita tener ingresos apropiados para consumir bienes de primera necesidad, artículos suntuarios, de lujo y demás tipo de productos y servicios, situación que resta enormemente a la educación

**CUADRO No 4.**

<b>CUADRO DE NIVELES DE DESEMPLEO Y SUBEMPLEO A NIVEL NACIONAL Y DENTRO DE LAS PROVINCIAS CONSIDERADAS DE MAYOR VULNERABILIDAD PERIODO 2007-2008.</b>		
<b>PROVINCIA</b>	<b>TASA DE DESEMPLEO %</b>	<b>TASA DE SUBEMPLEO</b>
Carchi	5,3	75,6
Esmeraldas	10,5	65,9
Imbabura	5,6	70,6
Sucumbíos	8,6	66,3
Orellana	8,6	66,3
<b>Nacional</b>	<b>9,9</b>	<b>47,4</b>

Fuente: Base de Datos del Ministerio de Coordinación Social, 2008.  
Elaborado por: Autor de tesis.

### **2.1.8.-NIVEL DE EDUCACIÓN.**

En el ámbito específico de la educación básica, se constata las regiones más vulnerables muestran un promedio de escolaridad inferior (5.8 años) a la media nacional, que es de 7.3 años.

Las provincias de Esmeraldas (11.6%) e Imbabura (13.4%) presentan niveles de analfabetismo mayores al promedio nacional (9%).

En la provincia de Orellana los indicadores de acceso a educación secundaria y superior se encuentran por debajo del registrado en las demás provincias de la zona y del promedio nacional.

Con el antecedente anterior se puede establecer que otro factor influyente y limitante en el acceso a la educación de los ecuatorianos es el nivel de educación, como queda demostrado el nivel de analfabetismo es todavía alto a nivel nacional y el nivel o grado de estudios es bajo, lo que en algunos casos desemboca en la inaccesibilidad de los ciudadanos a la educación formal pero no por la falta de recursos, sino por el nivel de educación que han logrado alcanzar, esto además se debe por la falta de atención y cobertura de las administraciones del estado que no han emprendido políticas ni programas efectivos de reducción del analfabetismo a nivel nacional y de acceso a la educación.

Lo anteriormente expuesto se corrobora en la siguiente tabla donde se aprecian los valores de analfabetismo y nivel de estudio a nivel nacional, dentro del estudio de las 5 provincias consideradas críticas dentro del análisis de la Secretaria General de Planificación.

**CUADRO No 5.**

<b>CUADRO DE NIVEL DE EDUCACION A NIVEL NACIONAL Y DENTRO DE LAS PROVINCIAS CONSIDERADAS DE MAYOR VULNERABILIDAD PERIODO 2007-2008.</b>						
<b>INDICADOR</b>	<b>NACIONAL</b>	<b>ESMERALDAS</b>	<b>CARCHI</b>	<b>SUCUMBIOS</b>	<b>IMBABURA</b>	<b>ORELLANA</b>
Analfabetismo (% mayores de 15 años)	9%	11,60%	7,20%	8,50%	13,40%	9,2%
Escolaridad (promedio de años de estudio)	7,3	6	5,4	6	6,2	5,9
Primaria completa (% mayores de 12 años)	66,80%	56,40%	58,80%	59%	56%	59,50%
Secundaria completa (% mayores a 18 años)	22,60%	17,90%	13,50%	12,40%	17,60%	10,40%
Instrucción Superior (% mayores a 24 años)	18,10%	14,70%	11%	9,90%	14,90%	8,70%

Fuente: Base de Datos del La Secretaría General de Planificación, 2008.

Elaborado por: Autor de tesis.



### **2.1.9.-FENÓMENO MIGRATORIO.**

La migración constituye un fenómeno sumamente complejo de análisis ya que se trata de un fenómeno social que se ha producido debido a la situación económica del país y a la falta de oportunidades para generar ingresos y rentas propias que permitan la subsistencia de las familias ecuatorianas.

En el caso de la educación el fenómeno migratorio ha ejercido influencia indirecta dentro de este proceso tanto en el aspecto positivo como negativo, en el primer aspecto se debe analizar que a través del envío de remesas cientos de ecuatorianos y familias han podido acceder a la educación formal, y se ha dinamizado la circulación de divisas e inversión directa de los estudiantes dentro de los centros educativos, sin embargo fenómenos y problemas sociales que van de la mano con la migración como, la disgregación familiar, el abandono, el alcoholismo, la drogadicción, la delincuencia juvenil entre otros, ha perjudicado al sistema educativo en su conjunto, pues son principalmente los centros e instituciones educativas del estado las que tienen que enfrentar todo este tipo de problemáticas sociales, consecuencia y derivación del fenómeno migratorio, dejando en un plano secundario la planificación y el nivel de enseñanza en cada uno de los planteles.

Hay que resaltar que a partir del año 2008 donde se ahonda la crisis económica a nivel mundial, existe un desempleo masivo especialmente en los Estados Unidos y Europa, que son los lugares geográficos donde más se concentra la migración ecuatoriana, situación que repercute en las remesas que envían los compatriotas a las familias ecuatorianas poniendo en peligro ciertos consumos básicos en los que está incluida la educación, constituyéndose en una amenaza para este sector.

En el siguientes cuadro se expone los niveles de migración ecuatoriana en su principal periodo de auge (1998-2003) con su respectivo destino, lo que dará un amplio punto de vista de cuantas familias se han desmembrado a nivel nacional y que tienen que afrontar un proceso educativo de los hijos sin el seguimiento de los padres y de la unidad básica de la sociedad (la familia).

### CUADRO No 6.

<b>CUADRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE ECUATORIANOS HACIA EL EXTERIOR DURANTE LA OLA MIGRATORIA PERIODO 1998-2003.</b>			
AÑOS	ECUATORIANOS		EMIGRACIÓN
	ENTRADAS	SALIDAS	
1998	234.260	274.995	40.735
1999	294.547	385.655	91.108
2000	344.052	519.974	175.922
2001	423.737	562.067	138.338
2002	503.422	604.160	100.738
2003	583.107	646.253	87.413
<b>TOTAL</b>	<b>2'383.125</b>	<b>2'993.104</b>	<b>634.246</b>

Fuente: Departamento de Migración, 2003.  
Elaborado Por: Autor de tesis.

Para poder apreciar el índice de incremento del fenómeno migratorio a través de los años se puede aplicar la siguiente relación.

$$i = \sqrt[n]{\frac{F}{I}} - 1$$

Donde:

i= Índice migratorio

n= Numero de periodos

F= Dato Final

I= Dato Inicial

Realizando los cálculos de acuerdo al cuadro anterior tenemos:

$$i = \sqrt[6]{\frac{646225}{274995}} - 1 = 0,15 \times 100 = 15\%$$

$$i = \sqrt[6]{\frac{604160}{385655}} - 1 = 0,07 \times 100 = 7\%$$

$$i = \sqrt[6]{\frac{562067}{519974}} - 1 = 0,01 = 1\%$$

#### **2.1.9.1.- ANÁLISIS DE LOS ÍNDICES DE INCREMENTO DEL FENÓMENO MIGRATORIO.**

De acuerdo al cálculo anterior se puede apreciar que durante el periodo 1998-2003 que es el tiempo de la denominada “ola migratoria” el 15% de los ecuatorianos abandonaron el territorio nacional en busca de otras locaciones a nivel mundial donde existan oportunidades y fuentes de trabajo.

Esto se debe principalmente a que durante esos años, el país afrontó las secuelas que dejó la crisis bancaria del año 1999, estas secuelas afectaron drásticamente la economía nacional y los cimientos de la sociedad, como resultados de esta crisis miles y miles de puestos de trabajo se perdieron, como consecuencia de la pérdida de valor del dinero, muchas personas perdieron su dinero y sus ahorros luego de que varios de los más importantes bancos del país quebraran.

Estos hechos fueron los promotores de una salida masiva de ecuatorianos que se produjo de manera paulatina con el transcurso de los años en los que el Ecuador se recuperaba lentamente de la crisis.

Lo anteriormente expuesto se complementa al señalar que la sociedad ecuatoriana en gran parte priorizo sus necesidades de subsistencia básicas, antes que la educación por lo que el fenómeno migratorio afecto en la educación de millones de personas durante aquella época, cuyos efectos todavía se están sintiendo en la actualidad.

#### **2.1.10.-SITUACIÓN POLÍTICA.**

Importante en el análisis macro ambiental, es lo referente a la política que se ha vivido en el país en estos últimos años, la ingobernabilidad ha sido causa para la no continuidad de los programas y proyectos que ha venido ejecutando el país especialmente en ciertas áreas estratégicas como es el campo de la educación.

Es importante señalar que en 10 años la república del Ecuador ha tenido 7 presidentes, que cada uno de ellos ha puesto en marcha programas educativos de corte neoliberal fortaleciendo el crecimiento de ciertos grupos de poder y que no ha permitido que la educación sea dirigida hacia la mayor parte del pueblo ecuatoriano.

Actualmente, a partir de la aprobación de la actual Constitución en el año 2008, se señala puntos muy importantes de cambio tales como la universalización y gratuidad de la educación en todos sus niveles.

Además en la actualidad por norma constitucional en el capítulo 2 sección veinte y tres de educación se establece a ésta como un derecho irrenunciable y además como una obligación tanto del Estado como de los ciudadanos el incursionar dentro del proceso de educación formal.

Además la constitución establece lineamientos generales para los procesos de formación señalando en su Art 28 que “La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos”.

Si bien es cierta la constitución dicta una normativa general al campo de la educación, la situación en la actualidad es compleja, puesto que la aprobación de la nueva carta magna, trae como consecuencia, la elaboración, debate y aprobación de una nueva legislación educativa que todavía es incierta.

Es así que se encuentran en trámite de aprobación futuras leyes que regularan el sistema educativo como la “Ley de Educación Formal Básica”, “Ley de Educación Superior”, “Ley de Escalafón Docente y Carrera Administrativa”, entre otras que a corto plazo serán aprobadas.

#### **2.1.11.-SITUACIÓN TECNOLÓGICA.**

Los nuevos procesos tecnológicos en la actualidad, han permitido el vertiginoso avance y simplificación de casi todas las actividades de la sociedad humana, hoy en día a través del uso de los avances electrónicos, informáticos, y del internet, miles y miles de actividades en campos como la economía, la política, la medicina, la industria, comunicaciones, entre otras se han vuelto actividades más fáciles y rápidas de realizar, es más con el transcurso del tiempo y el avance tecnológico, se han constituido en actividades que se las puede realizar desde cualquier parte del mundo, a cualquier hora del día, y utilizando la menor cantidad de recursos y energía para ello.

Dentro del campo educativo, la revolución tecnológica que hoy vive la humanidad ha llevado a cambiar radicalmente los procesos de enseñanza, primero con la aparición de la educación semi presencial, luego con la aparición de la educación a distancia, para posteriormente instaurarse a nivel mundial la educación virtual a través de los portales Web.

Sin duda alguna la educación a distancia constituye una oportunidad de acceder al estudio para miles y miles de personas que no lo pueden hacer de manera presencial, y más aun ahora que a través de los avances tecnológicos, se han incorporado a los sistemas de educación a distancia, softwares especializados para E-Learning y que trabajan desde cualquier servidor alrededor del planeta.

Como acotación adicional, también el avance tecnológico, ha permitido, con figurar los actuales sistemas de educación virtual, a señales satelitales, lo que les permite a los usuarios de los portales, sistemas de E-Learning, y educación a distancia, acceder a la información y a la evaluación en cuestión de segundos.

Como conclusión, a nivel mundial la tecnología viene constituyéndose en una herramienta que facilita y simplifica la vida de los seres humanos, en el campo de la educación la tecnología viene a ser un aspecto de influencia positiva para su desarrollo, mediante la actualización constante de los equipos y servicios que la tecnología pone a disposición de las sociedades.

## **2.2.-ANÁLISIS MICRO AMBIENTE.**

Luego de haber realizado el análisis de la situación del macro ambiente, es necesario hacer un análisis en el campo de las fuerzas que determinó Michael Porter a fin de establecer cuál es la situación de la educación dentro del país.

Los centros ocupacionales en su gran medida han surgido debido a la necesidad de la población de acceder al conocimiento de una profesión para poder desarrollarla y que se constituya muchas veces en su herramienta de trabajo y forma de vida.

Es de conocimiento general que la educación es una necesidad básica de todos los seres humanos. En la actualidad para poder desarrollarse y ofrecer bienestar y calidad de vida para sus familias, la mayoría de ciudadanos debido a los elevados costos que implica una educación formal de nivel superior, no puede acceder a estos servicios, como se puede apreciar dentro del análisis situacional, problemas estructurales que impiden a las personas optar por una profesión que se convierta en su sustento diario.

Es bajo toda esta problemática estructural nacional que aparecen a nivel nacional una serie de instituciones con el objetivo de ofrecer alternativas ocupacionales a la ciudadanía en menor tiempo y a un menor costo que la instrucción formal.

Con la aparición de los Centros Ocupacionales, también aparecieron actividades prácticas que en la actualidad se las conoce como “Carreras Ocupacionales” en los campos de Diseño de Eventos Sociales, Gastronomía, Arreglistas Florales, Especialistas en Decoración, Asistentes del Hogar, Pesca Artesanal, Agropecuaria Orgánica, Atención de Bares y Restaurantes, entre otros.

Estos Centros de formación ocupacional, conjuntamente con las nuevas carreras ocupacionales antes mencionadas, han ofrecido la gran oportunidad a miles de personas de acreditar el conocimiento adquirido no a través de un título de tercer nivel obtenido en alguna de las instituciones reguladas por el CONESUP, sino acreditadas por organismos del Estado como “El Ministerio de Educación”, y El Ministerio de Coordinación e Inclusión Social”.

La formación ocupacional tiene como característica que a través de la regulación principalmente del Ministerio de Educación, el tiempo de duración de estas carreras no puede exceder de los 14 meses es decir un año dos meses, puesto que a partir del segundo año pasa a ser considerado como un instituto llámese este técnico o tecnológico según sea el caso, y a partir del tercer año de estudios, la institución pasa a ser regulada por el CONESUP, puesto que se considera como una educación o formación profesional de tercer nivel.

Con todos estos antecedentes es necesario llegar a conocer como se encuentra la situación de la educación al nivel de centros de formación ocupacional puesto que estos se han constituido en la alternativa de acceso a la educación de miles y miles de personas a nivel nacional.

A continuación se detalla el respectivo análisis del micro ambiente de la educación en el Ecuador.

### **2.2.1.-ANÁLISIS DE LOS COMPETIDORES.**

Considerando que el Centro Ocupacional “Los Chillos” objeto del estudio se encuentra inmerso dentro del campo de la formación ocupacional se ha efectuado un análisis de los principales competidores, en este campo se reflejan las diferentes actividades y ubicaciones detectándose que el 80% se encuentran lejos del Centro de Formación Ocupacional “Los Chillos”, situación que ubica al centro con una oportunidad para desarrollarse como institución además, debemos indicar que en el siguiente cuadro se pueden apreciar los diferentes centros de formación ocupacional dentro de la ciudad de Quito con su respectiva actividad y ubicación principal.

**CUADRO No 7.**

<b>CUADRO DE LOS PRINCIPALES COMPETIDORES EN SERVICIOS DE FORMACIÓN OCUPACIONAL AL AÑO 2009.</b>		
<b>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL</b>	<b>UBICACIÓN</b>
1.- Centro Ocupacional “Nueva Era”.	Capacitación en carreras ocupacionales.	Sector La Marín.
2. - Centro Ocupacional “Culinary Art School”.	Capacitación en el campo gastronómico.	Sector El Batán.
3.- Centro Ocupacional “Le Gourmet”.	Capacitación en el campo gastronómico.	Sector La Villaflora.
4. - Centro Ocupacional “Culinary Trainer School”.	Capacitación en el campo gastronómico.	Sector Bartolomé de las Casas.
5.- Centro Ocupacional “Chef Center”.	Capacitación en el campo gastronómico.	Sector de la Av. Isabel la Católica.
6.- Centro Ocupacional “Alberto”.	Capacitación en Hotelería y Turismo.	Av. 10 de Agosto.
7.- Centro de música “Franz Liszt”.	Capacitación en el campo musical.	Sector Centro Histórico.
8.- Centro de Cosmetología “Princesa de Gales”.	Capacitación en belleza y cosmetología.	Sector Av. 10 de Agosto.
9.- Centro Cultural “Italiano”.	Capacitación en el uso del idioma italiano.	Sector de la Jipi Japa.
10.- Centro Ocupacional “Eva Perón”.	Capacitación en Corte y Confección”.	Sector de la Av. América.
11.- Instituto “CENESTUR”.	Capacitación en el campo de hotelería y turismo.	Av. 6 de diciembre.
12.- Instituto “Cambridge”.	Capacitación en el uso del idioma inglés, francés, alemán.	Av. 6 de diciembre.
13.- “Harvard School Institute”.	Capacitación en el uso del idioma inglés.	Av.6 de Diciembre.

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.



Como se puede apreciar en el cuadro existen una diversificación importante de centros de educación a nivel de carreras ocupacionales, adicionalmente se puede mencionar que es el campo de la gastronomía el de mayor oferta a nivel de los centros de formación ocupacional, los centros antes mencionados son los de mayor relevancia y peso a nivel de la ciudad de Quito, sin embargo existen otro tipo de centros que ofrecen sus servicios de capacitación en actividades circundantes a las mencionadas en el cuadro anteriormente.

### **2.2.2.-ANÁLISIS DE LOS PROVEEDORES.**

Dentro del análisis de los principales proveedores para el funcionamiento de los centros ocupacionales es importante señalar que más del 90% de estos centros se desarrollan a través de la autogestión, es decir son de carácter única y exclusivamente privado, por lo tanto no reciben ningún tipo de aporte o financiamiento de algún organismo del estado o en su defecto por alguna empresa privada o algún auspicio.

En el siguiente cuadro, se aprecian los diferentes tipos de proveedores en servicios profesionales e insumos que utilizan los Centros de capacitación ocupacional.

**CUADRO No 8.**

<b>CUADRO DE LOS PRINCIPALES PROVEEDORES EN SERVICIOS DE FORMACIÓN OCUPACIONAL AL AÑO 2009.</b>		
<b>NOMBRE DEL PROVEEDOR</b>	<b>INSUMO O SERVICIO QUE PROVEE</b>	<b>CARACTERISTICA</b>
1.- Universidad Central del Ecuador.	Profesionales en Docencia académica.	Proporciona profesionales de acuerdo a la necesidad sin fechas de plazo fijo.
2.- Escuela Politécnica Nacional.	Profesionales con conocimiento Tecnológico.	Proporciona profesionales de acuerdo a la necesidad con periodos de anticipación de mes.
3.- Almacenes Dilipa.	Insumos de oficina y Papelería.	Proporciona crédito directo a la institución a través del uso de tarjetas de crédito.
4.- Almacenes Paco.	Insumos y equipos de oficina.	Proporciona crédito directo a la institución a través del uso de tarjetas de crédito.
5.- Juan Marcet.	Insumos, equipos y muebles de oficina.	Proporciona crédito directo a la institución a través del uso de tarjetas de crédito.
6.- Montero.	Herramientas y menaje para Gastronomía.	Proporciona crédito directo a la institución a través de una cuenta institucional.
7.- Almacenes Sukaza	Herramientas y menaje para gastronomía.	Proporciona crédito directo a la institución a través del uso de tarjetas de crédito.

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

La demanda principal de los centros de formación ocupacional es de proveerse de personal docente. Aunque parezca difícil de creer los principales proveedores de profesionales en este ámbito para los centros ocupacionales son precisamente las universidades, ya que en estos centros de educación existen un sin número de docentes en todas las áreas y especialidades que se pudiesen requerir, además el horario de trabajo en las universidades les permite a los profesionales laborar en varias instituciones de forma alternada.

Luego del requerimiento de personal calificado para las actividades docentes, la principal necesidad de los Centros de formación ocupacional radica en todo el material e insumos didácticos que requieren para el desarrollo de sus actividades educativas, es así que para satisfacer estas necesidades, estadísticamente los proveedores principales de este tipo de material son grandes empresas como Dilipa, Paco, y Juan Marcet.

Otra necesidad de los centros de formación ocupacional está en el equipamiento y menaje que requieren para sus cursos, pues sin las herramientas y equipos necesarios la parte más importante de la formación ocupacional que es la práctica, no podría llevarse a cabo, es así que los Centros acuden a un sinnúmero de establecimientos para la adquisición de estos equipos y herramientas, sin embargo los principales proveedores para los Centros de formación ocupacional en este tema son Montero, y almacenes Sukaza.

### **2.2.3.-ANÁLISIS DE LOS USUARIOS O CLIENTES.**

La demanda de los servicios de capacitación dentro de los centros de formación ocupacional es muy diversa, pero a pesar de esto es en los sectores de menores recursos económicos los que acuden a este tipo de servicios en busca de obtener una certificación u ocupación que les demanda de menor costo y menor tiempo de duración.

En el caso del Centro Ocupacional “Los Chillos” sus clientes son personas en su mayoría adultos, de toda clase social y de diferentes sectores de la sociedad.

La perspectiva curricular que ha desarrollado la institución desemboca en la concurrencia de diversos clientes, es importante señalar que de el número total de clientes que tiene la organización una parte corresponde a personas que buscan la especialización en una carrera con la finalidad de obtener una herramienta que le permita trabajar y generar ingresos para sus hogares, sin embargo otra parte de los usuarios de los servicios educativos que proporciona el Centro se matricula en sus carreras por gusto personal, en muchas de las ocasiones por relajación o terapia ocupacional.

Es por esta razón que las edades de las personas que estudian dentro de la institución son diversas tanto entre jóvenes, personas adultas, y adultos mayores, sin embargo las relaciones y convivencias entre los alumnos de la institución no ha tenido inconvenientes pese a diferencias muy marcadas que existen entre ellos.

Otro aspecto importante es mencionar que la afluencia de estudiantes hacia el Centro Ocupacional es de diferentes puntos de la ciudad y en algunos casos de provincia, lo que deja una vez más al descubierto la falta de mecanismos de cobertura que tiene la organización para aquellos clientes que requieren de los servicios educativos pero que por la situación logística o personal no pueden realizar desplazamientos tan largos para llegar a las instalaciones del Centro.

#### **2.2.4.-ANÁLISIS INTERNO ORGANIZACIONAL.**

Las empresas e instituciones requieren conocer con objetividad el ámbito de su actuación, su medioambiente externo y también su ambiente interno con la finalidad de establecer los cursos de acción más favorables en un entorno cada vez más complejo y competitivo.

Una vez realizado el análisis externo organizacional, es indispensable realizar un análisis de los agentes internos que influyen a la organización, es importante señalar que el conocer estos agentes de influencia que permitirán en el futuro la toma de una serie de medidas que eliminen las debilidades de la organización, y a su vez potencialicen las fortalezas hacia un desarrollo integral de un nuevo modelo de gestión aplicable para el proceso de educación a distancia.

A continuación se analiza uno por uno los principales factores de influencia interna dentro del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.

#### **2.2.4.1.-ADMINISTRACIÓN**

Durante toda su vida institucional, el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” no ha desarrollado una estructura organizacional que le permita atender de manera eficiente tanto las necesidades de los clientes externos, como las demandas administrativas de los clientes externos.

La inexistencia de un organigrama institucional, hace imposible la implementación de un modelo administrativo virtual ya que no se conocen las actividades, responsabilidades y objetivos que cada unidad administrativa tiene.

Empíricamente dentro de la empresa únicamente se conoce que existen 3 departamentos.

- Departamento de la Dirección.
  
- Secretaria.
  
- Departamento de Docentes

Sin embargo aun cuando se sabe cuáles son los departamentos existentes no se han establecido las relaciones de jerarquía entre los departamentos, ni las delimitaciones y campos de acción de cada uno, esto ha provocado dentro de la organización confusiones y distorsión dentro de las actividades, puesto que los trabajadores realizan actividades de todo tipo, invadiendo así actividades y responsabilidades de otros funcionarios.

Para la implementación de un nuevo modelo de gestión es imprescindible, la elaboración de una estructura organizacional simple pero funcional y que se ajuste a las necesidades de la organización, esto le permitirá a la empresa mejorar su eficiencia y metodología de trabajo interno y sentar las bases para la definición de las

unidades administrativas y los servicios que cada departamento pondrá a disposición de los clientes externos a través del internet.

#### **2.2.4.2.-MARKETING**

Dentro del campo del marketing, se debe mencionar que el Centro Ocupacional “Los Chillos” tiene segmentado su mercado real de consumo, a pesar de no haber realizado una segmentación científica y técnica, la segmentación actual del mercado del Centro es valedera, pues se ha determinado a través del conocimiento empírico y la experiencia de trabajo obtenida a lo largo de los 7 años que lleva funcionando dentro del mercado de servicios educativos.

Con relación a la ubicación y a los servicios que ofrece, el Centro se encuentra también correctamente posicionado dentro del Valle de los Chillos y sectores aledaños, además también la organización atraviesa una etapa de posicionamiento hacia el área geográfica de la ciudad de Quito, puesto que los usuarios del Centro, es cada vez más frecuente que provengan de la ciudad antes que del propio Valle de Los Chillos”

Refiriéndose a los procesos de marketing, es importante mencionar el hecho de que el Centro Ocupacional no posee un plan estratégico de marketing ni tampoco de promoción, únicamente aplica técnicas y metodologías de publicidad a través de los medios de comunicación tradicional para dar a conocer al público sobre los servicios de capacitación que ofrece.

Adicionalmente debido al presupuesto limitado no es posible la implementación de la investigación de mercados para realizar una nueva segmentación y optimizar la cartera de clientes de la institución.

Si bien es cierto existe un trabajo empírico que de cierta manera ha dado buenos resultados es claramente visible que dentro del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” es indispensable un proceso eficaz de planeación para los procesos de Marketing.

### **2.2.4.3.-FINANZAS**

Dentro del campo financiero el Centro Ocupacional “Los Chillos” utiliza para todas sus operaciones el capital obtenido producto de su propia actividad, es decir de la venta de sus servicios de capacitación, es oportuno indicar que el Centro trabaja únicamente de sus propios ingresos, es decir que no tiene ningún otro tipo de financiamiento ya sea este del sector público, o del sector privado.

Dentro del Centro Ocupacional y debido a su situación real, complementado por un trabajo y conocimiento empírico, no existen antecedentes de análisis de razones o indicadores financieras de ningún tipo, los procesos financieros que se realizan dentro de la institución únicamente son de contabilidad general y los planes de financiamiento a través del crédito directo en el sector financiero nacional, en el caso del Centro Ocupacional en la banca privada.

Lo anteriormente expuesto se complementa al mencionar que el Centro a pesar de ser una institución pequeña dentro del mercado, tiene una apertura y relativamente fácil los accesos al crédito por parte de la banca, esto debido a las políticas de sus autoridades que priorizan el consumo en inversiones y el pago a tiempo de todas las obligaciones con sus acreedores.

Refiriéndose al capital de trabajo del Centro Ocupacional “Los Chillos”, ya es de conocimiento que este proviene de la venta de sus servicios mediante el cobro de pensiones, matriculas, menaje, manuales académicos, y demás derechos que como institución educativa está autorizado a recaudar.

Con este antecedente se debe señalar el hecho de que entonces el capital de trabajo depende del número de estudiantes que se encuentran matriculados y estudiando dentro del centro, esto significa que en ocasiones el capital de trabajo es insuficiente y para completar los déficits o pérdidas en los momentos en los cuales el número de estudiantes es bajo, las autoridades del Centro acuden a alternativas de solución como avances en las tarjetas de crédito, sobregiros bancarios y pequeños créditos a corto plazo.

Es importante mencionar que de acuerdo a la experiencia de la institución sus autoridades han determinado que para poder financiar y cubrir los costos de funcionamiento y operación sin generar pérdida para la institución se necesitan como mínimo de 40 estudiantes matriculados y estudiando.

En cuanto a su política de pagos se debe mencionar que es una fortaleza puesto que estos son efectuados a tiempo lo que tiene satisfecho a todos los integrantes de la organización, acreedores y proveedores.

El equipo de trabajo financiero de la organización es otro punto muy positivo para el desarrollo financiero, puesto que cuenta con profesionales calificados y con gran experiencia en el manejo contable, financiero y de inversiones.

#### **2.2.4.4.-SERVICIOS DE CAPACITACIÓN.**

Es claro el hecho de que la producción del Centro Ocupacional únicamente se limita a sus diferentes opciones o carreras de capacitación, es así que la oferta de cursos de esta institución se encuentra dentro de las siguientes carreras ocupacionales:

1. Chef de partida en Cocina Nacional e Internacional.
2. Panadería y Pastelería.
3. Diseño de Eventos Sociales.
4. Diseño y Mantenimiento de Jardines.

Es importante mencionar el hecho de que cada una de las diferentes carreras ocupacionales tiene una debida planificación a nivel curricular a través de la respectiva malla de estudios y además del debido proceso docente establecido desde la dirección.

Dentro de la organización y desarrollo de los cursos se aplica, altos estándares de vigilancia y seguimiento de las actividades, resultados y necesidades tanto por parte



de los docentes de la institución como de los estudiantes de las diferentes carreras ocupacionales.

Además es importante señalar que no se tiene problemas con ninguno de los proveedores que el Centro necesita para la compra de insumos, materiales, equipos y herramientas para la producción de los cursos, en este sentido existe una relación armónica y adecuada entre el servicio ofrecido y la calidad esperada del mismo por parte de los usuarios.

Si algo se puede mencionar como una debilidad de la institución es la falta de una estratificación de sus recursos puesto que al ser una empresa que cuenta solo con un local matriz, el no contar con sus recursos estratificados le genera cierta dificultad al momento de optimizar su servicio y generar un proceso de mejora continua que le permita incrementar su oferta y la cobertura que tiene actualmente dentro del mercado.

#### **2.2.4.5.-SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMPUTARIZADOS.**

El Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” dentro de su filosofía corporativa y políticas de trabajo ha procurado siempre mantenerse lo más actualizado posible en el uso de sistemas informáticos computarizados, es así que para el desarrollo de sus actividades administrativas utiliza los siguientes software y sistemas de información:

1. Red inalámbrica de servidores.
2. Red inalámbrica de Conexión a Internet.
3. Sistema de Portal Web y correo electrónico institucional.

Es importante señalar el hecho de que el Centro Ocupacional cuenta con su respectivo técnico informático especializado en el área de sistemas computarizados, sin embargo debido a la capacidad instalada, aun limitada no se han podido desarrollar o adquirir en el mercado los diferentes software o sistemas para la toma

de decisiones, de igual manera se carece de programas que se constituyan en un apoyo del proceso contable y análisis financiero de la organización.

Como acotación adicional se debe mencionar el hecho de que todo el sistema informático, y la información digital con la que cuenta la empresa es constantemente actualizada, los equipos y sistemas de base de datos, programas y demás, entran constantemente al proceso de mantenimiento por parte del técnico a cargo de esta área.

Es oportuno señalar el hecho de que todo el sistema informático montado dentro del Centro Ocupacional es de fácil y sencillo acceso y entendimiento para todo el personal, así como para sus usuarios externos.

### **2.3.-ANÁLISIS FODA DE LA ORGANIZACIÓN.**

Luego de haber realizado el análisis de los ambientes externo e interno de la organización, es necesario a través de la matriz FODA, identificar todas aquellas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que el Centro Ocupacional “Los Chillos” obtuvo del análisis anterior, es importante además de identificar estos aspectos valorarlos para establecer cuáles de ellos tienen mayor peso y relevancia dentro de la actividad institucional.

Realizar el análisis del FODA es importante además porque permite establecer los lineamientos básicos para el proceso de planificación instauración del nuevo modelo de gestión:

A continuación se presentan las matrices internas y externas, así como la matriz resumen con su respectiva valoración e interpretación de los resultados.

### **2.3.1.-MATRIZ EXTERNA.**

A continuación se muestra la matriz externa resultante del análisis de los agentes externos al Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” con su respectiva escala de valoración:

- ALTO = 5
- MEDIO = 3
- BAJO = 1

**CUADRO No 9.**

<b>MATRIZ EXTERNA DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL CENTRO DE FORMACION OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.</b>						
<b>DESCRIPCION</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>			<b>AMENAZAS</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
1.- Crisis económica mundial.					3	
2.- Bajo presupuesto del estado para la educación.				5		
3.- Bajo Ingreso Per Cápita a nivel nacional.				5		
4.- Bajas rentas estatales para invertir en educación.					3	
5.- Proceso inflacionario acelerado.				5		
6.- Perdida del poder adquisitivo de los salarios.				5		
7.- Altas tasas de interés.					3	
8.- Restricción al proceso de crédito.					3	
9.- Situación de pobreza a nivel nacional.						1
10.- Altos niveles de desempleo.					3	
11.- Saturación Ocupacional.	5					
12.- Mala calidad de la educación.	5					
13.- Nivel bajo de Instrucción a nivel nacional.		3				
14.- Elevados niveles de analfabetismo.			1			
15.- Disgregación Familiar.						1
16.- Financiamiento de estudios a través de las remesas.			1			
17.- Problemáticas sociales juveniles que afectan a la educación.						1
18.- Falta de leyes y planificación educativa.					3	
19.- Restructuración del sistema educativo a nivel nacional.			1			
20.- Nuevos sistemas informáticos administrativos.	5					
21.- Sistemas de educación a distancia a través del E-Learning.	5					
22.- Sistemas de educación virtual a través del Portal Web.	5					
23.- Altas velocidades en comunicación y transmisión de datos.	5					
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>3</b>

Fuente: Datos Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

### **2.3.2.-MATRIZ INTERNA.**

A través del presente cuadro se muestra la matriz interna, producto del análisis de los agentes internos del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”, así como también la respectiva valoración de los factores en la escala que se muestra a continuación:

- ALTO = 5
- MEDIO = 3
- BAJO = 1

**CUADRO No 10.**

<b>MATRIZ INTERNA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL CENTRO DE FORMACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.</b>						
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORTALEZAS</b>			<b>DEBILIDADES</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
1.- Desconocimiento de la visión, misión y objetivos.					3	
2.- Desconocimiento de la filosofía corporativa.					3	
3.- Falta de planificación estratégica a largo plazo.				5		
4.- Planificación óptima a corto y mediano plazo.		3				
5.- Departamentalización de la empresa funcional.	5					
6.- Excelente clima organizacional.	5					
7.- Falta de estrategias de marketing.				5		
8.- Escasas técnicas de promoción y publicidad.				5		
9.- Escaso acceso a los medios de comunicación.				5		
10.- Presupuesto limitado para campañas publicitarias.				5		
11.- Bajo capital de trabajo disponible.				5		
12.- Excelente organización contable y financiera.	5					
12.- Personal Calificado y especializado.		3				
13.- Planificación adecuada en el diseño del servicio de capacitación.	5					
14.- Aplicación de estándares de vigilancia y seguimiento de cursos.		3				
15.- Armonía y satisfacción por parte de los usuarios del servicio.	5					
16.- Innovación de sistemas informáticos.		3				
17.- Innovación de redes Inalámbricas de conexión.		3				
18.- Mantenimiento constante de los equipos y sistemas.			1			
<b>TOTAL</b>	25	15	1	30	6	0

Fuente: Datos Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
 Elaborado por: Autor de tesis.

