



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION**  
**ESCUELA DE ECONOMIA**

**TEMA:**

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE LA EMPRESA "ENGLISH HOUSE"

**MONOGRAFÍA PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ECONOMISTA CON  
MENCION EN ECONOMÍA EMPRESARIAL**

**AUTORES:**

BELÉN FLORES

DAVID MALDONADO

**DIRECTOR:**

ING. XAVIER ORTEGA

**CUENCA- ECUADOR**

**2012**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo, a mis padres ya que son ellos quienes me han inspirado y apoyado a lo largo de esta gran carrera, pues son ellos quienes me han dado fuerza y siempre me han dicho que siga adelante y nunca me rinda para así alcanzar el éxito. Y es por eso que este trabajo es para ellos y lo hago con mucho amor por todo lo que ellos han hecho por mí. Por otro lado también quiero dedicarle a dios pues él ha permitido que este trabajo salga adelante y siempre me ha guiado a lo largo de mi carrera y vida.

**Belén Flores Jaramillo**

Esta monografía la dedico a mi familia, a mis Padres ya que ellos siempre han sido un pilar fundamental en mi vida y me han apoyado en todo momento. Así mismo les dedico a mis abuelos ya que los mismos han estado a mi lado y me han brindado ayuda y me han guiado con sus consejos, aunque uno ya no esté con nosotros físicamente, pero espiritualmente sí.

**David Maldonado Serrano**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente quiero agradecer a Dios y a mis padres por haberme dado siempre su apoyo incondicional y por haberme brindado el estudio y que hoy en día pueda ser una profesional, también quiero agradecer a mi fiel compañero David Maldonado por todas esas noches de desvelo y paciencia que tuvo al momento de realizar este trabajo. Y finalmente a nuestro director Xavier Ortega por habernos dado su tiempo tan valioso y apoyarnos en este trabajo y sobre todo quiero agradecerle por haber compartido todos sus conocimientos y habernos enseñado mucho.

**Belén Flores Jaramillo**

Agradezco a Dios por la oportunidad de culminar un arduo camino que es la universidad, agradezco a mis padres ya que gracias a su esfuerzo y dedicación se me permitió llegar donde estoy, además agradezco a Xavier Ortega nuestro director de Monografía por su valiosa ayuda y conocimientos que nos sirvieron para guiarnos.

Agradezco a la a la Facultad de Administración y a sus profesores ya que nos han otorgado las herramientas necesarias para enfrentar al mundo real.

De manera muy especial a mi compañera Belén Flores ya que los momentos compartidos con ella han sido de gran importancia a lo largo de mi carrera y de mi vida en general.

**David Maldonado Serrano**

## TABLA DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>2</b>
<b>ESTUDIO DE GENERALIDADES.....</b>	<b>2</b>
1.1.- Nombre del proyecto.....	2
1.2.- Tipo del proyecto.....	2
1.3. Sector de donde pertenece el proyecto.....	2
1.4 Localización.....	5
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>ESTUDIO DE MERCADO.....</b>	<b>6</b>
2.1. Análisis de la Demanda.....	6
2.2. Análisis del servicio.....	8
2.3. Análisis de la competencia.....	9
2.4. Análisis del precio.....	12
2.5.-Análisis de Comercialización.....	13
2.6.- Aspectos legales.....	20
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>23</b>
<b>ESTUDIO TECNICO.....</b>	<b>23</b>
3.1- Proceso de producción:.....	23
3.2- Análisis de Recursos.....	27
3.3- Análisis del tamaño del proyecto.....	28

3.4. Análisis de localización.....	29
3.5. Estudio Organizacional.....	30
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>36</b>
<b>ESTUDIO FINANCIERO.....</b>	<b>36</b>
4.1. Análisis de inversión.....	36
4.2. Análisis de financiamiento .....	37
4.3. Análisis de ingresos .....	39
4.4. Análisis de egresos .....	40
4.5. Análisis de rentabilidad.....	40
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>45</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Se realizó un plan de negocios para la creación de la empresa English House, la misma que brindará el servicio de dar clases de inglés a domicilio, de manera que realizamos un estudio de mercado para así analizar cómo se encuentra el mercado en la ciudad de Cuenca en cuanto al campo de enseñanza, y si algún instituto de inglés brinda el servicio que vamos a ofrecer, así mismo realizamos estudios para saber a qué segmento nos vamos a dirigir, también analizamos los recursos que vamos a necesitar y cuánto debemos invertir, por otro lado realizamos un flujo de caja en el cual nos da una pauta para saber si este negocio sería rentable o no.

En base a los resultados obtenidos, observamos que este negocio sería factible para un inversionista en la vida real, que es lo que se buscaba.

## ABSTRACT

A business plan for the creation of English House Company was developed. This institution will provide English home-classes. For this purpose we carried out a market study to analyze the educational market in the city of Cuenca and find out if the service that we are offering is provided by any other English institute. We also carried out studies to examine the target population, the resources and the initial investment. Also, a cash flow was performed, which was the guideline that indicated the business's feasibility.

Based on the results, we observed that this type of business is feasible.



A blue ink signature, appearing to read "Diana Lee Rodas", is written over the text "Translated by,".

Diana Lee Rodas

## INTRODUCCIÓN

El actual trabajo se aplicara a una empresa que se quiere emprender en el mercado, esta es una empresa que se va a crear con el fin de brindar el servicio de impartir clases a domicilio, es decir que daremos clases de inglés a aquellas personas que no tienen tiempo disponible para asistir a un instituto. Para esto se va a realizar el Plan de Negocios, mediante el cual se va a plasmar todo lo que se necesita para poner en marcha esta empresa y así observar el impacto que tiene este, en cada área específica de la misma.

El Plan de empresa estará cristalizado mediante las proyecciones financieras las cuales se van a proyectar para los 5 y 10 años posteriores, ya que según los conocimientos adquiridos, este es un tiempo que nos va a dar una pauta correcta del posible funcionamiento de la empresa.

Este trabajo estará sustentado por conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra vida universitaria, además esta respaldado por un estudio de mercado realizado en la Ciudad de Cuenca, el mismo que se realizado con datos reales del mercado Cuencano.

El objetivo que nos planteamos es realizar un Plan de negocios para la Empresa de English House, teniendo en cuenta que lo que queremos es demostrar que la empresa puede ser factible para un posible inversionista a futuro.



## **CAPITULO I**

### **ESTUDIO DE GENERALIDADES**

#### **1.1.- Nombre del proyecto**

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE LA EMPRESA “ENGLISH HOUSE”.

#### **1.2.- Tipo del proyecto**

ENGLISH HOUSE es un proyecto de emprendimiento, el mismo que está enfocado a encontrar y analizar las distintas pautas que se requieren para poner en marcha dicha empresa la misma que será creada con el fin de brindar el servicio de dar clases de inglés a domicilio, garantizando el aprendizaje de nuestros alumnos ya que se les preparará para rendir distintos exámenes que necesiten como por ejemplo el examen para la aprobación de cursos de idiomas en las universidades, y así también ofrecer cursos de inglés técnico para empresarios, pues lo que buscamos es reflejar los costos financieros que están implícitos en dichos servicios, analizando la factibilidad de los mismos, para así presentarlos a nuestros posibles inversionistas.

#### **1.3. Sector de donde pertenece el proyecto**

El sector al cual pertenecemos, es el sector de enseñanza de idiomas, específicamente al sector de enseñanza de inglés a domicilio; pues según lo analizado hemos visto que somos la única empresa especializada en ofrecer dicho servicio.

Para saber en que sector pertenece nuestra empresa, realizamos un análisis de las 5 fuerzas de Porter, ya que mediante este análisis nos da una pauta para saber en que industria o sector nos encontramos.

#### **Análisis de las 5 Fuerzas de Porter**

##### **Amenaza de entrada de nuevos competidores**

Se debe tomar en cuenta que en dicho segmento existen varias barreras de entrada. Entre las principales la inversión para un instituto de inglés debe ser grande y más cuando se trata de un mercado con un servicio de clases a domicilio que es la variable que nos diferencia de los demás. Se necesita muchos recursos financieros, como también humanos y tecnológicos para que este modelo de empresa salga adelante.

Segundo, el segmento al que English House se está dirigiendo son personas de ingresos económicos medios y altos, este es un segmento pequeño de la población. Nosotros sabemos y tenemos todo un conjunto de estrategias para posicionarnos muy bien en este mercado, teniendo en cuenta que la caracterización de las barreras para ingresar a esta industria dependen igualmente de las capacidades y habilidades que posean las empresas potenciales.

Es por eso podemos afirmar que tenemos una gran ventaja ante nuevos competidores.

### **Poder de negociación de los proveedores de materiales de aprendizaje**

En el sector industrial al cual nos estamos enfocando como empresa, no tenemos una gran diversidad de productos y de marcas de materiales de inglés, por lo que no poseemos varios proveedores, y hemos investigado en base a un análisis de mercado de que existe un solo proveedor grande de estos libros en nuestra ciudad, con el cual trataremos de establecer una buena relación a través de convenios y acuerdos que nos beneficiaran a las dos partes.

Para lo cual buscaremos como proveedores a las empresas que nos presentan productos de calidad y además que nos ofrezcan costos adecuados para los niveles de beneficio que nuestra empresa espera obtener. La empresa que vende todos estos materiales en la ciudad de Cuenca es la que suministra a todos los institutos, colegios, academias de idiomas en nuestra ciudad, este proveedor está muy bien organizado, tienen fuertes recursos y muchas veces pueden imponer sus condiciones de precio.

Esta situación se complica aún más cuando los materiales que esta empresa proporciona son claves para nosotros, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo, desde este punto de vista el poder de negociación debería ser muy alto para los proveedores. Es por eso que para mitigar este problema con el poder de negociación de los proveedores tratemos de tener muchos proveedores distintos así como de otras ciudades o directamente importar del extranjero.

### **Poder de negociación de los clientes**

Los clientes que tendrá English House pueden inclinar la balanza de negociación a su favor debido a que si existen en el mercado servicios sustitutos, entonces ellos exigen calidad, un servicio superior y precios bajos, lo que conduce a que las academias e institutos empiecen a competir entre ellos por esas exigencias. Para contrarrestar este punto English House creó un servicio exclusivo que la competencia no posee como son las clases a domicilio, además nuestro servicio será de mejor calidad y aunque tengan sustitutos, las investigaciones de mercado nos muestran que el segmento al que nos dirigimos casi siempre va a preferir la calidad, la comodidad de elegir sus horarios y el recibir sus clases en sus hogares antes que el precio en sí mismo.

Un punto en contra nuestra puede ser que a veces nos enfrentaremos a costos cambiantes altos por cambiar de proveedor de materiales y además algo que también inclina la balanza de negociación a favor de los clientes; ya que los libros no están incluidos en el servicio, además los mismos están bien informados sobre los precios de los servicios ofrecidos por las diferentes academias e institutos de idiomas.

### **Amenaza de ingreso de servicios sustitutos**

En este sector la existencia de servicios sustitutos pueden imponer de cierta manera un límite a los precios; esto genera que muchas de las veces English House se enfrente a una competencia más estrecha con otras empresas o personas, debido a que sus servicios son sustitutos; pero debemos tomar en cuenta que no son sustitutos directos para el servicio que estamos proponiendo. La disponibilidad de sustitutos (aun así sean malos) generan que el cliente esté continuamente comparando calidad, precio y desempeño esperado frente a los costos cambiantes. Cuando English House logre diferenciar un servicio en dimensiones que los clientes valoren podrá disminuir el atractivo del sustituto.

### **Rivalidad entre competidores**

El principal instituto de idiomas que se encuentra muy bien posicionado en esta industria y con el que nos comparamos es el Wall Street Institute, ya que ellos tienen campañas publicitarias agresivas, buenas promociones y una variedad de servicios. Además se dirigen al mismo segmento que nosotros y por esto siempre hemos hablado de una estrategia de seguir al líder, por lo que nos hemos centrado en muchas

de las formas de proceder que tiene Wall Street, pero con la visión de mejorar dichos procesos para ser los mejores.

#### **1.4 Localización**

Se ha analizado mediante investigaciones que en la ciudad de Cuenca, el aprendizaje de idiomas se encuentra en auge debido a la globalización, razón por la cual las personas han creído que el aprendizaje del inglés es una herramienta fundamental para defenderse en el mundo actual.

De manera que nuestra empresa estará ubicada en la ciudad de Cuenca en el sector Puertas de Sol, el cual contara con una oficina para atención al cliente, y aula la cual será destinada para distintos actos que la empresa organizara para sus clientes, los mismos que se harán de modo presencial.

Hemos creído conveniente dicha ubicación ya que esta es una zona de alto tráfico y además se encuentra con una infraestructura adecuada para dicho proyecto.

## CAPITULO II ESTUDIO DE MERCADO

### 2.1. Análisis de la Demanda

#### Análisis del mercado

Sabiendo que como empresa estaremos enfocados al sector de enseñanza de idiomas específicamente de inglés y conforme a las expectativas que tenemos sobre el servicio que vamos a brindar, hemos creído como empresa conveniente realizar un estudio de mercado, enfocándonos en un segmento comprendido de 12 y 50 años, la misma que está reflejada en preguntas de encuestas previamente analizadas. Para ello hemos seleccionado en base de una formula estadística una muestra representativa de 384 personas.

Los resultados de las encuestas obtenidas son las siguientes.

- **Lo primero en preguntarles fue saber si están interesados en aprender el idioma**

¿Debe aprender Inglés?

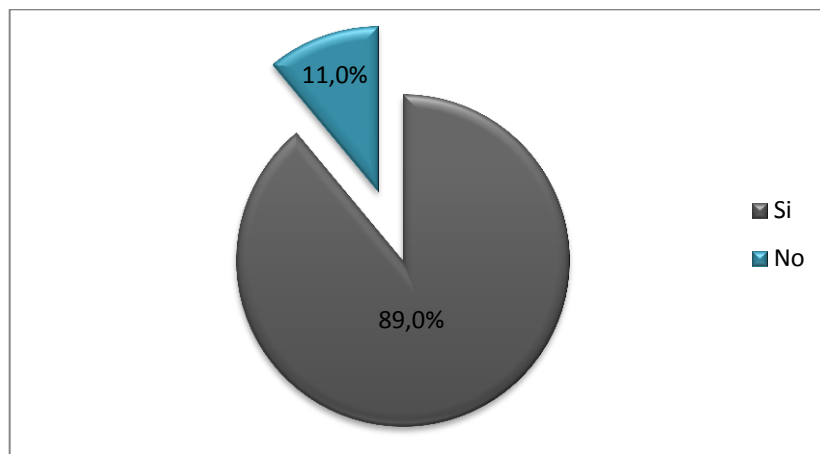


Ilustración 1

Como se puede notar en 89% cree que es importante aprender inglés ante un bajo 11%, este es un buen indicador pues la mayoría de personas creen que es

indispensable en su formación el aprender dicho idioma, lo cual nos indica que hay una carencia en la enseñanza de este idioma en nuestro país.

- **En segundo lugar les preguntamos si estarían dispuestos a abrirnos sus puertas para las clases a domicilio.**

#### Demandaría clases de inglés a domicilio

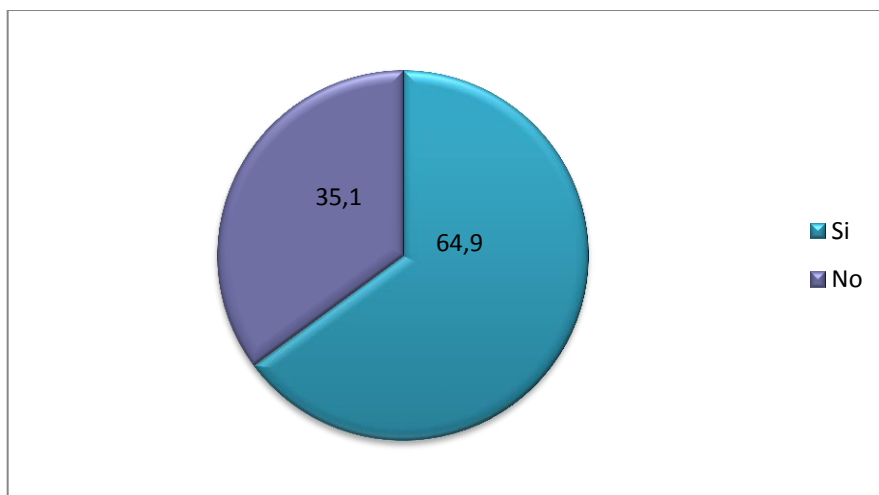


Ilustración 2

De las personas que encuestamos y los cuales creían que si debían aprender inglés a un 64,9% si le gustaría recibir clases en su domicilio, esto es un indicador que nos permite conocer el mercado esperado, mientras que a un 35,1% no le gustaría recibir clases en su domicilio pues prefieren acudir a un centro educativo.

Así mismo acorde con sus ingresos decidimos preguntarles acerca de cuanto están dispuestos a pagar por nuestros servicios, dándoles a conocer todas las garantías y beneficios que obtendrán si contratan el mismo y cuantas horas a la semana estarían dispuestos a recibir:

- **Un dato muy importante es de cuanto estaría dispuesto a pagar por hora un servicio personalizado de inglés.**

En promedio nuestros encuestados están dispuestos a pagar por hora \$ 8 con una desviación estándar de \$ 3,84 lo cual nos da una pauta para conocer el precio que los clientes están dispuestos a pagar por nuestros servicios.

- **A ese precio el número de horas semanales que estaría dispuesto a recibir.**

En promedio nuestros encuestados están dispuestos a recibir 4 horas, es decir, desean recibir 1 hora diaria de clases con una desviación estándar 2,245 horas.

### **Perfil Cliente**

Según lo analizado en base de nuestras encuestas, nuestro grupo objetivo son todas aquellas personas de clase económica media y media alta, comprendidas entre 12 y 50 años, que residan en la parte urbana de la ciudad de Cuenca, en la cual existe un aproximado de 172230 habitantes. Razón por la cual estaremos dirigiéndonos a este segmento, ya que su capacidad adquisitiva esta de acorde al servicio que estamos brindando.

## **2.2. Análisis del servicio**

### **Servicio**

El servicio que vamos a ofrecer es el brindar clases de inglés a domicilio, es decir que daremos clases a las personas que estén interesadas, y a aquellas personas que no poseen tiempo disponible como para asistir a un instituto de enseñanza de inglés, además vamos a ofrecer el servicio de inglés técnico para negocios, como complemento de este garantizaremos el aprendizaje de nuestros alumnos ya que se les preparara para que puedan rendir los distintos exámenes que necesiten como por ejemplo el examen aprobación de curso de idiomas de las universidades, etc. Ya que si no se aprueba dichos exámenes nosotros nos encargaremos de reforzar las falencias que el cliente tuvo al momento de rendir el examen sin costo adicional.

Es por eso que como empresa nos vamos a enfocar a brindar un servicio de calidad mediante el cual la empresa demuestre se imagen y todos sus atributos para que así nuestros clientes estén satisfechos y poder lograr una vinculación por parte del cliente hacia nuestra empresa para que en un futuro entremos en el “top of mind” de nuestro público objetivo.

### 2.3. Análisis de la competencia

Dado que somos una empresa nueva necesitamos investigar acerca de nuestros competidores directos, para lo cual mediante un análisis de mercado decidimos investigar si el segmento al cual nos queremos enfocar conocen otra empresa que brinde el mismo servicio.

Dando como resultado lo siguiente:

#### ¿Conoce alguna empresa que de este servicio?

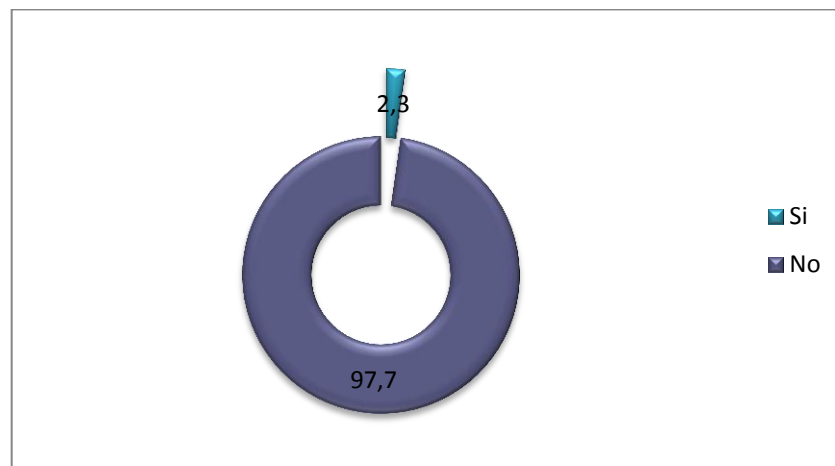


Ilustración 3

Podemos observar que un 97,7% del total de encuestados no conocen otra empresa que brinde este servicio, por lo cual nos encontraríamos trabajando en un mercado oligopólico.

Esto nos da una ventaja competitiva la cual podríamos aprovechar realizando marketing masivo para ganar clientes y darnos a conocer como empresa siendo una de las pocas que ofrece este servicio.

Sin embargo sabemos que nuestra empresa por el modelo de la misma no cuenta con un competidor directo pero es necesario considerar que tenemos varios competidores indirectos como son los centros de enseñanza, entre ellos; Nexus, Cedej, Wall Street, Abraham Lincoln, y profesores particulares, los cuales acuden también a los domicilios



de los clientes pero trabajan de manera individual y no ofrecen las garantías que nosotros como empresa podemos ofrecer.