### 2.3.3.-MATRIZ RESUMEN.

Luego de la obtención de las matrices externas e internas organizacionales, a continuación se muestra la matriz resumen donde se apreciarán los valores de cada uno de los factores, su respectivo peso ponderado dentro del desarrollo organizacional y el análisis de influencia a nivel de toda la organización.

**CUADRO No 11.**

<b>MATRIZ DE VALORACIÓN DE LAS FORTALEZAS Y AMENAZAS DEL CENTRO DE FORMACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.</b>			
<b>FORTALEZAS</b>	<b>VALORACIÓN</b>		
	<b>0.1 A 1</b>	<b>Calific.</b>	<b>Peso Ponderado</b>
1.- Planificación óptima a corto y mediano plazo.	0.10	3	0.30
2.- Departamentalización de la empresa funcional.	0.10	5	0.50
3.- Excelente clima organizacional.	0.05	5	0.25
4.- Excelente organización contable y financiera.	0.05	5	0.25
5.- Personal Calificado y especializado.	0.10	3	0.30
6.- Planificación adecuada en el diseño del servicio de capacitación.	0.15	5	0.75
7.- Aplicación de estándares de vigilancia y seguimiento.	0.10	3	0.30
8.- Armonía y satisfacción por parte de los usuarios del servicio.	0.025	5	1.25
9.- Innovación de sistemas informáticos.	0.025	3	0.075
10.- Innovación de redes Inalámbricas de conexión.	0.025	3	0.075
11.- Mantenimiento constante de los equipos y sistemas.	0.025	1	0.025
<b>DEBILIDADES</b>			
1.- Desconocimiento de la visión, misión y objetivos.	0.05	3	0.15
2.- Desconocimiento de la filosofía corporativa.	0.05	3	0.15
3.- Falta de estructura organizacional y planificación a largo plazo.	0.05	5	0.15
4.- Falta de estrategias de marketing.	0.03	5	0.15
5.- Escasas técnicas de promoción y publicidad.	0.02	5	0.10
6.- Escaso acceso a los medios de comunicación.	0.01	5	0.05
7.- Presupuesto limitado para campañas publicitarias.	0.01	5	0.05
8.- Bajo capital de trabajo disponible.	0.03	5	0.15
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>5.15</b>

Fuente: Datos Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

Si se analizan los resultados del presente cuadro se puede apreciar que el ambiente y condiciones internas del Centro Ocupacional son favorables y propicias para el desarrollo de sus actividades, pues los factores de injerencia externa como fortalezas y debilidades no tienen mayor injerencia en los resultados que la institución genera en la producción y venta de sus servicios de capacitación, lo antes mencionado queda demostrado al apreciar que el valor obtenido de los factores internos es de **5.15** que es un rango superior a la media de 2 y 2.99 que señalan un equilibrio entre las fortalezas y las debilidades.



**CUADRO No 12.**

<b>CUADRO DE VALORACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL CENTRO DE FORMACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.</b>			
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>VALORACION</b>		
	<b>0.1 A 1</b>	<b>Calific.</b>	<b>Peso Ponderado</b>
1- Saturación Ocupacional.	0.05	5	0.25
2.- Mala calidad de la educación.	0.10	5	0.50
3.- Nivel bajo de Instrucción a nivel nacional.	0.05	3	0.15
4.- Elevados niveles de analfabetismo.	0.05	1	0.15
5.- Restructuración del sistema educativo a nivel nacional.	0.01	1	0.01
6.- Nuevos sistemas informáticos administrativos.	0.01	5	0.05
7.- Sistemas de educación a distancia a través del E-Learning.	0.01	5	0.05
8.- Sistemas de educación virtual a través del Portal Web.	0.01	5	0.05
9.- Altas velocidades en comunicación y transmisión de datos.	0.01	5	0.05
10.- Financiamiento de estudios a través de remesas.	0.10	1	0.10
<b>AMENAZAS</b>			
1.- Crisis económica mundial.	0.03	3	0.09
2.- Bajo presupuesto del estado para la educación.	0.05	5	0.25
3.- Bajo Ingreso Per Cápita a nivel nacional.	0.10	5	0.50
4.- Bajas rentas estatales para invertir en educación.	0.01	3	0.03
5.- Proceso inflacionario acelerado.	0.05	5	0.25
6.- Perdida del poder adquisitivo de los salarios.	0.06	5	0.30
7.- Altas tasas de interés.	0.05	3	0.15
8.- Restricción al proceso de crédito.	0.05	3	0.15
9.- Situación de pobreza a nivel nacional.	0.05	1	0.05
10.- Altos niveles de desempleo.	0.10	3	0.30
11.- Disgregación familiar.	0.01	1	0.01
12.- Problemáticas sociales juveniles que afectan a la educación.	0.02	1	0.02
13.- Falta de leyes y planificación educativa.	0.02	3	0.06
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3.27</b>

Fuente: Datos Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009  
 Elaborado por: Autor de tesis

Si se analiza la valoración de los factores de influencia externa del Centro Ocupacional se puede apreciar que a pesar de la situación económica global y demás agentes de influencia el ambiente para el desarrollo de las actividades es atractivo y que existen abundantes e importantes oportunidades que en el mercado se pueden encontrar para aprovechar, lo anteriormente expuesto queda demostrado al observar que la valoración de las oportunidades y amenazas es de **3.27** que es superior a las medias de 1 a 1.99 que indican un ambiente externo hostil y 2 a 2.99 que indican un ambiente externo equilibrado de nivel medio.

**CUADRO No 13.**

**2.3.4.-MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA EL CENTRO DE FORMACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.**

<p align="center"><b>ANÁLISIS EXTERNO</b></p> <p align="center"><b>ANÁLISIS INTERNO</b></p>	<p align="center"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>1.- Saturación Ocupacional.                  2.- Mala Calidad de la educación.                  3.- Bajo nivel de instrucción.                  4.- Reestructuración de la educación.                  5.- Nuevos sistemas Informáticos.                  6.- Nuevos Sistemas de E-Learning.                  7.- Sistemas de educación virtual.                  8.- Financiamiento a través de remesas.</p>	<p align="center"><b>AMENAZAS</b></p> <p>1.- Crisis Económica Mundial.                  2.- Bajo Presupuesto para la educación.                  3.- Proceso Inflacionario acelerado.                  4.- Bajo nivel de inversión para la educación.                  5.- Altas Tasas de Interés.                  6.- Restricción al Crédito.                  7.- Altos niveles de desempleo.                  8.- Situación de pobreza nacional.</p>
	<p align="center"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>1.- Planificación a corto y mediano plazo.                  2.- Estructura Organizacional Funcional.                  3.- Excelente clima Organizacional.                  4.- Personal calificado y especializado.                  5.- Planificación de los servicios de capacitación.                  6.- Innovación de sistemas Informáticos.                  7.- Mantenimiento constante de equipos.                  8.- Excelente organización contable y financiera.                  9.- Innovación de redes inalámbricas.</p>	<p align="center"><b>ESTRATEGIAS F.O</b></p> <p>1.- Establecer una estructura organizacional eficiente.                  2.- Estructurar el modelo de gestión para la modalidad de estudios a distancia del Centro.                  3.- Aplicar los beneficios de nuevos sistemas informáticos en el desarrollo de la plataforma virtual y los módulos del nuevo modelo de gestión.                  4.- Estructurar normas de calidad y eficiencia para el nuevo modelo de gestión.</p>
<p align="center"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>1.-Desconocimiento de misión, visión, objetivos.                  2.-Desconocimiento de la filosofía corporativa.                  3.-Falta de estructura organizacional y planificación a largo plazo.                  4.-Falta de estrategias de Marketing.                  5.-Escasas técnicas de promoción y publicidad.                  6.-Escaso Acceso a medios de comunicación.                  7.- Presupuesto limitado para publicidad.                  8.- Bajo Capital de trabajo disponible.</p>	<p align="center"><b>ESTRATEGIAS D.O</b></p> <p>1.- Elaborar la planificación a largo plazo.                  2.- Establecer políticas informativas de la visión, misión, objetivos y filosofía corporativa.                  3.- Establecer un programa de estrategias de marketing.                  4.- Elaborar campañas efectivas de promoción y publicidad.                  5.- Aumentar los niveles de recaudación de cartera.</p>	<p align="center"><b>ESTRATEGIAS D.A</b></p> <p>1.- Establecer planes de financiamiento para futuros proyectos de la organización.                  2.- Realizar el estudio económico-financiero del diseño del nuevo modelo de gestión virtual.                  3.- Elaboración de la distribución de actividades y responsabilidades de la nueva estructura organizacional de la empresa.                  4.- Establecer planes de seguimiento y evaluación para el nuevo modelo de gestión virtual.</p>

Fuente: Datos del Centro de Formación Ocupacional “Los Chillos”, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

## **CAPÍTULO III.**

### **3.1.-ESTUDIO DE MERCADO.**

Uno de los aspectos fundamentales y críticos en el presente proceso de investigación constituye la determinación del mercado y de su comportamiento. Es de conocimiento general que dentro del mercado intervienen fuerzas externas y que cambian constantemente su comportamiento y sus tendencias de acuerdo con la situación económica, social, política, y tecnológica, que afronta una sociedad.

Por esta razón se vuelve imprescindible el estudio de las variables de demanda y de oferta, variables que permitirán conocer las estrategias para conformar un modelo de gestión virtual apropiado para el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”

#### **3.1.1.-INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.**

En la presente investigación de mercado se ha tomado en cuenta los siguientes puntos:

1. Análisis de la demanda.
2. Análisis de la Oferta.
3. Análisis de la demanda Insatisfecha.
4. Expectativas del mercado.

Como metodología cronológica y secuencial que se utilizó para la realización de la presente investigación de mercados se consideró la siguiente estructura:

1. Identificación del problema u objeto de la investigación de mercado.
2. Establecimiento de objetivos.

3. Metodología y fuentes de recolección de datos.
4. Desarrollo del proceso de recolección de datos.
5. Selección de la muestra estadística.
6. Elaboración de las encuestas.
7. Recolección de los datos.
8. Procesamiento y análisis de los datos.
9. Conclusiones del proceso de investigación.

### **3.1.2.-PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.**

Es fundamental a través del proceso de investigación de mercados, determinar el grado de aceptación y factibilidad de funcionamiento del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” con un nuevo modelo de gestión virtual para sus clientes.

De esta manera se plantea los siguientes objetivos:

### **3.1.3.-OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO**

1. Determinar el grado de conocimiento y aceptación del mercado hacia un modelo administrativo virtual que funcione como complemento del sistema de estudios a distancia del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.
2. Determinar el grado de apreciación en cuanto a comodidad y rapidez del sistema administrativo virtual en el mercado.
3. Conocer el nivel que tienen las personas en cuanto al manejo de la computadora y el Internet.

4. Conocer el criterio de las personas sobre la mejor opción de funcionalidad del sistema administrativo virtual dentro del Internet o de las redes telefónicas.
5. Averiguar la apreciación del mercado en cuanto a la elevación de costos y precios dentro de los centros educativos por la implementación del sistema administrativo virtual.

#### **3.1.4.-METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

La presente investigación de mercados se realizó en base a los datos poblacionales de la provincia de Pichincha, cantón Quito, Sector Valle de los Chillos, Parroquia de Conocoto.

El objeto de la utilización de estos datos poblacionales se debe a 2 razones fundamentales, la primera se debe a que la locación geográfica de la parroquia de Conocoto que es donde el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” tiene su matriz y desarrolla todas sus actividades, la segunda razón, corresponde a que todos los habitantes de Conocoto que se constituyen en potenciales usuarios de los servicios de capacitación debido a que el proceso de formación ocupacional, no requiere de ningún requisito de nivel mínimo de instrucción o nivel mínimo de edad.

Los datos se tomaron de las estadísticas del INEC (Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos) del censo poblacional realizado en el año 2001 y transcrito a la base de datos y estudios poblacionales del Consejo Provincial de Pichincha para su utilización en programas de infraestructura y desarrollo social.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el universo de datos utilizado para la selección de la muestra y el posterior análisis estadístico.

**CUADRO No 14.**

<b>DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO POR PARROQUIAS. AÑO 2001</b>			
<b>PARROQUIAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.839.853</b>	<b>892.570</b>	<b>947.283</b>
QUITO (URBANO)	1.399.378	674.962	724.416
AREA RURAL	440.475	217.608	222.867
PERIFERIA	13.801	6.975	6.886
ALANGASI	23.584	11.864	11.720
AMAGUAÑA	23.584	11.864	11.720
ATAHUALPA (HABASPAMBA)	1.866	956	910
CALACALI	3.626	1.838	1.788
CALDERON (CARAPUNGO)	84.848	41.530	43.318
CONOCOTO	53.137	25.627	27.510
CUMBAYA	21.078	10.135	10.943
CHAVEZPAMBA	865	453	412
CHECA (CHILPA)	7.333	3.625	3.708
EL QUINCHE	12.870	6.473	6.397
GALEA	2.121	1.117	1.004
GUANGOPOLO	2.284	1.132	1.152
GUAYABAMBA	12.227	6.142	6.085
LA MERCED	5.744	2.841	2.903
LLANO CHICO	6.135	2.960	3.175
LLOA	1.431	760	671
NANEGAL	2.560	1.373	1.187
NANEGALITO	2.474	1.294	1.180
NAYON	9.693	4.736	4.957
NONO	1.753	910	843
PACTO	4.820	2.567	2.253
PERUCHO	786	404	382
PIFO	12.334	6.142	6.192
PINTAG	14.487	7.188	7.299
POMASQUI	19.803	9.707	10.096
PUÉLLARO	5.722	2.959	2.763
PUEMBO	10.958	5.527	5.431
SAN ANTONIO	19.816	9.741	10.075
SAN JOSE DE MINAS	7.485	3.856	3.629
TABABELA	2.277	1.135	1.142
TUMBACO	38.498	18.921	19.577
YARUQUÍ	13.793	6.919	6.874
ZÁMBIZA	2.944	1.456	1.488

Fuente: Estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), 2001  
Elaborado por: Autor de tesis.

### **3.1.5.-DESARROLLO DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Para el proceso de recolección de datos de acuerdo a los criterios y objetivos de la investigación de mercados se elaboró la presente encuesta que consta de 11 preguntas de tipos abiertas, cerradas y mixtas.

Las presentes encuestas se formularon con el criterio de ser elaboradas dentro de la zona geográfica a la cual corresponde la muestra que es la Parroquia de Conocoto en el Valle de los Chillos.

El número de encuestas realizadas está determinado según la respectiva toma de la muestra estadística que se tomó del universo de datos y que se explicara con detenimiento más adelante.

Para la presente investigación de mercados, el modelo de encuesta que se consideró es el siguiente:

#### **MODELO DE ENCUESTA**

**OBJETIVO.- Determinar el grado de conocimiento y aceptación de las personas acerca de un sistema administrativo virtual que funcione como complemento de un sistema de estudios a distancia.**

**Señor (a):**

**Sírvase contestar las siguientes preguntas:**

1.- ¿Ha investigado usted acerca de la administración virtual dentro de los centros educativos?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_



2.- ¿Cree usted que le resulta más cómodo y más sencillo acceder a los servicios de una institución educativa a través del uso del Internet?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

3.- ¿Qué idea se le viene a la mente sobre acceder a los diferentes servicios educativos de las instituciones utilizando el internet?

---

---

---

---

4.- ¿Conoce y maneja usted de manera ágil la computadora, el internet y todos sus servicios, aplicaciones y bondades?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

5.- ¿Considera usted como innovadora la creación de un sistema administrativo virtual que le permita a las personas acceder a los diferentes servicios educativos utilizando el internet?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

6.- ¿Cree usted que el utilizar el internet para acceder a los diferentes servicios educativos le ahorrara?

• Tiempo \_\_\_\_\_

• Dinero \_\_\_\_\_

• Esfuerzo \_\_\_\_\_

7.- ¿Cree usted que las instituciones educativas deberían permitir a sus clientes acceder a sus diferentes servicios desde sus domicilios o lugares de trabajo mediante el uso del internet?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

¿Por Qué?

---

---

---

8.- ¿Considera usted que un sistema administrativo que funcione dentro del internet encarecería significativamente los costos que implica el proceso normal educativo?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

¿Por Qué?

---

---

---

9.- ¿Cree usted que es mejor acceder a los servicios administrativos de una institución educativa utilizando?

1. El Internet. \_\_\_\_\_

2. El Teléfono \_\_\_\_\_

¿Por Qué?

---

---

---

---

10.- ¿De existir la posibilidad de acceder a los servicios de una institución educativa utilizando el internet usted optaría por preferir sus servicios?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

11.- ¿Para realizar sus trámites burocráticos y administrativos dentro de las instituciones educativas usted prefiere?:

Hacerlo personalmente en la institución.

Hacerlo a través del uso del Internet.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fuente: Datos Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009

Elaborado por: Autor de tesis

### **3.1.6.-ANÁLISIS DE LA DEMANDA.**

El análisis de la demanda es el primer aspecto fundamental dentro del desarrollo de la investigación de mercados, pues nos proporcionará información de cuantiosa valía, sobre la aceptación, los criterios, y tendencias de consumo de los potenciales clientes hacia la implantación de un nuevo modelo de gestión que funcione de manera virtual.

Dentro del análisis de la demanda, luego del diseño de la investigación de mercados se debe proceder a la selección de la muestra estadística del universo de datos para poder recolectar información de una fuente verídica y que a su vez se constituya en una información estadísticamente confiable.

El proceso de toma de la muestra se puede apreciar a continuación de la siguiente manera.

#### **3.1.6.1.-SELECCIÓN DE LA MUESTRA ESTADÍSTICA.**

El proceso de selección de la muestra se hizo a partir de una de las diferentes formulas que nos permite calcular una muestra partiendo de un universo conocido, y tomando en cuenta los criterios de nivel de confiabilidad de la información y margen de error para el proceso de análisis, de esta manera la formula que se aplicó en el proceso de selección de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(i^2(N-1) + z^2pq)}$$

Donde las variables corresponden a lo siguiente:

N= Al tamaño del universo conocido. (53137 habitantes de la parroquia de Conocoto)

Z= Al valor de z de 1.96 para alfa = 0.05

p = A la prevalencia del parámetro a evaluar p= 0.5

q = A la diferencia 1-p

i = Al error que se prevé = 0.1

El desarrollo de la formula y la correspondiente obtención del resultado se muestran en la operación a continuación:

$$n = \frac{53137 \times (1.96)^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{((0.1)^2 \times (53137 - 1) + (1.96^2) \times 0.5(1 - 0.5))}$$

$$n = \frac{204131.09 \times 0.25}{532.32}$$

$$n = \frac{51032.77}{532.32}$$

*n = 96 Encuestas*

### **3.1.6.2.-RECOLECCIÓN DE LOS DATOS.**

La recolección de los datos se la efectuó a través de la elaboración de las 96 encuestas obtenidas luego del proceso de muestreo a los habitantes de la parroquia de Conocoto en un periodo de 7 días obteniéndose los resultados que se analizarán más adelante.

### **3.1.6.3.-PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.**

Luego de la realización del proceso de la recolección de datos, es fundamental, su respectiva tabulación, análisis e interpretación de los resultados, pues son precisamente los resultados los que determinan el criterio y la apreciación del mercado hacia el diseño del nuevo modelo de gestión, y a su vez, determinan la factibilidad de instaurar el modelo administrativo virtual para el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.

Una vez realizado el proceso de tabulación de las encuestas los resultados son los que se muestran a continuación:

**Pregunta No 1.**

**¿Ha Investigado usted acerca de la administración virtual dentro de los centros educativos?**

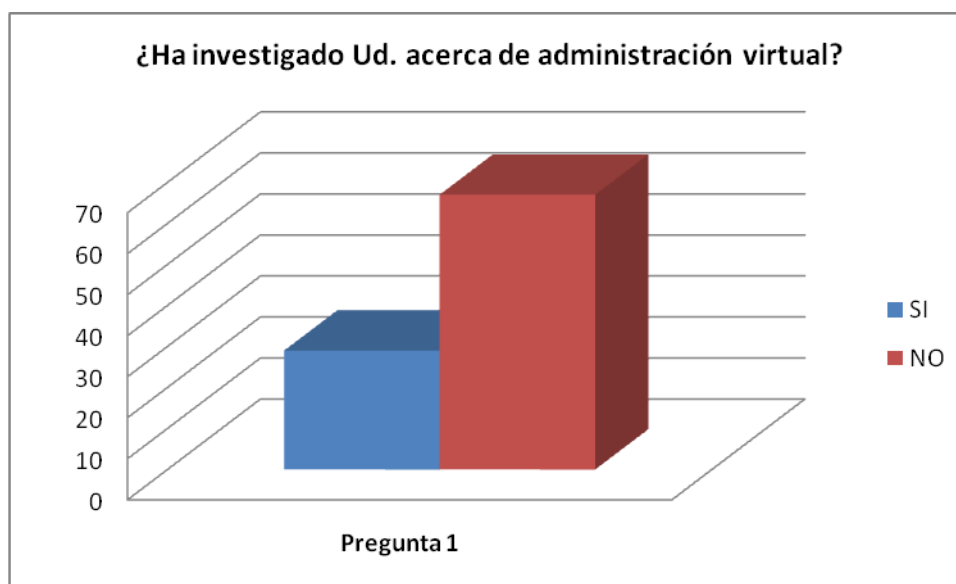
**CUADRO No 15.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>29</b>	<b>30</b>
<b>NO</b>	<b>67</b>	<b>70</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 4.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

## **ANÁLISIS.**

Del cuadro se desprende que el 70% de los encuestados desconoce de lo que se trata la administración virtual lo que significa que la mayor parte de la población adulta estudiantil no sabe de que se trata el nuevo sistema, lo que ocasiona cierta dificultad en dar a conocer los beneficios y aplicaciones de este sistema.

### **Pregunta No 2.**

**¿Cree usted que le resulta más cómodo y más sencillo acceder a los servicios de una institución educativa a través del uso del Internet?**

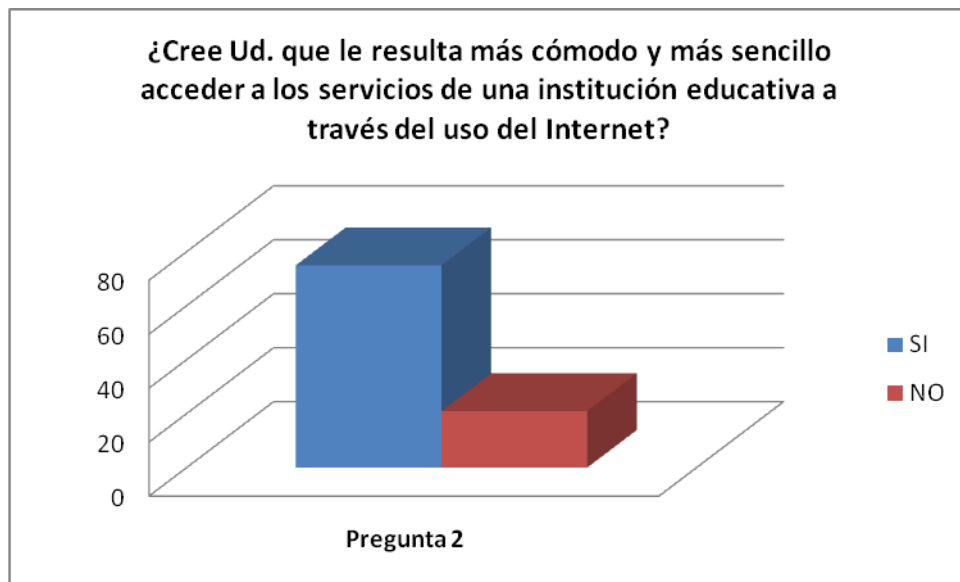
**CUADRO No 16**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>75</b>	<b>78</b>
<b>NO</b>	<b>21</b>	<b>22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 5.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

### **ANÁLISIS.**

Del gráfico se desprende que el criterio del 78% de las personas encuestadas señalan que es cómodo la utilización del Internet para poder acceder a los diferentes servicios que le pueda ofrecer una institución educativa, este es un aspecto positivo pues refleja dentro del mercado un nivel de aceptación hacia aquellos servicios que se diseñan y se instalan en el Internet con la finalidad de dar comodidad, tranquilidad, facilidad y rapidez a sus usuarios.



**Pregunta No 3.**

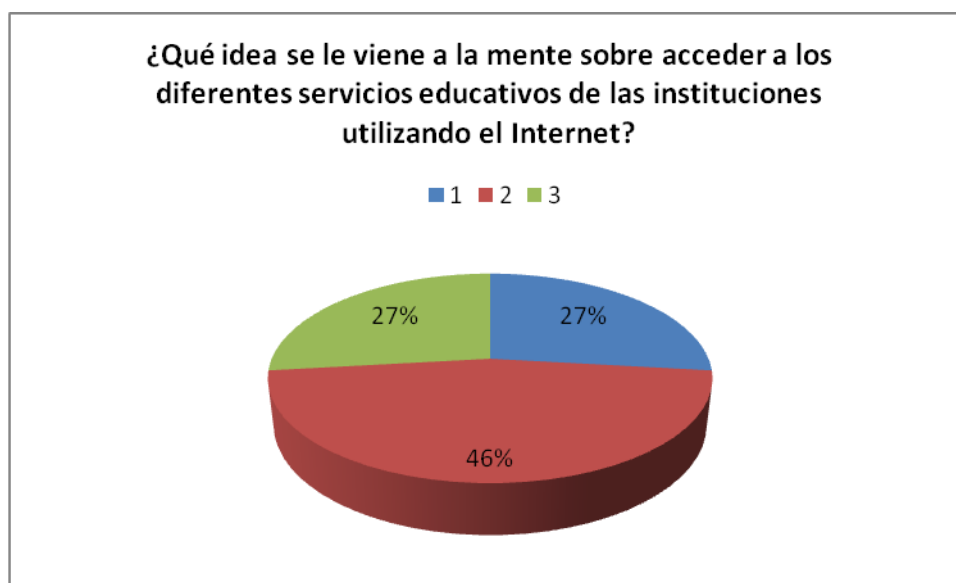
**¿Qué idea se le viene a la mente sobre acceder a los diferentes servicios educativos de las instituciones utilizando el Internet?**

**CUADRO No 17.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>COMODIDAD</b>	<b>25</b>	<b>27</b>
<b>FACILIDAD/RAPIDEZ</b>	<b>45</b>	<b>46</b>
<b>OTROS</b>	<b>26</b>	<b>27</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 6.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009  
Elaborado por: Autor de tesis

## **ANÁLISIS.**

Del cuadro y del gráfico anterior se puede apreciar que el 46% de las personas encuestadas tienen la idea de que el acceder a los servicios de una institución educativa a través del Internet, esta facilitará todo el proceso de trámite administrativo y además le permitirá realizarlo de una manera más ágil y rápida, a través del Internet.

Como otro aspecto positivo se debe señalar que el 27% de las personas encuestadas tienen la idea de que el uso del Internet para el acceso a las instituciones educativas le generará comodidad, ya que podrá realizar sus diferentes trámites desde cualquier servidor sin importar la ubicación y lo más importante sin la necesidad de tener que trasladarse hacia las instalaciones de las instituciones educativas, esto se debe principalmente a la vertiginosa y creciente competitividad que implica un mundo globalizado, donde el principal recurso es el tiempo, es por esta razón que las personas ven en la posibilidad de utilizar el Internet como una herramienta que les proporciona comodidad y seguridad.

En menor escala el 27 % de los encuestados señalan otro tipo de ideas con respecto a la utilización del Internet para un sistema de administración virtual, ideas como el facilismo, dificultad, lentitud, entre otras son algunos de los criterios que tienen las personas que no se expresaron de una manera favorable hacia el nuevo modelo de gestión, en este punto puede existir una problemática ya que a pesar de ser un porcentaje minoritario de personas, puede que dentro de este grupo se encuentren potenciales usuarios del nuevo modelo de gestión.

**Pregunta No 4.**

**¿Conoce y maneja usted de manera ágil la computadora, el Internet y todos sus servicios, aplicaciones y bondades?**

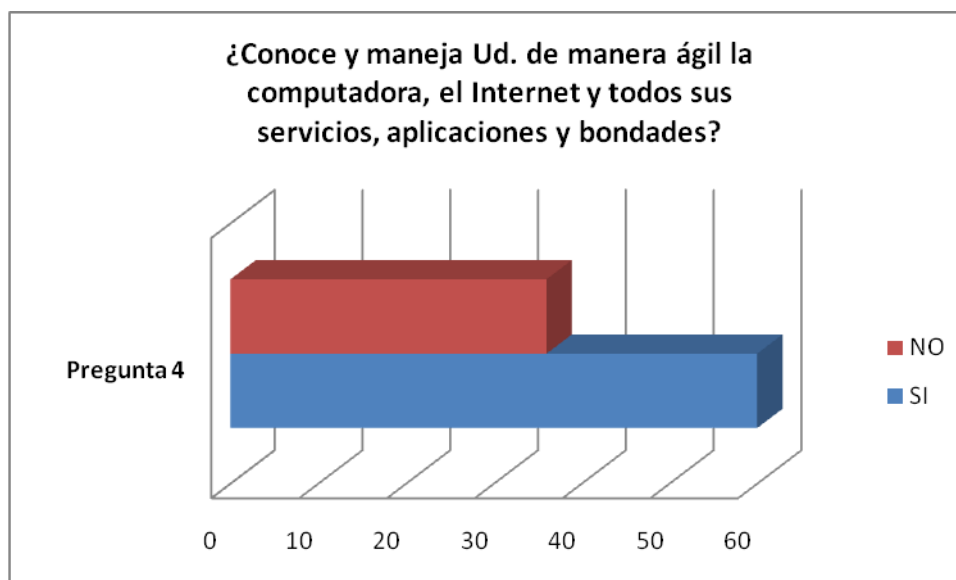
**CUADRO No 18.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>60</b>	<b>63</b>
<b>NO</b>	<b>36</b>	<b>37</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 7.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

## **ANÁLISIS.**

De la pregunta anterior se desprende que el 60% de las personas consideran que si manejan de manera ágil los diferentes programas y software de la computadora, del internet, además de sus diferentes aplicaciones y bondades, este aspecto es importantísimo dentro de instalación del nuevo modelo de gestión virtual puesto que es necesario que la mayoría de las personas estén familiarizadas con el uso de todas las herramientas que hoy por hoy la informática pone a disposición para las diferentes actividades.

Dentro del porcentaje minoritario que corresponde al 37% no precisamente todas las personas desconocen el manejo de la computadora y el Internet, sino que existen criterios divididos, entre aquellas personas que desconocen por completo el uso de la computación, y aquellas personas que tienen un nivel de conocimiento bajo y medio sobre este tema.

### **Pregunta No 5**

**¿Considera usted como innovadora la creación de un sistema administrativo virtual que les permita a las personas acceder a los diferentes servicios educativos utilizando el Internet?**

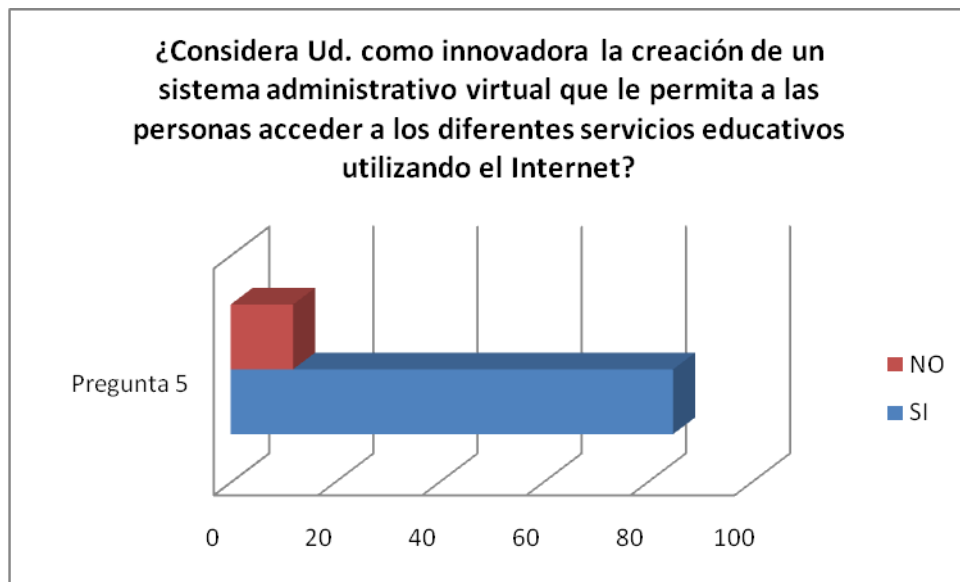
**CUADRO No 19.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>85</b>	<b>89</b>
<b>NO</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 8.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

### **ANÁLISIS.**

de acuerdo al resultado claramente podemos apreciar que en su gran mayoría (85% de los encuestados) señalan como innovadora la iniciativa de creación de un sistema administrativo virtual dentro de las instituciones educativas, esto además refleja el hecho de que si las personas encuestadas consideran a la idea como innovadora, también significa que no existen otras instituciones educativas que hayan ofertado este servicio o un servicio similar, a su vez quiere decir que de haber instituciones que tengan este servicio son muy escasas y no son conocidas.

**Pregunta No 6.**

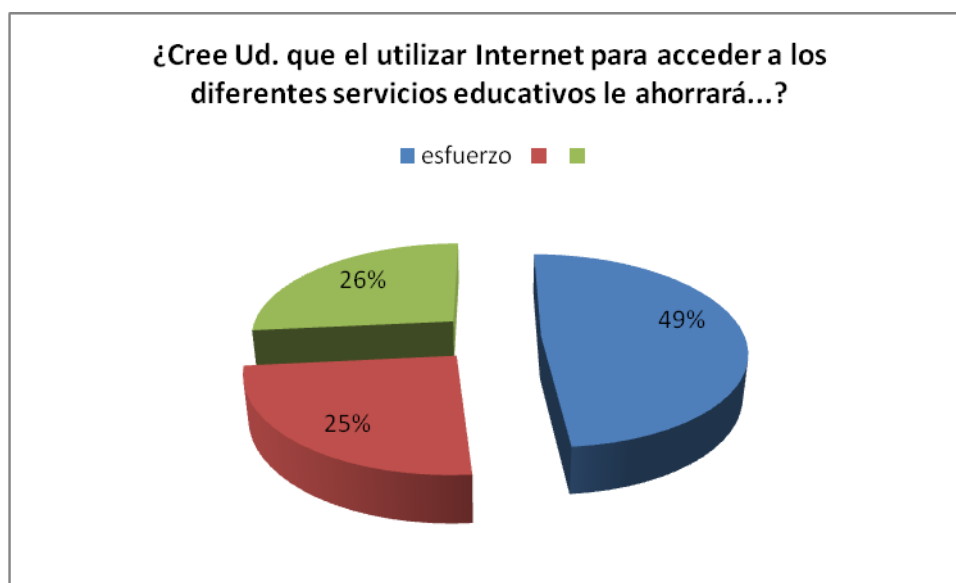
**¿Cree usted que el utilizar el Internet para acceder a los diferentes servicios educativos le ahorrara?**

**CUADRO No 20.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>TIEMPO</b>	<b>24</b>	<b>25</b>
<b>DINERO</b>	<b>25</b>	<b>26</b>
<b>ESFUERZO</b>	<b>47</b>	<b>49</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 9.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

## **ANÁLISIS.**

De los resultados obtenidos de la tabulación de esta pregunta se desprende que el 49% de los encuestados considera que la existencia de un sistema de administración virtual le ahorrará esfuerzo, mientras que el 26% de los encuestados manifiesta que le permitirá salvaguardar su dinero, mientras que un 25% señala que le evita la pérdida de tiempo, esto significa que el principal factor al cual las personas le dan mayor importancia dentro de la utilización del Internet y sus diferentes aplicaciones constituye el esfuerzo que los trámites dentro de las instituciones educativas demanda de las personas.

Esto se constituye en un factor positivo e importante pues al igual que los resultados de las preguntas anteriores señalan cierta tendencia de aceptación favorable a la creación del nuevo modelo de gestión.

### **Pregunta No 7.**

**¿Cree usted que las instituciones educativas deberían permitir a sus clientes acceder a sus diferentes servicios desde sus domicilios o lugares de trabajo mediante el uso de Internet?**

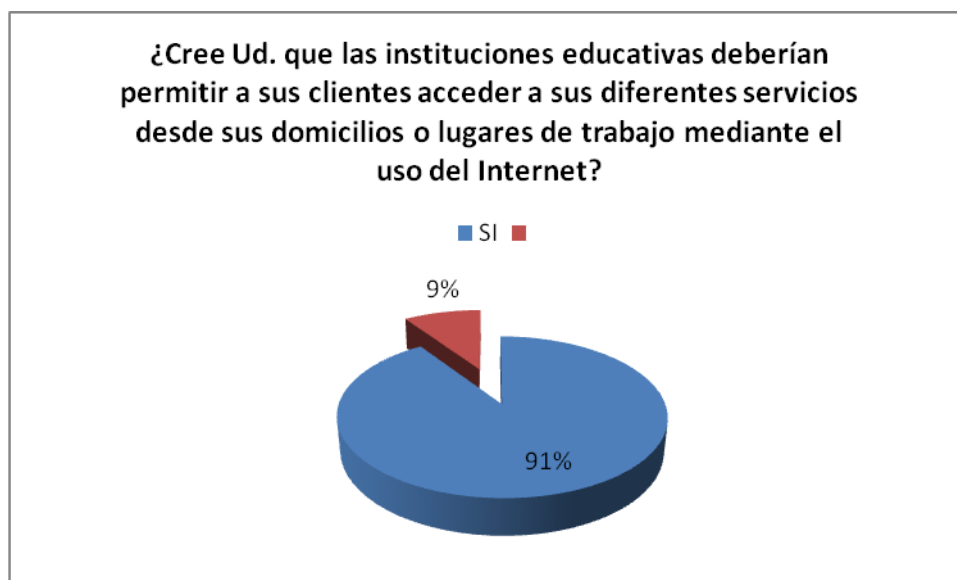
**CUADRO No 21.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>87</b>	<b>91</b>
<b>NO</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 10.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

**CUADRO No 22.**

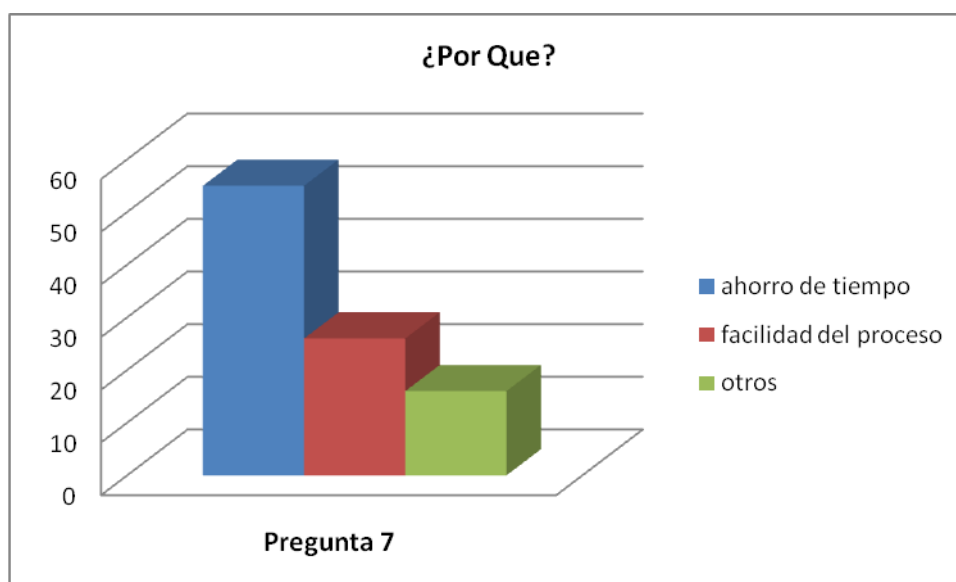
<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>AHORRO/TIEMPO</b>	<b>55</b>	<b>57</b>
<b>FACILITA/PROCESO</b>	<b>26</b>	<b>27</b>
<b>OTROS</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.



**GRÁFICO No 11.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

### **ANÁLISIS.**

Del cuadro anterior podemos identificar que el 91% de las personas tienen un criterio favorable al aspecto de que las instituciones deben permitir a través del sistema virtual acceder a las personas a los diferentes servicios educativos utilizando el Internet ya sea desde sus domicilios o lugares de trabajo, esto debido al sinnúmero de ocupaciones y falta de tiempo que actualmente se dispone en razón de las múltiples ocupaciones laborales, familiares, entre otras.

Otro aspecto fundamental constituye la razón del por qué las personas consideran que las instituciones educativas deben prestar a través del modelo de gestión virtual un grado elevado de comodidad que le permita ahorrar esfuerzo. Dentro de las principales razones radica el ahorro de tiempo, esto contrasta con las preguntas anteriores pues todo se resume en simplificar el proceso administrativo dentro de los Centros de educación, el 57% de los encuestados señala que para ellos la principal razón por la cual las instituciones deberían ofrecer el sistema administrativo virtual es el ahorro de tiempo, en menor escala pero igualmente importante el 27% señala como razón la facilidad en el proceso y solo un 16% señala otras razones para la creación del nuevo modelo de gestión.

Este aspecto es importante ya que nos da la pauta de que según la prioridad del mercado, el sistema de administración virtual debe ser ágil y debe permitirle ahorrar a los usuarios potenciales la mayor cantidad de tiempo posible.

**Pregunta No 8.**

**¿Considera usted que un sistema administrativo que funcione dentro del internet encarecería significativamente los costos que implica el proceso normal educativos?**

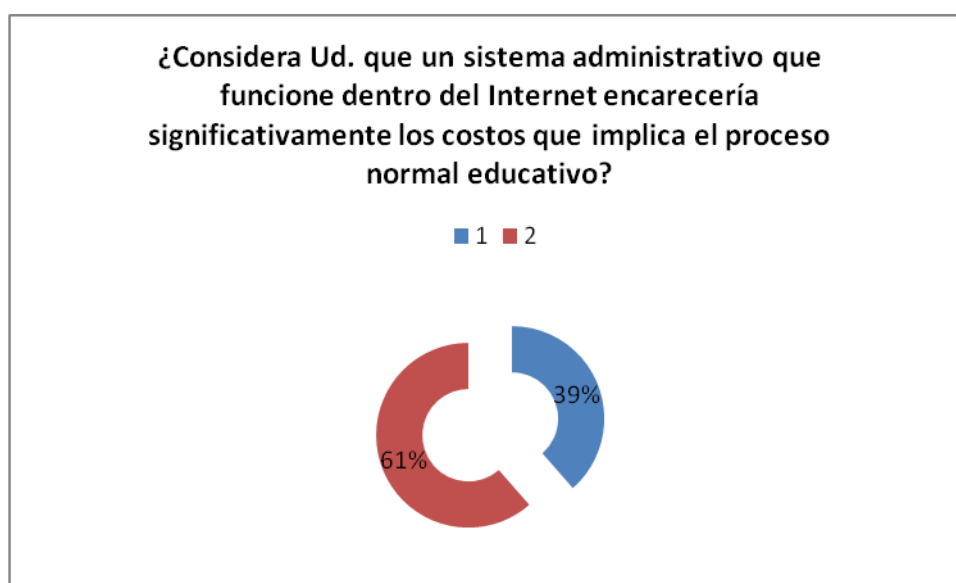
**CUADRO No 23.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>37</b>	<b>39</b>
<b>NO</b>	<b>59</b>	<b>61</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 12**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.

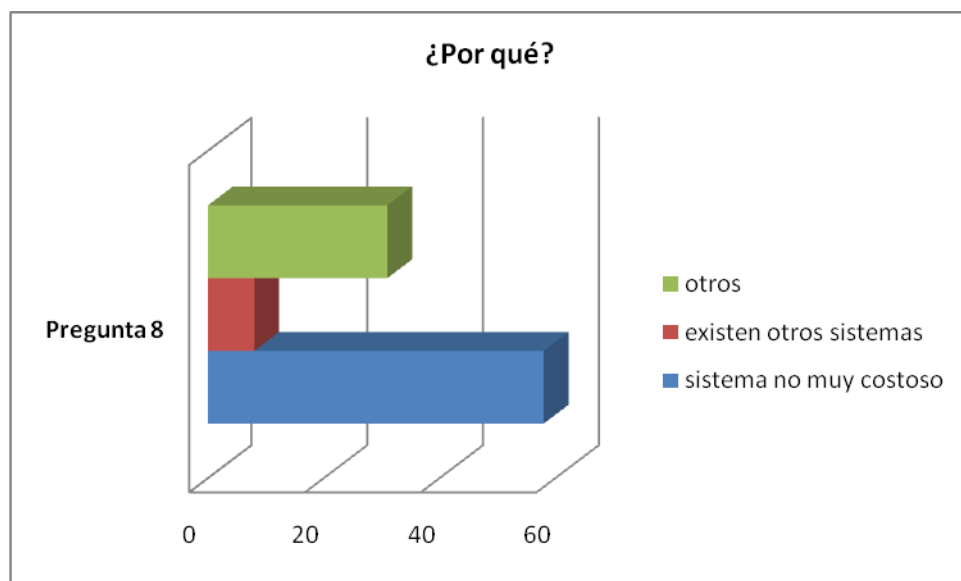
Elaborado por: Autor de tesis.

**CUADRO No 24.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>SISTEMA/ECONÓMICO</b>	<b>58</b>	<b>60</b>
<b>EXISTEN OTROS SIST.</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>OTROS</b>	<b>30</b>	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 13.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

### **ANÁLISIS.**

de los cuadros y gráficos anteriores claramente se desprende que de los encuestados en su mayoría el 69% considera que la creación del sistema virtual dentro del Internet no tendría porque incrementar los costos ni tampoco los precios que implica el proceso educativo, entendiéndose por éstos todos aquellos rubros que las instituciones educativas perciben por concepto de matrículas, pensiones, pago de

derechos, formulación de oficios, consultas, trámites académicos, administrativos, entre otros.

Este pronunciamiento de las personas encuestadas fundamentalmente se debe a 2 aspectos, y que se pueden apreciar en las gráficas del porque la mayoría manifiesta que el nuevo modelo de gestión no encarecería los costos educativos, la primera se debe a que las personas conocen acerca del uso del Internet y de lo económico que es utilizarlo hoy en día, y la segunda razón se debe a que según el criterio de los encuestados, si existiera una razón para el incremento, este se vería recompensado con el aumento de alumnos matriculados dentro de los centros educativos.

Dentro de las personas que manifestaron que si se incrementarían los costos (37%) dentro de las razones existen múltiples opciones que no necesariamente se enfrasan dentro de los objetivos de estudio ni de la investigación de mercados, como el deseo de excesivo lucro por parte de los centros de educación, el tener acceso a información personal y confidencial tanto de los estudiantes como de familiares, entre otras.

En resumen el resultado de esta pregunta puede constituirse como una fortaleza al momento de la puesta en marcha del nuevo modelo de gestión, pues no existe un criterio generalizado de incremento de los precios por los servicios que se va a ofrecer.

**Pregunta No 9.**

**¿Cree usted que es mejor acceder a los servicios administrativos de una institución educativa utilizando?**

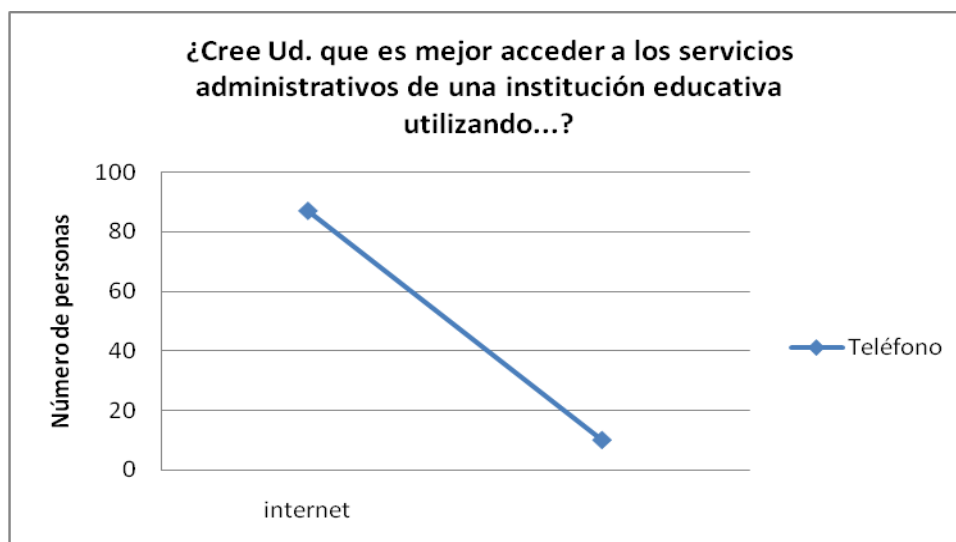
**CUADRO No 25.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>INTERNET</b>	<b>87</b>	<b>91</b>
<b>TELÉFONO</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 14.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.

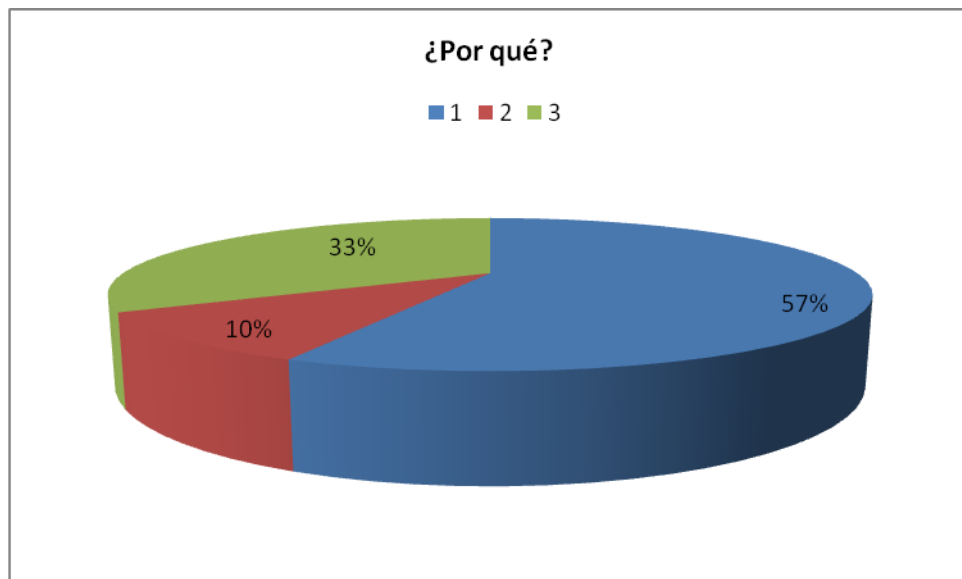
Elaborado por: Autor de tesis.

**CUADRO No 26.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>EL INTERNET ES MÁS RÁPIDO</b>	<b>55</b>	<b>57</b>
<b>EL INTERNET ES MÁS ECONÓMICO</b>	<b>11</b>	<b>10</b>
<b>OTROS</b>	<b>32</b>	<b>33</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 15.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

## **ANÁLISIS.**

Según lo anteriormente expuesto existe un pronunciamiento mayoritario del 91% que señala que es mucho mejor utilizar el Internet para acceder no solamente a los servicios educativos, sino a todos los diferentes tipos de servicios, Dentro de las razones la principal es la mayor cobertura y rapidez del Internet, esto lo señalan el 57% de las personas que se manifestaron a favor de la opción del Internet como herramienta de acceso a los servicios, el 10% de estas personas manifestó que es más conveniente por considerarlo más económico que el uso del teléfono, y el 33% señaló múltiples opciones como la posibilidad de utilizar hipervínculos, facilidad para acceder a los servicios de la biblioteca, y facilidad para acceder a múltiples opciones, cosa que según los encuestados no permite el teléfono.

En resumen el análisis de esta pregunta nos deja ver que la aplicación más aceptada por parte de los usuarios del nuevo modelo de gestión es dentro del Internet, debido a todas las bondades que esta herramienta ofrece y principalmente a que hoy en día es el principal medio de acceso a la información que posee la humanidad.

**Pregunta No 10.**

**¿De existir la posibilidad de acceder a los servicios de una institución educativa utilizando el Internet usted optaría por preferir sus servicios?**

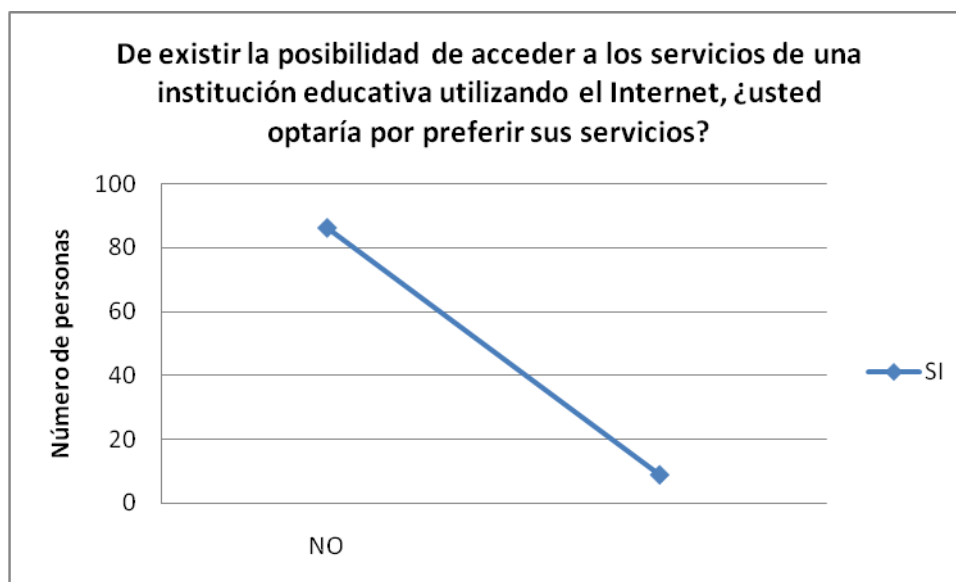
**CUADRO No 27.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>86</b>	<b>90</b>
<b>NO</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 16.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.



## **ANÁLISIS.**

Dentro del análisis de esta pregunta el pronunciamiento es muy positivo, puesto que debido a todas las facilidades, opciones y comodidades que en primera instancia ofrece la creación del sistema de administración el 90% de las personas señalan que de ofrecerse dentro de los centros educativos estas personas optarían por preferir sus servicios ante otras instituciones que no ofertan este tipo de servicio.

Este pronunciamiento de los encuestados deja ver que nos encontramos dentro de una sociedad globalizada, donde se prioriza el uso de la tecnología para la simplificación de las actividades y en este caso los trámites administrativos dentro del proceso educativo no son la excepción.

### **Pregunta No 11.**

**¿Para realizar sus trámites burocráticos y administrativos dentro de las instituciones educativas usted prefiere?**

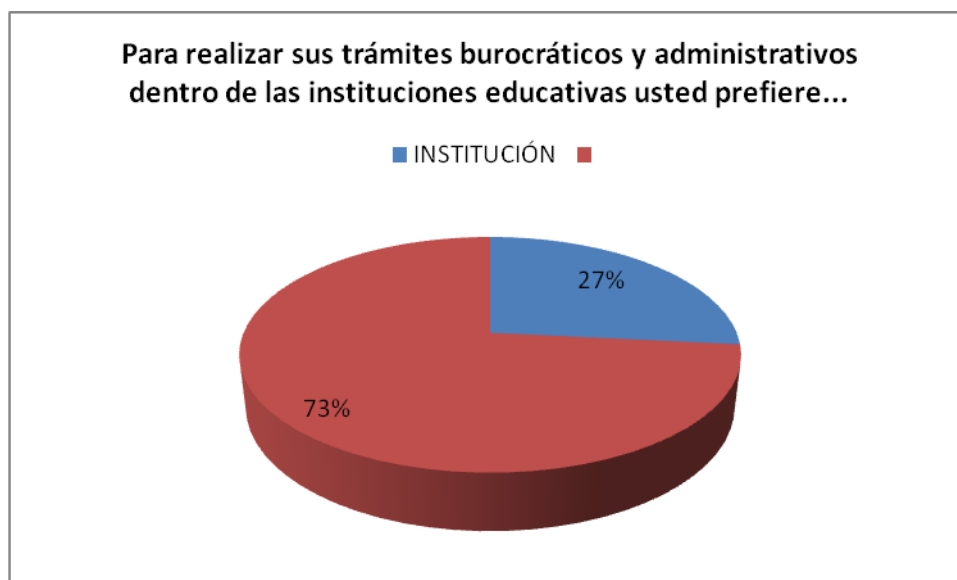
**CUADRO No 28.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>HACERLO PERSONALMENTE</b>	<b>25</b>	<b>27</b>
<b>UTILIZANDO EL INTERNET</b>	<b>71</b>	<b>73</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 17.**



Fuente: Datos del Mercado, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

### **ANÁLISIS.**

De acuerdo a la información anterior, se puede decir que en la mayoría de los trámites, utilizan como apoyo la informática, en este caso el 73% de las personas usan el Internet como principal herramienta para realizar todos sus trámites siempre y cuando las diferentes instituciones a nivel nacional le faciliten y le proporcionen este servicio al usuario.

Tan solo el 27% prefiere realizar personalmente los tramites sean estos, económicos, sumarios, o administrativos.

Esto significa que cada vez más son las empresas, organizaciones e instituciones las que optan por utilizar el Internet como herramienta de apoyo y descentralización de los servicios a través del uso de las aplicaciones de la informática, es por ello que a la hora de la realización del presente proceso de investigación y la posibilidad de la creación de nuevos servicios para la ciudadanía, no se puede desconocer la actual tendencia del uso de la tecnología para la simplificación de las tareas.

### **3.1.7.-ANÁLISIS DE LA OFERTA.**

Dentro del análisis de la oferta se debe mencionar que no existen datos estadísticos historiales sobre sistemas administrativos virtuales que funcionen a nivel de los Centros de Formación Ocupacional.

Existen universidades de gran infraestructura como es el caso de la Escuela Politécnica del Ejercito (ESPE), Universidad Católica, Universidad Tecnológica América (UNITA), Universidad Politécnica Salesiana, entre otras que ofrecen un servicio o un modelo de gestión virtual para sus usuarios, pero no se encuentran dentro del campo de acción de los Centros de Formación Ocupacional cuyo periodo de estudios no es mayor a 14 meses y únicamente son certificados y aprobados por el Ministerio de Educación y Cultura, por lo tanto no se constituyen como una competencia efectiva, ni tampoco se los puede considerar como parte de la oferta de servicios o carreras ocupacionales, puesto a que la modalidad de enseñanza de una carrera ocupacional únicamente proporciona certificados refrendados por el Ministerio de educación, Mientras que las universidades emiten títulos profesionales de tercer nivel refrendados por el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP), es decir que para efectos del análisis son campos de enseñanza y de acción completamente diferentes.

### **3.1.8.-ANÁLISIS DE LA DEMANDA INSATISFECHA.**

En el campo de los servicios educativos, se debe mencionar que en el país únicamente se da preferencia y se trata de abastecer la demanda de la educación formal, esto sin tomar en cuenta el auge de la formación ocupacional, es de claro conocimiento y esta a la vista la situación estructural en la que tanto a nivel de la legislación ecuatoriana, como de los procesos económicos de gasto e inversión únicamente se toma en cuenta la demanda de escuelas y colegios fiscales, municipales, fisco misionales y particulares, de la misma manera se da énfasis a la demanda de las universidades estatales y privadas para culminar los estudios superiores, lo que quiere decir que existe un porcentaje de la población cuya demanda educativa dentro de Centros Ocupacionales es insatisfecha, puesto que los Centros de Formación Ocupacional, son instituciones que prácticamente se generan y

desarrollan sus actividades de una manera aisladas de las políticas educativas y de los planes nacionales de desarrollo educativo.

Además es importante señalar el hecho que dentro de todo el sector educativo y según los resultados analizados de las encuestas anteriores existe una amplia demanda insatisfecha en cuanto se refiere a servicios fáciles, rápidos y simplificados a través de la generación de nuevos modelos de gestión administrativa y la utilización de las herramientas informáticas y del Internet.

Es de claro conocimiento que únicamente los grandes Centros de educación superior tienen a disposición de sus usuarios este tipo de servicios y al que únicamente acceden las personas de carácter económico pudiente, dejando al margen a toda la demanda de personas que económicamente no están en la posibilidad de acceder a las grandes universidades debido a sus altos precios.

En resumen existe una amplia demanda insatisfecha en cuanto a la oferta de carreras ocupacionales sencillas, cortas, y de práctica aplicación, y a esto se suma, la falta de apoyo y respaldo de las políticas gubernamentales y la carencia de servicios prácticos como la elaboración de modelos de gestión virtual que faciliten a las personas de más bajos recursos económicos acceder a las instituciones de formación ocupacional de una manera más sencilla utilizando la tecnología, y lo que es más importante sin que esto le genere elevación en los precios o encarecimiento de estos servicios.

### **3.1.9.-EXPECTATIVAS DE MERCADO.**

Luego de la obtención de los resultados y de haber realizado el respectivo análisis de la investigación de mercado, se puede concluir que las expectativas del mercado son las que se enumeran a continuación:

1. Creación de sistemas de administración educativa más rápidos, y más confiables.
2. Proporcionar a los usuarios de los centros educativos mayores facilidades de acceso a sus servicios.

3. Proporcionar todas las comodidades a los usuarios al momento de la utilización de los servicios educativos.
4. Priorizar el ahorro de tiempo y esfuerzo al momento de la utilización de los servicios de las instituciones educativas.
5. Creación de nuevos modelos de gestión que simplifique las tareas y que sobre todo sigan siendo económicos para los usuarios.

## **CAPÍTULO IV.**

### **4.1.-MODELO DE GESTIÓN.**

El presente capítulo comprende el direccionamiento estratégico, el mismo que definirá la misión, visión, objetivos y acciones estratégicas que permitan el funcionamiento administrativo y académico de un sistema de estudios a distancia.

El diseño del nuevo modelo de gestión virtual busca simplificar y agilizar los procesos y procedimientos administrativos del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” y a su vez facilitar el acceso de los clientes tanto internos como externos a los diferentes servicios y unidades que tiene la institución.

### **4.2.-MISIÓN.**

Proporcionar a todos los clientes y usuarios internos y externos del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” un modelo de gestión ágil, eficiente y de sencilla utilización y aplicación para el desarrollo de todas las actividades de las unidades administrativas como complemento al sistema de formación a distancia del Centro y que se encuentre disponible a todo momento y en todo lugar a través de un portal virtual Web de tal manera que todos los clientes y potenciales usuarios de los servicios de capacitación obtengan niveles de satisfacción y confianza hacia la organización.

### **4.3.-VISIÓN.**

Constituir a mediano plazo al Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” como una institución pionera dentro de la ciudad de Quito en procesos de capacitación y formación ocupacional mediante la implementación del modelo de gestión virtual y altos estándares de calidad, eficiencia y efectividad.

#### **4.4.-FILOSOFÍA CORPORATIVA.**

##### **4.4.1.-PRINCIPIOS.**

El Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” en el desarrollo de todas sus actividades promueve la implementación de altos principios éticos y morales entre sus trabajadores a fin promover un clima organizacional óptimo donde prime el respeto y la consideración entre todos los integrantes de la institución.

Dentro de la filosofía corporativa de la organización los principios a considerar se explican a continuación.

**Puntualidad.-** La puntualidad es un aspecto fundamental dentro de los procesos de trabajo del Centro Ocupacional este principio permite que todas las actividades se realicen a tiempo y se cumplan los plazos establecidos en la entrega de resultados de los varios departamentos y desarrollo de nuevos procedimientos.

**Solidaridad.-** Como principio este aspecto es de suma importancia pues como organización académica el centro ocupacional considera que la suma de esfuerzos y contribuciones personales, al igual que el trabajo en equipo son herramientas que permiten el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, por lo tanto el principio de solidaridad está establecido a para toda la empresa.

**Eficiencia y Eficacia.-** El cumplir con las tareas, actividades y responsabilidades dentro de una organización en la actualidad no basta, es necesario cumplir y a su vez hacerlo de la mejor manera optimizando los recursos, por lo tanto dentro de la institución se exigen altos parámetros de eficiencia y eficacia para todos los departamentos y para todo el personal que trabaja en ellos.

##### **4.4.2.-VALORES.**

Como parte de la ética personal y profesional, la aplicación de valores en el trabajo es imprescindible en la actualidad en las organizaciones, en el caso del Centro ocupacional no es la excepción, la aplicación de valores éticos y morales, ha

permitido que la organización se mantenga al margen de procesos de corrupción o sabotaje, o distorsión de las actividades, por ello en el desarrollo del nuevo modelo de gestión es importante hacer un énfasis en la aplicación de valores que se describen a continuación:

**Respeto.-** Todos los miembros de la organización merecen el mismo tipo de trato y consideración sin importar la unidad administrativa en la que laboren, o raza, religión, cultura, o cualquier otro aspecto que sea susceptible a la discriminación por parte de los demás, las relaciones laborales respetuosas son el primer paso hacia una empresa exitosa de primer nivel.

**Honradez.-** El valor de la delicadeza ante valores económicos, y gran responsabilidad en casos de información confidencial y otros campos constituye la base contar con un personal de primer nivel, por lo tanto la honradez constituye un valor ético indispensable dentro de cualquier organización pues es el único elemento que permite establecer los parámetros de confianza adecuados entre las autoridades, y el resto del personal.

**Tenacidad.-** La tenacidad es la fuerza que promueve el desarrollo de todas las actividades, y mejor aun la obtención de resultados más allá de los planificados dentro de la organización, por lo tanto la tenacidad y persistencia es un valor de gran importancia dentro del Centro Ocupacional pues no limita los resultados y el trabajo a la obtención de los resultados mínimos desarrollados durante la planificación

#### **4.5.-OBJETIVO GENERAL.**

- Diseñar un modelo de gestión virtual eficiente que funcione simplificando las actividades y procesos de la administración del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” y que además se constituya como complemento de su respectivo sistema académico de estudios a distancia utilizando los conocimientos de la administración virtual para insertarlo dentro de la red de internet utilizando un portal Web.



#### **4.6.-OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

##### **4.6.1.-PERSPECTIVA ADMINISTRATIVA.**

- Realizar la planificación de un nuevo modelo de gestión para la administración del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” a mediano y largo plazo.
- Utilizar las ventajas y aplicaciones que ofrece el Internet para la construcción del modelo de gestión.
- Eliminar el desperdicio de recursos dentro de todas las unidades administrativas y aéreas de trabajo.
- Establecer las unidades de competencia y responsabilidad de cada unidad administrativa.
- Establecer los métodos de comunicación, y retroalimentación entre las diferentes unidades de la administración, estableciendo los diferentes niveles jerárquicos e instancias para la toma de decisiones.
- Determinar los indicadores de control y sistema de evaluación y retroalimentación del nuevo modelo de gestión.

##### **4.6.2.-PERSPECTIVAS DE CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE.**

- Desarrollar un sistema administrativo virtual sencillo, y práctico para los usuarios que le permita acoplarse al sistema académico de estudios a distancia de la organización sin inconveniente alguno.
- Establecer un sistema virtual de administración que le permita a la organización extender su cobertura hacia diferentes zonas de la ciudad de Quito y a mediano plazo a otras provincias y regiones del país.

#### **4.6.3.-PERSPECTIVA FINANCIERA.**

- Establecer un modelo de gestión virtual que le permita a la organización ampliar su cobertura de servicios y cartera de clientes dentro del Distrito Metropolitano de Quito.
- Recuperar los montos y niveles de inversión requeridos dentro del proyecto durante el transcurso del primer año de funcionamiento del modelo.
- Obtener ingresos y utilidad adicional para la organización destinada a procesos de inversión y crecimiento institucional.

#### **4.6.4.-PERSPECTIVA DE CLIENTES.**

- Ampliar la cobertura de los servicios educativos del Centro Ocupacional a zonas geográficas distantes de las instalaciones de la organización.
- Proporcionar altos niveles de comodidad y seguridad a los clientes que utilicen el nuevo modelo de gestión.
- Optimizar los servicios académicos de la institución para sus estudiantes y clientes potenciales.
- Establecer a través del nuevo modelo de gestión, mecanismos sencillos y prácticos que faciliten a la población el acceso a los servicios educativos.

#### **4.7.-ESTRATEGIAS CORPORATIVAS DE POSICIONAMIENTO EFECTIVO DEL MERCADO.**

- Determinar alternativas de modelos de gestión que se pueden utilizar como base para la construcción del nuevo modelo administrativo.

- Realizar una planificación cronológica de los pasos para el diseño del nuevo modelo de gestión.
- Investigar los diferentes sistemas y variantes de aplicación que se le puede dar al nuevo modelo administrativo dentro del Internet.
- Realizar un análisis del costo que implica el diseño del nuevo modelo administrativo y a su vez del costo que implicaría su programación informática para poder funcionar en el Internet.

#### **4.8.-ESTRATEGIAS CORPORATIVAS DE DESARROLLO COMPETITIVO EN COSTOS.**

- Reorganizar las actividades de las diferentes unidades administrativas de acuerdo a su categoría y afinidad para agruparlas en unidades de competencia y delimitar de manera correcta los diferentes puestos de trabajo.
- Establecer una estructura administrativa que señale los diferentes procesos, procedimientos y actividades de cada unidad administrativa.
- Establecer el nivel y la cantidad de recursos que requiere la organización dentro del nuevo modelo de gestión para el desarrollo de sus actividades.
- Establecer una estructura de costos e inversión optima para el desarrollo del nuevo modelo de gestión.
- Establecer mecanismos y fuentes de financiamiento para la cobertura de costos y desarrollo del proyecto.

#### **4.9.-POLÍTICAS.**

- Conformación de reuniones de área para acoger las diferentes necesidades y requerimientos de las unidades administrativas para integrarlas al nuevo modelo de gestión.
- Conformación del equipo de trabajo a cargo del diseño, y evaluación del nuevo modelo de gestión.
- Establecimiento de líneas y métodos de comunicación efectivos acerca de la nueva filosofía corporativa, y los objetivos que persigue el nuevo modelo de gestión, a través de la aplicación de técnicas administrativas de trabajo en equipo para el desarrollo de la organización.
- Establecer mecanismos de evaluación y retroalimentación para dar la operatividad y funcionalidad del nuevo modelo de gestión, a través de la utilización de herramientas de los recursos humanos aplicados directamente a la estructura del nuevo modelo de gestión.