Para ello con el estudio de mercado que realizamos buscamos analizar que instituto seria nuestro mayor competidor y lo que obtuvimos fue lo siguiente:

### Competencia

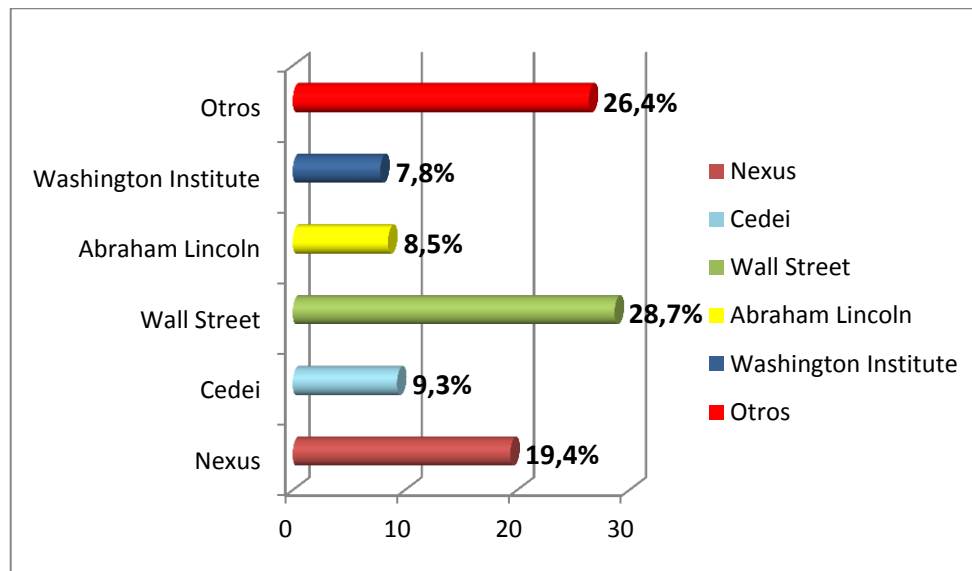


Ilustración 4

De manera que según los resultados observamos que el lugar donde más asisten las personas es en el Wall Street Institute lo cual nos indicaría que este es una empresa que es líder en su segmento y se a llegado a posicionar en el mercado Cuencano con métodos innovadores de enseñanza.

Para lo que consideramos fundamental compararnos con la empresa líder en este caso el Wall Street, ya que en base a esta podemos obtener ventajas competitivas y establecer estrategias que nos permitan sobresalir en el mercado, y así posicionarnos más fácil y rápidamente en el mismo. Razón por la cual la debemos considerar como una referencia y no como un rival.

Por esto decidimos aplicar el Benchmarking para así compararnos con nuestra competencia. Para lo cual es necesario cuantificar la empresa con respecto a la

competencia, ya que así podremos medir, mejorar, superar, innovar y generar cambios en el mercado. Por esto, English House ha realizado un benchmarking funcional y competitivo, para que de esta forma, pueda saber qué es lo que la competencia no tiene y así pueda satisfacer de una mejor manera a sus clientes.

**Benchmarking Funcional:** en nuestro país no existe una empresa que den clases a domicilio con nuestros servicios pues nosotros vamos a ofrecer el servicio de inglés técnico para negocios, como complemento de este garantizaremos el aprendizaje de nuestros alumnos ya que se les preparara para que puedan rendir los distintos exámenes que necesiten como por ejemplo los exámenes de aprobación de los cursos de idiomas de las universidades, aunque cabe recalcar que si existen personas que dan clases particulares ya sea para que aprendan o se nivelen, por otro lado hay empresas que dan clases en sus institutos como el Nexus, Wall Street.

**Wall Street:**

“Es una institución se dedica a dar clases de inglés, pues ésta cuenta con profesores de gran experiencia y una adecuada capacitación en la enseñanza del idioma, de esta manera ayuda al alumno a alcanzar mejores resultados”.

Lo que ofrecen son varias opciones que se adapten a sus necesidades, paquetes corporativos, horarios, locación, y ritmo de aprendizaje flexible. También se realiza convenios con empresas especializadas en intercambios culturales.

Nuestra empresa se compara con el Wall Street con la diferencia que nosotros daremos clases a domicilio, pues nos enfocaremos en preparar para los distintos examnes de suficiencia para las universidades y cursos de Inglés técnico dirigidos al mundo de los negocios, esto es un paso importante para poder acceder a las oportunidades de estudios extranjeros, que son dados en el idioma Inglés y por lo cual es importante poder demostrar su suficiencia en este idioma, de manera que nuestra empresa toma este modelo para igualar la eficiente organización y así satisfacer a los clientes.

**Benchmarking Competitivo:** lo que se busca es hacer un análisis con una empresa de diferentes sectores industriales e identificar lo que hacen bien, ya que se pueden aprender distintas estrategias empleadas por las mismas pero antes de aplicarlas estas se deben ajustar y adaptar al sector industrial en el cual trabajamos.

Nuestra empresa se va a comparar con la Coca Cola ya que esta empresa es una de las más grandes del mundo, pues ha llegado a posicionarse en todos los países y creemos que su principal fuerza está basada en la publicidad, razón por la cual creemos que es importante analizarla y compararla con nuestra empresa y mediante esto encontrar los aspectos en los cuales podríamos mejorarlos basados en el análisis realizado a esta empresa.

También podemos ver que esta empresa es de constante evolución, que desarrollan nuevos productos y son pioneros en nuevas maneras de hacer las cosas bien dentro de su actividad, pues hoy en día evolucionan más que nunca por lo cual nosotros debemos establecernos en este principio y estar en constante cambio de nuestros servicios que brindamos.

## **2.4. Análisis del precio**

### **Fijación del precio para English House**

Para fijar nuestro precio tomamos en cuenta los costos que vamos a incurrir y hemos analizado a la competencia con el fin de tener un precio competitivo en el mercado; ya que según investigaciones previas se ha observado que nuestros competidores ofrecen un precio promedio de \$10 por hora. Por lo que realizamos un estudio de mercado para saber primero si nuestro servicio va a ser demandado y cuanto están dispuestos a pagar nuestros clientes por dicho servicio.

De manera que según los resultados obtenidos del análisis previamente analizado, se observó que de las personas que están dispuestas a demandar nuestro servicio están dispuestas a pagar un promedio por hora de \$ 8, siendo el mismo un precio que en base a los costos que vamos a incurrir podríamos ofrecer a nuestros clientes.

Vamos a utilizar los precios promocionales o de introducción pues al ser una empresa nueva necesitamos captar clientes, buscando que éstos conozcan quienes somos como empresa y lo que ofrecemos.

## 2.5.-Análisis de Comercialización

### Canales de distribución:

Los canales de distribución representan el proceso estratégico de entrega de valor al cliente a través de los diferentes eslabones que permiten una capacidad de respuesta oportuna por parte de la empresa hacia el mercado.

Es importante mencionar los canales de distribución de English House, son las personas encargadas de ofrecer nuestros servicios es decir los profesores que dictan los diferentes niveles de inglés. Dichas personas son las que participan en la transferencia del servicio hacia el consumidor permitiendo así a la empresa acercarse cada vez más hacia el usuario final de dichos servicios representándose de la siguiente manera



Además como empresa hemos considerado conveniente utilizar intermediarios para una mayor eficiencia, es decir para poner el servicio a la disposición del público objetivo

English House utiliza sus contactos como las universidades, colegios y empresas; ya que sus alumnos deben rendir distintos exámenes de aprobación de cursos, y a su vez importante que los empresarios sepan manejar un buen inglés para sus negocios. Por estos motivos es importante utilizar a los intermediarios ya que lo que buscamos que exista un aumento de la demanda en el servicio que ofrecemos.

Así mismo un buen intermediario de marketing es la experiencia y la especialización con la que cuenta el instituto, como el personal docente, personal administrativo y todo en cuanto se refiere a los departamentos financieros.

Los Criterios que creímos convenientes para realizar la selección del canal de distribución son los siguientes:

- 1. La Cobertura del mercado:** En la selección del canal es importante considerar el tamaño y el valor del mercado potencial que se desea abastecer. English House debe elegir el mercado al que se va a dirigir, que en su caso serán las personas desde los 12 años a 50 años, seleccionando así el canal con el cual llegaremos a dicho segmento, como ya habíamos señalado anteriormente nosotros contamos con un canal directo que son los mismos oferentes del servicio.
- 2. Control:** Se utiliza para seleccionar el canal de distribución adecuado, es decir, es el control del servicio que se brinda y de cada departamento, principalmente que el servicio al cliente sea el adecuado, nuestra empresa debe buscar la manera eficiente de llegar al consumidor, como asegurarse que los profesores que vayan a desempeñar su cargo en la institución sean profesionales y especializados.
- 3. Costos:** La mayoría de los consumidores piensan que cuando más corto sea el canal, menor será el costo de distribución. English House ofrece servicio de manera directa es decir el único canal de distribución son los ofertantes del servicio con relación directa al consumidor, los interesados que deseen el servicio se deberán acercar al instituto para la prestación del mismo o también vendemos vía telefónica realizando llamadas a un cierto número de personas y explicando sobre el servicio que le estamos ofreciendo.

## DISEÑO DEL CANAL

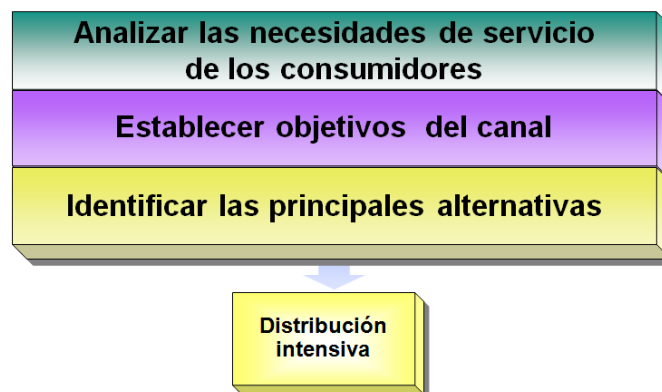


Ilustración 5

Es elemental analizar las necesidades de servicio del consumidor, es decir que es lo que el consumidor espera de nuestro instituto, ¿cuáles son sus necesidades?, para que de esta manera podamos así establecer los objetivos a cumplir identificando las principales alternativas.

Como objetivos English House se ha planteado llegar a un nivel elevado de aprendizaje de sus alumnos y que todas las pruebas que sean rendidas en distintos establecimientos educativos o en otros lugares, sean aprobadas y altamente calificadas, por otra parte el aprendizaje del inglés técnico para negocios.

Así mismo la empresa cuenta con una distribución intensiva ya que en el mercado donde ingresaremos ya existen varios oferentes como son Wall Street Institute, Abraham Lincoln, CEDEI, Nexus, así como las diferentes personas que ofrecen el servicio por su cuenta propia. Es por eso que al hablar de distribución intensiva estamos queriendo innovar un mercado que está relativamente saturado, tratando de hacer a nuestro servicio tangible y sólo así podremos obtener la demanda esperada, si es que brindamos mejor servicio y agregamos valor al mismo.