#### **4.10.-ESTRUCTURA OPERATIVA DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN.**

##### **4.10.1.-IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO.**

Para diseñar la estructura operativa del nuevo modelo de gestión virtual se identificó el siguiente contexto:

##### **4.10.2.-CONTEXTO GERENCIAL ADMINISTRATIVO.**

El desarrollo de nuevos procesos y métodos de administración para las empresas, siempre están sujetas a la manera en la cual se llevan a cabo las labores gerenciales y administrativas de la organización, es así, que el desarrollo de ningún proceso nuevo para las empresas puede pasar desapercibido e inadvertido por las instancias gerenciales y administrativas para la toma de decisiones.

Es fundamental que todo nuevo modelo, estructura, proceso de planificación entre otros, estén estrechamente ligados a los objetivos organizacionales, y en especial a la filosofía corporativa dictaminada por la gerencia y la administración de la empresa, a fin de que a través de la implementación de las innovaciones se alcancen de manera metodológica y secuencial los resultados tanto corporativos como económicos que la institución persigue.

En el caso particular del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” el diseño del nuevo modelo de gestión virtual debe ser elaborado bajo el contexto de complementación del sistema académico a distancia que paralelamente se encuentra desarrollando esta institución, además debe establecer parámetros que transmitan confiabilidad, eficiencia y rapidez, para cada una de las unidades administrativas y las prestaciones de las mismas dentro del nuevo modelo, es decir que el diseño del nuevo modelo debe estar enfascado dentro de la nueva filosofía y objetivos dictaminados desde la gerencia y la administración de la organización, principios claves a la hora de elaborar un sistema administrativo funcional desde todas sus perspectivas.

#### **4.10.3.-CONTEXTO TECNOLÓGICO**

Sin duda alguna tanto para el desarrollo de un sistema de estudios a distancia, como para su respectivo modelo de gestión, es necesario determinar todas aquellas herramientas informáticas y tecnológicas que funcionarán dentro del modelo como facilitadores de los diferentes servicios para los usuarios.

Dentro de la selección de estas herramientas se debe dar prioridad a aquellas que le puedan proporcionar a la organización los niveles eficiencia y confiabilidad que se plantearon dentro de la nueva filosofía corporativa, y el contexto gerencial administrativo.

#### **4.10.4.-RED DE COMPUTADORAS.**

Para la elaboración del nuevo modelo de gestión es necesario de la instalación de una red de computadoras fijas y móviles tanto para el uso de los clientes internos como externos de la empresa.

Dentro del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” cerca del 90% de las tareas y actividades se las realiza a través del computador, además todo el diseño y programación del nuevo modelo debe estar a disposición de todos los funcionarios de la institución a través de la red de computadoras con las que cuenta la empresa.

Además para el acceso y uso de las nuevas prestaciones y del sistema de estudios a distancia, los clientes externos inevitablemente deben realizarlo a través de una computadora con servicio de Internet.

#### **4.10.5.-REDES TELEFÒNICAS.**

La construcción de una red telefónica es muy importante puesto que se constituirá como complemento a todo el sistema de educación a distancia y del nuevo modelo de gestión del Centro de Capacitación Ocupacional

Mediante la información personalizada e interactiva que proporciona una red de atención telefónica se pueden solventar todo tipo de requerimientos, dudas, e inquietudes que hayan surgido por parte de los clientes externos y que el nuevo modelo de gestión virtual dentro del Internet, no estuvo en capacidad de satisfacer por cualquier eventualidad.

Para la construcción de una red de atención telefónica eficiente, está previsto poner a disposición del público 2 líneas telefónicas convencionales y 4 líneas de telefonía celular del personal de atención al cliente, direccionadas a las 2 líneas de teléfono principales de la institución.

#### **4.10.6.-REDES DE TRANSMISIÓN INALÁMBRICA.**

El nuevo modelo de gestión para ser operativo, requiere de una red de transmisión inalámbrica a fin de que todos sus servidores (computadoras) puedan compartir las prestaciones tecnológicas una vez sean programados todo el software informático que demande el diseño.

Además es fundamental la utilización de una red inalámbrica, pues a través de la utilización de la fibra óptica, los procesos de acceso al sistema, y transmisión de datos, se vuelven más rápidos y más sencillo.

Por otra parte a través de una red inalámbrica se pueden compartir recursos y otros equipos de hardware como: impresoras, scanner, entre otros lo cual significa una reducción en los costos al momento de la implementación del nuevo modelo.

A fin de concretar una red inalámbrica eficiente para el sistema de administración virtual, dentro de la clasificación de redes informáticas, el Centro Ocupacional requerirá de una red WAN (Red Inalámbrica de Área Amplia), que es una red que permite compartir recursos a larga distancia, es decir conectada a servidores que no se encuentran en una misma locación.

#### **4.10.7.-INTERNET.**

Para el funcionamiento efectivo del diseño, el Internet es la herramienta fundamental, pilar y base de toda la estructura, pues todas las prestaciones del servicio, tanto académico como administrativo del Centro Ocupacional estarán programadas y cargadas dentro del sistema de red del Internet.

El Internet hoy en día constituye la herramienta informática de transmisión de información y datos más grande y más utilizada a nivel mundial, es de conocimiento general que el Internet en la actualidad está a disposición de la mayoría de las personas, a cualquier hora del día y la mayor parte de locaciones geográficas.

El Internet constituye una red de comunicación que a través del tiempo se ha constituido como un medio de transmisión y comunicación interactiva a nivel mundial con un sin número de servicios y prestaciones como las de consulta, carga y descarga de archivos, documentos, videos, imágenes, juegos, transacciones comerciales de compra, venta, alquiler, prestamos entre otros, agentes de negociación y diversificación de las relaciones internacionales diplomáticas y comerciales entre otras, acceso a entidades gubernamentales, instituciones educativas dentro del territorio nacional y a nivel mundial, organizaciones internacionales, ONG, entre otras.

Con el transcurso del tiempo el Internet ha mejorado significativamente su eficiencia a través de las innovaciones de la transmisión de señal mediante la fibra óptica, y hoy en día la utilización de la señal satelital para la transmisión de datos.

#### **4.10.8.-CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL).**

Para el desarrollo de la nueva estructura del Centro Ocupacional el correo electrónico o e-mail es de relevante importancia, puesto que se constituye además de las redes de atención telefónica como el segundo elemento complementario del sistema, puesto la utilización del correo electrónico se vuelve cada vez más frecuente dentro de los usuarios del Internet, y además se presta como una alternativa para los clientes externos para establecer un vínculo de comunicación personalizada en caso de no poder acceder a la red telefónica por cualquier situación

Esto garantiza un acceso permanente las 24 horas del día, los 365 días del año hacia los servicios que la institución oferta dentro del campo educativo.

El correo electrónico constituye una herramienta informática de cuantiosa aplicación y sumamente económica, puesto que en la actualidad existe programas de este tipo gratuitos para el público, caso de Hotmail, Yahoo, Latin-mail, y otros.

La posibilidad de envío y descarga de documentos, archivos, de audio y video, imágenes y demás están dentro de las bondades que proporciona esta herramienta a nivel mundial



#### **4.10.9.-SOFTWARE.**

Todos los procesos que sean diseñados para el nuevo modelo de gestión, deben estar plasmados a través de su respectivo software para poder ser cargado dentro del Internet y además funcionar desde cualquier servidor a nivel mundial.

La programación de todo el software necesario para hacer operativo al sistema debe estar a cargo de un especialista en la materia de programación, además en coordinación con este profesional se debe establecer el lenguaje de programación más conveniente y el grado de complejidad del mismo.

Además dentro de la programación del software se deben tomar aspectos como el mantenimiento y las seguridades respectivas, así como las licencias, patentes de ejecución y propiedad intelectual.

Para la construcción del software requerido para el diseño del trabajo se considero 3 fases de programación.

1. Programación del sistema académico de la institución.
2. Programación y prestaciones del sistema administrativo virtual.
3. Programación de controles y seguridades.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto el nuevo modelo requerirá de 3 programas de software fundamentales, de los cuales se derivaran los respectivos sub programas y formularios de prestación que el especialista crea conveniente en coordinación con las autoridades para plasmar todas aquellas funciones que el modelo virtual deberá desempeñar.

En este aspecto es importante señalar el hecho que para empezar con el proceso de programación deben estar señaladas y especificadas todas las funciones, y competencia, así como los resultados y procedimientos de todo el nuevo modelo de gestión.

#### **4.10.10.-MESSENGER.**

Dentro de la utilización de programas para plasmar la operatividad del modelo, como un programa de apoyo se encuentra el Messenger que constituye un medio de comunicación de texto, voz, y video en tiempo real, así como la transferencia de archivos de tamaño y peso relativamente pequeños, se pueden observar la lista de contactos que se encuentran en línea antes de comenzar la sesión, en cuanto a costos este servicio es gratuito y sirve perfectamente para establecer una comunicación directa con el personal interno de la institución para la coordinación de las actividades y planificación del trabajo.

#### **4.11.-CONTEXTO DE COMUNICACIÓN.**

Es de vital importancia dentro de una organización el establecimiento de una línea de comunicación y mando institucional que debe estar plasmado dentro del diseño del nuevo modelo de gestión virtual.

Para el contexto de comunicación en el cual se diseñará el sistema administrativo virtual se consideraron las siguientes líneas de comunicación y mando.

1. Coordinación de las tareas.
2. Retroalimentación.
3. Canales de comunicación al personal.
4. Cambio en los comportamientos del personal.
5. Motivación de los empleados y trabajadores.
6. Retroalimentación.

El proceso de comunicación está determinado a través del principio de mando vertical y unidireccional vigente dentro del Centro de Capacitación Ocupacional, sin

embargo, las líneas de comunicación tendrán un carácter de vertical y bidireccional entre los empleados, trabajadores y directivos de la organización.

#### **4.11.1.-COORDINACIÓN DE LAS TAREAS.**

Para el desarrollo e implementación de un nuevo modelo de gestión, al igual que para la ejecución de cualquier trabajo es indispensable la coordinación de las tareas entre el personal involucrado, y las autoridades que llevan a cabo la supervisión y el control.

La coordinación de las tareas constituye un elemento fundamental dentro del contexto de comunicación del nuevo modelo, pues generará confianza y evitará la distorsión de las actividades y la confusión de empleados y trabajadores durante el desempeño de las mismas.

#### **4.11.2.-RETROALIMENTACIÓN.**

El elemento de retroalimentación (feedback) hoy en día se vuelve imprescindible dentro del establecimiento de líneas efectivas de comunicación, a través de la retroalimentación, la información se comunica de una manera bidireccional es decir desde las autoridades hacia el personal, y a su vez del personal hacia las instancias de mando.

Lo anteriormente expuesto permite la solución de problemas, inconvenientes en el trabajo, permite a corregir y perfeccionar los procedimientos, y a su vez, establecer todos los requerimientos y necesidades del personal, para trabajar de manera coordinada.

#### **4.11.3.-CANALES DE COMUNICACIÓN AL PERSONAL.**

Es importante que dentro de todos los mecanismos existentes dentro de la comunicación, establecer dentro de la organización, cuales son las vías que dentro del nuevo modelo de gestión, permitirán transmitir información adecuada y en

muchos casos en tiempo real tanto a los usuarios internos como externos del Centro Ocupacional.

En el caso del personal de la institución se han definido como herramientas de comunicación:

1. Memorandos por escrito.
2. Distribución de circulares.
3. Transmisión de correos electrónicos.
4. Reuniones informativas a todo el personal.
5. Comunicación vía telefónica.

A través de los canales anteriormente expuestos se comunicará de manera efectiva todas las disposiciones, procedimientos, y decisiones que se tomen dentro del diseño y posteriormente del funcionamiento del nuevo modelo de gestión.

#### **4.11.4.-CAMBIO EN LOS COMPORTAMIENTOS DEL PERSONAL.**

Todo cambio genera resistencia debido a que el personal de la institución al principio se encuentra familiarizada con la metodología y los procedimientos del trabajo anterior, por lo tanto se debe generar dentro del personal de la empresa una tendencia de cambio y a su vez, se debe establecer un clima de transición hacia el cambio de comportamiento que exige la implementación del nuevo sistema de administración.

La coordinación de las tareas, y la selección de los canales de comunicación más efectivos, ayudan en gran medida al cambio y adaptación de los trabajadores a la nueva filosofía y metodología de trabajo.

Es fundamental que el cambio en los comportamientos venga desde las autoridades de la organización, puesto que son la instancia más alta de toma de decisiones y a su

vez aquellos que deben generar confianza, e impulsar a través del ejemplo y perseverancia la mayor predisposición para incursionar dentro del nuevo sistema.

#### **4.11.5.-MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES.**

Para evitar actitudes negativas y un clima organizacional hostil al momento de incentivar los cambios en el comportamiento del personal, es importante desarrollar técnicas y espacios para la motivación del personal, si la empresa cuenta con un personal con alto grado de entusiasmo y predisposición todas las actividades y procedimientos se llevaran a cabo sin mayores dificultades, y en el caso de existir inconvenientes, habrá toda la voluntad para solucionar los mismos seleccionando las mejores alternativas.

Se deben tomar en cuenta técnicas de motivación, dinámicas grupales, espacios de entretenimiento entre otras posibilidades que pudiesen existir para motivar al personal.

#### **4.12.-DETERMINACIÓN DE LA ESTRUCTURA OPERATIVA DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO VIRTUAL DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.**

Una vez establecido todo el contexto del nuevo modelo de gestión, es procedente determinar la estructura del mismo a fin de que al momento de diseñar el programa, este abarque todos los aspectos señalados dentro del contexto y además según las perspectivas de las autoridades de la organización y los objetivos planteados en la planificación del nuevo modelo de gestión.

Para la elaboración de la estructura y el posterior diseño del programa, siempre se debe tener presente que el sistema administrativo virtual constituirá un sistema que se pondrá a disposición de los clientes con la finalidad de simplificar y agilizar todos los procedimientos que a este le demande al momento de acceder al Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”, por lo tanto el diseño en conjunto debe ser sencillo, práctico y eficiente en todos sus elementos.

A continuación se muestra el desarrollo de la estructura y diseño del programa del nuevo modelo de gestión.

#### **4.12.1.-DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA A SOLUCIONAR CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO VIRTUAL.**

Antes de iniciar con el proceso de estructuración y diseño es importante determinar cuál es el problema que la institución busca solucionar mediante la implementación del nuevo modelo administrativo, además se deben identificar otros problemas de menor proporción que se persigue eliminar con la puesta en marcha del nuevo sistema.

A continuación se describen los principales problemas encontrados dentro del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” y que se esperan solucionar mediante la implementación de la nueva estructura de administración virtual.

- Falta de accesibilidad de los servicios de formación Ocupacional que oferta el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” a clientes externos y potenciales usuarios.
- Escasa cobertura del mercado de servicios educativos dentro de la ciudad de Quito y sus alrededores.
- Índice bajo de matrículas en las diferentes modalidades de formación ocupacional.
- Alto índice de deserciones durante los procesos de formación ocupacional.
- Desmotivación del personal y autoridades de la institución.
- Escaso nivel de interactividad entre las diferentes instancias de la organización con sus clientes externos.

#### **4.13.-DISEÑO DEL PROGRAMA.**

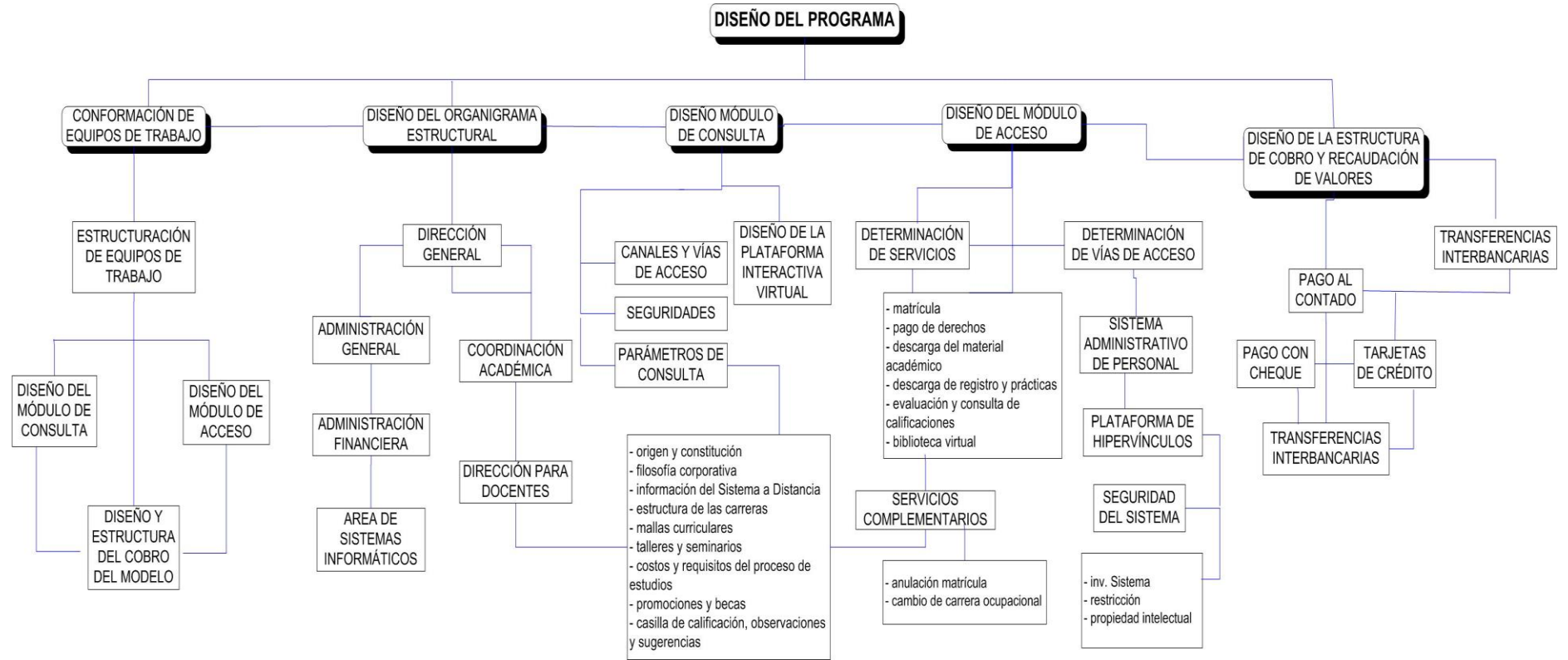
La presente fase busca establecer un esquema de carácter genérico de cómo funcionará el nuevo modelo de gestión dentro del Centro Ocupacional.

Para la elaboración del diseño se tomaron en cuenta las siguientes etapas de trabajo:

- 1.- Conformación de los equipos de trabajo.
- 2.- Diseño del nuevo organigrama estructural del Centro Ocupacional “Los Chillos”.
- 3.- Diseño de la plataforma interactiva virtual de consulta y de acceso a la información del nuevo modelo de gestión.
- 4.- Diseño del modulo de acceso a todos los servicios del modelo.
- 5.- Diseño del modulo y estructura de cobro y recaudación de valores del nuevo modelo de gestión.

**GRÁFICO No 18.**

**DISEÑO DEL PROGRAMA DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN VIRTUAL PARA EL CENTRO DE FORMACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.**



Fuente: Autor de tesis.



#### **4.13.1.-CONFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.**

Para el desarrollo del nuevo sistema administrativo, dentro de la planificación se estableció de manera imprescindible la conformación de equipos de trabajo que plasmen dentro del modelo todas las necesidades y requerimientos de sus diferentes unidades administrativas, a fin de que en cada nuevo procedimiento desarrollado se priorice la funcionalidad de cada unidad administrativa y la facilidad en el acceso para los clientes externos.

Básicamente para la conformación de los equipos de trabajo se tomo en cuenta que la organización en su conjunto es pequeña, por lo tanto los grupos no son numerosos en cuanto a su integración, y el desarrollo de sus actividades es multifuncional dentro del área de trabajo según el nuevo diseño lo demande.

Cada equipo de trabajo consta de hasta 4 personas y la estructura de los mismos se estableció de la siguiente manera:

##### **1.-EQUIPO DE CONFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE TRABAJO.**

Conformado de la siguiente forma:

- Directora del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”.
- Coordinador Académico y administrativo de la Institución.
- Secretaria General del Centro.

##### **Funciones del Equipo.**

Dentro de las funciones del equipo están la conformación del resto de los equipos de trabajo, así como la formulación de políticas y procedimientos de trabajo para cada uno de ellos.

Además el presente equipo de trabajo es la cabeza principal de todo el proceso de diseño, por lo tanto esta a su cargo el vigilar permanentemente el desarrollo del trabajo y los resultados a que se obtenga del resto de grupos, así como el establecimiento de correctivos y sustitución de integrantes de los equipos de trabajo en caso de ser necesario por cualquier circunstancia.

## **2.- EQUIPO DE DISEÑO DEL NUEVO ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.**

El presente equipo de trabajo está conformado de la siguiente manera.

- Directora de la organización.
- Administrador del centro ocupacional.
- Director del cuerpo de docentes de la institución.

### **Funciones del Equipo.**

Dentro de las funciones y atribuciones principales de este grupo se encuentran el diseño y elaboración del nuevo organigrama estructural de la organización, estructura que debe tomar en cuenta la nueva filosofía corporativa, planificación y objetivos del nuevo modelo de gestión, y además debe tener plasmado en cada una de las unidades administrativas todos los requerimientos de estas para mejorar su desempeño y sus resultados.

## **3.- EQUIPO DE DISEÑO DEL MÓDULO DE CONSULTA Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN.**

El presente grupo de trabajo está conformado de la siguiente manera:

- Director del Área de sistemas informáticos y redes.
- Administrador de la institución.

- Director del cuerpo docente del centro ocupacional.

### **Funciones del Equipo.**

Dentro de las funciones y responsabilidades de esta unidad de trabajo se encuentran establecer todos los parámetros y áreas de funcionamiento del módulo de consulta y acceso a la información del sistema administrativo virtual, el grupo de trabajo determinará el diagrama de funcionamiento integral del módulo, a fin de que quede listo para la programación por parte del director del área de sistemas.

### **4.- EQUIPO DE DISEÑO DEL MÓDULO DE ACCESO A TODOS LOS SERVICIOS DEL MODELO.**

El presente equipo se constituirá de la siguiente manera:

- Director del Área de sistemas informáticos y redes.
- Directora del Centro Ocupacional.
- Administrador de la organización.

### **Funciones del Equipo.**

La finalidad de este grupo es la determinación de todos los servicios que el sistema administrativo virtual, pondrá a disposición de los usuarios, además debe establecer todas las vías de acceso a cada uno de estos servicios, dentro de las facultades del equipo de trabajo está en seleccionar los principales servicios que se van a incorporar dentro del Internet.

Una vez establecidos los servicios del nuevo modelo, como parte final de este grupo está la determinación del diagrama estructural del módulo de acceso para que pase a la etapa de programación por parte del profesional a cargo del área de sistemas

informáticos a través de la programación de ventanas y formularios para cargarlos en la WEB.

## **5.- EQUIPO DE DISEÑO Y ESTRUCTURA DE COBRO Y RECAUDACIÓN DE VALORES DEL NUEVO MODELO DE GESTION.**

La conformación de este equipo de trabajo es la descrita a continuación.

- Director del área de sistemas informáticos y redes.
- Administrador financiero de la organización.
- Contador y contralor del Centro Ocupacional.

### **Funciones del Equipo.**

Es fundamental que en esta etapa las personas a cargo del diseño, determinen los mecanismos de cobro que la organización implementara dentro del nuevo modelo de gestión, y además todas las alternativas de pago que se le proporcionara a los clientes sean estos a través de depósitos, transferencias, uso de tarjetas de crédito, uso de pines electrónicos, entre otros, además se debe valorar cada uno de los formularios que el sistema debe valorar para los procesos de matrícula, pensión mensual, pago de derechos, compra de solicitudes entre otras que se detallarán más adelante durante el desarrollo propio del diseño.

### **4.13.2.-DISEÑO DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.**

Anteriormente se pudo apreciar la estructura actual del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”, organigrama que reflejo una serie de falencias e inconvenientes al momento de ampliar la cobertura de servicios educativos que oferta la institución.

La corrección de los errores dentro de los procesos y procedimientos del Centro exige establecer una estructura de funcionamiento para cada una de sus unidades administrativas con la finalidad de que estas trabajen en armonía aportando significativamente a un objetivo común, obviamente siguiendo la nueva planificación y filosofía corporativa planteadas para el efecto.

La implementación de un modelo de gestión virtual que solucione los problemas de la empresa anteriormente expuestos a mas de una estructura completamente nueva y diferente a la anterior, exige además que el nuevo organigrama sea funcional, sencillo y sobre todo aplicable dentro del Internet, es decir que el profesional competente en el área de sistemas informáticos, este en capacidad de programarlo a un costo razonable para la institución según su presupuesto operativo, ya que de diseñar una estructura demasiado compleja, el diseño entraría en un nivel utópico de aplicación pues el centro ocupacional no estaría en la capacidad de asumir los costos de plasmar todo el nuevo organigrama dentro del Internet y de la red inalámbrica de información interna.

Para efecto del diseño en la parte anterior se realizó la conformación del equipo de trabajo que siguiendo el contexto de comunicación del modelo de gestión es el encargado de plasmar la nueva estructura tomando en cuenta todos los requerimientos y necesidades tanto de las unidades administrativas como las de los clientes externos para facilitarles el acceso a los servicios de educación que pone a disposición el centro.

Producto del trabajo del grupo se establecieron los siguientes departamentos administrativos con las siguientes competencias y nivel de responsabilidad en el trabajo

#### **4.13.2.1.-DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.**

NOMBRE DEL FUNCIONARIO/A: Doctora. María Antonieta Baculima Núñez.

EDAD: 53 años.

PROFESIÓN: Psicóloga Industrial.

TELÉFONO: 2345-748; 2340-924.

CELULAR: 084509480.

E-MAIL: info@capacitacionloschillos.com

DIRECCIÓN: Olmedo N467 y Oriente (Conocoto) – Valle de Los Chillos.

#### **ACTIVIDADES.**

A continuación se enumera el listado de actividades de competencia de la Dra. María Antonieta Baculima como la persona que ejerce las labores de dirección del Centro Ocupacional “Los Chillos”.

#### **COMPETENCIAS GENERALES.**

1. Representación legal de la institución en todas sus instancias, administrativa, civil, y penal, según fuese el caso.
2. Toma de decisiones trascendentales de la Institución en cuanto al ámbito económico financiero, y académico.

## **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL TRABAJO.**

1. Proceso de selección de personal para el área administrativa y docente.
2. Pago de salarios, servicios básicos, compras de la institución y demás a través de transferencias bancarias, cheque o tarjeta de crédito.
3. Gestión de trámites legales en las instituciones del estado, Ministerio de Educación, DINEPP (Dirección Nacional de Educación Popular, Provincial), entre otras, así como las gestiones bancarias en los casos solicitud o pago de un crédito institucional.
4. Proceso de relaciones públicas, contactos inter institucionales, y procesos de alianzas estratégicas con organizaciones públicas o privadas de actividades de capacitación afines.
5. Establecimiento y determinación de los proveedores permanentes de la institución y trato directo con los mismos.
6. Solución de problemas, conflictos e inconvenientes, administrativos, financieros, y académicos graves que puedan afectar y desestabilizar al Centro Ocupacional como institución.
7. Proceso de remoción, y liquidación del personal de la Institución según el caso.
8. Revisión y Visto Bueno en los roles de pago previo a su cancelación.
9. Ubicación e impedimento del ingreso de estudiantes que no hayan cancelado su pensión hasta la fecha límite.
10. Verificación de los valores por cobro de manuales, con el fin de recaudar los valores que faltan o revertir los excedentes para el próximo nivel.

11. Coordinar con los señores docentes los cambios significativos autorizados dentro de los cronogramas de actividades.
12. Registrar la autorización de los cambios en cronogramas con la respectiva firma en el correspondiente registro.
13. Recepción y firma de todos los documentos legales y propios de la institución.
14. Realizar el Proceso de evaluación Docente.
15. Análisis e Interpretación de los procesos de evaluación a los Docentes.
16. Aplicación de medidas preventivas y correctivas ante situaciones inminentes de toda índole que puedan afectar a la institución en su conjunto.
17. Elaboración del proceso de planificación de la organización a corto, mediano y largo plazo.
18. Determinación de las políticas y metodología de los procedimientos de trabajo en cada área organizacional.
19. Encabezar los procesos de licitación y contratación en los proyectos externos de prestación de los servicios del Centro Ocupacional hacia entidades del sector público o privado según el caso.
20. Desarrollo de los procesos de capacitación para el personal interno docente y administrativo de la organización cuando sean necesarios.
21. Planificación y coordinación de las reuniones de trabajo con el área docente, administrativa, o las dos conjuntamente según las necesidades, y planificación de las actividades.



22. Supervisión del desarrollo y funcionamiento de las otras unidades administrativas, (Secretaría, Área Docente, Coordinación Académica, Área Financiera).

### **RESPONSABILIDADES.**

Las responsabilidades establecidas para la unidad de dirección se encuentran establecidas y claramente vinculadas, con las competencias generales y específicas a su cargo, es decir, que la dirección asume toda la responsabilidad, sobre la planificación, organización, ejecución y control de todas las actividades que se le han asignado a través de la gestión que desempeñe el respectivo funcionario designado para el cargo.

El atraso o incumplimiento de las actividades establecidas en el presente instructivo se constituyen en responsabilidad única y exclusiva del funcionario que ejerza la dirección, siendo sujeto a las sanciones correspondientes, establecidas en la normativa interna de la organización, e inclusive a la remoción del cargo dependiendo de las consecuencias institucionales ya sea de acciones negligentes u omisiones en las actividades de signadas.

Cabe señalar que la Dirección constituye la unidad administrativa principal de la organización, dentro de cuya responsabilidad se encuentra el funcionamiento de toda la institución en su conjunto, por lo que de su gestión y correspondientes resultados, dependerá el crecimiento o extinción de la organización.

#### **4.13.2.2.-ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.**

NOMBRE DEL FUNCIONARIO/A: Ingeniero. Carlos Andrés Utreras Baculima.

EDAD: 26 Años.

PROFESIÓN: Ingeniero en Comunicación Visual.

TELÉFONO: 2345-748; 2340-924.

CELULAR: 084589135.

E-MAIL: cutreras@capacitacionloschillos.com

DIRECCIÓN: Olmedo N467 y Oriente (Conocoto) – Valle de Los Chillos.

#### **ACTIVIDADES.**

A continuación se enumera el listado de actividades de competencia del Ingeniero Carlos Andrés Utreras Baculima como la persona que ejerce las labores de la secretaria general del Centro Ocupacional “Los Chillos”.

#### **COMPETENCIA GENERAL**

1. Desempeñar las funciones generales de secretaria, de manera que la presente unidad administrativa sea operativa y funcional tanto para los clientes internos como para los clientes externos de la organización.

#### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL TRABAJO.**

1. Proceso de atención al cliente en persona y a través de las líneas telefónicas de la organización.

2. Apertura de correos electrónicos, y elaborar la respectiva respuesta tanto para estudiantes como para el público en general.
3. Recepción de los datos del buzón de mensajes para luego contestarlos a través del e-mail.
4. Abrir los correos de la institución para la notificación a la dirección de nuevos mensajes importantes para su tramitación.
5. Elaboración de los roles de pago (hasta el día 5 de cada mes).
6. Ejecución del trámite en Internet para la obtención de planillas de pago al seguro y de préstamos de la dirección (máximo hasta el 14 de cada mes)
7. Realización del conteo y resumen de llamadas del cuaderno de anotaciones por efectos de la publicidad efectuada.
8. Pasar promedios de notas y asistencias de los estudiantes a los cuadros generales de cada grupo.
9. Pasar las notas de los registros de instructores a cuadros de resumen de resumen final de notas en cada nivel y por cada grupo.
10. Elaboración de promedios de rendimiento de cada estudiante en cada nivel para tenerlos listos para el desarrollo del proceso de incorporación.
11. Archivo de los registros de notas una vez que hayan sido procesados.
12. Verificación de la existencia de hojas adicionales o manuales ya impresos para que sean incluidos en nuevos manuales, aprovechando el material existente.
13. Verificación de la existencia en el archivo de los manuales originales para cada materia que en caso de no existir en alguna asignatura, deberá

constar en el formato de edición las causas para solucionarlas e imprimir el documento respectivo.

14. Realizar el cobro de pensiones, registro, ingreso de valores, elaboración de facturas, o recibos y entrega de los mismos a cada estudiante.
15. Realizar el cobro de valores por manuales, uniformes, y derechos con los correspondientes registros y emisión de comprobantes.
16. Entrega de los recibos de pago de derechos de exámenes atrasados y de supletorio para la elaboración de los roles de pago.
17. Archivo de las facturas por el pago de pensiones.
18. Archivo en las carpetas correspondientes de los diferentes documentos de trámite de la institución.
19. Apertura y cierre de la oficina en el horario de 8:45 y 12:45.
20. Apertura y cierre de la oficina en el horario de 2:30 y 6:30.
21. Elaboración del inventario mensual para la verificación de los utensilios y menaje del centro, en el inventario deben constar tanto el estado del menaje como las existencias, las perdidas, daños y permanencia del mismo.
22. Mantener actualizada la hoja de registro y entrega de utensilios por cada especialidad.
23. Elaboración de retenciones en la fuente en facturas de compras y pago al personal docente.
24. Ingreso de documentos comerciales al registro contable mensual

25. Archivo de los documentos comerciales en orden numérico.
26. Elaboración de formularios para diversos procedimientos como órdenes de copias, permisos de salida, multas, y otros que deben ser elaborados para organización y control administrativo así como constancia en los archivos correspondientes.
27. Notificación de la cantidad de manuales a reproducir tomando en cuenta los pagos efectuados.
28. Anillado de manuales y material académico.
29. Registro en la hoja de control de cada grupo el número de manuales reproducidos (con visto bueno en el casillero).
30. Entrega y registro con firma de los estudiantes los manuales traspasados (con una (E) en el casillero).
31. Realizar el registro del ingreso de los valores por manuales y en el cuaderno de registro y consignar el correspondiente número de registro en la ficha de los estudiantes con el que ingresaron los valores a caja.
32. Elaboración del registro y contabilización de las horas de práctica efectuadas por los estudiantes, en las respectivas hojas individuales de práctica.
33. Verificación y elaboración de un informe quincenal sobre todos los valores pendientes de cobro a los estudiantes y el saldo a recaudar.
34. Proceso de matrícula de nuevos estudiantes, recopilación de documentos, firma del reglamento, entrega de la copia respectiva a los estudiantes, e ingreso alfabético a los listados de cada nivel.

35. Elaboración del oficio de notificación de la apertura de nuevos grupos al Ministerio de Educación.
36. Elaboración de los carnets de los nuevos estudiantes.
37. Elaboración mensual de los roles de pago tanto al área docente (hasta el día 8 de cada mes) como para el área administrativa (hasta el día 13 de cada mes).
38. Descarga del Internet los formularios de pago de aportes y prestamos del IESS.
39. Confirmar y anunciar mediante llamadas, mensajes o mail la fecha de inicio y la asistencia de los nuevos estudiantes ya matriculados cuando vaya a empezar el nuevo curso.
40. Elaboración de publicidad en los diferentes medios de comunicación, (El Comercio, La Familia, Ultimas Noticias, etc.).
41. Mantenimiento y Limpieza del puesto de trabajo.

## **RESPONSABILIDADES.**

El nivel de responsabilidad del cargo de secretaria general es de vital importancia dentro del funcionamiento global de las actividades del Centro Ocupacional, puesto que la operatividad de la institución depende en gran medida de la gestión realizada dentro de este puesto.

Es indispensable, la utilización de conocimientos, agilidades y destrezas para que el desempeño de las actividades se las desarrolle de una manera rápida, eficiente y disminuyendo al mínimo el desperdicio de recursos y las diferentes fallas en los procesos.

El nivel de responsabilidad de este puesto al igual que el anterior está delimitado por la competencia general y competencias específicas del trabajo, siendo el funcionario a cargo de la secretaria absolutamente responsable por el cumplimiento de cada una de las actividades que dentro de este manual están descritas.

En conjunto el funcionario que realice la gestión dentro de la secretaria, será el responsable de la operatividad de la institución, puesto que es el responsable de que tanto los clientes internos como externos de la organización tengan una relación armónica entre sí a través de la coordinación y acceso permanente a los diferentes servicios y prestaciones que la presente unidad administrativa tiene a su atribución y disposición.

En este ámbito se clarifican los parámetros puesto la responsabilidad de esta unidad de trabajo se limita únicamente a las tareas y actividades designadas, estableciendo que el funcionario o funcionaria de esta unidad no tiene atribuciones para tomar decisiones de ninguna índole sin previa consulta al funcionario de rango superior, en este caso la dirección del centro ocupacional, por lo que le queda estrictamente prohibido decidir sobre absolutamente ningún aspecto inherente a la institución, salvo situaciones excepcionales o en ausencia de una autoridad de nivel superior para subsanar los inconvenientes, teniendo que posteriormente informar inmediatamente de las acciones tomadas y las razones que llevaron a tomar estas medidas para poner en conocimiento y análisis a la dirección.

Como cualquiera de las otras unidades administrativas, las sugerencias y comentarios provenientes de esta unidad administrativa serán analizados y tomados en cuenta en caso de ser viables, aplicables y que favorezcan a los intereses y objetivos de la institución.

Como acotación adicional queda establecido en este manual de funciones, que le queda terminantemente prohibido al funcionario o funcionaria de esta unidad de trabajo, el paso irresponsable de información de manejo interno institucional a terceras personas, así como el uso de esta información para beneficio personal.

Le queda terminantemente prohibido además, la comunicación indistinta y tergiversación de la información cualquiera sea esta y a su vez que esta información tergiversada sea transmitida a terceras personas, personal de la institución, área docente, administrativa, coordinación, dirección y estudiantes.

Adicionalmente le queda terminantemente prohibido a esta unidad administrativa a través del respectivo funcionario o funcionaria el cobro de valores que no estén establecidos u autorizados por la institución bajo ningún concepto, ni justificación, en caso de requerirse primero se deberá realizar la correspondiente consulta y solicitud ya sea verbal o escrita a la Dirección.

El incumplimiento y omisión de las actividades y responsabilidades de la presente unidad de trabajo serán sujetas a las sanciones correspondientes que la unidad de dirección estipule conveniente que va desde la amonestación escrita a través de memorándum, multa o sanción pecuniaria en caso de reincidencia y separación de la institución en casos comprobados de reiterada negligencia a la hora de realizar las actividades propias del puesto.



#### **4.13.2.3.-COORDINACIÓN ACADÉMICA GENERAL DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.**

NOMBRE DEL FUNCIONARIO/A: Señor. Diego Sebastián Utreras Baculima.

EDAD: 24 años.

PROFESIÓN: Gerencia Empresarial y Liderazgo.

TELÉFONO: 2345-748; 2340-924.

CELULAR: 084550634.

E-MAIL: dutreras@capacitacionloschillos.com

DIRECCIÓN: Olmedo N467 y Oriente (Conocoto) – Valle de Los Chillos.

#### **ACTIVIDADES.**

A continuación se especifica de manera detallada el listado de actividades correspondientes a la unidad administrativa de coordinación académica que el funcionario Diego Sebastián Utreras tiene a su cargo para el desarrollo de la gestión correspondiente.

#### **COMPETENCIA GENERAL.**

1. Establecer la metodología y armonía en las relaciones de trabajo entre las unidades administrativas del cuerpo docente, Dirección y enlazarla con los estudiantes a través de una cadena de gestión y comunicación.
2. Solucionar inconvenientes y problemas inherentes a las actividades académicas del Centro Ocupacional.

## **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS.**

1. Elaboración, seguimiento y ejecución de actividades de acuerdo al desarrollo de de cronogramas de labores por cada grupo de las carreras ocupacionales.
2. Consulta del consumo telefónico mensual al número 100 de la CNT y registrar estos valores en la carpeta azul para la elaboración del presupuesto mensual.
3. Apertura de correos para obtener información sobre invitaciones al portal de compras públicas.
4. Entrega, verificación y recepción de hojas de justificación de faltas (dentro del plazo y con los documentos adjuntos) para remitirlos a trámite de la dirección.
5. Archivo de hojas de justificación una vez finalizado el trámite.
6. Seguimiento de asistencias de los estudiantes y realización de indagaciones oportunas para conocer los motivos de sus ausencias, en casos posibles realizar un trabajo motivacional para intentar su reincorporación.
7. Confirmación de retiro de estudiantes con el paso de la ficha a la carpeta de estudiantes retirados y eliminación de todas las listas para mantener su actualización.
8. Recepción del original y copia de hojas de notas, calificaciones y asistencias, a los señores docentes, dentro de los plazos establecidos y verificando que estén correctamente elaboradas, con rubrica y firma del docente con fecha de presentación. Pasarlas a la dirección para su respectiva firma.

9. Elaborar el reporte escrito de los docentes que no hayan entregado calificaciones de acuerdo al reglamento interno para aplicar las respectivas sanciones.
10. Instruir tanto al cuerpo docente como a los estudiantes de los reglamentos existentes en la institución así como las sanciones estipuladas en el mismo para su conocimiento y aplicación.
11. Identificar y realizar el seguimiento a los estudiantes que no han cumplido con calificaciones, exámenes atrasados, o inasistencias a fin de solucionar oportunamente y en la marcha, los inconvenientes que se pudieren suscitar.
12. Verificar en las carpetas que los señores docentes lleven un correcto registro de asistencias de estudiantes y la asignación de un correcto porcentaje en el resumen final.
13. Realizar el cierre mensual y la sumatoria total de los registros de matriculas y manuales para tener un dato real de los ingresos del Centro cada mes. Y trasladar estas cifras a la carpeta azul que maneja la Dirección.
14. Registrar las anotaciones y comentarios en el formato de edición ubicado en la última página de cada manual que permitan tener constancia escrita de los diferentes pasos que van dando en el proceso, desarrollo y utilización de cada manual.
15. Registrar en el formato de edición, cambios prestamos, y devoluciones de cada manual de formación.
16. Entrega y recepción de utensilios y equipos a los estudiantes para el trabajo, en clase, con el respectivo registro y recepción de la cedula.

17. Notificación inmediata, a la secretaria y a la dirección sobre pérdidas, y daños en los materiales y el menaje a la hora de receptor los mismos.
18. Elaboración de un reporte en caso de novedades o anomalías en la entrega de utensilios o equipos para contar constancia escrita del grupo responsable y solucionarlos en la próxima clase. Si no se soluciona el problema. Se deberá Notificar inmediatamente a la Dirección.
19. Realizar el seguimiento de los cronogramas de trabajo y cumplimiento de los mismos, realizar los registros escritos en el cronograma y en las carpetas de los señores docentes para constancia escrita de los cambios efectuados y autorizados.
20. Notificar a los estudiantes de los cambios efectuados en el cronograma de trabajo.
21. Verificación del estado de las aulas al termino de cada clase especialmente en las clases de la escuela de gastronomía y panificación, aplicando los correctivos inmediatos antes de la salida de los estudiantes, esto incluye, instalaciones, equipos y muebles, en el primero y último de los casos se debe realizar la notificación urgente de daños o roturas.
22. Registro, control y reportes de uniformes que deben ser elaborados de acuerdo al número de estudiantes que ingresan y saldos existentes.
23. Notificación a la dirección el inicio de un nuevo grupo cuando ya se haya reunido un número aceptable de estudiantes, para iniciar el proceso de incorporación de los mismos.
24. Elaboración de cronogramas en borrador para su posterior aprobación, luego pasarlos a formato definitivo y constar en dicho documento el responsable de la elaboración y la firma de aprobación.

25. Entrega de los cronogramas en original y copia para la cartelera luego de obtener las respectivas firmas de aprobación en la Dirección.
26. Mantenimiento de las carteleras con notas interesantes y relacionadas con el centro así como con los cronogramas, retirar las notas antiguas reemplazándolas periódicamente con nuevos artículos.

## **RESPONSABILIDADES.**

Debe dejarse en constancia que la coordinación académica de las actividades del centro constituye un para metro fundamental, pues se constituye en el vínculo entre el área docente, los estudiantes y las actividades organizacionales del centro, por lo tanto de la manera como se desempeñe la coordinación académica dependerá en gran medida la imagen de rapidez, eficiencia y eficacia, que los usuarios o clientes externos del centro van a tener con respecto a toda la organización administrativa.

Además de la gestión del funcionario de este cargo dependen fundamentalmente, el desarrollo de la metodología de trabajo entre el área de docentes y los estudiantes, además de tomar las acciones pertinentes de modo que el nivel académico del Centro se mantenga en estándares altos de eficiencia, y asistencia a las inquietudes, solicitudes, y necesidades de los estudiantes.

Cabe señalar como aspecto fundamental que la responsabilidad del funcionario durante su gestión se limita a las acciones y omisiones que se hayan omitido durante el desarrollo de todas las actividades de la dirección académica y que perjudique a la institución como tal, es decir que el funcionario de este puesto será absolutamente responsable de los resultados que en este puesto se generen.

Es importante aclarar que el presente funcionario tiene estrictamente prohibido tomar decisiones y arrogarse funciones que no sean única y exclusivamente de su competencia, además, para la toma decisiones, para la solución de problemas y conflictos, siempre el funcionario deberá realizar la debida consulta y solicitud de

autorización a la Dirección, dejándose sentado que el funcionario no debe ni puede actuar por sí mismo.

El incumplimiento de laguna de las disposiciones y de negligencia e irresponsabilidad en las actividades del presente puesto son sujetas de la respectiva sanción por parte de la Dirección que según la gravedad de la falta va desde la amonestación escrita, sanción pecuniaria o la respectiva separación de la institución.

**4.13.2.4.-DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y  
CONTABILIDAD DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN OCUPACIONAL  
“LOS CHILLOS”**

NOMBRE DEL FUNCIONARIO/A: Contador- CBA Cesar Alfonso Baculima  
Núñez.

EDAD: 58 años.

PROFESIÓN: Contador CBA.

TELÉFONO: 2866-924.

CELULAR: 092804445.

E-MAIL: cbaculima@capacitacionloschillos.com

DIRECCIÓN: Av. Chillo Jijón y Napo Lotización la Salle (Conocoto).

**COMPETENCIA GENERAL.**

1. Planificar, organizar, ejecutar, dirigir y controlar todos los recursos económicos y financieros de la institución a fin de establecer políticas lógicas de gasto e inversión que le permitan al centro ocupacional un crecimiento económico sostenido a través del tiempo.
  
2. Organizar y ejecutar todo el proceso contable y de declaración tributaria correspondiente a la institución cumpliendo los plazos establecidos y exigencias impuestas por la legislación tributaria actual, autoridades, y organismos estatales reguladores en materia de impuestos.

## **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS.**

1. Revisión de cuentas del centro ocupacional tanto de ahorros como corriente para evaluar el nivel de gasto e inversión.
2. Establecimiento de políticas y metodología de gasto e inversión de los recursos económicos y financieros generados por la institución.
3. Establecimiento de políticas de endeudamiento y acceso al crédito bancario dentro del sistema financiero nacional.
4. Ejecución de la conciliación bancaria de la cuenta corriente institucional de manera mensual.
5. Clasificación de las transacciones comerciales y sus respectivos documentos de respaldo para los efectos contables pertinentes.
6. Elaboración del informe transaccional para la declaración mensual del IVA.
7. Declaración y pago del IVA y del Impuesto a la Renta en los plazos y periodos establecidos por la ley.
8. Elaboración de balances y estados financieros de manera trimestral.
9. Elaboración del análisis financiero global de la organización.
10. Presentación de informes económicos trimestrales en circunstancias normales y de manera mensual en casos de crisis económica institucional.
11. Elaboración de la declaración patrimonial de las autoridades y propietarios de la institución.



12. Elaboración del informe y trámite de utilidades de los empleados y trabajadores ante el Ministerio de Trabajo de manera anual.
13. Gestionar la obtención de garantías dentro del sistema financiero en caso de contratos con el estado o empresas privadas que demanden de este requisito legal.
14. Establecimiento de las políticas de cobro y recaudación de valores pecuniarios generados por el centro ocupacional.
15. Establecimiento de las políticas de pago e incentivos a empleados y trabajadores de la institución.
16. Ejecución de todo tipo de trámites y actividades tanto internas a la organización como externas a la misma vinculadas con el ámbito de administración financiera y contabilidad de la empresa.

#### **RESPONSABILIDADES.**

El presente funcionario será responsable directo de todas las actividades encomendadas en tanto en su competencia general como específicas del trabajo, debe quedar establecido que el funcionario de esta unidad administrativa debe estar pendiente de todo el comportamiento económico y financiero del Centro Ocupacional durante el desarrollo de sus operaciones.

Además es responsabilidad absoluta del funcionario el manejo de dinero y valores financieros de la organización, así como la distribución de los fondos y la asignación de los mismos, la malversación del dinero y de los procedimientos de manejo financiero serán sujetos a las sanciones correspondientes por parte de la Dirección del Centro, sin perjuicio de las acciones legales, sumarias, administrativas y penales que demande la negligencia durante la gestión.

Debe especificarse que otro aspecto fundamental es el cumplimiento irrestricto de los plazos en la declaración y pago de las obligaciones tributarias y de salarios dentro de

la organización, siendo causal de sanciones pecuniarias y de acciones administrativas por parte de la dirección al funcionario de este departamento en caso del incumplimiento y negligencia de estas obligaciones.

A pesar de las competencias y atribuciones que tiene el funcionario a cargo de este departamento le está terminantemente prohibido realizar todas sus funciones sin el conocimiento previo y trabajo conjunto con la dirección de la organización debido a considerarse a la administración financiera un aspecto clave al momento de la permanencia en el mercado de la institución y la búsqueda del crecimiento y expansión de la misma.

**4.13.2.5.-DIRECCIÓN DEL ÁREA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y REDES DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”.**

NOMBRE DEL FUNCIONARIO/A: Ingeniero. Oscar Galeas Tamayo.

EDAD: 33 años.

PROFESIÓN: Ingeniero en Sistemas (Telemática y Gestión).

TELÉFONO: 5009-545.

CELULAR: 085260313.

E-MAIL: ogaleas@capacitacionloschillos.com

DIRECCIÓN: Av. Shirys y Gaspar de Villarroel (Sector La Jipi Japa).

**COMPETENCIA GENERAL.**

1. Gestionar todos los recursos tecnológicos e informáticos en beneficio y según los requerimientos del Centro Ocupacional, con el objetivo de simplificar las tareas, reducir el desperdicio del tiempo y aumentar los niveles de eficiencia de cada uno de los departamentos de la institución.
2. Realizar el mantenimiento e innovación de todos los sistemas informáticos con los que cuenta la organización a fin de precautelar su funcionamiento a través del tiempo.

## **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS.**

1. Realizar la programación del sistema de red inalámbrica para el nuevo modelo de gestión del Centro Ocupacional.
2. Programar el sistema administrativo virtual de la institución en su totalidad, así como también de todas las vías de acceso y seguridades que el sistema requiera.
3. Ejecutar el mantenimiento operativo de todos los equipos tecnológicos e informáticos (hardware).
4. Ejecutar el mantenimiento de las bases de datos y programas informáticos implementados en la organización.
5. Realizar el seguimiento y evaluación permanente de la operatividad, funcionalidad y eficiencia del nuevo modelo de gestión de la empresa.

## **RESPONSABILIDADES.**

Es responsabilidad del funcionario de la presente unidad administrativa el desarrollo y mantenimiento de todos los sistemas informáticos y equipos tecnológicos que demande la institución y su nuevo modelo de gestión, es importante señalar que el funcionario de esta área es responsable por el todos los equipos a su cargo de determinarse negligencia u omisiones en sus procedimientos de trabajo que pudieran dañar o deteriorar los mismos.

De la misma manera el director de esta área debe mantener los niveles de confidencialidad pertinentes sobre todos aquellos nuevos procesos, implementaciones e innovaciones desarrolladas dentro de la institución y registradas debidamente como propiedad intelectual en los organismos estatales pertinentes, siendo sujeto de sanción la utilización de esta información en perjuicio de la organización o para competencia desleal.

#### **4.13.2.6.-DIRECCIÓN GENERAL DEL ÁREA DOCENTE DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS”**

NOMBRE DEL FUNCIONARIO/A: Licenciada. Carmen América Baculima Núñez.

EDAD: 60 años.

PROFESIÓN: Licenciada en Idiomas (Mención en Ingles).

TELÉFONO: 022863-558.

CELULAR: 085260313.

E-MAIL: abaculima@capacitacionloschillos.com

DIRECCIÓN: Av. Chillo Jijón y Pastaza, Lotización la Salle 1 (Conocoto).

#### **COMPETENCIA GENERAL.**

1. Establecer la planificación y organización académica del grupo de docentes del Centro Ocupacional “Los Chillos”.
2. Determinar la metodología de enseñanza y actividades académicas a través del proceso de formación por competencias laborales y niveles de responsabilidad

#### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS.**

1. Elaborar la planificación académica curricular de las carreras ocupacionales de la institución (Gastronomía, panificación, diseño y mantenimiento de jardines y diseño de eventos sociales).
2. Elaborar el perfil ocupacional de cada una de las carreras ocupacionales.
3. Delegar la elaboración del contenido académico por competencias a los docentes que conforman la institución.

4. Coordinar y articular el trabajo entre los docentes y las autoridades de la organización.
5. Establecer vías de comunicación y retroalimentación entre los docentes, estudiantes, y autoridades de la institución.

### **RESPONSABILIDADES.**

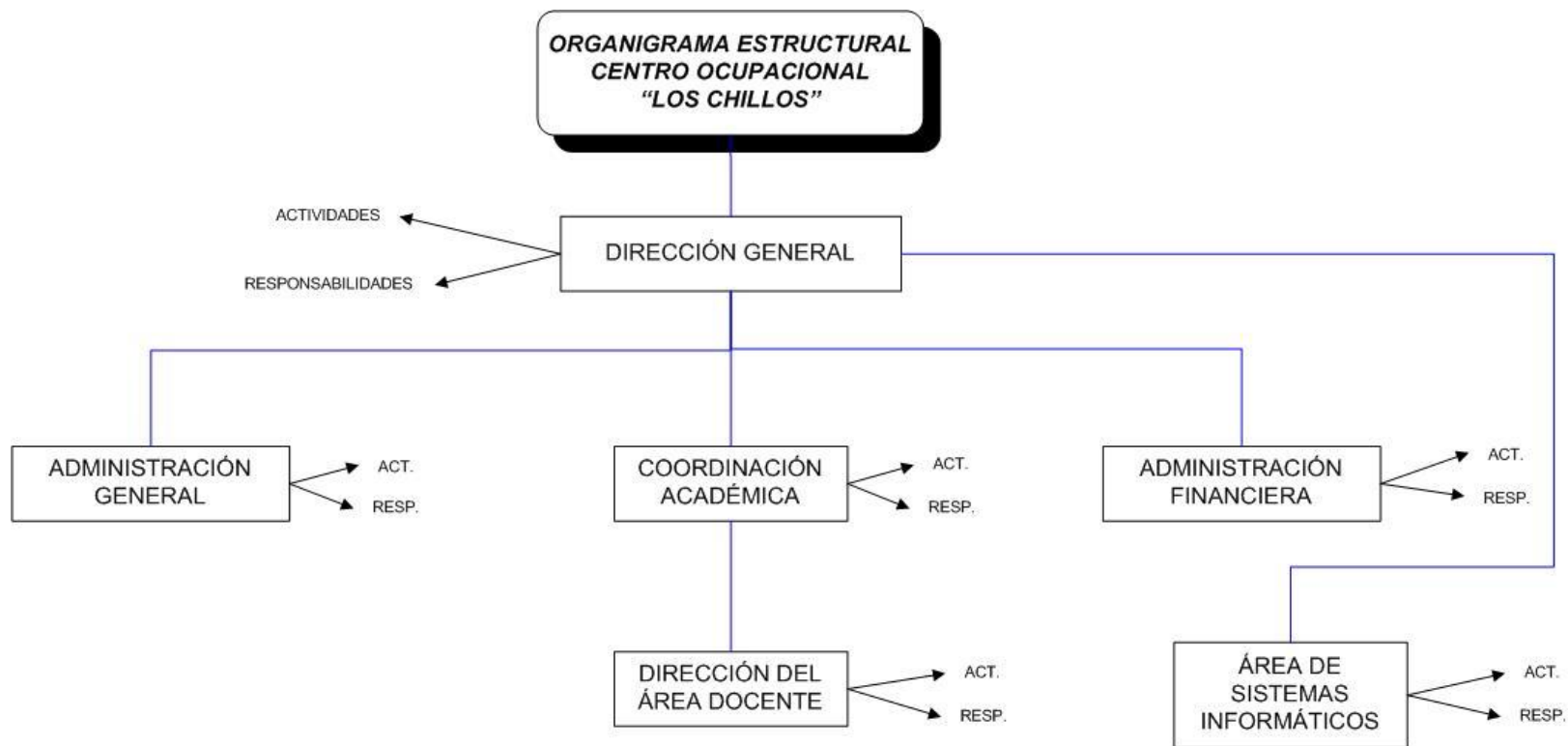
Además de las actividades señaladas dentro de las competencias generales y específicas, es responsabilidad de este funcionario precautelar el trabajo armónico y metodológico entre los docentes de la organización, además es responsabilidad de esta unidad administrativa estar pendiente de todas las inquietudes y necesidades académicas de los estudiantes, así como de los niveles de desempeño y rendimiento de los mismos.

la responsabilidad de esta unidad se limita a constituirse en un enlace entre los estudiantes y las demás unidades administrativas, quedando así en constancia que la toma de decisiones en este departamento se realizara de manera conjunta con las autoridades del centro o de los otros departamentos según el caso, por lo tanto el funcionario o funcionaria de esta unidad no estará en la facultad de tomar decisiones por su cuenta o de forma arbitraria, siendo sujeto de las sanciones correspondientes determinadas por la dirección, el incumplimiento u omisión de estas disposiciones.

### **4.13.3.-ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA.**

Luego de haber analizado internamente las necesidades operativas y los recursos con los que cuenta la institución se deja sentado las bases de la nueva estructura para el modelo de gestión virtual del Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” mediante el siguiente organigrama:

**GRÁFICO No 19.**  
**DETERMINACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE FORMACIÓN OCUPACIONAL**  
**“LOS CHILLOS”.**



Elaborado por: Autor de tesis.

#### **4.14.-DISEÑO DEL MÓDULO DE CONSULTA Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN.**

Luego de haber establecido el organigrama estructural de la organización, que servirá como plataforma para la operación del nuevo sistema administrativo virtual, el siguiente paso constituye la elaboración del diseño del módulo de consulta y acceso a la información.

El principio de todo modelo de gestión virtual es el proporcionar todas las facilidades a sus usuarios para el acceso y la consulta tanto de información, como de servicios que tiene a disposición la organización dentro de la red.

Se debe tener en cuenta que el presente módulo se constituye en el primer vínculo entre los potenciales clientes y la organización como tal, por lo tanto debe plasmar las mayores comodidades de tal manera que el usuario sienta confianza y agilidad hacia el sistema que va a utilizar.

Por otra parte a fin de elaborar un módulo funcional y que no sea excesivamente costoso, se deben buscar alternativas a fin de establecer a este sistema como el más rápido, ágil y eficiente posible, pero de la misma manera hay que procurar que el sistema sea el más económico que sea posible.

A continuación se pone en consideración el desarrollo del diseño de cada uno de los módulos.



#### **4.14.1.-DISEÑO DE LA PLATAFORMA INTERACTIVA VIRTUAL DE CONSULTA Y ACCESO INFORMATIVO DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN.**

Como se había señalado anteriormente, el módulo de consulta constituye el primer vínculo de los clientes con la organización, por lo tanto el mismo debe tener la posibilidad de consultar todo aquello que le permita conocer los servicios que ofrece la institución, y además las posibilidades y requisitos de las diferentes carreras ocupacionales.

Es importante además que el usuario tenga acceso a consultar información acerca de la historia y actividades que lleva a cabo el centro ocupacional puesto que el usuario adquirirá confianza al momento de conocer con qué tipo de institución se relacionara como estudiante dentro de la misma.

A continuación se describe la conformación del módulo de consulta.

##### **4.14.1.1.-CANALES Y VÍAS DE ACCESO.**

Para el desarrollo del diseño se establecen como canales y vías de acceso la instalación de un programa buscador dentro de la red, que le permita acceder a los usuarios a la información a través de frases y palabras claves.

El segundo canal de consulta se constituye en la elaboración de hipervínculos dentro de todo el sistema de manera que el usuario pueda acceder a todos los temas de consulta y sus respectivos temas relacionados.

##### **4.14.1.2.-SEGURIDADES DEL MÓDULO.**

Se debe dejar en claro que para seguridad tanto de los potenciales usuarios como de la organización, el presente módulo únicamente es de consulta, por lo tanto las seguridades deben ser enfocadas a fin de precautelar los siguientes aspectos:

1. Imposibilidad de acceso de los usuarios a información confidencial de la organización.
2. Imposibilidad de los usuarios de Modificar el sistema implantado, ni la información dentro del mismo.
3. Impedimento del sistema de acceder a los servicios de manera gratuita a no ser que la organización lo tenga previsto en casos excepcionales.
4. Protección de la propiedad intelectual en cuanto a la copia del sistema e información dentro del mismo.
5. Generación de licencias de trabajo para evitar plagios en el sistema.

#### **4.14.1.3.-PARÁMETROS DE CONSULTA.**

Para poder realizar una programación efectiva del sistema se deben dejar definidos todos los parámetros de consulta que el usuario va a poder utilizar, además es indispensable señalar en qué consiste cada uno de ellos.

De acuerdo a la naturaleza de la organización y planificación del sistema los parámetros de consulta del modulo son los siguientes:

1. Origen, constitución, y actividades de la organización.
2. Filosofía corporativa.
3. Información del sistema académico a distancia.
4. Estructura de las carreras ocupacionales presenciales.
5. Estructura de las carreras ocupacionales a distancia.
6. Mallas curriculares en modalidad presencial y a distancia.

7. Talleres, seminarios, y cursos de corta duración.
8. Información de costos y requisitos de la modalidad de estudios presencial.
9. Información de costos y requisitos de la modalidad de estudios a distancia.
10. Información acerca de promociones y becas.
11. Casilla de calificación, observaciones y sugerencias.

A continuación se detalla en qué consiste cada uno de los numerales citados en la parte anterior.

#### **4.14.2.-PARÁMETROS DE INTERACTIVIDAD DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE CONSULTA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

Para que el sistema administrativo a desarrollar se considere virtual, debe tener herramientas internas que le permitan interactuar de forma dinámica con el usuario, es así que la plataforma debe estar en la capacidad de absolver todo tipo de dudas o inconvenientes que el usuario tenga al momento de acceder a cualquiera de los servicios o módulos que el sistema administrativo virtual ponga a disposición de los clientes externos.

A continuación se describen los, diferentes grados de interactividad que la plataforma de interacción dispone para uso de los clientes:

##### **4.14.2.1.- INSTRUCTIVO DE USO VIRTUAL PARA LA UTILIZACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN PARA LOS USUARIOS.**

Como un aspecto fundamental para facilitar el acceso de los usuarios al nuevo modelo de gestión, debe existir dentro de la plataforma un instructivo que dé a conocer de manera interactiva todos los propósitos, alcances y beneficios que tiene el nuevo modelo de gestión.

Con el fin de que este instructivo, sea interactivo se han tomado en cuenta las alternativas de elaboración de videos explicativos del sistema, red de Hipervínculos con temas relacionados, ejecución de animaciones en tercera dimensión, y casillero de consultas y sugerencias.

Además de lo anterior, el cliente debe estar en la posibilidad de imprimir o descargar el instructivo en medio magnético o en hojas de papel, por lo que para el aspecto de programación el servidor de la plataforma virtual debe estar a disposición del público las 24 horas del día durante todo el año.

#### **4.14.2.2.-VENTANAS DE ASESORÍA VIRTUAL Y CHAT PARA ACCESO A TODOS LOS SERVICIOS DEL MODELO DE GESTIÓN.**

Cuando el cliente desee acceder a los diferentes servicios que pone a disposición el modelo de gestión, la función de las ventanas de asesoría virtual es indicarle al usuario cual es el propósito del trámite administrativo a ejecutar, y además cual es la metodología o procedimiento a seguir para efectuarlo, en caso de que las respuestas otorgadas por la ventana de asesoría no le sean de utilidad al usuario, el modelo debe estar en capacidad de desplegar la ventana de “Chat” que se establece como una alternativa de comunicación directa entre el usuario y un operador que se encontrará a disposición de los usuarios para responder a cualquier inquietud del cliente a través de una conversación virtual.

Es importante señalar para el aspecto de programación, que la las ventanas y el “Chat” deben aparecer de manera automática al acceder a cualquiera de los servicios del modelo sin necesidad de que el cliente lo solicite.

La existencia de ventanas virtuales de asesoría, permitirá socializar el contenido de todo el sistema, y además permitirá facilitar el acceso al mismo a personas que por diferentes circunstancias no manejan con experticia la computadora o la navegación por Internet.

#### **4.14.2.3.-VENTANAS INTERACTIVAS DE GUÍA Y CONSULTA VIRTUAL PARA REALIZACIÓN DE TRÁMITES DENTRO DEL SISTEMA.**

El propósito de contar con ventanas interactivas de guía y consulta para la realización de trámites dentro del sistema, es que los usuarios al presentarse algún tipo de dificultad la plataforma virtual este en la capacidad de responder y solucionar aquella dificultad.

En este aspecto las ventanas interactivas deben desplegarse de manera automática cuando el usuario cometa errores de procedimiento al realizar sus trámites, y además de manera voluntaria cuando el usuario requiera realizar una consulta sobre un servicio o trámite que no conoce.

Para poder acceder a la ventana interactiva, cada módulo componente del sistema virtual, debe contar con el Link respectivo en la parte superior derecha de cada formulario dentro del sistema.

Es importante señalar que el uso de la ventana interactiva se realiza en base a las preguntas que los usuarios realicen, y la respuesta inmediata por parte del sistema a la inquietud formulada, a más de sugerencias sobre alternativas que se pudiesen aplicar para simplificar el trámite, o para uso del sistema.

Para la etapa de programación serán considerados todos los procesos, y sus posibles dificultades, así como también las respuestas a todas las inquietudes que pudiesen surgir por parte de los clientes externos.

##### **4.14.2.3.1.-ORIGEN, CONSTITUCIÓN, Y ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**

Dentro de este aspecto el cliente debe tener la posibilidad de consultar acerca de cómo nació el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”, de la misma manera debe tener la facilidad de acceder a los estatutos y documentación legal que sustentan la constitución del centro como un ente calificado para organizar y ejecutar procesos de formación ocupacional.

Por otra parte el cliente debe tener la posibilidad de conocer todas las actividades que el Centro realiza como empresa, esto es conocer su estructura, a sus autoridades mediante el saludo de bienvenida, y las actividades académicas que la institución a realizado y por las cuales ah sido reconocida a través del tiempo.

Para este efecto es importante respaldar la información con material audio visual, y fotografías a fin de realizar este y todos los parámetros de consulta lo más entretenidos e interactivos posibles.

#### **4.14.2.3.2.-FILOSOFÍA CORPORATIVA.**

Es fundamental que las personas dentro de la red conozcan acerca de la planificación que dictamina las actividades del Centro Ocupacional, dentro de este aspecto el usuario debe tener acceso a la visión, misión, objetivos generales, objetivos específicos, valores y políticas de la institución.

El conocimiento de estos factores generaran altos niveles de confianza dentro las personas, puesto que identificaran a una institución debidamente organizada y que trabaja según altos estándares de calidad.

#### **4.14.2.3.3.-INFORMACIÓN DEL SISTEMA ACADÉMICO A DISTANCIA.**

En este parámetro el usuario debe tener acceso a una información preliminar del sistema académico de formación a distancia, en el mismo deben constar su propósito, sus objetivos y la metodología de operación de esta modalidad de estudios, además se debe hacer énfasis en las bondades y beneficios de esta modalidad, a fin de hacer más atractivo el proceso de estudios para las personas.

Dentro de este parámetro es importante la ubicación de un buzón para inquietudes y sugerencias que serán absueltas a través del correo electrónico o en su defecto del propio sistema.

#### **4.14.2.3.4.-ESTRUCTURA DE LAS CARRERAS OCUPACIONALES PRESENCIALES.**

Poder conocer cuál es la estructura de cada una de las carreras ocupacionales que oferta el Centro Ocupacional es vital para los usuarios pues les permite conocer si existen procesos de respaldo y de seguimiento académico durante el proceso de estudios, dentro de este parámetro se debe establecer cuál es la estructura de funcionamiento de cada una de las carreras cuales son los métodos de seguimiento y evaluación para la aprobación de cada una de ellas.

#### **4.14.2.3.5.-ESTRUCTURA DE LAS CARRERAS OCUPACIONALES A DISTANCIA.**

Con el mismo antecedente anterior se debe elaborar este parámetro tomando en cuenta la metodología de funcionamiento del sistema de estudios a distancia, sus métodos de seguimiento académico y sistema de evaluación vigente para la aprobación del proceso de formación ocupacional.

#### **4.14.2.3.6.-MALLAS CURRICULARES EN MODALIDADES PRESENCIAL Y A DISTANCIA.**

Dentro del proceso de consulta es fundamental para los usuarios cual es la malla curricular para cada una de las carreras ocupacionales a disposición, de esta manera se podrá conocer el número total de horas de formación, así como también la composición por materias de la carrera y la duración de cada una de ellas.

Dentro de las mallas curriculares tanto presenciales como a distancia, se debe señalar el número de horas de práctica que requiere cada una, así como también especificar en qué consiste la actividad de prácticas para cada carrera ocupacional.

#### **4.14.2.3.6.-TALLERES, SEMINARIOS Y CURSOS DE CORTA DURACIÓN.**

El Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” realiza modalidades de capacitación cortas en diferentes temáticas a fin de promocionar sus carreras

ocupacionales y de abastecer la demanda de cursos por periodos cortos, por lo tanto dentro de este parámetro de consulta deben estar plasmados todos los seminarios elaborados por la organización dentro de esta modalidad, así como la temática dentro de los mismos, horarios, costos y requisitos para poder participar.