Los beneficios de los canales de distribución que English House presenta son varios, ya que como mencionamos nos ayuda a reducir los costos principalmente cuando lo ofrecemos por vía telefónica, y planteamos todas las ventajas y oportunidades que se les brinda al seguir un curso de inglés, así como empresa lo que buscamos es adaptarnos a las peticiones del cliente y además otro objetivo de la empresa es asegurar que el servicio que venderá apoyándose en un intermediario.

Al mismo tiempo contamos con un solo local por lo que también nos representa un ahorro en los gastos iniciales que se producen al establecer una sucursal.

Por otro lado consideramos que como empresa, otro aspecto fundamental de comercializar nuestro servicio es mediante los aspectos intangibles de la misma como:

**Marca:**

Este es un activo intangible muy importante para English House por que mediante este activo creemos que nos podemos diferenciar de nuestros competidores, ya que en el mercado ecuatoriano no se crean muchas marcas.

Pero antes de crear una marca existe varios factores que debemos analizar para poder crear una marca que sea fuerte y diferenciadora de nuestros competidores.

Lo cuales son:

**El Nombre:**

Con el nombre de English House lo que estamos queriendo es comunicar a los clientes lo que estamos ofreciendo como empresa que es el servicio de Inglés a domicilio de ahí proviene el nombre de nuestra empresa.

Además creemos que es un nombre claro, fácil de recordar por lo que creemos que podemos llegar al "*Top of mind*" de las personas y así mediante el nombre nos tengan siempre presente al momento de requerir un servicio como el que nosotros brindamos.

### Logotipo:

Nuestro logotipo esta creado para que demuestre el servicio que deseamos brindar, de una manera clara y sencilla de tal modo que podamos llegar a diferenciarnos en el mercado

### Slogan:

*“With English you will have better opportunities in life”.*

Este slogan representa el servicio que estamos ofreciendo al mercado, ya que como anunciamos anteriormente, lo que buscamos al momento de brindar estas clases es que los clientes tengan mejores oportunidades en la vida, asi como en el trabajo y es por eso que nosotros estamos ofreciendo la preparación de para exámenes de las universidades y los cursos de inglés técnico para el mundo de negocios.

### ¿Qué comunica una marca?

Lo que estamos queriendo que comunique nuestra marca es nuestro servicio y nuestra ideología de enseñanza de inglés a domicilio enfocado hacia el mundo de los negocios.

### Estrategia de Marca



Ilustración 6



## **Marcas nuevas**

Entonces lo que English House puede hacer como empresa para fortalecer la marca es expandir nuestro portafolio de servicios; mediante la enseñanza de diversos idiomas, como por ejemplo la enseñanza del idioma mandarín el cual se ha visto que en el mercado existe una tendencia a la subida de la demanda de enseñanza de este idioma.

### **Atributos que los clientes pueden apreciar del servicio**

#### **1.- Fiabilidad:**

Esto lo vamos a lograr mediante nuestra política de un servicio de calidad desde el primer día que estemos con un cliente, y también tratándole cordialmente para que el mismo tenga confianza en nuestros profesores y tenga confianza de cuestionar cualquier cosa que no les parezca correcta.

#### **2.- Profesionalismo:**

Esto lo vamos a lograr con profesores correctamente capacitados y que sean evaluados antes de ingresar a la empresa, además ellos tienen que estar completamente vinculados a la empresa y gustarles el trabajo que poseen para que representen correctamente nuestros intereses como empresa.

#### **3.- Accesibilidad:**

En nuestra empresa no vamos a tener problemas con la accesibilidad ya que nuestro servicio es totalmente personalizado y siempre vamos a estar cerca de nuestros clientes.

#### **4.- Cortesía:**

Para esto pensamos realizar cursos sobre atención a los clientes a todo el personal de nuestra empresa, porque nuestros clientes son nuestro principal activo.

#### **5.- Comunicación: información y canales abiertos cliente – empresa.**

En nuestra empresa queremos tener un centro de atención al cliente donde podamos atender al cliente y además escuchar sus quejas del servicio, mediante las cuales creemos que podemos mejorar.

- **Publicidad:**

La publicidad se realizará por medio de hojas volantes que se entregaran en lugares estratégicos de la ciudad, los mismos que serán de alto tráfico para así lograr la mayor penetración en el segmento objetivo.

También realizaremos publicidad vía Internet: creando nuestra página web [www.englishhouse.edu.ec](http://www.englishhouse.edu.ec), la misma que contendrá toda la información de nuestro instituto con respecto a la labor del mismo, misión, visión y valores, el cuerpo docente, los horarios, preinscripciones, consulta de calificaciones, videos interactivos, etc. Así mismo crearemos un perfil de Facebook y Twitter dándonos a conocer a un segmento juvenil, realizaremos publicidad vía Google en anuncios clasificados y en búsquedas de internet relacionadas con “aprendizaje de inglés”.

Por otro lado realizaremos publicidad en medios tradicionales como en los periódicos, radio, colocación de banners y carteles con publicidad de nuestros servicios en la entrada de nuestros locales aliados, con los que buscamos realizar alianzas entre ellos están:

- Pizza Hut.
- HKM
- Las Catalinas
- Colegio Borja
- All in Club
- Hotel El Quijote
- Vazcorp

Así mismo tenemos planeado sacar una tarjeta de descuentos que entregaremos a nuestros estudiantes, mismos que tendrán descuentos del 10 al 20 por ciento en los locales comerciales ya mencionados.

También se realizará publicidad mediante los vehículos que ocuparan los profesores pues se colocaran en cada uno un sello con el logotipo de la institución.

## 2.6.- ASPECTOS LEGALES

En base al servicio que pretendemos brindar como empresa hemos creído conveniente, que la misma sea conformada mediante una figura de una compañía de responsabilidad limitada, para lo cual los aspectos que debemos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

### 1.1 COMPAÑÍAS DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Requisitos:

**1.1.1 El nombre.-** En esta especie de compañías puede consistir en una razón social, una denominación objetiva o de fantasía. Deberá ser aprobado por la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías, o por la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Quito, o por el funcionario que para el efecto fuere designado en las intendencias de compañías de Cuenca, Ambato, Machala Portoviejo y Loja (Art. 92 de la Ley de Compañías y Resolución N°. SC. SG. 2008.008 (R.O. 496 de 29 de diciembre de 2008). Las denominaciones sociales se rigen por los principios de “propiedad” y de “inconfundibilidad” o “peculiaridad”. (Art. 16 LC).

El “principio de propiedad” consiste en que el nombre de cada compañía es de su dominio de o propiedad y no puede ser adoptado por ninguna otra.

El “principio de inconfundibilidad o peculiaridad” consiste en que el nombre de cada compañía debe ser claramente distinguido del de cualquier otra sociedad sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías. De conformidad con lo prescrito en el Art. 293 de la Ley de Propiedad Intelectual, el titular de un derecho sobre marcas, nombres comerciales u obtenciones vegetales que constatare que la Superintendencia de Compañías hubiere aprobado uno o más nombres de las sociedades bajo su control que incluyan signos idénticos a dichas marcas, nombres comerciales u obtenciones vegetales, podrá solicitar al Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual –IEPI-, a través de los recursos correspondientes, la suspensión del uso de la referida denominación o razón social para eliminar todo riesgo de confusión o utilización indebida del signo protegido.

**1.1.2 Solicitud de aprobación.-** La presentación al Superintendente de Compañías o a su delegado de tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, a las que se adjuntará la solicitud, suscrita por abogado, requiriendo la aprobación del contrato constitutivo (Art. 136 de la Ley de Compañías).

### **1.1.3 Socios**

**1.1.3.1. Capacidad:** Se requiere capacidad civil para contratar, no podrán hacerlo entre padres e hijos no emancipados ni entre cónyuges. Art. 99 de la ley de Compañías

**1.1.3.2. Números mínimo y máximo de socios.-** La compañía se constituirá con dos socios, como mínimo, según el primer inciso del Artículo 92 de la Ley de Compañías, reformado por el Artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada, publicada en el Registro Oficial No. 196 de 26 de enero del 2006, o con un máximo de quince, y si durante su existencia jurídica llegare a exceder este número deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse (Art. 95 de la Ley de Compañías).

### **1.1.4 Capital**

**1.1.41.- Capital mínimo.-** La compañía de responsabilidad limitada se constituye con un capital mínimo de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 50% del valor nominal de cada participación. Las aportaciones pueden consistir en numerario 2 (dinero) o en especies (bienes) muebles o inmuebles e intangibles, o incluso, en dinero y especies a la vez. En cualquier caso las especies deben corresponder a la actividad o actividades que integren el objeto de la compañía. Si la aportación fuere en especie, en la escritura respectiva se hará constar el bien en que consista, su valor, la transferencia de dominio a favor de la compañía y las participaciones que correspondan a los socios a cambio de las especies aportadas. Estas serán avaluadas por los socios o por peritos por ellos designados, y los avalúos incorporados al contrato.

Los socios responderán solidariamente frente a la compañía y con respecto a terceros por el valor asignado a las especies aportadas. (Artículos 102 y 104 de la Ley de Compañías). Si como especie inmueble se aportare a la constitución de una compañía un piso, departamento o local sujeto al régimen de propiedad horizontal será necesario

que se inserte en la escritura respectiva copia auténtica tanto de la correspondiente declaración municipal de propiedad horizontal cuanto del reglamento de copropiedad del inmueble al que perteneciese el departamento o local sometido a ese régimen. Tal dispone el Art. 19 de la Ley de Propiedad Horizontal (Codificación 2005-013. R. O. 119 del 6 de octubre de 2005). Asimismo, para que pueda realizarse la transferencia de dominio, vía aporte, de un piso, departamento o local, será requisito indispensable que el respectivo propietario pruebe estar al día en el pago de las expensas o cuotas de administración, conservación y reparación, así como el seguro. Al efecto, el notario autorizante exigirá como documento habilitante la certificación otorgada por el administrador, sin la cual no podrá celebrarse ninguna escritura. Así prescribe la Disposición General Primera del Reglamento a la Ley de Propiedad Horizontal, Decreto 1229, publicado en el R. O. 270 de 6 de septiembre de 1999, Reformado, Decreto 1759, publicado en el R. O. 396 de 23 de agosto de 2001. El aporte de intangibles, se fundamenta en los artículos 1y 10 de la Ley de Compañías en concordancias con los artículos 1 y 2 de la Ley de Propiedad Intelectual y en el Artículo Primero, inciso tercero de la Decisión 291 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena y Artículos 12 y 14 de la Ley de Promoción y Garantía de las Inversiones. En esta clase de compañías no es procedente establecer el capital autorizado. Y, conforme a lo dispuesto en el artículo 105 de la Ley de la materia, esta compañía tampoco puede constituirse mediante suscripción pública.

**1.14. 2. Participaciones.-** Comprenden los aportes del capital, son iguales, acumulativas e indivisibles. La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que consta, necesariamente, su carácter de no negociable y el número de las participaciones que por su aporte le corresponde.

**1.1.5 El objeto social:** La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción , hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización de ahorro. Artículo 94 de la Ley de Compañías. Entonces según los acápites observados creemos que el modelo de una compañía de responsabilidad limitada es el que mejor se adapta a nuestras necesidades.