#### **4.14.2.4.7.-INFORMACIÓN DE COSTOS Y REQUISITOS DE LA MODALIDAD DE ESTUDIOS PRESENCIAL.**

En este parámetro de consulta el cliente debe tener acceso a todos los requisitos o documentos que necesite para acceder al proceso de formación ocupacional presencial en cualquiera de las carreras ocupacionales disponibles, además debe conocer cuáles son los costos que el proceso educativo demande tanto en matrícula, pensión, material didáctico y académico, derechos de menaje, derechos de exámenes supletorios, atrasados, justificaciones, uniformes, oficios, y demás aspectos que le generen valores pecuniarios con la institución.

Este parámetro de consulta le proporcionara al usuario la posibilidad de realizar un análisis personal del costo-beneficio que le genera incursionar dentro de un proceso de formación ocupacional.

#### **4.14.2.4.8.-INFORMACIÓN DE COSTOS Y REQUISITOS DE LA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA.**

Tomando en cuenta que el principio de la modalidad de estudios a distancia es diferente a la modalidad presencial, se debe elaborar este parámetro de consulta por separado obviamente señalando los mismos aspectos del literal anterior.

#### **4.14.2.4.9.-INFORMACIÓN ACERCA DE PROMOCIONES Y BECAS.**

En caso de que la organización ejecute promociones, o programas de beca, estos deben estar detallados dentro de este parámetro de consulta, el usuario debe estar en la capacidad de acceder al ámbito, alcance y cobertura de las becas, así como debe conocer en qué consisten cada una de las promociones que el centro ocupacional ponga a disposición de sus clientes.



#### **4.14.2.4.10.-CASILLA DE CALIFICACIÓN, OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.**

A fin de realizar un sistema interactivo con las personas dentro de este parámetro deben constar los casilleros de calificación para todo el módulo de consulta y acceso informativo, así como también una casilla conjunta donde las personas que utilizaron el sistema puedan proporcionar sus observaciones y apreciaciones acerca del funcionamiento del sistema.

De esta manera la organización contara con un sistema de información para evaluar la eficiencia del sistema y retroalimentar su funcionamiento.

#### **4.15.-DISEÑO DEL MÓDULO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DEL MODELO**

Luego de haber establecido los mecanismos de consulta del nuevo modelo de gestión virtual, el siguiente paso constituye la elaboración del módulo de acceso a los servicios del modelo.

En la mayoría de ocasiones luego de realizar el proceso de consulta, los clientes toman una decisión efectiva de vincularse a los procesos educativos de las instituciones, es por esta razón que necesita de un sistema confiable que le permita acceder a todos los departamentos y sus servicios, demostrando altos niveles de seguridad y de eficacia.

Dentro del presente módulo deben quedar establecidos todos los servicios que estarán a disposición de los usuarios dentro del sistema, así como también todos los mecanismos y alternativas que el sistema les proporcionara a los clientes para acceder a ellos.

Es importante señalar el hecho de que el diseño y la funcionalidad de este módulo no debe ser complejo puesto que debe ser sumamente sencillo para los usuarios, tanto ingresar al sistema, como el poder adquirir sus servicios.

Para la elaboración del diseño del presente módulo se tomaron en cuenta las siguientes etapas:

1. Determinación de los servicios del sistema administrativo virtual.
2. Establecimiento de los mecanismos y vías de acceso a los servicios.

#### **4.15.1.-DETERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO VIRTUAL.**

El Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” dentro de sus actividades como institución y a través de sus años de experiencia cuenta con un sin número de servicios educativos que ha puesto a disposición de sus estudiantes, estos servicios se encuentran tanto en el ámbito académico como administrativo.

El desempeño y evaluación de los servicios de la institución, se ha desempeñado con éxito de manera presencial durante los últimos años estableciendo parámetros de asistencia y seguimiento para cada uno de los estudiantes.

Estos principios no se deben perder ni mucho menos eliminar o distorsionar al momento de ampliar la cobertura de los servicios de la institución a través del nuevo modelo de gestión, la consideración y respaldo hacia los usuarios de la institución debe ser la prioridad, a fin de mantener los niveles de prestigio y calidad de la organización.

Como se había expuesto anteriormente la organización cuenta con 2 tipos de servicios, por lo tanto para establecer todas las alternativas con las que contará el módulo y el modelo de gestión se tomaron en consideración los siguientes puntos:

- Determinación de los Servicios Administrativos.
- Determinación de los Servicios Académicos.
- Establecimiento de los Servicios Complementarios.

#### **4.15.1.1.-SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.**

Para el desarrollo del sistema virtual administrativo se tomaron en consideración los siguientes servicios:

#### **4.15.1.2.-SERVICIO DE MATRÍCULA.**

En este aspecto el cliente tendrá la posibilidad de acceder a través del sistema a matricularse en cualquiera de las carreras ocupacionales que ofrece el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos”, (Diseño y Mantenimiento de Jardines, Diseño de Eventos Sociales, Chef de Partida en Cocina Nacional e Internacional, Panadería y Pastelería, Arreglista Floral).

Como consideración a la implementación del presente servicio se debe señalar que la matrícula constituye un pago único al principio del proceso ocupacional, por lo tanto la plataforma o el programa, únicamente podrá generar una sola planilla de matrícula por cada carrera ocupacional para una misma persona, es decir que un mismo usuario, tendrá la posibilidad de matricularse en 2 o más carreras ocupacionales pero no tendrá la facultad de matricularse 2 veces para la misma carrera ocupacional.

Otro factor importante que debe reflejar el servicio de matrícula, es la posibilidad de aplicar el principio de promoción que tiene la organización en cuanto a matrículas, esto es que si 2 personas se matriculan al mismo tiempo, únicamente se generara una sola matrícula que servirá para dichos usuarios.

Como acotación final dentro del aspecto de matrícula virtual es oportuno mencionar que dentro de este portal deben constar todos los formularios y especies valoradas requeridas para el proceso, listas para la descarga y uso por parte de los clientes, los documentos y especies valoradas requeridas para el efecto son:

1. Ficha de inscripción y matricula para estudiantes.
2. Web Cam y Scanner para envío y transmisión de la cedula de identidad.

3. Factura autorizada por el servicio de rentas internas (SRI).

#### **4.15.1.3.-SERVICIO DE PENSIONES.**

El proceso de formación ocupacional de acuerdo a las disposiciones del Ministerio de Educación, tiene una duración de 14 meses, por lo tanto el sistema debe estar en la capacidad generar 14 planillas de pensión por cada estudiante previamente matriculado.

De acuerdo a la normativa interna de la institución y su política de recaudación de valores pecuniarios, los estudiantes tienen la posibilidad de cancelar su valor de pensión hasta el día 10 de cada mes, por lo tanto el sistema deberá genera la planilla de pensión automáticamente, el primer día del mes a fin de brindar la facilidad a los estudiantes de cancelar la pensión en el día que les resulte conveniente, dentro del plazo establecido.

Es importante aclarar que la planilla de pensión debe ser una factura reconocida y autorizada por el (SRI) y que su descarga debe ser automática cada mes, es decir que el usuario no tendrá la necesidad de realizar la descarga personalmente.

#### **4.15.1.4.-SERVICIO DE PAGO DE DERECHOS.**

Durante el transcurso del proceso de formación el estudiante de acuerdo a las circunstancias adquiere y cancela derechos para las diferentes actividades académicas, documentos que normalmente son generados dentro de la institución y generados por secretaria.

Dentro de este servicio deben constar todas las especies valoradas con las que cuanta el Centro Ocupacional y listas para la descarga dependiendo de las necesidades y requerimientos académicos de los estudiantes. Las especies que deberán constar dentro de la plataforma son las siguientes:

1. Derechos de Incorporación. (solo podrá ser descargado al final del proceso de formación).

2. Derechos de Examen Atrasado.
3. Derechos de Examen supletorio.
4. Derechos para la entrega de trabajos atrasados.
5. Derechos para la justificación de atrasos y faltas.
6. Derechos para la elaboración y generación de documentación interna requerida por los estudiantes para fines de crédito educativo, cambio de institución educativa, y otros fines permitidos dentro de la legislación educativa y la normativa interna de la organización.

Dentro de esta plataforma deberán constar además de las especies antes mencionadas el recibo correspondiente a cada una de ellas con su respectivo valor, el documento debe estar abalizado y acreditado por el SRI.

#### **4.15.1.5.-DETERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS**

Se debe conocer que los servicios académicos, a pesar de ser los más importantes dentro del proceso de formación ocupacional, dentro del sistema son complementarios a los servicios que proporciona la administración.

De acuerdo a este principio los usuarios no podrán acceder a ninguno de los servicios académicos si no se han cumplido todos los requerimientos mínimos establecidos por la administración para continuar con el proceso de educación.

Los requerimientos mínimos para poder continuar estudiando son los siguientes:

1. Constar legalmente matriculado en la institución.
2. Estar puntualmente en los pagos de pensión mensual.

Una vez cumplidos estos requerimientos el estudiante podrá acceder normalmente a la plataforma de servicios educativos que consta de los siguientes aspectos:

1. Descarga del material académico-didáctico (Manuales de trabajo).
2. Descarga del registro y contabilización de prácticas.
3. Evaluación y consulta de calificaciones.
4. Acceso a la biblioteca virtual de la institución.

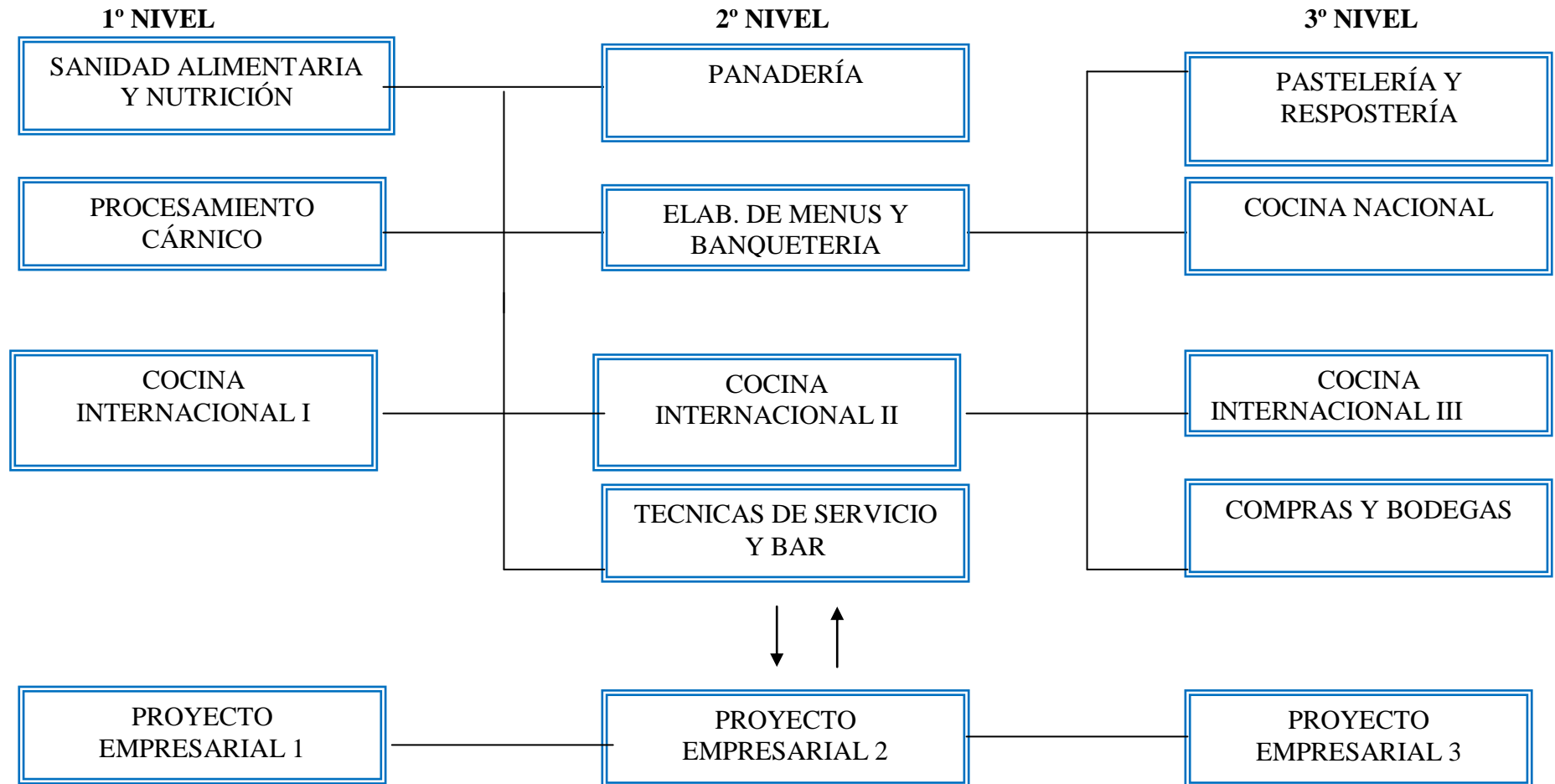
#### **4.15.1.6.-DESCARGA DEL MATERIAL ACADÉMICO-DIDÁCTICO**

El desarrollo de del proceso de formación ocupacional de acuerdo a la normativa del estado y propia de la institución requiere de la aprobación de una malla mínima curricular por cada carrera ocupacional.

De acuerdo a la planificación organizacional el estudiante estará en la capacidad de descargar los manuales de manera mensual de acuerdo a la programación curricular, es decir uno o dos máximo durante el mes, es importante señalar que aunque la descarga se realizará de manera mensual el pago por todo el material será realizado una sola vez al inicio del proceso educativo y servirá para todo el material requerido para el estudio de la carrera.

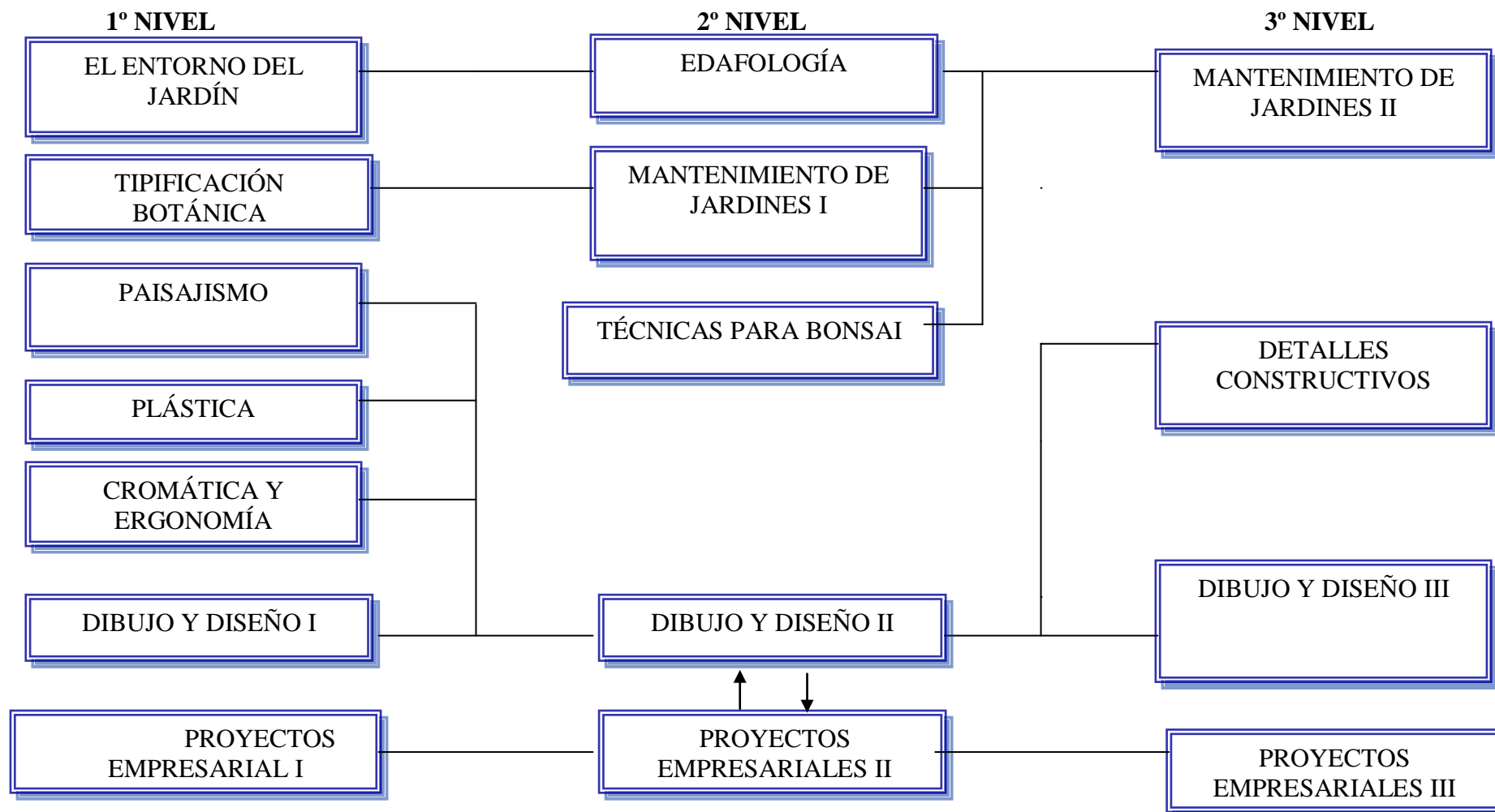
A continuación se puede apreciar el desarrollo de las mallas curriculares que oferta el centro y por ende la cantidad de material académico (manuales) con los que cuenta la institución de acuerdo a cada carrera ocupacional:

**GRÁFICO No 20.**  
**DETERMINACIÓN DE LA MALLA CURRICULAR DE LA ESCUELA DE GASTRONOMÍA COMO BASE DE**  
**DESCARGA DEL MATERIAL ACADÉMICO DIDÁCTICO.**



Fuente: Datos Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
 Elaborado por: Autor de tesis.

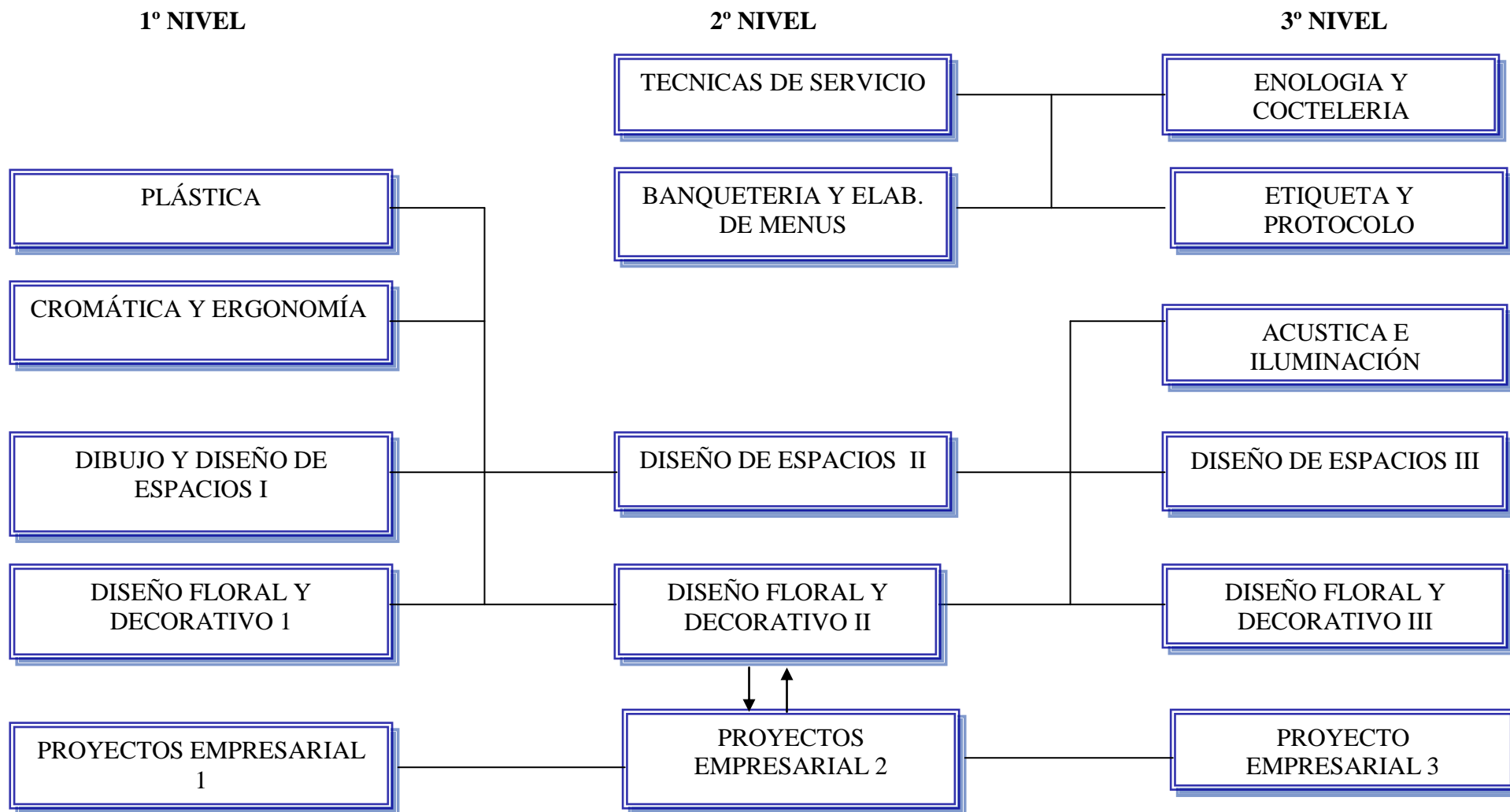
**GRÁFICO No 21.  
DETERMINACIÓN DE LA MALLA CURRICULAR DE LA ESCUELA DE JARDINES COMO BASE DE DESCARGA DEL MATERIAL ACADÉMICO DIDACTICO.**



Fuente: Datos del Centro de Formación Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.



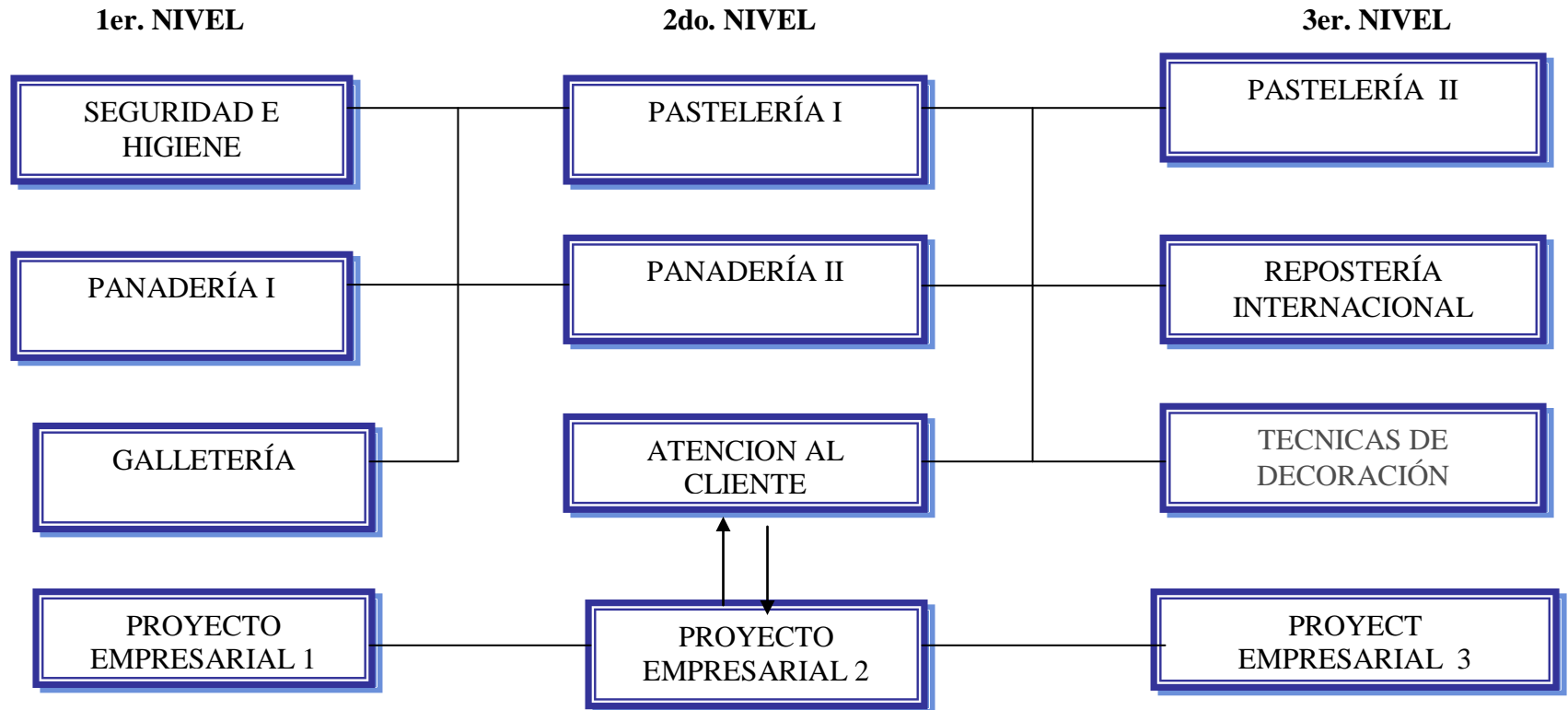
**GRÁFICO No 22**  
**DETERMINACIÓN DE LA MALLA CURRICULAR DE LA ESCUELA DE EVENTOS SOCIALES COMO BASE DE**  
**DESCARGA DEL MATERIAL ACADÉMICO DIDÁCTICO.**



Fuente: Datos del Centro de Formación Ocupacional “Los Chillos”.  
 Elaborado por: Autor de tesis.

**GRÁFICO No 23**

**DETERMINACIÓN DE LA MALLA CURRICULAR DE LA ESCUELA DE PANIFICACIÓN COMO BASE DE DESCARGA DEL MATERIAL ACADÉMICO DIDÁCTICO.**



Fuente: Datos Centro Ocupacional “Los Chillos”.  
Elaborado por: Autor de tesis.

De acuerdo a la planificación curricular el departamento de sistemas informáticos debe realizar la programación para la descarga del material didáctico según los lineamientos expuestos anteriormente, es importante señalar que para poder descargar el material académico los estudiantes dentro del sistema deberán registrar la puntualidad en la cancelación tanto del valor de la pensión mensual como de todo el material didáctico.

Además en la presente plataforma debe generar dos planillas, la primera de pago del material didáctico e internamente la segunda planilla de registro del material descargado, con el fin de tener parámetros de información y seguimiento del desarrollo por parte de los estudiantes, y de la recaudación de valores por parte de la institución.

#### **4.15.1.7.-DESCARGA DEL REGISTRO Y CONTABILIZACION DE PRÁCTICAS.**

Para la aprobación de cualquiera de las carreras ocupacionales el estudiante debe cumplir un número mínimo de prácticas sobre los conocimientos aprendidos en otras instituciones o empresas ajenas a donde estudio, el requisito mínimo es cumplir con 150 horas de formación adicional en centros de trabajo, para este efecto el sistema deberá poner a disposición de los estudiantes el oficio de autorización de prácticas, y el registro de las mismas.

Estos formularios deben constar con su debida planilla de pago autorizada por el Servicio de Rentas Internas y deben estar listos para la descarga en el momento en el que el estudiante lo requiera.

Es importante aclarar el hecho de que el estudiante está en la facultad de realizar el proceso de prácticas durante todos los 14 meses que dura la carrera ocupacional, por lo tanto el formulario debe estar disponible, las 24 horas, 7 días a la semana durante los 14 meses siempre y cuando el estudiante este al día en sus obligaciones y sus pagos.

Para el desarrollo y registro de prácticas, se consideraron los siguientes formularios:

**CENTRO OCUPACIONAL PARTICULAR  
"LOS CHILLOS"**

*Diseño de jardines, Gastronomía, Panadería y Pastelería, Diseño de Eventos Sociales*

---

---

FECHA: .....

Presente

Dentro de nuestro proceso de formación, los estudiantes de la Escuela de ..... de este Centro Ocupacional deben cumplir un período de prácticas previo a su incorporación, a fin de aplicar conocimientos y ampliar posibilidades de desarrollo profesional, con este valioso objetivo; solicitamos a Ud. se digne autorizar a ..... estudiante del..... nivel, la ejecución de dichas prácticas pre-profesionales, en su importante plaza.

Con la seguridad de ser atendidos favorablemente en esta solicitud, Al finalizar este período agradeceré emitir el informe de evaluación del desempeño de la estudiante, que encontrará a continuación:

**INFORME DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES**

**Nombre del Establecimiento:** .....

**Teléfono:** .....

**Persona que supervisó las Prácticas:** .....

**Cargo:** .....

**Fecha inicio:** .....

**Finalización:** .....

**Total Horas cumplidas:** .....

ÁREA	No. horas	ÁREA	No. horas	AREA	No. horas	ÁREA	No. horas
						<b>Otros</b>	

## EVALUACIÓN:

Por favor marcar con una x en el casillero que refleje su opinión de acuerdo a la labor desempeñada por la estudiante, así como asignar un puntaje de 1-10 en cada parámetro descrito a continuación:

<b>Puntaje</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Insuficiente</b>
Presentación Personal					_____
Puntualidad					_____
Conocimiento					_____
Cumplimiento de Tareas					_____
<b>PUNTAJE TOTAL OBTENIDO</b>					_____

### Observaciones y Recomendaciones:

.....  
.....  
.....

El Centro Ocupacional Los Chillos, agradece su cooperación en la ejecución de esta actividad en beneficio de la formación profesional y todas las facilidades brindadas a nuestra (s) estudiante (s)

Atentamente,

DRA MARIA BACULIMA  
DIRECTORA  
RUC: 1791788311001

.....  
GERENTE / PROPIETARIO  
C I O RUC: .....

**CENTRO OCUPACIONAL PARTICULAR**

**“LOS CHILLOS”**

*Diseño de jardines, Gastronomía, Panadería y Pastelería, Diseño de Eventos Sociales*

**CUADRO No 29.**

<b>CUADRO DE RESUMEN PARA EL REGISTRO DE PRÁCTICAS DURANTE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN OCUPACIONAL</b>							
<b>TIPO DE PRÁCTICA Y No. DE HORAS</b>							
<b>FECHAS</b>	<b>LUGAR DE PRÁCTICAS</b>	<b>SUPERVISOR DE PRÁCTICAS</b>	<b>MATERIA A</b>	<b>MATERIA B</b>	<b>MATERIA C</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>CALIF.</b>
<b>TOTAL HORAS</b>							

DRA MARIA BACULIMA  
DIRECTORA  
RUC: 1791788311001

.....  
GERENTE / PROPIETARIO  
C I O RUC: .....

Fuente: Datos Centro Ocupacional “Los Chillos”.

Elaborado por: Autor de tesis.

#### **4.15.1.8.- EVALUACIÓN Y CONSULTA DE CALIFICACIONES.**

Dentro de este ámbito del nuevo modelo de gestión, el usuario debe tener la posibilidad de ser evaluado a medida que desarrolla los contenidos de la malla curricular de la carrera o carreras en las que se haya matriculado, además el sistema debe brindar la posibilidad a los clientes de tener acceso a sus calificaciones en determinados periodos.

De acuerdo a la planificación académica del sistema de estudios a distancia, está previsto que el avance de los estudiantes de la malla curricular es de máximo 2 materias durante el mes, por lo tanto el sistema será desarrollado para que las personas accedan al proceso de evaluación de manera mensual y a la consulta de calificaciones al final de cada nivel, respetando los plazos establecidos para la entrega de notas en secretaria y el periodo de recuperación de 1 semana para los estudiantes que tuviesen dificultades en su desarrollo académico.

Para efectos de consulta y asentamiento de calificaciones, se ha puesto en consideración el siguiente formato:

**CENTRO OCUPACIONAL PARTICULAR**

**“LOS CHILLOS”**

*Diseño de jardines, Gastronomía, Panadería y Pastelería, Diseño de Eventos Sociales*

**CUADRO No 30.**

<b>CUADRO RESUMEN DE REGISTRO DE CALIFICACIONES Y APORTES FINALES PARA LOS PROCESOS DE FORMACION OCUPACIONAL.</b>										
No	ASIGNATURA NOMINA	MATERIA A		MATERIA B		MATERIA C			PROMEDIO	OBSERVACIONES
		NOTA	ASIST.	NOTA	ASIST.	NOTA	ASIST.	SUPLET.		
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

Fuente: Datos Centro Ocupacional “Los Chillos”.

Elaborado por: Autor de tesis.



#### **4.15.1.9.- ACCESO A LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA INSTITUCIÓN.**

La biblioteca virtual, es un factor muy importante al momento de incursionar en 1 proceso de estudios, la posibilidad de acceder a libros, recortes, publicaciones y documentos técnicamente elaborados acerca de la carrera ocupacional que el estudiante se encuentra estudiando, esto le brinda la posibilidad de incursionar en procesos de investigación y profundización acerca de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la malla curricular, además la información obtenida se constituye como un respaldo para la elaboración de tareas, y todo tipo de trabajos.

Por las razones previamente expuestas, dentro de este módulo del sistema, todos los documentos almacenados en medios magnéticos y electrónicos relacionados con las diferentes carreras ocupacionales deben estar a disposición de los usuarios las 24 horas del día los 7 días de la semana durante todo el año.

El único requisito necesario para que los clientes puedan acceder a este servicio es que se encuentren al día en los pagos de la pensión.

Como acotación final de este modulo de acceso, la búsqueda de textos y documentos se la realizara a través de 2 maneras que citamos a continuación:

1. Clasificando los documentos por cada carrera ocupacional, y de acuerdo a cada materia.
2. A través de un buscador electrónico interno dentro del sistema.

#### **4.16.-ESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.**

Dentro de una institución educativa, existen varios servicios que complementan el proceso de estudios para ello se han tomado en cuenta 2 aspectos fundamentales.

1. Servicio de anulación de Matrícula.
2. Servicio de Cambio de Carrera Ocupacional.

#### **4.16.1.- SERVICIO DE ANULACIÓN DE MATRÍCULA.**

Durante el proceso de estudios y debido a varias circunstancias, los alumnos deben tener la posibilidad de anular su matrícula sin que esto le signifique la reprobación del nivel, esta posibilidad debe considerarse para los estudiantes justamente para que tenga la facultad de continuar aprobando materias en el futuro sin tener que volver a matricularse en todo el nivel.

Para este servicio se ha previsto que el trámite sea presencial dentro de la institución, a través de un oficio enviado por parte del estudiante a la dirección para su aprobación.

#### **4.16.2.- SERVICIO DE CAMBIO DE CARRERA OCUPACIONAL.**

Dentro de este aspecto se considera la opción de que el estudiante es libre de cambiar de carrera en el momento en que lo desee, para esto se ha establecido como requisito que primeramente debe anular la matrícula como se expuso en el parámetro anterior, para posteriormente seguir el trámite normal de matrícula en la nueva carrera como se encuentra señalado en el módulo de servicio de matrícula.