## CAPITULO III

### ESTUDIO TECNICO

#### 3.1- Proceso de producción:

Nuestra empresa busca llegar a un alto grado de diferenciación con el resto de empresas similares, ya que nosotros brindaremos un servicio estrictamente personalizado, y enfocado al nivel del alumno, por lo tanto se evaluará a cada alumno, para esto se va a tomar un examen de rendimiento académico el cual nos va a dar una pauta del nivel en el cual están nuestros alumnos y así dependiendo de este se va a empezar a desarrollar el inglés mediante métodos de charla alumno profesor el cual le dará una mayor soltura al alumno en el campo de poder captar y expresarse fluidamente; también se pondrá énfasis en el campo de la escritura y gramática para que además de saber expresarse oralmente, también lo pueda hacer gramaticalmente.

En vista de que no es lo mismo enseñar a adultos y niños crearemos un programa de inglés para adultos e inglés para niños, así como un curso de inglés para negocios.

#### a. Inglés para adultos.

- Los módulos y cursos de clases para adultos serán para:
  - Preparación para distintos exámenes.
  - Inglés técnico.
  - Traducción e interpretación.
  - Inglés general y conversación.
  - Gramática y literatura.
  - Oratoria, comunicación y locución.
  - Casos prácticos.

#### b. Inglés para niños.

- Clases dinámicas para que aprendan el inglés ya como una segunda lengua.
- Gramática y literatura para niños.
- Actividades recreativas aplicadas a la enseñanza de idiomas.
- Conversación general.

**c. Inglés para empresas:**

- Casos prácticos.
- Inglés técnico.
- Gramática.
- Traducción e interpretación.
- Exposición de temas relacionados a la actividad laboral.

Las actividades que se realizarán en nuestra empresa serán las siguientes:

- Pruebas para ubicación de cada nivel de los estudiantes.
- Contaremos con material didáctico de los mejores y que estén lo más actualizados posibles.
- Brindaremos un apoyo en la valoración del nivel de inglés en la selección de personal.
- Interpretación y traducción de lo que los clientes necesiten, cartas, documentos empresariales y otro tipo de documentos de cualquier tipo.
- Ayudar y orientar si observamos problemas de aprendizaje que no sean comunes en la persona.
- Brindar asesoría lingüística es decir preparar a los estudiantes para los exámenes de inglés de las distintas universidades, curso, etc.
  
- Realizar conferencias cada cierto tiempo de temas de interés para nuestros alumnos y entre estas realizar actividades con el fin de que los profesores y alumnos se integren. A estas charlas también pueden asistir las personas interesadas para tener información de lo que hacemos como empresa.
- Garantizaremos la aprobación de distintos exámenes como las de universidades, cursos, etc. Ya que si no aprueba estos exámenes nosotros nos encargaremos de reforzar las falencias que se tuvo al momento de rendir dicho examen sin costo adicional.
- Premiar a los profesores que se destaquen en la docencia dándoles incentivos económicos en el periodo de enseñanza.

**Para realizar lo anteriormente planteado vamos a seguir los procedimientos que detallamos a continuación:**

- Empezar con un grupo de profesores extranjeros y nacionales que tengan títulos en enseñanza del lenguaje.
- Tenemos una matriz en la cual se encuentra nuestras oficinas en las cuáles pueden pedir todo tipo de información para los interesados.
- Enfocarnos en un comienzo hacia los niños y adultos principalmente porque existe mayor demanda de este servicio.
- Alianzas con empresas para que nuestros clientes tengan descuentos al momento de que ellos quieran especializarse en las áreas que ellos deseen.
- Mantener alianzas estratégicas con entidades internacionales para que nuestros mejores alumnos realicen pasantías en ellas.
- De igual manera como tenemos ciertos convenios con varias universidades del extranjero, enviar a los mejores profesores para que realicen cursos sobre nuevos métodos de enseñanza para mejorar nuestro nivel.

Si dentro de nuestro plan de lealtad se está incumpliendo con algo de lo antes planteado hemos creado una área de atención al cliente al cual el cliente puede asistir a dejarnos sus quejas y para facilidad de nuestros clientes también hemos creado un *Sistema call / center en el cual recibimos todas sus quejas y comentarios.*

**Para las clases necesitaremos:**

- Libros y Cd's ya que estos serán de guía al momento de enseñanza.
- Diccionarios para que faciliten los significados de palabras no conocidas.
- Una pizarra con sus respectivos marcadores, los cuales serán llevados por los profesores, para las explicaciones didácticas.
- Proyector que nos servirían para impartir mejor nuestras clases.
- En el caso del inglés técnico trabajar con casos reales sobre negocios realizados dirigidos especialmente a MBA; por personas nativas de EEUU utilizando un lenguaje técnico utilizado en los negocios.



### Diagrama del flujo del proceso:



Ilustración 7

- **Enseñanza:** Se dictarán las clases de inglés con los mejores métodos de enseñanza, lo que buscamos es preparar a los estudiantes para que puedan rendir los distintos exámenes que necesiten como por ejemplo el examen de aprobación de idiomas en las universidades, cursos, etc.  
Además en los cursos de inglés técnico especialmente para los negocios manejaremos el aprendizaje mediante casos prácticos aplicados; teniendo en cuenta el lenguaje utilizado en los negocios dirigidos principalmente para poder realizar MBA en países de habla inglesa. Para lo cual trabajaremos con profesores extranjeros (nativos de cualquier país de habla inglesa) y profesores locales especializados en el exterior.
- **Aprendizaje:** Lo que se busca con el aprendizaje es que los estudiantes puedan desenvolverse de la mejor manera en el inglés que no tengan ningún inconveniente al momento de hablar este idioma, en el caso de los estudiantes que estudian para aprobar los distintos exámenes, buscamos que los mismos en el momento de rendir el examen puedan aprobar con la mejor nota, además un objetivo importante para nuestra empresa es que las personas que toman el curso de inglés técnico puedan desenvolverse correctamente al momento de realizar sus negocios y en sus viajes al exterior.
- **Cliente satisfecho:** Esta empresa lo que quiere es que nuestros clientes se sientan a gusto, satisfechos y que puedan entender claramente sus clases, tratando que ellos se sienta con ganas de seguir requiriendo nuestro servicio.

### Características tecnológicas que nos ayudaran a diferenciar nuestro sistema:

Nuestras clases serán con *in focus* de manera que el cliente se encuentre más a gusto con el servicio que le damos, también se implementará dispositivos de internet móvil para todos los profesores; ya que así lo que buscamos es que nuestras clases sean más entretenidas. Para lograr esto nuestros profesores contarán cada uno con una computadora portátil brindándole el material necesario para el alumno.

Nosotros como empresa que somos tenemos que estar al tanto de todos los avances tecnológicos que se presentan y cómo los podemos implementar a nuestra empresa.

Por otro lado, English House se dedicará a la excelencia y a brindar un servicio con la más alta calidad, esta empresa ofrecerá una constante innovación en sus materiales con los que trabajará, pues se laborará con unos materiales que tengan el mejor rendimiento que el de la competencia. Por ejemplo; con respecto a los libros siempre estaremos buscando lo mejor, lo más nuevo y que sean entendibles, así como en cada momento procuraremos proporcionar la mejor forma de dar clases.

### **3.2- Análisis de Recursos**

#### **Manejo de inventarios:**

Esta empresa tendrá como inventario los libros y material que ocuparán los estudiantes en sus clases; teniendo en cuenta que los libros no están incluidos en el precio por horas de clase; para ello utilizaremos el método de promedio ponderado, pues con este método lo que se hará es determinar un promedio de los materiales que se utilizarán pues se comprará a un costo y se venderá al costo más una utilidad. En definitiva con un buen manejo de inventarios, conoceremos de manera precisa el valor del servicio y la cantidad de libros y materiales que se necesitarán.

Además se manejará el inventario de materiales que los profesores ocuparán.

### 3.3- Análisis del tamaño del proyecto

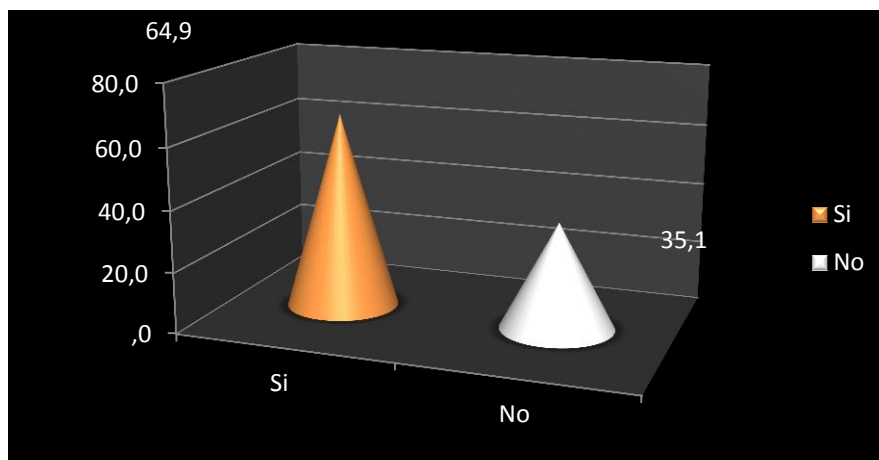


Ilustración 8

Mediante el análisis de mercado realizado anteriormente, observamos que el porcentaje de demanda insatisfecha al cual nos vamos a dirigir, es un aproximado del 64,5%. De manera que como empresa nos enfocaremos a tener un promedio de 32 alumnos por día, para lo cual contaremos con la logística y los recursos humanos necesarios, ya que contaremos con 8 profesores trabajando 8 horas al día y 6 días a la semana y con 4 busetas que trabajaran de la misma manera.

Dado que nuestra empresa se encuentra en una etapa de crecimiento para empezar cubriremos con una parte de demanda insatisfecha, y conforme la empresa se posicioné en el mercado, esperamos que nuestra demanda se incremente paulatinamente para lo cual esperamos aumentar en la misma proporción nuestra logística la cual es clave para que la empresa siga a flote.

### 3.4. Análisis de localización.

#### **Ubicación de la empresa:**

English House contará con una oficina ubicada en la calle Alonso Vicuña 3-41, sector Puertas del Sol, pues consideramos que ésta es una área de alto tráfico y afluencia de personas, además en este lugar contamos con la infraestructura necesaria para brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

#### **Diseño y distribución de la planta y oficinas:**

La oficina de ENGLISH HOUSE contará principalmente con un escritorio, computadora, internet, 2 teléfonos, archivadores en donde estará toda la información de cada estudiante, aula para los eventos que se realicen con nuestros alumnos y un dispensador de agua y café. El tamaño de la oficina es de 13m x 15m.

En esta oficina los clientes podrán acercarse para obtener información sobre la empresa y los servicios que ésta brinda. Por otro lado contaremos con un *sistema de call / center*, pues con este sistema los clientes podrán decirnos sus quejas, por ejemplo si no se ha cumplido con el horario, es decir que nuestros profesores no han llegado puntuales a las clases y no se han dictado a tiempo. Además estaremos en contacto con nuestros clientes para conocer sus preferencias en el servicio y como mejorarlo.

### 3.5. Estudio Organizacional

#### Estructura Organizacional

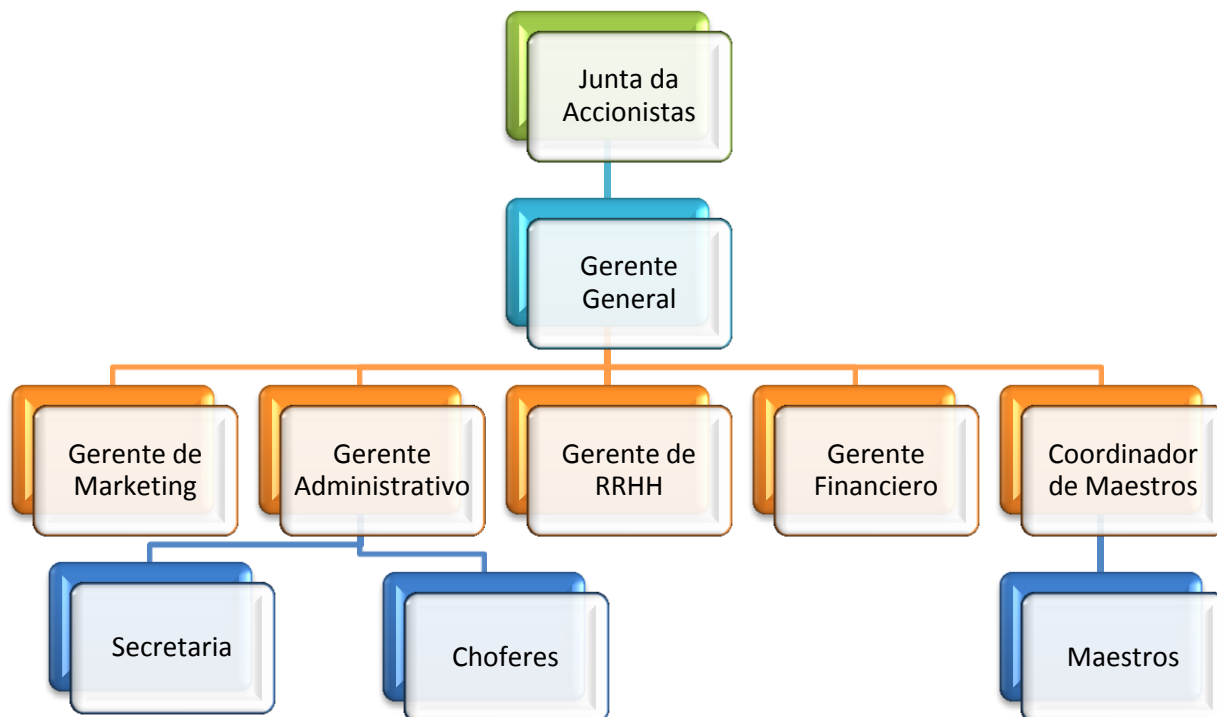


Ilustración 9

#### Manual de Funciones

- GERENTE DE MARKETING:** el mismo se va a enfocar en la publicidad sobre el servicio que dará la empresa, ya que sería la mejor forma para acaparar clientes y retenerlos. Así mismo el tendrá que analizar el entorno es decir el mercado en el cual se va a desenvolver la empresa y la competencia que nos rodea. Para que así el pueda diseñar los planes de acción necesarios para poder alcanzar los objetivos propuestos.

- **GERENTE DE RRHH:** este se encarga de la contratación del Talento Humano necesario, además el mismo tendrá que encargarse del reclutamiento, selección y capacitación del mismo.

El Gerente de RRHH tendrá que basarse en los siguientes parámetros de la compañía para contratar al personal los cuales son:

El equipo que formara parte de nuestra institución será profesional, es decir debidamente preparado tanto en el campo a desenvolverse como el trabajo en equipo.

Además este se encargará de impulsar procesos de bienestar social para los empleados; así como originar eventos de formación en el crecimiento y desarrollo humano que les ayude a sentirse parte de la empresa generando confianza en la convivencia diaria, también tratará de promover espacios de integración del personal, mediante eventos culturales, deportivos y recreativos, así como coordinar la evaluación individual del desempeño del personal.

- **GERENTE FINANCIERO:** este se encargará de todo lo que relaciona el manejo del dinero de la empresa, el mismo tiene que custodiar e invertir los valores y recursos de la institución, manteniendo los sistemas de información adecuados para el control de activos y operaciones de dicha empresa para proteger el capital invertido, al mismo tiempo controlará las variaciones que se dan y tratara siempre de mantenerse en equilibrio.
- **GERENTE ADMINISTRATIVO:** este se encargará de manejar los recursos de nuestra empresa, es decir el mismo enfocara a la logística de la empresa.

También el debe definir la misión, visión, objetivos y políticas, así como analizar la situación de la empresa y debe establecer estrategias y técnicas para alcanzar las metas planteadas.

En general el Gerente Administrativo se encargará de asignar los recursos necesarios a las diferentes áreas de la institución como son; RRHH, Finanzas, Marketing, entre otros.

- **SECRETARIA:** se encargará de las actividades interrelacionadas con el fin de que el cliente obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

La misma tiene que estar capacitada para responder a todas las dudas y sugerencias de nuestros clientes. Así también se encargara de atender la línea telefónica (*Call/Center*) en la cual se brindara la información necesaria para el ingreso a nuestra institución, así como los requisitos, los costos de matrículas y mensualidades.

- **CHOFERES:** los mismos se encargarán de trasladar a los maestros con sus materiales a los distintos lugares que el cliente requiera.
- **COORDINADOR DE MAESTROS:** este se ocupara de coordinar las actividades que los maestros deben cumplir en el día y además este creará los planes de trabajo necesarios para cada alumno en particular.
- **MAESTROS:** estos impartirán las clases a los clientes; además estos evaluarán periódicamente el rendimiento de los mismos para así poder observar el rendimiento que las clases están teniendo.

Este proceso establece la labor que va a efectuar la empresa y define las relaciones entre sus acciones con el fin de que se materialicen los objetivos trazados, es por eso que se establecen los grupos de trabajo y se asignarán departamentos apropiados, sin olvidar la coordinación que debe existir entre estos para que los objetivos generales de la empresa puedan alcanzarse.

La organización condiciona a que cada departamento este en orden, no solo al factor humano señalando con claridad la función específica de cada uno.

### **Competencias Requeridas**

Nuestro plan de reconocimiento de las Competencias necesarias contara con 3 fases:

#### **1. Reclutamiento:**

Nuestro talento humano será reclutado a través de convenios con universidades del extranjero para traer profesores expertos, además también contaremos con profesores locales profesionales en este campo, es decir que dominen tanto la pedagogía como el idioma. Por otro lado también reclutaremos personal por nuestra página web, a través de la cual los interesados en trabajar con nosotros ingresarán su hoja de vida, además reclutaremos a través de clasificados en el periódico en el cual podrán enviar sus datos a nuestra oficina ubicada en Puertas del Sol Alonso Vicuña 3-41.

2. **Selección:**

Una vez que hayamos realizado el reclutamiento de profesores, para la selección nos guiaremos en lineamientos previamente comunicados en la etapa de reclutamiento. Los mismos que son para los profesores extranjeros deberá contar como un mínimo de 2 años de experiencia dando clases, y para profesores locales como mínimo 4 años de experiencia.

En esta fase se tomara en cuenta los estudios y experiencia laboral de los posibles aspirantes.

3. **Evaluación**

Después de realizada la selección de las mejores opciones procederemos a efectuar una entrevista personal en la cual se realizara un examen de psicología laboral para así diagnosticar el estado psicológico de los concursantes, además se evaluara su coeficiente intelectual y también será necesario tomar una prueba de conocimientos en el que se medirá el grado de conocimiento profesional que tienen sobre el inglés; todas estas pruebas serán basadas en normas internacionales de calidad.



## Relación de Trabajo

### ESTRUCTURA CIRCULAR “ENGLISH HOUSE”

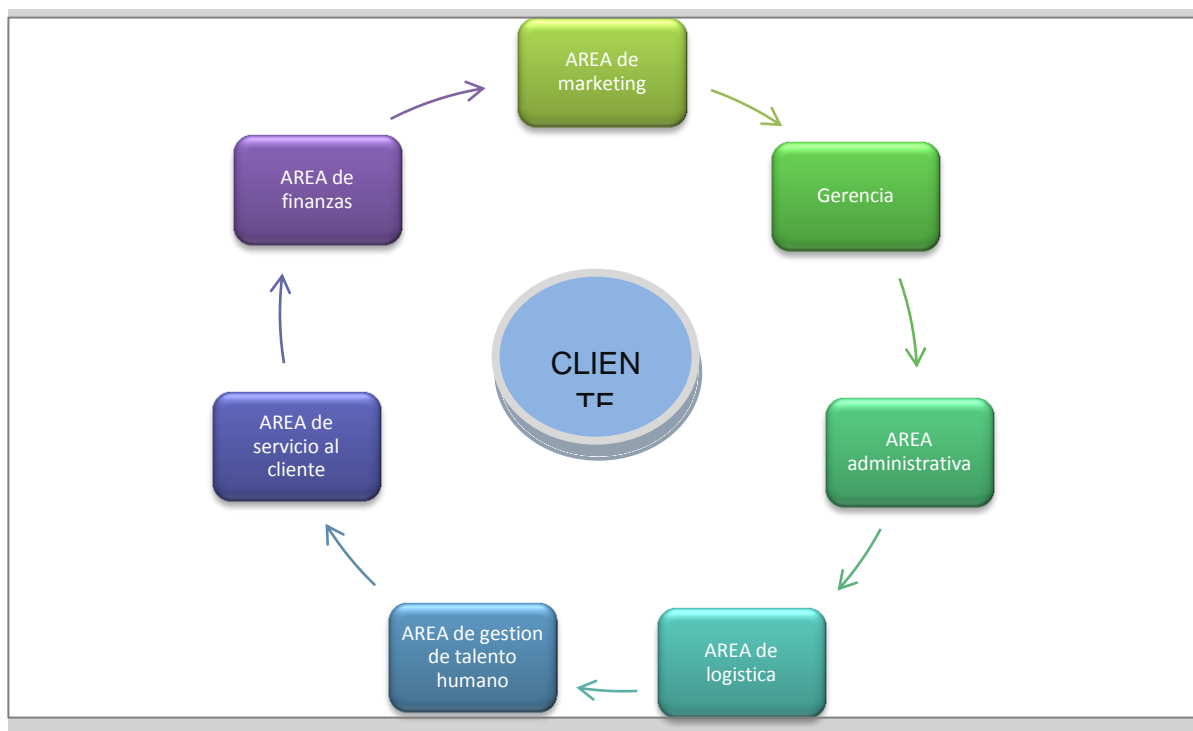


Ilustración 10

Aplicaremos la estructura organizacional circular en nuestra empresa ENGLISH HOUSE, ya que ésta es la más recomendada porque se enfoca al cliente, y está basada en el principio de funcionalidad empresarial que nos dice que *“las empresas de clase mundial deben desarrollar una estructura idealmente funcional para que funcione en función de las diferentes funciones que demanda el cliente”*.