#### **4.17.-ESTABLECIMIENTO DE LOS MECANISMOS Y VÍAS DE ACCESO PARA LOS SERVICIOS.**

Una vez que se han determinado todos los servicios que implementará el nuevo modelo de gestión, es necesario desde el punto de vista técnico informático establecer todos los mecanismos y vías de acceso para los diferentes servicios.

Siguiendo los conocimientos y planificación del departamento de sistemas informáticos para la estructura de las vías de acceso se han considerado 3 aspectos fundamentales.

1. Sistema de Administración Personal.
2. Plataforma de hipervínculos y sistema de uso del estudiante.
3. Seguridades del Sistema

#### **4.17.1.- SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN PERSONAL**

Este parámetro, se refiere a la forma de organización y programación para el manejo administrativo interno del sistema virtual, para este efecto se estableció como la alternativa más viable para desarrollar la estructura del sistema, la programación a través de la elaboración de formularios acompañados de su respectiva base de datos a fin de volver más económico al nuevo modelo de gestión.

Con la finalidad de aclarar los conceptos el desarrollo de formularios consiste en la elaboración de una ventana para cada uno de los ítems o servicios que se establecieron en la parte anterior, cada ventana va acompañada de una base de datos que le permitirá funcionar de acuerdo a los parámetros establecidos en la definición de los servicios.

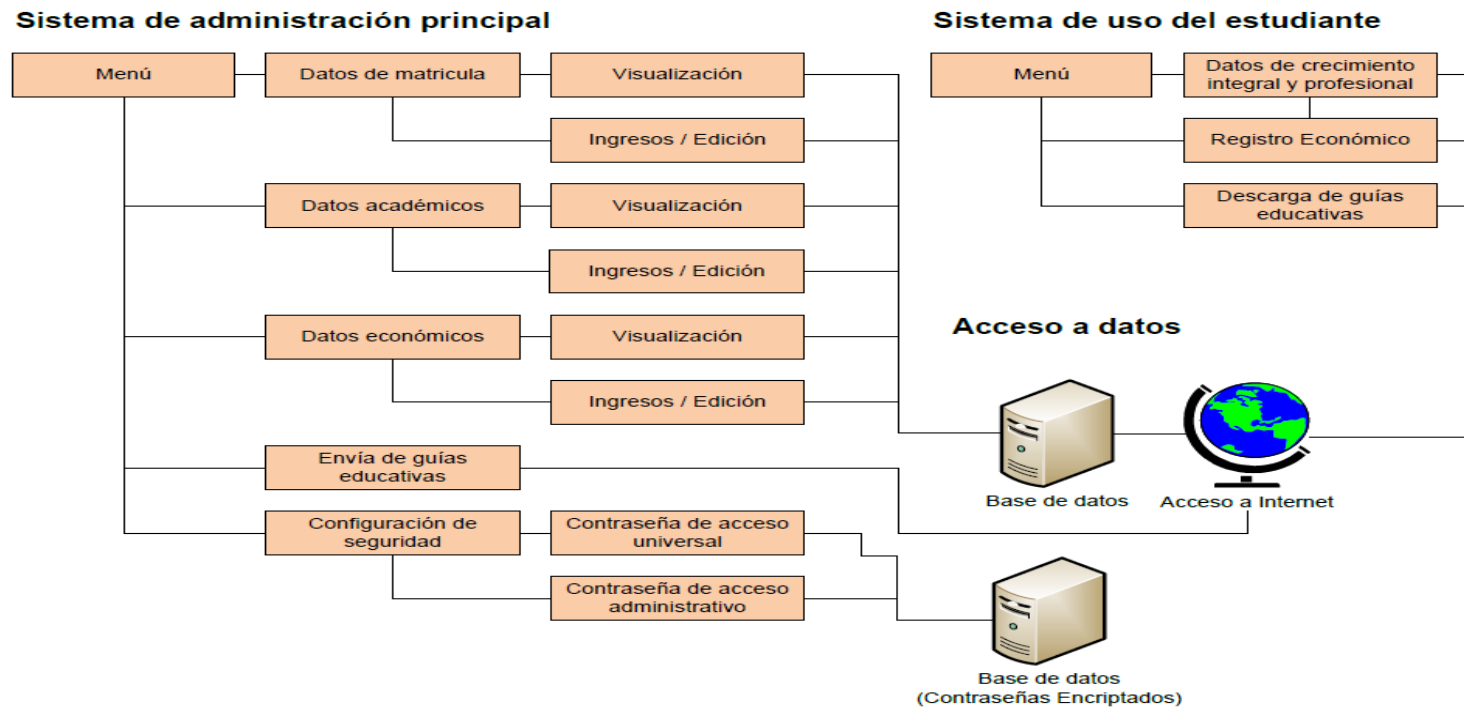
Para complementar el funcionamiento, a través del lenguaje de programación, el ingeniero encargado del diseño de la estructura informática se encargara de realizar el enlace entre la base de datos y la ventana o formulario desarrollado, para que opere según los datos ingresados y por supuesto los requerimientos de la organización.

En el diagrama que se muestra a continuación se puede apreciar cómo se determino la estructura del nuevo modelo de gestión, así como también el numero de formularios y bases de datos que requiere el sistema y la relación que existe entre cada uno de los componentes:

GRÁFICO No 24.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN PERSONAL PARA EL NUEVO MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE FORMACIÓN OCUPACIONAL “LOS CHILLOS” (BASE DE PARA LA PROGRAMACION INFORMÁTICA).

Sistema de administración para estudios a distancia



Elaborado por: Autor de tesis.

#### **4.17.2.- PLATAFORMA DE HIPERVÍNCULOS Y SISTEMA DE USO DEL ESTUDIANTE.**

Luego de determinar el sistema de administración, dentro de la programación informática se debe realizar un nuevo enlace entre los formularios, las bases de datos, y el usuario, este enlace le da la posibilidad de poder acceder a todos los servicios con los que cuenta el modelo.

Para este efecto es necesaria la programación a través de un lenguaje informático de una red o plataforma de hipervínculos que relacione la información con los requerimientos de los usuarios, esto le dará la posibilidad de acceso a través de la selección múltiple como se lo hace normalmente en el Internet.

Es necesario especificar que los hipervínculos únicamente deben estar relacionados con las ventanas y bases de datos correspondientes a cada servicio de manera que se delimiten las vías de acceso y los estudiantes no desplieguen información que no corresponda a la selección que hayan realizado.

Como acotación final es importante señalar que el número de hipervínculos con los que contará la plataforma será el número que estime necesario el ingeniero encargado de la programación.

#### **4.17.3.- SEGURIDADES DEL SISTEMA.**

Como todo sistema de operación informática, y debido al manejo de información confidencial dentro del sistema, así como también a la posibilidad de manipular y cambiar la información es fundamental para este y para cualquier sistema establecer cuáles son las seguridades que la institución implementará para asegurar, que la información no sea copiada, alterada, o vulnerada por agentes externos al sistema o usuarios que en desconocimiento de sus acciones puedan manipular o dañar el sistema.

La implementación de las seguridades se la realiza a través de la programación informática, implementado códigos que no permiten la realización de determinadas acciones que a criterio del programador son perjudiciales para el mantenimiento operativo del sistema

A través de un trabajo conjunto entre el ingeniero programador, el departamento de la dirección, y el resto de unidades administrativas se seleccionaron los siguientes mecanismos de seguridad que posteriormente serán plasmados en la programación:

1. inviolabilidad del sistema.
2. Restricciones de acceso a la información del modelo.
3. Protección de la propiedad intelectual.

#### **4.17.4.- INVOLABILIDAD DEL SISTEMA.**

La inviolabilidad del sistema se refiere a que el sistema estará diseñado para evitar cualquier tipo de manipulación externa ya sea en su parte operativa o en la información desplegada durante el mismo, dentro de la programación se considerara que la inviolabilidad también consiste en evitar la copia de cualquiera de las partes del sistema.

Por otra parte el sistema debe quedar a salvo de cualquier intento de sabotaje o colapso que provenga del exterior desde otros medios electrónicos o informáticos, salvo excepciones por situaciones de fuerza mayor como el colapso de la red de Internet a nivel local, regional o internacional.

#### **4.17.5.- RESTRICCIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL MODELO**

El acceso a la información por parte de los usuarios dentro del nuevo modelo de gestión no es absoluto, es decir que el sistema debe estar diseñado y sus seguridades plasmadas para que los estudiantes únicamente tengan acceso a la información y a

los servicios que estrictamente le sean necesarios, en este sentido el sistema debe estar protegido ante la posibilidad de manipular información sobre todo tipo de pagos económicos, calificaciones, adulterar o modificar documentos que se encuentren dentro del sistema y que pertenezcan a la institución, acceder únicamente a los servicios por los cuales ah cancelado su respectivo valor y no poder acceder al sistema si no está al día en sus pagos y obligaciones económicas con las institución.

Con la aplicación de este aspecto de seguridad dentro del sistema se garantizara la confiabilidad de la información y los procedimientos existentes dentro del nuevo modelo de gestión.

#### **4.17.6.- PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.**

El desarrollo del sistema administrativo virtual para el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” se constituye en trabajo de investigación y desarrollo científico elaborado por un equipo profesionales calificados y organizados bajo el departamento de la Dirección de la institución, por lo tanto el desarrollo del nuevo modelo de gestión se constituye como propiedad intelectual de la organización.

A fin de evitar un plagio total o parcial del modelo desarrollado se toman en cuenta todos los parámetros para el registro y protección del sistema ante los organismos estatales pertinentes.

Para el proceso de registro de propiedad intelectual se han considerado las siguientes puntos.

1. Registro de la Propiedad Intelectual en el IEPI (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual).
2. Registro de la Patente.
3. Registro para la concesión y uso de licencias del modelo

La protección del modelo como propiedad intelectual hoy en día es fundamental en el desarrollo de nuevos procesos e investigaciones en todos los campos, por ello la protección del nuevo modelo en este sentido garantizará la retribución económica e institucional del trabajo e investigación.

#### **4.18.- DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DE COBRO Y RECAUDACIÓN DE VALORES.**

La conformación de un nuevo modelo de gestión implica el diseño de una nueva estructura de cobro y recaudación de los ingresos que producto de la utilización del sistema serán cancelados por parte de los estudiantes en sus diferentes instancias administrativas, y dependiendo de los servicios que los estudiantes requieran.

Para el desarrollo de la estructura de cobro del nuevo modelo de gestión se han tomado en consideración los siguientes aspectos:

##### **4.18.1.-PAGOS AL CONTADO.**

Dentro de este aspecto los usuarios tendrán la posibilidad de cancelar sus obligaciones con la institución al contado dentro de las instalaciones de la institución y el pago será registrado dentro del sistema virtual, y será sujeto de revisión y verificación por parte de las autoridades de la organización como de los usuarios y estudiantes del centro ocupacional.

##### **4.18.2.-PAGOS CON CHEQUE.**

El usuario en este aspecto tendrá la posibilidad de cancelar sus costos mediante cheques personales o institucionales a nombre de la institución, ya sean estos para depósito, o para cobro directo, y el sistema registrará el pago dentro del sistema y considerará el pago como válido, manteniéndose el principio de que la información es de carácter transparente y pública.



#### **4.18.3.-PAGOS CON TARJETAS DE CRÉDITO.**

El cliente estará en la capacidad de realizar sus pagos a través del uso de tarjetas de crédito que tengan un vínculo financiero y operativo con la institución, el usuario podrá diferir sus pagos según lo estipulen las compañías acreedoras de tarjetas de crédito, y a su vez, la institución recibirá el pago al contado para su debido registro dentro del sistema.

Las tarjetas de crédito que la institución ha considerado para trabajar son:

- Diners Club.
- Visa.
- Máster Card.
- American Express.
- Cuota Fácil.

Para que el usuario este en capacidad de utilizar cualquiera de la tarjetas de crédito establecidas en el modelo, el monto a cancelar debe ser superior a 50 dólares que corresponde al valor de la pensión mensual del proceso de formación.

#### **4.18.4.-TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS.**

La banca privada en la actualidad ofrece la posibilidad de transferir valores pecuniarios a través de sus portales dentro del Internet, esta posibilidad facilita y agiliza los pagos ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo, mediante este sistema, los usuarios del Centro Ocupacional, tendrán la posibilidad de cancelar sus obligaciones mediante una o varias transferencias de cualquier entidad financiera del país que tengan este servicio, el pago será registrado e ingresado dentro del sistema según los

tiempos y plazos establecidos para efectivizar las transferencias dependiendo de la institución financiera.

#### **4.18.5.-POLÍTICAS DE COBRO Y RECAUDACIÓN DE VALORES.**

A fin de organizar las cuentas y tener una cultura financiera sana para la institución es necesario el establecimiento de una política de cobro clara para los clientes, a fin de que no exista confusiones por parte de los estudiantes, y a su vez permita tener el monto de cuentas por cobrar lo más bajo posible, de manera de que la organización pueda contar con la liquidez necesaria para sus operaciones.

Es en este sentido, que el Centro Ocupacional “Los Chillos” ha establecido que su política de cobro para su nuevo modelo de gestión sea obtenida del reglamento interno institucional, que en el caso de cobro y recaudación de valores, señala los siguientes puntos.

##### **1.- Pago y registro de matrículas y pensiones.**

De acuerdo con la normativa interna del Centro Ocupacional “Los Chillos” está establecido que el pago de la matrícula es uno solo para todo el proceso de formación y será cancelado y registrado en el departamento de secretaría durante los 10 diez primeros días hábiles del primer mes de capacitación, en caso del incumplimiento de esta disposición, el usuario no podrá ser considerado como estudiante habilitado dentro de la institución.

En el caso de las pensiones, la normativa señala que una vez matriculado el estudiante, el plazo de cobro y registro del pago de este valor debe ser realizado en un plazo máximo de los 10 primeros días de cada mes, caso contrario a partir del onceavo día se aplicara una multa equivalente al 5% del total de la pensión por cada día de retraso.

Si persiste la moratoria por parte del estudiante con respecto a este rubro, la normativa señala que a partir del octavo día de moratoria queda prohibido el ingreso

a clases hasta que la situación económica del estudiante con la institución sea solucionada.

## **2.- Pago y registro de guías académicas.**

Dentro de la planificación del proceso de formación ocupacional de la institución, está previsto que el pago y registro de las guías académicas sea realizada durante los 5 primeros días hábiles al inicio de cada nivel de capacitación, es importante en este punto recordar que dentro del Centro, el proceso de formación ocupacional tiene un tiempo de duración de 14 meses dividido en tres niveles con un tiempo de duración de aproximadamente 4 meses y medio cada uno.

En caso del incumplimiento de esta disposición, el estudiante se verá imposibilitado de realizar la descarga de todo su material académico y por ende de contar con el mismo para el desarrollo de las actividades académicas, el sistema registrará y contabilizará los pagos efectuados y bloqueará los campos en los cuales el estudiante tenga valores económicos pendientes para cancelar.

## **3.- Pago y registro de uniformes, derechos, justificaciones, y otros valores adicionales.**

Para el pago y registro de estos valores, está determinado dentro del reglamento interno que se lo realice de forma inmediata y directa en el departamento de secretaría o través del nuevo modelo de gestión virtual, caso contrario el estudiante no podrá acceder al producto o servicio que solicita, se debe tomar en consideración que si el pago es inmediato, el producto o servicio que preste el nuevo modelo también es inmediato, por lo tanto no cabe lugar a plazo alguno para la cancelación de este tipo de valores.

## **CAPITULO V.**

### **5.1.-ANÁLISIS FINANCIERO.**

El desarrollo de un nuevo modelo de gestión virtual para el Centro Ocupacional “Los Chillos” establece una serie de requerimientos de toda índole que deben ser financiados para poder plasmar el modelo en la realidad y hacerlo operativo.

El presente capítulo tiene como finalidad establecer los montos a financiar que exige el nuevo modelo de gestión y a su vez analizar todo el sistema de costos, gastos, inversión, punto de equilibrio, y rentabilidad que implican la implementación del sistema administrativo virtual dentro de la institución.

El estudio de las variables económicas del presente proyecto es fundamental al momento de establecer las fuentes y organizaciones de financiamiento pertinentes, así como también para tener una herramienta que nos permita planificar y gestionar el uso adecuado de los recursos económicos y financieros que le permitan a la organización alcanzar los objetivos propuestos al inicio del desarrollo del modelo de gestión.

A continuación se muestra el desarrollo y análisis del capítulo financiero.

#### **5.1.1.-OBJETIVOS DEL ANÁLISIS FINANCIERO.**

- Determinar el nivel de solvencia y liquidez que presenta el proyecto.
- Establecer el nivel de apalancamiento, endeudamiento y propiedad de la organización frente al proyecto.
- Apreciar el capital de trabajo para la operatividad del proyecto.
- Observar el resultado del margen de contribución que arroja el proyecto.

- Establecer los índices de rentabilidad que tiene el proyecto sobre las ventas y sobre el patrimonio de la organización.
- Apreciar el nivel de carga financiera que genera el proyecto.

A continuación se muestra el desarrollo del análisis financiero para el proyecto de implementación de un nuevo modelo de gestión para el Centro Ocupacional “Los Chillos”.

### **5.1.2.-INVERSIONES DEL PROYECTO.**

La inversión representa el monto de recursos necesarios para iniciar con el diseño del nuevo modelo de gestión antes de obtener los primeros ingresos. Esta inversión, puede provenir de varias fuentes como pueden ser instituciones financieras, inversionistas, instituciones públicas, entidades extranjeras, entre otras.

Cualquiera de las alternativas de inversión, tiene un costo asociado al capital que aporta hacia el nuevo modelo de gestión, es importante señalar que una vez constituido el modelo de gestión virtual, el Centro Ocupacional “Los Chillos” tendrá un costo de capital propio.

La inversión total para crear el nuevo modelo de gestión dentro de la institución se demuestra a través del siguiente cuadro explicativo.

**CUADRO No 31.**

<b>INVERSIONES REQUERIDAS PARA EL PROYECTO (EN DÓLARES).</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Inversión Fija</b>	
Diseño del nuevo organigrama estructural.	500,00
Diseño del módulo de acceso y consulta.	1500,00
Diseño del módulo de acceso a servicios.	1500,00
Diseño del módulo de cobro y recaudación.	1800,00
Equipos de computación.	8500,00
Equipos de oficina.	4500,00
Movilización.	500,00
Muebles y enseres.	500,00
Instalaciones eléctricas y electrónicas.	400,00
<b>Activos Diferidos</b>	<b>1000,00</b>
Gatos de legalización del proyecto.	200,00
Gastos de puesta en operación del modelo.	1000,00
Imprevistos (20% del activo diferido).	200,00
<b>Capital de trabajo</b>	<b>2000,00</b>
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>24100,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

### **5.1.3.-ACTIVOS.**

Los activos son aquellos bienes que tienen valor sujetos a depreciación y son de propiedad de la organización.

### **5.1.4.-ACTIVOS CORRIENTES.**

Para el financiamiento inicial del modelo de gestión virtual de la organización, se ha previsto una inversión fija inicial de 24100 dólares que serán financiados en un 90%

por el Centro de Capacitación Ocupacional “Los Chillos” y un 10 % a través de un crédito financiado dentro de una institución financiera.

### 5.1.5.-ACTIVOS FIJOS.

La inversión total en activos fijos serán todas aquellas que se realizan en bienes tangibles y que se utilizarán en el desarrollo del nuevo modelo de gestión, es importante señalar que para la elaboración del presente proyecto, la inversión en activos fijos ha venido realizándose durante el transcurso de varios años, por lo tanto la organización ya cuenta con la mayoría de activos que necesita para desarrollar el proyecto.

A continuación se detallan la inversión requerida por concepto de activos fijos para el presente proyecto:

**CUADRO No 32.**

<b>INVERSIONES EN EQUIPOS DE COMPUTACIÓN (EN DÓLARES).</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>TOTAL</b>
1 Computador de escritorio core 2 duo de 200 GB.	700,00
1 Computador de escritorio core 2 duo de 400GB.	1100,00
1 Laptop HP intel centrino de 200 GB.	1200,00
1 Laptop HP intel centrino de 400 GB.	1300,00
1 Laptop DELL Intel Pentium 4 de 100 GB.	500,00
1 Router LINKYSIS de 300 HZ de velocidad.	200,00
1 Modem D-LINK para internet de 300 HZ de velocidad.	200,00
10 reguladores de tensión marca DELL para 220V.	100,00
1 Impresora Copiadora Kónica Minolta H100.	1200,00
1 Impresora Epson 1300 a color.	500,00
1 Impresora HP C55880 a color.	1000,00
2 sistemas de tinta continua para impresoras.	500,00
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>8500,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

**CUADRO No 33.**

<b>INVERSIONES EN EQUIPOS DE OFICINA (EN DÓLARES).</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>TOTAL</b>
1 Escritorio Modular en melamínico para la Dirección.	400,00
1 Escritorio Modular con archivero de melamínico.	350,00
1 Escritorio Modular para computadora, impresora, y fax.	300,00
1 Módulo de soporte para impresora-Copiadora.	350,00
4 Escritorios de oficina (uno para cada departamento).	500,00
2 Archiveros de Acero de 5 canceles.	300,00
2 Archiveros de melamínico de 10 canceles cada uno.	700,00
2 Repisas soporte para línea telefónica, modem, y router.	150,00
1 Pantalla LCD Samsung de 42 pulgadas.	1450,00
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>4500,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

#### **5.1.6.-ACTIVOS DIFERIDOS.**

Se definen como activos diferidos al conjunto de bienes de la institución que son necesarios para el desarrollo de sus operaciones, en el caso del Centro Ocupacional estos corresponden a los gastos adicionales que genera el desarrollo del sistema de administración virtual.

**CUADRO No 34.**

<b>ACTIVOS DIFERIDOS (EN DÓLARES).</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>TOTAL</b>
Activos diferidos.	1000,00
Gastos de legalización del proyecto.	200,00
Gastos anticipados de puesta en operación del modelo de gestión.	1000,00
Imprevistos (20% del activo diferido).	200,00
<b>INVERSION TOTAL</b>	<b>2400,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.



### 5.1.7.-CAPITAL DE TRABAJO.

En el caso del presente proyecto el capital de trabajo comprende todos los recursos necesarios predestinados a cubrir los gastos de administración, así como también todos los costos de operación que se requieren para el proceso de implementación del nuevo modelo de gestión, para efecto del presente proyecto el capital de trabajo se encuentra estimado para un periodo de 30 días, es importante señalar que el valor total del capital de trabajo, así como también el periodo establecido de un mes están previstos una vez que se haya terminado la etapa de diseño del nuevo modelo de gestión

El Capital de trabajo en detalle se muestra a continuación:

**CUADRO No 35.**

<b>CAPITAL DE TRABAJO (EN DÓLARES).</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>PERIODO</b>	<b>VALOR</b>
Costo de implementación del modelo de gestión.	1 Mes	800,00
Costo de seguimiento y mantenimiento del modelo.	1 Mes	500,00
Gastos administrativos.	1 Mes	350,00
(Excepto depreciación y amortización).	1 Mes	-
Gastos de ventas.	1 Mes	200,00
Gastos financieros.	1 Mes	150,00
<b>TOTAL DE CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>1 Mes</b>	<b>2000,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

### 5.1.8.-COSTOS DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN.

Durante el desarrollo del diseño del nuevo sistema de administración virtual para el Centro Ocupacional “Los Chillos” se estableció el siguiente detalle de costos en los que se va a incurrir en el periodo de un año que es el tiempo destinado para la culminación del diseño del modelo.

**CUADRO No 36.**

<b>ESTRUCTURA DE COSTOS PARA EL DISEÑO DEL NUEVO MODELO DE GESTION AÑO 1 (EN DÓLARES).</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Costo del nuevo organigrama estructural.	300,00
Costo del diseño del módulo de acceso y consulta.	1500,00
Costo del diseño del módulo de acceso a servicios.	1500,00
Costo del diseño del módulo de cobro y recaudación.	1800,00
Honorarios del coordinador académico durante el periodo de diseño.	750,00
Honorarios del técnico informático durante el periodo de diseño.	732,00
Honorarios de docentes por adaptación del material académico.	1368,00
Costo de seminario de capacitación al personal para el proyecto.	200,00
Costos de revisión y sintaxis del material didáctico.	300,00
Costo de implementación del modelo de gestión.	800,00
Costo de seguimiento y mantenimiento del modelo.	500,00
Costo Equipos de Computación.	8500,00
Costo equipos de Oficina.	4500,00
Costo de Muebles y Enseres Requeridos para el proyecto.	500,00
Gastos administrativos.	500,00
Gastos de ventas.	200,00
Gastos Financieros.	150,00
<b>COSTO TOTAL DE LA ETAPA DE DISEÑO</b>	<b>24100,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

#### **5.1.9.-INGRESOS PREVISTOS DEL MODELO DE GESTIÓN.**

Los ingresos del proyecto de diseño del nuevo modelo de gestión, obviamente se sustentan de la venta de servicios académicos a los usuarios una vez que el presente modelo se implemente en la realidad, para lograr establecer un presupuesto de ingresos es necesario establecer la cantidad de servicios educativos a vender en el periodo del primer año de funcionamiento con sus respectivos precios, la base de estudiantes con la que el Centro Ocupacional se basa para el siguiente análisis es de

35 estudiantes mensuales, tomando en cuenta de que los procesos de formación ocupacional le toman a cada estudiante un periodo de 14 meses.

A continuación se detalla el cuadro de precios y el presupuesto de ingresos que se aplicaran al nuevo modelo de gestión.

**CUADRO No 37.**

<b>CUADRO DE PRECIOS Y TARIFAS MENSUALES DEL CENTRO OCUPACIONAL “LOS CHILLOS” (EN DÓLARES).</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Valor de Matrícula Mensual por cada estudiante.	3,00
Valor de Pensión Mensual por cada estudiante.	50,00
Valor Mensual de Guías Académicas y material didáctico.	8,00
<b>TOTAL DE INGRESOS MENSUALES POR UN ESTUDIANTE</b>	<b>61,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

**CUADRO No 38.**

<b>INGRESOS DENTRO DEL PRIMER AÑO DE FUNCIONAMIENTO DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN (EN DÓLARES).</b>		
<b>MESES</b>	<b>NUMERO DE ESTUDIANTES</b>	<b>VALOR</b>
1	35	2135,00
2	35	2135,00
3	35	2135,00
4	35	2135,00
5	35	2135,00
6	35	2135,00
7	35	2135,00
8	35	2135,00
9	35	2135,00
10	35	2135,00
11	35	2135,00
12	35	2135,00
<b>TOTAL</b>		<b>25620,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

#### **5.1.10.-PROYECCIÓN DE COSTOS DEL PROYECTO.**

Dentro del presente proyecto y el diseño del nuevo modelo de gestión para el Centro Ocupacional “Los Chillos” es importante señalar que al tratarse de un servicio, no se incurre en los mismos costos que se incurrieron durante el año de diseño, puesto que la inversión para este tipo de proyectos se la realiza una sola vez, y posteriormente a su aplicación, se recupera los costos invertidos en un periodo de tiempo determinado, por lo tanto una vez que se han cubierto los costos totales para el proyecto mensualmente quedan costos menores por cubrir como son:

- Costos y Gastos Administrativos.
- Costos y Gastos financieros.
- Costos y Gastos de Ventas.
- Costos y Gastos de operación y mantenimiento del sistema de administración virtual.
- Servicios Básicos.

De lo anteriormente expuesto se concluye que al tratarse de un proyecto cuya inversión es importante durante el proceso de diseño y también al tratarse de un proyecto nuevo que no cuenta con registros históricos para una proyección en el futuro únicamente se toman en cuenta los costos mencionados anteriormente.

#### **5.1.11.-ESTUDIO DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES.**

Este estudio permite conocer como están distribuidos los costos totales en función de la producción del servicio; así tenemos que los costos fijos son aquellos que se presentan de manera constante cada mes independientemente de que aumente o disminuya la venta de servicios educativos, estos costos corresponden básicamente a los servicios básicos, gastos administrativos, gastos de venta, y depreciaciones y amortizaciones de los activos fijos de la organización

Si nos referimos a los costos variables son aquellos que inciden directamente en el proceso de producción del servicio, es decir a medida que incrementa o disminuye la venta de servicios educativos, los costos variables también van a variar, para el caso del proyecto estos costos corresponden a los ingresos del personal docente por su labor de instrucción, y costos de operación y mantenimiento

A continuación se establece la estructura de costos para el presente proyecto

**CUADRO No 39.**

<b>ESTRUCTURA DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES (EN DÓLARES).</b>		
<b>BASE DE 30 SERVICIOS EDUCATIVOS VENDIDOS MENSUALMENTE.</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO FIJO</b>	<b>COSTO VARIABLE</b>
Honorarios docentes por labores de instrucción.		400,00
Gastos Administrativos.	500,00	
Gastos Financieros.	100,00	
Gastos de Ventas.	100,00	
Costo de operación y mantenimiento.		200,00
Depreciaciones y amortizaciones.	150,00	
Servicios Básicos (Luz, agua, teléfono, internet).	125,00	
<b>TOTAL DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES</b>	<b>975,00</b>	<b>600,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

#### **5.1.12.-PUNTO DE EQUILIBRIO.**

El punto de equilibrio, es aquel en el que el costo total es igual al ingreso total, de tal manera que no existe ni utilidad ni pérdidas en este punto.

Esta herramienta de trabajo nos permitirá conocer la cantidad mínima de servicios educativos necesarios mensualmente para lograr utilidad dentro de la empresa, para el cálculo del punto de equilibrio se toman como base la estructura de costos fijos y costos variables mencionada anteriormente.

A continuación se muestra el desarrollo del cálculo del punto de equilibrio:

### **5.1.12.1.-PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES.**

PE= COSTO FIJO TOTAL / P. VENTA UNITARIO – C. VARIABLE UNITARIO

$$PE= 975,00/(61,00 - 17,14)$$

$$PE= 975,00/43,86$$

**PE= 22 ESTUDIANTES AL MES.**

De acuerdo al cálculo realizado el Centro Ocupacional “Los Chillos” mensualmente debe matricular dentro de sus procesos de formación ocupacional como mínimo a 22 estudiantes con el objetivo de no generar pérdidas, esto quiere decir que a partir del estudiante número 23 que matricule, esto se convierte en ganancia o utilidad para la institución.

### **5.1.12.2.-PUNTO DE EQUILIBRIO GLOBAL.**

PE= COSTOS FIJOS TOTALES / 1 – (C. VARIABLES TOTALES/VENTAS NETAS).

$$PE= 975,00 / 1 - (600,00/2135,00)$$

$$PE= 975,00 / 1 - (0,28)$$

$$PE = 975,00 / 0,72$$

**PE= 1354,16 DOLARES.**

De acuerdo al cálculo del punto de equilibrio global, este nos expresa en valor que la institución debe vender servicios educativos por un monto mínimo de 1354,16 dólares, con lo cual no generarías pérdidas internas, esto quiere decir que a partir de los 1354,16 dólares que venda la empresa, esos valores se constituyen como utilidad o ganancia para la misma.

## **5.2.-EVALUACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA.**

Dentro de este aspecto es importante señalar que el financiamiento de la inversión requerida para el desarrollo del modelo de gestión en un 90% será financiada con recursos propios, y la diferencia con capital privado, además se debe recalcar que durante el transcurso de los últimos años el Centro Ocupacional ha venido adquiriendo algunos de los implementos, equipos, muebles, enseres y demás que se necesitan para el presente proyecto y que anteriormente están establecidos en el análisis de costos.

El propósito de la empresa de financiar el proyecto casi en su totalidad es de no generar mayores compromisos económicos con terceros, puesto que dentro de su planificación estratégica, tiene otros proyectos adicionales en marcha complementarios al modelo de gestión virtual, dentro de los cuales está previsto el financiamiento externo en montos y plazos importantes para la empresa.

Los objetivos de la evaluación y análisis financiero del presente proyecto son:

- Analizar los elementos y herramienta de evaluación y análisis financiero para determinar la rentabilidad del diseño de nuevo modelo de gestión.
- Establecer los criterios de evaluación financiera adecuados para el presente proyecto.
- Efectuar el análisis de sensibilidad del proyecto.
- Analizar los márgenes de utilidad que arrojará el proyecto.



### 5.2.1.-CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los criterios de evaluación que se tomo en cuenta para el desarrollo del presente trabajo de investigación son los siguientes:

- Valor actual neto.
- Tasa Interna de Retorno.
- Beneficio/Costo.
- Periodos de recuperación de la inversión

### 5.2.2.-FUENTES DE FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO.

Las fuentes que financiaran la inversión del proyecto se muestran en el cuadro a continuación:

**CUADRO No 40.**

<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO (EN DÓLARES).</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Capital Propio.	21690,00	90%
Capital Privado.	2410,00	10%
<b>TOTAL</b>	<b>24100,00</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

**CUADRO No 41.**

<b>USO DE FONDOS PARA EL DISEÑO DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN (EN DÓLARES).</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Inversión Fija</b>	<b>6700,00</b>	27,80%
<b>Activos Fijos</b>	<b>13000,00</b>	53,94%
<b>Activos diferidos</b>	<b>2400,00</b>	9,95%
Activos diferidos.	1000,00	
Gastos de legalización del proyecto.	200,00	
Gastos de puesta en operación del modelo de gestión.	1000,00	
Imprevistos (20% del activo diferido).	200,00	
<b>Capital de Operación</b>	<b>2000,00</b>	8,29%
<b>TOTAL</b>	<b>24100,00</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

### **5.2.3.-BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL.**

Denominado también balance general nos permite apreciar la situación financiera en la que se encuentra una empresa en determinado momento en el caso del diseño de un nuevo modelo administrativo para el Centro Ocupacional el balance nos indica los activos, pasivos, y patrimonio al inicio de las operaciones del nuevo diseño.

A continuación se detalla el siguiente balance de situación inicial.

**CUADRO No 42.**

<b>BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL DEL CENTRO OCUPACIONAL “LOS CHILLOS” PARA EL PROYECTO DE DISEÑO DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN VIRTUAL (EN DÓLARES).</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>PASIVO</b>
<b>ACTIVO</b>		
<b>CORRIENTE</b>	<b>8700,00</b>	
Bancos.	8700,00	
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>13000,00</b>	
Equipos de Computación.	8500,00	
Equipos de Oficina.	4500,00	
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>2400,00</b>	
Activos Diferidos.	1000,00	
Gastos de Constitución del Proyecto.	200,00	
Gastos de puesta en operación del modelo de gestión.	1000,00	
Imprevistos (20% del activo Diferido).	200,00	
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>24100,00</b>	
<b>PASIVOS</b>		
<b>CORRIENTE</b>		<b>2410,00</b>
Préstamo Bancario.		2410,00
<b>PATRIMONIO</b>		<b>21690,00</b>
Capital Social.		21690,00
<b>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</b>		<b>24100,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

#### 5.2.4.-ESTADO DE RESULTADOS.

El estado de resultados constituye un informe que presenta en forma ordenada y secuencial las cuentas de ingreso, costos y gastos de una empresa, esto con el objetivo de establecer la pérdida o utilidad de la misma.

A continuación se muestra el balance de resultados del proyecto con una proyección de 5 años a partir del primer año de puesta en marcha del modelo de gestión.