Luego de describir las funciones que nos presenta cada departamento que contiene la estructura organizacional circular que aplicaremos en nuestra empresa podemos describir los beneficios que esta nos presenta:

- **Conectividad:** la empresa y sus departamentos deben estar enlazados ya que se trata de trabajar en equipo, a pesar que en ocasiones una área dependerá más de otra o estará en mayor conexión, podemos decir que el área de finanzas y el área de tesorería están fuertemente relacionadas ya que éstas siempre trabajarán en todo lo que se refiere al sistema económico de la organización.

- **Funcionalidad:** como ya habíamos explicado anteriormente se debe desarrollar una estructura idealmente funcional para que funcione en función de las diferentes funciones que demanda el cliente.
- **Trabajo en equipo:** es necesario que en la empresa se de el trabajo en equipo ya que ayuda a fortalecer a una organización aumentando la productividad. ENGLISH HOUSE necesita trabajar en grupo, brindarse ayuda entre compañeros, tratando de resolver problemas, dar ideas, y a su vez soluciones para cualquier tipo de situación.
- **Sinergia:** la empresa será sinergetica cuando haya puesto en el mercado la mayor cantidad de servicio en el menor tiempo posible. En este caso luego de la acogida que tengamos con respecto a nuestro servicio (cursos de inglés), podemos ofrecer otros tipos de servicio, así fortaleciendo nuestro portafolio de servicios.
- **Comunicación efectiva:** esta trata de la buena relación que debe existir entre la empresa y el cliente. En este caso nuestra institución debe mantener buena comunicación con nuestros usuarios ya que esto nos ayudará a incrementar la demanda porque al ofrecer un buen servicio conseguiremos que nuestros clientes se deleiten e incentiven a las demás personas a formar parte de ENGLISH HOUSE (buenas referencias).
- **Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Es importante que en la empresa haya satisfacción laboral ya que esto genera un excelente ciclo motivacional que nos ayudará a trabajar mejor y a obtener mejores resultados alcanzando nuestras metas, es decir formar profesionales que puedan dominar el idioma extranjero e incrementarse así las oportunidades de trabajo para los mismos.

## CAPITULO IV ESTUDIO FINANCIERO

### 4.1. Análisis de inversión

Al momento de realizar el estudio financiero para nuestra empresa llegamos a la conclusión de que el capital necesario para dar inicio a nuestro negocio es de un total de \$135.032 dólares de los cuales nosotros como socios de la empresa aportaremos con \$30.000 dólares (\$15.000 dólares por cada socio) el resto del dinero lo adquiriremos por medio de un préstamo a 18 meses a una tasa de interés del 11.23% la cual es reajutable. Mediante la corporación financiera Nacional (CFN).

A continuación podemos observar una tabla en la cual se detalla las necesidades de la empresa para empezar a funcionar:

<b>INVERSION INICIAL</b>			
<b>Item</b>	<b>Precio Final</b>	<b>Unidades</b>	<b>Precio Unitario</b>
Edificio	\$ 60.000,00	1	\$ 60.000,00
Vehículos	\$ 60.000,00	4	\$ 15.000,00
Computadora	\$ 1.800,00	3	\$ 600,00
Escritorio	\$ 740,00	4	\$ 185,00
Pupitres	\$ 1.500,00	30	\$ 50,00
dispensador agua	\$ 60,00	1	\$ 60,00
Archivadores	\$ 80,00	1	\$ 80,00
otros gastos	\$ 20,00	1	\$ 20,00
materiales oficina	\$ 60,00		
internet oficina	\$ 60,00	3	\$ 20,00
agua luz teléfono	\$ 70,00	1	\$ 70,00
Pizarras	\$ 120,00	1	\$ 120,00
Marcadores	\$ 72,00	80	\$ 0,90
material didáctico	\$ 400,00	8	\$ 50,00
Borradores	\$ 90,00	18	\$ 5,00
mini proyector infocus	\$ 3.000,00	10	\$ 300,00
Internet	\$ 160,00	8	\$ 20,00
computadoras profesores	\$ 4.800,00	8	\$ 600,00
Publicidad	\$ 2.000,00		

<b>TOTAL</b>	\$ 135.032,00		
--------------	---------------	--	--

Ilustración 11

Según lo analizado en el cuadro se pudo observar que nuestra inversión inicial va a ser de \$135.032, la cual podemos ver que gran parte de esta, estará concentrada en la sección de vehículos y Edificio, representado entre las dos más del 80% de la inversión inicial, siendo razonable este resultado ya que por el modelo de empresa que proponemos nuestra logística es lo más importante.

#### **4.2. Análisis de financiamiento**

Para nuestro capital a invertir de \$135.032, los socios de la empresa aportarán para su negocio \$15.000 cada uno y el faltante se financiará con una entidad financiera, la cual se financiará a 18 meses plazo con una tasa de interés del 11,23%.

Nuestras políticas de financiamiento siguen los siguientes lineamientos:

- Analizar las necesidades financieras en base a los objetivos de nuestra empresa.
- Tener una inversión baja la cual podamos pagar en poco tiempo.
- Proyectar a futuro los posibles escenarios tanto de ventas como de gastos.

#### **Procedimiento de préstamo**

Todo este dinero que se está aportando y pidiendo a entidades financieras se lo usará para que la empresa pueda dar inicio a sus actividades. En el siguiente cuadro se detalla la información de la tabla de amortización del préstamo financiero:

## Tabla de Amortización

<b>Monto</b>	\$ 105.032,00
<b>Intereses</b>	11,23%
<b>Plazo</b>	18
<b>Cuota Calculada</b>	\$ 6.367,56
<b>Cuota Total</b>	\$ 6.367,56

Cobranza	0
----------	---

<b>Total Pagar</b>	\$ 114.616,11
--------------------	---------------

Periodo	Saldo Inicial	Saldo Final	Cuota Mensual	Interés Mensual	Amortización Mensual	Interés Acumulado	Amortización Acumulada
0	\$ 105.032,00						
1	\$ 105.032,00	\$ 99.647,36	\$ 6.367,56	\$ 982,92	\$ 5.384,64	\$ 982,92	\$ 5.384,64
2	\$ 99.647,36	\$ 94.212,33	\$ 6.367,56	\$ 932,53	\$ 5.435,03	\$ 1.915,46	\$ 7.300,09
3	\$ 94.212,33	\$ 88.726,44	\$ 6.367,56	\$ 881,67	\$ 5.485,89	\$ 2.797,13	\$ 10.097,22
4	\$ 88.726,44	\$ 83.189,21	\$ 6.367,56	\$ 830,33	\$ 5.537,23	\$ 3.627,46	\$ 13.724,68
5	\$ 83.189,21	\$ 77.600,16	\$ 6.367,56	\$ 778,51	\$ 5.589,05	\$ 4.405,97	\$ 18.130,65
6	\$ 77.600,16	\$ 71.958,81	\$ 6.367,56	\$ 726,21	\$ 5.641,35	\$ 5.132,18	\$ 23.262,84
7	\$ 71.958,81	\$ 66.264,66	\$ 6.367,56	\$ 673,41	\$ 5.694,15	\$ 5.805,59	\$ 29.068,43
8	\$ 66.264,66	\$ 60.517,23	\$ 6.367,56	\$ 620,13	\$ 5.747,43	\$ 6.425,72	\$ 35.494,15
9	\$ 60.517,23	\$ 54.716,01	\$ 6.367,56	\$ 566,34	\$ 5.801,22	\$ 6.992,06	\$ 42.486,21
10	\$ 54.716,01	\$ 48.860,50	\$ 6.367,56	\$ 512,05	\$ 5.855,51	\$ 7.504,11	\$ 49.990,33
11	\$ 48.860,50	\$ 42.950,19	\$ 6.367,56	\$ 457,25	\$ 5.910,31	\$ 7.961,37	\$ 57.951,69
12	\$ 42.950,19	\$ 36.984,57	\$ 6.367,56	\$ 401,94	\$ 5.965,62	\$ 8.363,31	\$ 66.315,00
13	\$ 36.984,57	\$ 30.963,12	\$ 6.367,56	\$ 346,11	\$ 6.021,45	\$ 8.709,42	\$ 75.024,42
14	\$ 30.963,12	\$ 24.885,32	\$ 6.367,56	\$ 289,76	\$ 6.077,80	\$ 8.999,18	\$ 84.023,61
15	\$ 24.885,32	\$ 18.750,65	\$ 6.367,56	\$ 232,89	\$ 6.134,68	\$ 9.232,07	\$ 93.255,68
16	\$ 18.750,65	\$ 12.558,56	\$ 6.367,56	\$ 175,47	\$ 6.192,09	\$ 9.407,54	\$ 102.663,22
17	\$ 12.558,56	\$ 6.308,52	\$ 6.367,56	\$ 117,53	\$ 6.250,03	\$ 9.525,07	\$ 112.188,29
18	\$ 6.308,52	\$ 0,00	\$ 6.367,56	\$ 59,04	\$ 6.308,52	\$ 9.584,11	\$ 121.772,40

Ilustración 12

Esta deuda está hecha para 18 meses empezando a pagar desde el primer mes de funcionamiento de la empresa aquí se pueden ver cuáles van a ser los montos mensuales del préstamo que son de \$6.367,56 dólares cada mes más los intereses respectivos hasta cancelar la totalidad de los \$114.616,11 dólares.

Este préstamo que lo realizamos mas lo que se está aportando se espera recuperar en el primer año debido a la demanda que tenemos, ya que mediante la investigación de mercado realizada más de la mitad de las personas estaban de acuerdo y les parecía muy interesante nuestra propuesta de negocio de manera que del total de ingresos esperados al año que son 329.472 dólares ya que el costo de una hora de clases es de 7.30 dólares y el precio es de 15 dólares.

### 4.3. Análisis de ingresos

ANALISIS INGRESOS							
SERVICIO	HORAS DIARIAS	VOLUMEN MENSUAL (HORAS)	VOLUMEN ANUAL (HORAS)	PRECIO POR HORA	PROFESORES	SUBTOTAL DE INGRESOS MENSUALES	SUBTOTAL DE INGRESOS ANUALES
CLASES DE INGLÉS	8	1.536	18.432	\$ 15	8	\$ 23.040	\$ 276.480

Ilustración 13

Según la capacidad instalada de la empresa, se ha proyectado los ingresos teniendo en cuenta que se va a laborar desde Lunes a Sábado, y suponiendo que los profesores están con clientes todas las horas es decir las 8 horas diarias de trabajo; así en el cuadro anterior se observa que los ingresos que ascienden mensualmente a \$23.040 y anualmente a \$276.480

Sin embargo es importante tomar en cuenta que a futuro pensamos incrementar nuestro número de profesores y clientes.