**CUADRO No 43.**

<b>ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO A CINCO AÑOS EN DÓLARES.</b>					
<b>CONCEPTO</b>	<b>Año 1 (35 Alumnos)</b>	<b>Año 2 (40 alumnos)</b>	<b>Año 3(45 Alumnos)</b>	<b>Año 4 (50 Alumnos)</b>	<b>Año 6(55 Alumnos)</b>
Ingresos.	25620,00	29280,00	32940,00	36600,00	40260,00
-Costo de diseño.	23250,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>2370,00</b>	<b>29280,00</b>	<b>32940,00</b>	<b>36600,00</b>	<b>40260,00</b>
-Gastos Adm. y Ventas.	500,00	5000,00	6500,00	7200,00	8000,00
-Gastos Financieros.	150,00	500,00	700,00	800,00	800,00
-Servicios Básicos.	200,00	1000,00	1500,00	1900,00	2000,00
-Mantenimiento del sistema	0,00	1000,00	1500,00	2000,00	2500,00
<b>Utilidad antes de trabajadores e impuestos</b>	<b>1520,00</b>	<b>21780,00</b>	<b>22740,00</b>	<b>24700,00</b>	<b>26960,00</b>
-15% participación de los trabajadores.	228,00	3267,00	3411,00	3705,00	4044,00
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>1292,00</b>	<b>18513,00</b>	<b>19329,00</b>	<b>20995,00</b>	<b>22916,00</b>
-25% de impuesto a la renta	323,00	4628,25	4832,25	5248,75	5729,00
<b>Utilidad Neta</b>	<b>969,00</b>	<b>13884,75</b>	<b>14496,75</b>	<b>15746,25</b>	<b>17187,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009

Elaborado por: Autor de tesis

### **5.2.5.-FLUJO DE CAJA.**

Representa una programación de ingresos y egresos de efectivo dentro de un periodo determinado, además proyecta los efectos sobre la posición de efectivo al nivel determinado de operaciones.

Esta herramienta es muy útil para la elaboración del presupuesto mensual, a la vez que permite la planeación y control de las gestiones empresariales.

El flujo de caja principalmente ayuda a evitar existan fondos inoperables e insuficientes en inesperados gastos de emergencia.

La finalidad del flujo de caja es presentar el manejo del efectivo dentro de la organización, es decir su obtención y utilización dentro de una organización, en síntesis muestra los cambios ocurridos en la situación financiera para que las personas que manejan estos documentos puedan conocer, analizar y evaluar la liquidez y solvencia de la organización.

El presente flujo de caja se presenta con la programación de ingresos y egresos de efectivo el cual como ya se dijo anteriormente para efectos de la empresa está financiado en un 90% por capital propio y el 10% por capital ajeno, por lo tanto el flujo de caja que se presenta no consta de financiamiento ni en el mediano ni en el largo plazo.

**CUADRO No 44.**

<b>FLUJO DE CAJA PROYECTADO A CINCO AÑOS (EN DÓLARES).</b>						
<b>CONCEPTO</b>	<b>Año 0 (0 Alumnos)</b>	<b>Año 1 (35 Alumnos)</b>	<b>Año 2 (40 alumnos)</b>	<b>Año 3(45 Alumnos)</b>	<b>Año 4 (50 Alumnos)</b>	<b>Año 6(55 Alumnos)</b>
Ingresos.	0,00	25620,00	29280,00	32940,00	36600,00	40260,00
-Costo de diseño.	23250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>-23250,00</b>	<b>25620,00</b>	<b>29280,00</b>	<b>32940,00</b>	<b>36600,00</b>	<b>40260,00</b>
-Gastos Adm. y Ventas.	500,00	500,00	5000,00	6500,00	7200,00	8000,00
-Gastos Financieros.	150,00	150,00	500,00	700,00	800,00	800,00
-Servicios Básicos.	200,00	500,00	1000,00	1500,00	1900,00	2000,00
-Mantenimiento del sistema.	\$0,00	0,00	1000,00	1500,00	2000,00	2500,00
<b>Utilidad antes de trabajadores e impuestos</b>	<b>\$0,00</b>	<b>1220,00</b>	<b>21780,00</b>	<b>22740,00</b>	<b>24700,00</b>	<b>26960,00</b>
-15% participación de los trabajadores.	\$0,00	183,00	3267,00	3411,00	3705,00	4044,00
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>0,00</b>	<b>1037,00</b>	<b>18513,00</b>	<b>19329,00</b>	<b>20995,00</b>	<b>22916,00</b>
-25% de impuesto a la renta.	0,00	259,25	4628,25	4832,25	5248,75	5729,00
<b>Utilidad Neta</b>	<b>0,00</b>	<b>777,75</b>	<b>13884,75</b>	<b>14496,75</b>	<b>15746,25</b>	<b>17187,00</b>
+ Depreciaciones (25% AC).	0,00	400,00	3250,00	3250,00	3250,00	3250,00
+ Amortizaciones.	0,00	300,00	1032,25	1000,00	0,00	0,00
<b>Inversión Inicial</b>	<b>-24100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>-24100,00</b>	<b>1477,75</b>	<b>18166,75</b>	<b>18746,75</b>	<b>18996,25</b>	<b>20437,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.

Elaborado por: Autor de tesis.

### 5.2.6.-TASA INTERNA DE RETORNO.

La tasa interna de retorno a tomar en cuenta:

- La tasa interna de retorno financiera (TIRF).

La tasa interna de retorno financiera evalúa el proyecto en función de una tasa de rendimiento por periodo así la tasa interna para el presente proyecto es la siguiente:

**CUADRO No 45.**

<b>ESQUEMA DE FLUJOS (EN DÓLARES).</b>					
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>-24100</b>	<b>25620,00</b>	<b>29280,00</b>	<b>32940,00</b>	<b>36600,00</b>	<b>40260,00</b>
<b>0</b>	<b>1401,00</b>	<b>15395,25</b>	<b>18443,25</b>	<b>20853,75</b>	<b>23073,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

**CUADRO No 46.**

<b>Año</b>	<b>Ingresos</b>	<b>Gastos</b>	<b>Valor Neto</b>
<b>0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$24100,00</b>	<b>-24100,00</b>
<b>1</b>	<b>\$25620,00</b>	<b>\$1401,00</b>	<b>\$24219,00</b>
<b>2</b>	<b>\$29280,00</b>	<b>\$15395,25</b>	<b>\$13884,75</b>
<b>3</b>	<b>\$32940,00</b>	<b>\$18443,25</b>	<b>\$14496,75</b>
<b>4</b>	<b>\$36600,00</b>	<b>\$20853,75</b>	<b>\$15746,25</b>
<b>5</b>	<b>\$40260,00</b>	<b>\$23073,00</b>	<b>\$17187,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

**CUADRO No 47.**

<b>Valor en cero del Valor Neto con el tipo de interés</b>	
Año	71,8238%
0	\$-24100,00
1	\$6823,99
2	\$3912,20
3	\$4084,63
4	\$4436,70
5	\$4842,64
<b>TOTAL</b>	<b>\$0,16</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”, 2009.  
Elaborado por: Autor de tesis.

De acuerdo a los resultados arrojados por el cálculo del TIR, este nos indica que la Tasa Interna de Retorno del proyecto para la inversión realizada es del 71,8238%, lo que significa que el diseño y posterior implementación de un modelo de gestión virtual para el Centro Ocupacional “Los Chillos” es un proyecto de gran rentabilidad.

### **5.2.7.-CÁLCULO DEL VAN**

Constituye un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión.

En el caso del presente proyecto nos referimos a inversión realizada para puesta en marcha del nuevo modelo de gestión y que por ende generara los flujos de caja anteriormente expuestos.

A continuación se muestra el cálculo del VAN para el presente proyecto.

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{V_t}{(1+k)^t} - I_0$$



**V<sub>t</sub>**= Representa los flujos de caja dentro de los periodos de tiempo establecidos para el proyecto. (6 años).

**I<sub>0</sub>**= Representa el valor inicial de la inversión.

**n**= Numero de periodos considerados (5).

**t**= Tiempo (5años).

**k**= Tipo de interés activa (9,13% a enero del 2010 según datos del Banco Central).

Aplicando la fórmula del VAN tenemos:

$$\text{VAN} = -24100 + \frac{1477,75}{(1+0,0913)^1} + \frac{18166,75}{(1+0,0913)^2} + \frac{18746,75}{(1+0,0913)^3} + \frac{18996,25}{(1+0,0913)^4} + \frac{20437,00}{(1+0,0913)^5}$$

$$\text{VAN} = -24100 + 1354,11 + 15254,18 + 14424,02 + 13393,41 + 13203,72$$

$$\text{VAN} = \mathbf{33529,44}$$

Analizando el resultado del cálculo del VAN vemos que el valor de 33529,44 constituye un valor mayor que cero, por ende se aplicamos la regla de que si  $\text{VAN} > 0$  se acepta el proyecto, entonces claramente podemos apreciar que el proyecto del nuevo modelo de gestión debe ser aceptado.

### 5.2.8.- ANÁLISIS BENEFICIO COSTO.

El análisis beneficio/costo del presente proyecto para un periodo de 5 años se muestra a continuación:

$$\frac{1}{(1+i)^n}$$

Donde:

n = Número de Periodos.

#### **Periodo 1.**

$$1/(1+0,0913) = 0,92$$

#### **Periodo 2.**

$$\frac{1}{(1+0,0913)^2} = 0,84$$

#### **Periodo 3.**

$$\frac{1}{(1+0,0913)^3} = 0,77$$

#### **Periodo 4.**

$$\frac{1}{(1+0,0913)^4} = 0,71$$

#### **Periodo 5.**

$$\frac{1}{(1+0,0913)^5} = 0,65$$

### **5.2.9.- VALOR REAL DEL INGRESO.**

Según los datos calculados anteriormente el valor real del ingreso es:

1.-  $\$25620,00 \times 0,92 = \$23570,40$

2.-  $\$29280,00 \times 0,84 = \$24595,20$

3.-  $\$32940,00 \times 0,77 = \$25363,80$

4.-  $\$36600,00 \times 0,71 = \$25986,00$

5.-  $\$40260,00 \times 0,65 = \$26169,00$

### **5.2.10.- VALOR REAL DEL COSTO.**

De acuerdo al cálculo anterior tenemos:

1.-  $\$24100,00 \times 0,92 = \$22172,00$

2.-  $\$7500,00 \times 0,84 = \$6300,00$

3.-  $\$10200,00 \times 0,77 = \$7854,00$

4.-  $\$11900,00 \times 0,71 = \$8449,00$

5.-  $\$13300,00 \times 0,65 = \$8645,00$

### **5.2.1.11.- RELACIÓN BENEFICIO – COSTO.**

Realizando la diferencia de los beneficios reales menos los costos reales tenemos:

#### **Periodo 1.**

$$\$23570,40 - \$22172,00 = 1398,40$$

#### **Periodo 2.**

$$\$24595,20 - \$6300,00 = 18295,20$$

**Periodo 3.**

$$\$25363,80 - \$7854,00 = 17509,80$$

**Periodo 4.**

$$\$25986,00 - \$8449,00 = 17537,00$$

**Periodo 5.**

$$\$26169,00 - \$8645,00 = 17524,00$$

**INTERPRETACIÓN.**

Luego de apreciar los resultados se puede concluir que si bien existe beneficio real durante los 5 años de proyección del nuevo modelo de gestión, a partir del 4 año los beneficios se estancan y a partir del quinto periodo los ingresos empiezan a decrecer, por lo que la organización una vez implementado el nuevo modelo de gestión, debe hacer las gestiones pertinentes que le permitan ampliar su número de clientes en una proporción constante para no perder sus beneficios económicos con el transcurrir de los años.

**5.3.- ANÁLISIS DE LAS HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN FINANCIERA.**

Las herramientas que se utilizaron para realizar el análisis de la información financiera del siguiente proyecto se desarrollan a continuación:

### **5.3.1.-SOLVENCIA Y LIQUIDEZ.**

SOLVENCIA= ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORREINTE.

$$S= \$8700,00/\$2410,00$$

$$S= 3,60$$

De acuerdo a este cálculo significa que la organización para efectos del proyecto, por cada dólar de endeudamiento posee 3,60 dólares para cubrir con sus obligaciones en el corto plazo.

### **5.3.2.-APALANCAMIENTO, ENDEUDAMIENTO Y PROPIEDAD.**

ENDEUDAMIENTO= PASIVO TOTAL/ACTIVO TOTAL X100.

$$E= \$2410,00/\$24100,00 X 100$$

$$E= 10\%$$

Analizando el resultado del cálculo el nivel de endeudamiento es del 10% a largo plazo para la ejecución del presente proyecto, lo que significa que el 90% se encuentra en manos de los propietarios de la empresa y el 10% corresponde a acreedores o entidades que aportaran para el financiamiento del nuevo modelo de gestión.

El presente índice también tiene otro tipo de lectura que constituye el apalancamiento, esto quiere decir que la organización cuenta con una capacidad de endeudamiento para el proyecto del 90% puesto que casi en su totalidad el nuevo modelo de gestión es financiado con recursos propios de la empresa.

### **5.3.3.-CAPITAL DE TRABAJO.**

CAP. TRABAJO= ACTIVO CORRIENTE – PASIVO CORRIENTE.

CAP.T= \$8700,00 – \$2410,00

CAP. T= 6290,00

Según el análisis del resultado el capital de trabajo para la ejecución del proyecto es de 6290,00 dólares una vez que se hayan cubierto todas las obligaciones a corto plazo de la organización.

### **5.3.4.-RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS.**

RENT.V = UTILIDAD NETA/VENTAS X100

RENT.V = \$969,00/\$25620,00

RENT.V= 3,78%

De acuerdo al análisis de rentabilidad sobre las ventas este indica que durante el primer año de ejecución el porcentaje de ganancias frente a los ingresos percibidos es del 3,78%, esto se debe a que al inicio del proyecto se toma en cuenta el monto de inversión inicial que es el más fuerte para el proyecto (24100,00 dólares), esto significa que para el segundo año de aplicación del nuevo modelo de gestión este índice de rentabilidad será mucho más alto debido a que los costos generados serán mucho menores.

### **5.3.5.-RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO.**

$$\text{RENT. P} = \text{UTILIDAD NETA/PATRIMONIO} \times 100.$$

$$\text{RENT. P} = \$969,00/\$21690$$

$$\text{RENT. P} = 4,45 \%$$

Al igual que en el análisis anterior la rentabilidad del presente proyecto sobre el patrimonio es del 4,45% durante el primer año de aplicación del nuevo modelo de gestión, esto debido a que durante el primer año se realiza el monto más fuerte de inversión inicial, al igual que el índice de rentabilidad anterior, este índice tendrá una subida sustancial a partir del segundo año de operaciones del modelo, puesto que los costos de operación se reducirán, y además los niveles de deuda se irán amortizando con lo que el patrimonio aumentará en niveles sumamente bajos con relación al monto de utilidad neta que se va a obtener.

### **5.3.6.-CARGA FINANCIERA.**

$$\text{CARG. F} = \text{GASTOS FINANCIEROS/UTILIDAD OPERATIVA} \times 100.$$

$$\text{CARG. F} = \$150,00/\$1520,00$$

$$\text{CARG. F} = 9,87\%$$

La carga financiera del proyecto durante su primer año de funcionamiento es del 9,87%, lo que quiere decir que de cada cien dólares destinados por el proyecto, los gastos y obligaciones financieras absorben el 9 dólares con 87 centavos, este monto es sumamente bajo, puesto que durante el primer año por parte de la organización se priorizo al máximo el prescindir del financiamiento externo, y evitar incurrir en la mayoría de gastos financieros durante la concepción del proyecto, para el segundo año de operaciones, el porcentaje de carga financiera del proyecto será mayor, puesto que está destinado que el nivel de gasto aumente a niveles normales que le permitan

a la institución contar con una organización financiera y contable estable, y a su vez poder acceder al financiamiento externo para la ejecución de otros proyectos.



## **CAPÍTULO VI.**

### **6.1.-REQUERIMIENTOS LEGALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN.**

El desarrollo del nuevo modelo de gestión para el Centro Ocupacional “Los Chillos” para poder plasmar su operatividad a mas de toda la elaboración de la estructura y del respectivo análisis financiero, debe estar enmarcado dentro del marco jurídico vigente en la actualidad, debido a que el nuevo sistema debe cumplir con todas las normativas y regulaciones que el estado a través de sus instituciones establece para que una actividad de cualquier índole sea considerada legal dentro del territorio nacional ecuatoriano.

En el caso particular del Centro Ocupacional, el nuevo modelo de gestión debe estar enmarcado dentro de la legislación educativa y debe cumplir con todos los requisitos que la ley de educación le establece, así como también someterse al control y regulación de los organismos estatales pertinentes.

Para analizar las circunstancias legales necesarias para poder implementar en el futuro el nuevo modelo de gestión, los primeros conceptos jurídicos que se deben tener en cuenta, son los principios constitucionales, donde se establece en el capítulo correspondiente a la educación en su artículo No. 26 donde se señala que “la educación en todos sus niveles constituye un derecho de las personas a lo largo de su vida, y además en un deber ineludible e inexcusable del estado”, esto quiere decir que en la actualidad, el sector educación constituye un área prioritaria de la política pública para el desarrollo que requiere de altos grados de inversión y eficiencia para que se puedan cumplir los enunciados constitucionales.

Además la constitución de la república en su artículo No. 28 de la sección de educación señala que “Se garantizara el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico o bachillerato o su equivalente”

Lo anteriormente expuesto señala que en el futuro el Centro Ocupacional debe enfocar sus políticas y el nuevo modelo de gestión para garantizar la accesibilidad de todas las personas hacia sus servicios educativos, así como también cumplir el principio constitucional de universalidad de la educación.

Una vez que se han tomado los principios constitucionales, se debe analizar otros requerimientos que se deben cumplir, pero que están en una jerarquía menor al marco constitucional, es decir dentro del marco de leyes que están vigentes en el Ecuador dentro del sector educativo.

A continuación se desarrolla, el análisis de los requerimientos del proyecto enmarcados dentro de lo que establecen las leyes de la república.

#### **6.1.1.-MARCO JURÍDICO.**

El Centro de Formación y Capacitación Ocupacional “Los Chillos” se enmarca jurídicamente bajo 2 figuras legales plenamente reconocidas y vigentes en la actualidad:

- Constitución como Fundación para el Desarrollo Humano y Social.
- Constitución como Centro de Formación y Capacitación Ocupacional.

Las figuras legales anteriormente expuestas se explican en detalle a continuación:

#### **6.1.2.-CONSTITUCIÓN COMO FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL.**

El Centro Ocupacional “Los Chillos”, se constituye bajo la figura de “fundación para el desarrollo humano y social” según resolución del “Ministerio de Bienestar Social” del 4 de enero del 2001 que acogen los estatutos establecidos por el acta de constitución elaborada para el efecto.

En esta instancia bajo la figura de fundación en sus estatutos, se señala que la actividad principal de la institución es la de “organizar y ejecutar una serie de eventos académicos eminentemente prácticos y de corta duración en diferentes aéreas del sector productivo”

Cabe señalar que la denominación como “Fundación” implica una serie de trámites legales, que la institución los cumplió a cabalidad en el momento de su constitución, y que a su vez constituyen la base institucional de la organización, pues ante la ley la denominación “Fundación para el Desarrollo Humano y Social “Los Chillos” es la razón social de la persona jurídica privada que significa la organización.

Es importante señalar que como fundación la institución está obligada a ofrecer servicios sociales, y promover políticas de ayuda y asistencia hacia los sectores más vulnerables de la sociedad, actividad que la ha venido cumpliendo a cabalidad durante sus 9 años de gestión como un ente jurídico legalmente constituido.

### **6.1.3.-CONSTITUCIÓN COMO CENTRO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL.**

A través del tiempo, y con la diversificación de las actividades educativas, el Centro Ocupacional incursiona en procesos educativos de larga duración, con el afán de que sus estudiantes obtengan una herramienta efectiva de trabajo mediante la especialización en una determinada ocupación, sin embargo su denominación como “Fundación” no le permitía incursionar en este campo puesto que la institución se encontraba en violación de normativas expresas que señalan que las fundaciones no podrán incursionar en procesos de educación y capacitación que excedan las 60 Horas de duración.

Es así que la legalización para este tipo de actividad, pasa a manos del “Ministerio de Educación y Cultura” que una vez presentada toda la documentación solicitada por este ente gubernamental acoge la resolución del acta constitutiva emitida por el “Ministerio de Bienestar Social” y emite una extensión a la misma donde señala que “se autoriza a “La Fundación para el Desarrollo Humano y Social “Los Chillos” el

funcionamiento como “Centro de Formación y Capacitación Ocupacional” en las carreras modalidad presencial de:

- Diseño y Mantenimiento de Jardines.
- Diseño de Eventos Sociales.
- Chef de Partida en Cocina Nacional e Internacional.
- Panadería y Pastelería.

Esta disposición ministerial permitió a la institución incursionar en procesos de formación de hasta 14 meses de duración en cada una de sus especialidades sin omitir que como fundación, se deben seguir cumpliendo con las disposiciones determinadas para este tipo de constitución.

#### **6.1.4.-ORGANIZACIONES ESTATALES REGULADORAS.**

A más de la existencia de la ley para la regulación de todas las actividades también existen instituciones del estado que cumplen funciones de control, regulación y fiscalización de las actividades educativas.

En el caso del Centro Ocupacional “Los Chillos” son dos las instituciones del estado que regulan sus actividades:

- Ministerio de Bienestar Social.
- Ministerio de Educación y Cultura.

#### **6.1.4.1.-MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL.**

Este ministerio se encarga de controlar y regular las actividades institucionales que se enmarquen bajo la figura de “Fundación”, es así que dentro de sus principales acciones están la inspección de programas de asistencia social, la elaboración de actividades académicas de corta duración, la renovación de convenios interinstitucionales, actualización de actas de constitución, elaboración de auditorías externas, emisión de disposiciones generales entre otras.

Es importante señalar el hecho que bajo la regulación de este ministerio la institución ha cumplido con todas las disposiciones emitidas por el mismo, siendo la última actualización de sus actas constitutivas el 4 de enero del año 2010

#### **6.1.4.2.-MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA.**

Este organismo gubernamental regula al Centro Ocupacional bajo la figura de “Centro de Formación y Capacitación Ocupacional” es así que dentro de las atribuciones de esta institución, están el control del tiempo límite de estudios que es de 14 meses, la inspección y supervisión de mallas curriculares, inspección y supervisión de los pensum de estudio para cada matería, supervisión dentro de los centros de formación ocupacional, supervisión de costos y tarifas para los estudiantes, control de los valores de matrícula y pensión de las instituciones, actualización de la información de las instituciones, emisión de certificación para los estudiantes entre otras.

Adicionalmente dentro del Ministerio de Educación existen para la supervisión de los centros ocupacionales existen instituciones menores con atribuciones administrativas para la ejecución de un sinnúmero de trámites legales y procesos de regulación menor que son:

- La Dirección Provincial de Educación Popular (DINEPP).
- La Dirección Nacional de Educación Popular (DINEPN).

En cuanto se refiere al Ministerio de Educación y sus organismos menores, la institución ha cumplido con todas las disposiciones que estos establecen, no existen antecedentes de sanciones llamados de atención hacia las actividades que realiza la organización bajo la figura de Centro Ocupacional.

#### **6.1.5.-AUTORIZACIONES DE FUNCIONAMIENTO.**

La institución tanto para su funcionamiento, como para la implementación del diseño del nuevo modelo de gestión, requiere de la autorización de sus entes reguladores una vez cumplidas todas las disposiciones que establece la ley dentro del campo educativo, es así que luego del análisis y estudio del marco jurídico las autorizaciones de funcionamiento necesarias para que el nuevo modelo de gestión son las siguientes:

- Resolución No 066 del DINEPP.
- Resolución No 2751/09 del Ministerio de Educación y Cultura.

##### **6.1.5.1.-RESOLUCIÓN No 066 DE LA DINEPP (DIRECCIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN POPULAR DE PICHINCHA).**

El 29 de junio de 1992 el Ministerio de Educación a través de su organismo la DINEPP emite un reglamento a la ley de educación el No. 066 donde se autoriza la creación de los centros ocupacionales en todo el territorio nacional ecuatoriano.

Con la elaboración de este reglamento de 18 artículos se despliega a nivel nacional una serie de instituciones que inician procesos de formación ocupacional en varios campos, es así que entidades como el SECAP y otras privadas tienen la oportunidad de acogerse a este reglamento y ofrecer carreras ocupacionales alternativas a la educación formal para todos los sectores de la sociedad.

El Centro Ocupacional para su funcionamiento se acoge a esta resolución que cabe señalar es antigua y no ha sido modificada ni mejorada desde el año 1992, por lo que se vuelve insuficiente y con un sin número de vacíos legales para los actuales

requerimientos de todas las instituciones que trabajan bajo la figura de centros de formación ocupacional.

#### **6.1.5.2.-RESOLUCIÓN No 2751/09 DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA.**

De acuerdo a esta resolución el Ministerio de Educación emite la autorización el 1 de junio del 2009 para el funcionamiento del Centro de Formación y Capacitación Ocupacional “Los Chillos” en sus diferentes especialidades, sin embargo en la resolución original únicamente se autoriza a la organización a ofrecer servicios educativos en modalidad presencial, por lo que el nuevo modelo de gestión para el sistema de educación a distancia del Centro Ocupacional “Los Chillos” no está autorizado legalmente para su puesta en marcha.

Sin embargo a través de las gestiones legales pertinentes por parte de las principales autoridades de la institución en la resolución antes mencionada del 1ro de junio del presente año se emite una extensión en el Art. No. 1 donde se resuelve autorizar al Centro Ocupacional a ejecutar sus procesos de formación ocupacional en modalidad presencial y “**a distancia**” por lo que bajo esta resolución queda permitido la implementación del diseño del nuevo modelo administrativo virtual para la organización, puesto que además la normativa en este sentido es escasa y según la información de los registros históricos del Ministerio, El Centro Ocupacional “Los Chillos” es el único en formación ocupacional que implementa el sistema a distancia para sus carreras, por lo que el presente proyecto abre la puerta para la reestructuración y mejora de los marcos legales vigentes en el Ecuador en la materia de formación Ocupacional.

#### **6.1.6.-PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO.**

Como toda institución o entidad privada con o sin fines de lucro el Centro Ocupacional cuenta con todos los permisos de funcionamiento dentro del Distrito Metropolitano de Quito actualizados al año 2010, y además cuenta con todos los requisitos que el Servicio de Rentas Internas exige para fines de tributación y control de las contribuciones al fisco.

Es así que la organización cuenta con los siguientes permisos y documentos de funcionamiento:

- RUC institucional actualizado para las actividades de capacitación en modalidad presencial y a distancia.
- Patente Municipal actualizada para el año 2010.
- Número Patronal dentro del Seguro Social para los aportes de sus empleados en relación de dependencia.



## **CAPÍTULO VII.**

### **7.1.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Luego de la elaboración y análisis del presente trabajo de investigación se puede señalar:

#### **7.1.1.-CONCLUSIONES.**

- El diseño del proceso administrativo virtual para la modalidad de estudios a distancia del Centro Ocupacional “Los Chillos” mejora el nivel de eficiencia de sus servicios educativos.
- El diseño del nuevo modelo de gestión no se puede realizarse sin primeramente reestructurar toda la organización administrativa de la empresa.
- El sistema administrativo virtual simplifica todas las tareas y labores administrativas dentro de la institución.
- El diseño del nuevo modelo de gestión constituye una herramienta de accesibilidad hacia los servicios educativos para las personas de todos los sectores de la sociedad.
- Un modelo administrativo virtual solo puede ser implementado a través de herramientas informáticas interactivas entre los usuarios como el Internet, redes telefónicas entre otras.
- El diseño del modelo administrativo virtual constituye un proyecto que requiere de un alto grado de inversión, sin embargo el monto total a invertir se lo realiza por una sola vez por lo que sus costos no son prolongadamente elevados a través del tiempo.

- El tiempo de recuperación de la inversión efectuada durante el diseño del nuevo modelo de gestión, bajo niveles bajos de venta es como máximo durante el primer año de su funcionamiento dentro de la red.
- El diseño de un nuevo modelo de gestión virtual para el Centro Ocupacional “Los Chillos” constituye un proyecto de alta rentabilidad a través del tiempo, considerando que la recuperación de los costos se la realiza durante su primer año de funcionamiento y que la aplicación del nuevo sistema a través del internet, amplía la cobertura de los servicios educativos a nivel nacional.
- El punto de equilibrio del presente proyecto es relativamente bajo tanto en las cantidades de servicios educativos a vender, como al valor en dólares a obtener, lo cual permite a la organización un trabajo organizado y planificado para diversificar la operatividad del nuevo sistema a través del tiempo.
- Los bajos niveles de endeudamiento destinados a la ejecución del proyecto le permite a la organización tener un mayor grado de apalancamiento para la obtención de créditos adicionales dentro del sistema financiero que le permitan perfeccionar el modelo de gestión o a su vez incursionar en nuevos proyectos institucionales.
- El desarrollo de un modelo administrativo virtual se lo desarrolla a través de la programación informática, plasmando todos los requerimientos, necesidades y aspiraciones de funcionamiento del modelo para su posterior programación a través de los lenguajes informáticos y demás tecnología de este ámbito.
- El diseño de un nuevo modelo de gestión constituye en una innovación dentro del campo de los centros ocupacionales, que complementado con el sistema de estudios a distancia, constituyen a la institución en la pionera a nivel nacional en este tipo de sistemas para carreras informales de corta duración.

- El diseño y posterior implementación del nuevo modelo de gestión genera aceptación y promueve el consumo de servicios educativos dentro de los diferentes sectores del mercado.

#### **7.1.2.-RECOMENDACIONES.**

- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para los diferentes componentes que tiene el nuevo modelo de gestión a fin detectar posibles y fallas y mejorar las prestaciones de cada uno de los componentes.
- Establecer políticas de mejoramiento continuo al sistema administrativo virtual.
- Estructurar la planificación para la revisión y mantenimiento del sistema dentro de periodos de tiempo prudentes que permitan un funcionamiento optimo a través del tiempo.
- Es recomendable la asignación mensual de fondos vía presupuesto para futuras correcciones, modificaciones, implementaciones y mantenimiento del sistema.
- Para organizaciones más pequeñas que incursionen dentro de modelos de administración virtual, es recomendable optar por niveles de endeudamiento más altos para financiar el proyecto que los considerados en el presente trabajo ya que el monto inicial es elevado y puede dificultar su implementación en organizaciones pequeñas.
- Para la elaboración de la estructura de modelos administrativos virtuales es recomendable que el diseño sea lo más sencillo y funcional de manera que su acceso se pueda socializar hacia la mayoría de las personas.

- No es recomendable basar la elaboración de un nuevo modelo de gestión virtual en tecnologías como la telefonía convencional, debido a que es de menor grado de interactividad que el internet.
- Desarrollar una planificación y cronograma preliminar para la etapa de pruebas del modelo de gestión virtual previo a su implementación, a fin de detectar errores en la estructura del modelo, vías de acceso o fallas en la programación de los diferentes componentes del sistema.

## **BIBLIOGRAFÍA**

DE CASTRO, José Díez, REDONDO LÓPEZ, Carmen, *Administración de Empresas*- 1ra. Edición, Editorial Ediciones Pirámide, Madrid-España, 1995.

STONER, James A.F, FREEMAN, R. Edward, GILBERT, Daniel R, *Administración*- 6ta Edición, Editorial Imprenta Person Education, México DF-México, 2000.

TAMAYO MARIÑO, Wilson, *500 Ideas de Negocios no Tradicionales y Como Ponerlas en Práctica*- 1ra Edición, Editorial Ecuador F.B.T, Quito-Ecuador, 2001.

<http://pas.universia.es/noticia.jsp?idNoticia=8627&title=ADMINISTRACION-VIRTUAL-UNIVERSIDAD-SEVILLA&idSeccion=7>

[http://www.wikilearning.com/monografias/administracion\\_virtual/busqueda/1](http://www.wikilearning.com/monografias/administracion_virtual/busqueda/1)

[http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa\\_Virtual](http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa_Virtual)

# **ANEXOS**

## ANEXOS.

### ANEXO 1.

**CUADRO No 48.**

<b>COSTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS PARA EL PROYECTO (EN DÓLARES).</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Directora.	\$0,00
Secretaria.	\$240,00
Suministros de Oficina.	\$50,00
Comunicaciones: Teléfono – Fax.	\$125,00
Publicidad.	\$85,00
<b>TOTAL COSTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS</b>	<b>\$500,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”.  
Elaborado por: Autor de tesis.

### ANEXO 2.

**CUADRO No 49.**

<b>PERSONAL UTILIZADO EN EL DISEÑO DEL MODELO DE GESTION (EN DÓLARES).</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Honorarios del coordinador académico	\$750,00
Honorarios del técnico informático	\$732,00
Honorarios personal docente	\$1368,00
Honorarios Instructor seminario de capacitación	\$200,00
Costo honorarios de lector para revisión y sintaxis	\$300,00
<b>TOTAL COSTOS DEL PERSONAL UTILIZADO</b>	<b>\$3350,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”.  
Elaborado por: Autor de tesis.

**ANEXO 3.**

**CUADRO No 50.**

<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN PARA FINANCIAMIENTO DEL 10% DEL PROYECTO (2410 DÓLARES) – PERIODO 12 MESES.</b>						
<b>TASA DE INTERÉS 9,36% ANUAL.</b>				<b>PAGO MENSUAL \$ 105,14</b>		
<b>PERIODOS</b>	<b>SALDO INICIAL</b>	<b>INTERÉS</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>PAGO</b>	<b>SALDO FINAL</b>	<b>INTERÉS ACUMULADO</b>
1	2.410,00	20,08	191,79	211,88	2.218,21	20,08
2	2.218,21	18,49	193,39	211,88	2.024,81	38,57
3	2.024,81	16,87	195,00	211,88	1.829,81	55,44
4	1.829,81	15,25	196,63	211,88	1.633,18	70,69
5	1.633,18	13,61	198,27	211,88	1.434,91	84,30
6	1.434,91	11,96	199,92	211,88	1.234,99	96,26
7	1.234,99	10,29	201,59	211,88	1.033,41	106,55
8	1.033,41	8,61	203,27	211,88	830,14	115,16
9	830,14	6,92	204,96	211,88	625,18	122,08
10	625,18	5,21	206,67	211,88	418,52	127,29
11	418,52	3,49	208,39	211,88	210,13	130,78
12	210,13	1,75	210,13	211,88	0,00	132,53

Fuente: Autor de tesis.

**ANEXO 4.****CUADRO No 51.**

<b>COSTO ANTICIPADOS PARA PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO EN DÓLARES.</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Costo de implementación del modelo de gestión.	800,00
Costo de seguimiento y mantenimiento del modelo.	500,00
Gastos administrativos.	350,00
Gastos de ventas.	200,00
Gastos financieros.	150,00
<b>TOTAL COSTO PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO</b>	<b>2000,00</b>

Fuente: Departamento financiero Centro Ocupacional “Los Chillos”.  
Elaborado por: Autor de tesis.



## **ANEXO 5.**

### **DOCUMENTACIÓN DE APOYO.**

1.- Actas de Constitución de la Fundación para el Desarrollo Humano y Social “Los Chillos”.

2.- Resolución No 066 de la Dirección Nacional de Educación Popular de Pichincha (DINEPP).

3.- Resolución No 2751/09 del Ministerio de Educación y Cultura.

4.- Registro Único de Contribuyentes (RUC).

5.- Patente Municipal.

6.- Número Patronal.