#### 4.4. Análisis de egresos

Dados los ingresos anteriormente analizados hemos observado que los costos y gastos que vamos a obtener son los siguientes:

Egresos Mensuales		Egresos Anuales	
sueldo profesores	8.000,00	sueldo profesores	96.000,00
sueldo chofer	1.400,00	sueldo chofer	16.800,00
Gasolina	320,00	Gasolina	3.840,00
Internet	160,00	Internet	1.920,00
Otros gastos	10,00	Otros gastos	120,00
materiales oficina	60,00	materiales oficina	720,00
internet oficina	20,00	internet oficina	240,00
agua luz teléfono	50,00	agua luz teléfono	600,00
Marcadores	60,00	Marcadores	720,00
material didáctico	800,00	material didáctico	9.600,00
Borradores	2,50	Borradores	30,00
sueldo gerente	2.000,00	sueldo gerente	24.000,00
Secretaria	350,00	Secretaria	4.200,00
Publicidad	1.377,00	Publicidad	16.524,00
Amortización Deuda	6.367,56	Amortización Deuda	76.410,74
<b>Total</b>	<b>20.977,06</b>	<b>Total</b>	<b>251.724,74</b>

Ilustración 14

De manera que los egresos que incurriremos mensualmente serán de \$20.977,06 y anualmente será de \$251.724,74

#### 4.5. Análisis de rentabilidad

Para este análisis hemos creído conveniente realizar dos escenarios, los mismo que varían en el periodo de vida del proyecto, en el primero tenemos un escenario optimista en el cual vemos los posibles resultados si estimamos que la vida de nuestro proyectos es de 10 años (20 Semestres) y en el segundo es un escenario pesimista en el cual estimamos que nuestro proyecto va a durar 5 años.

ESCENARIO 1



	Año 0	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6	Semestre 7	Semestre 8	Semestre 9	Semestre 10	Semestre 11	Semestre 12	Semestre 13	Semestre 14	Semestre 15	Semestre 16	Semestre 17	Semestre 18	Semestre 19	Semestre 20	
<b>Inversion Inicial</b>	-135.032,00																					
Ventas		138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	
<b>Ingresos</b>		<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	
suelo profesores		48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	
suelo chofer		8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	
Gasolina		1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	
internet		960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	
<b>Costos de Ventas</b>		<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	
<b>Utilidad Bruta</b>		<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	
Otros gastos		60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	
materiales oficina		360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	
internet oficina		120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	
agua luz telefono		300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	
marcadores		360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	
material didactico		4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	
borradores		30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	
suelo gerente		12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	
secretaria		2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	
publicidad		8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	
<b>Gastos operativos:</b>		<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	
Amortizacion Deuda		38.205,37	38.205,37	38.205,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>Flujo Mensual</b>	<b>-135.032,00</b>	<b>12.362,63</b>	<b>12.362,63</b>	<b>12.362,63</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	

Tasa de rendimiento	12%
VAN	\$ 150.919,97
TIR	24%
Periodos	20
Utilidad Promedio	44.837,19
Periodo de Recuperacion	4,936879236 Semestres
Periodo de Recuperacion	29 meses
Periodo de Recuperacion	18 Dias



**ESCENARIO 2**



	Año 0	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6	Semestre 7	Semestre 8	Semestre 9	Semestre 10
<b>Inversion Inicial</b>	-135.032,00										
Ventas		138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00	138.240,00
<b>Ingresos</b>		<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>	<b>138.240,00</b>
sueldo profesores		48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00
sueldo chofer		8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00
Gasolina		1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00
internet		960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00
<b>Costos de Ventas</b>		<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>	<b>59.280,00</b>
<b>Utilidad Bruta</b>		<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>	<b>78.960,00</b>
Otros gastos		60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
materiales oficina		360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00
internet oficina		120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00
agua luz telefono		300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
marcadores		360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00
material didactico		4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00
borradores		30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
sueldo gerente		12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00
secretaria		2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00
publicidad		8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00	8.262,00
<b>Gastos operativos:</b>		<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>	<b>28.392,00</b>
Amortizacion Deuda		38.205,37	38.205,37	38.205,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Flujo Mensual</b>	<b>-135.032,00</b>	<b>12.362,63</b>	<b>12.362,63</b>	<b>12.362,63</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>	<b>50.568,00</b>

<b>Tasa de Rendimiento Esperada</b>	12%
<b>VAN</b>	\$ 58.925,63
<b>TIR</b>	19%
<b>Periodos</b>	10
<b>Utilidad Promedio</b>	39.106,39
<b>Rentabilidad</b>	78212,77815
<b>Periodo de Recuperacion</b>	4,936879236 Semestres
<b>Periodo de Recuperacion</b>	29 meses
	18 Dias

## Escenario 1

<b>Tasa de rendimiento</b>	12%	
<b>VAN</b>	\$ 150.919,97	
<b>TIR</b>	24%	
<b>Periodos</b>	20	Semestres
<b>Utilidad Promedio</b>	44.837,19	
<b>Periodo de Recuperación</b>	4,936879236	Semestres
<b>Periodo de Recuperación</b>	29	meses
	18	Días

Ilustración 15

## Escenario 2

<b>Tasa de Rendimiento Esperada</b>	12%	
<b>VAN</b>	\$ 58.925,63	
<b>TIR</b>	19%	
<b>Periodos</b>	10	Semestres
<b>Utilidad Promedio</b>	39.106,39	
<b>Rentabilidad</b>	78212,77815	
<b>Periodo de Recuperación</b>	4,936879236	Semestres
<b>Periodo de Recuperación</b>	29	meses
	18	Días

Ilustración 16

Como se puede ver en los dos escenarios anteriormente planteados, observamos que tanto el TIR, como el VAN, nos dan un resultado positivo, esto quiere decir que el proyecto va a generar flujos positivos, lo cual nos indicaría que recuperaran el total de la inversión, tanto como costos y gastos durante la vida útil del proyecto y también podemos decir que generara excedente para lo inversionista, razón por la cual podríamos decir que el proyecto es factible.

Por otro lado el tiempo de recuperación del proyecto es corto teniendo en cuenta el monto de la inversión.

## CONCLUSIÓN

Con el trabajo realizado, podemos ver que tenemos una gran apertura al mercado Cuencano en cuanto al servicio planteado que vamos a ofrecer, este negocio será dirigido a un segmento medio alto, el mismo que será personalizado, para lo cual utilizaremos estrategias de logística y nos manejaremos con los mejores implementos que el mercado puede ofrecer, así garantizado el aprendizaje óptimo de nuestros clientes.

Para lograr esto hemos observado que necesitaríamos invertir un total de \$135.032,00 dólares, lo cual vamos a recuperar en un periodo menor a lo proyectado, es decir un periodo de 30 meses aproximadamente. Razón por la cual podríamos asegurar de que este proyecto llamado English House es factible en el tiempo, y representaría una buena inversión tanto para los propietarios como para los futuros inversionistas.

## BIBLIOGRAFIA

- Gitman, Lawrence J.; Nunez Ramos, Elisa; Trad.; Cervantes Gonzalez, Javier, Principios de Administracion Financiera 10ma Edición, Mexico: Pearson Educación, 2003
- Arieu, A.. La Educación de los emprendedores: Un comentario acerca de los contenidos formativos y el rol de la Universidad. Congreso Provincial Emprendedorismo y Desarrollo Local. Argentina: Pigüe, 2003
- Philip Kotler, Gary Armstrong, Principios de Marketing 12va Edición, Mexico: Pearson Educacion, 2008.
- Blanchard Olivier y Pérez Enri Daniel, Macroeconomía: Teoría y política económica con aplicaciones a América Latina, Madrid: Prentice Hall, 2000.
- Porter Michael, Estrategia Competitiva, Mexico: Compañía Editorial Continental, 2000.
- Audretsch, D.B., Carre, M.A. y Thurik, A.R. 2002. Does Entrepreneurship reduce unemployment? Tinbergen Institute Discussion Paper. Disponible en <http://www.tinbergen.nl/discussionpapers/01074.pdf>
- [www.gerencie.com/emprendimiento.html](http://www.gerencie.com/emprendimiento.html) - Colombia



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION**  
**ESCUELA DE ECONOMIA**  
**DISEÑO DE MONOGRAFÍA**



**NOMBRE:**

BELÉN FLORES

DAVID MALDONADO

# DISEÑO DE TESIS

## 1.- TEMA

Plan de negocios para la creación de la empresa “ENGLISH HOUSE”

## 2.- SELECCIÓN Y DELIMITACION DEL TEMA

El trabajo propuesto está circunscrito al área de Economía, específicamente tiene relación con las materias de Finanzas, Marketing, Investigación de Mercados, Emprendimiento y Proyectos ya que los conocimientos adquiridos en estas asignaturas serán de utilidad para crear la empresa, y realizar sus proyecciones que se esperan en un futuro.

La aplicación se realizará en una empresa que se quiere emprender en el mercado, esta es una empresa que se va a crear con el fin de brindar el servicio de impartir clases a domicilio, es decir que daremos clases de inglés a aquellas personas que no tienen tiempo disponible para asistir a un instituto, además vamos a ofrecer el servicio de inglés técnico para aquellas personas que realizan negocios, y por otro lado garantizaremos el aprendizaje de nuestros alumnos ya que se les preparara para que puedan rendir los distintos exámenes que necesiten como por ejemplo el examen de suficiencia de TOEFL, aprobación de curso de idiomas de las universidades, etc.

Para esto se va a realizar el Plan de Empresa mediante el cual se va a plasmar todo lo anteriormente mencionado y así observar el impacto que tiene este en cada área específica de la empresa.

El Plan de empresa estará cristalizado mediante las proyecciones financieras las cuales se van a proyectar para los 5 años posteriores ya que según los conocimientos adquiridos este es un tiempo que nos va a dar una pauta correcta del posible funcionamiento de la empresa.

## 3. JUSTIFICACIÓN

Se procederá a realizar un plan para la creación de una empresa que brinda clases de inglés a domicilio llamada “ENGLISH HOUSE”, ya que de esta manera lo que pretendemos es aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera, específicamente en el campo de las finanzas, emprendimiento, marketing, investigación de mercados, recursos humanos y proyectos.

Con este tema lo que buscamos es saber si la empresa English House va a ser rentable en la vida real, y así adquirir los conocimientos necesarios para realizar el emprendimiento anteriormente mencionado.

El proyecto propuesto tendrá un impacto muy importante en cuanto a la enseñanza, pues lo que buscamos es revolucionar la educación a domicilio con métodos innovadores, y a la industria de la enseñanza de idiomas con un modelo de empresa que sea transformador en cuanto a los modelos típicos de empresa existentes en el medio.

#### **4. PROBLEMAS**

Realizar un plan de negocios de la empresa, pues la finalidad de este proyecto es saber la rentabilidad de la empresa y las ganancias, para así mostrarlos a nuestros posibles inversionistas.

La empresa de English House es una empresa que pretende abrirse al mercado, por tanto lo que se busca es contar con los fondos necesarios para que este emprendimiento se cristalice, ya que en el medio que nos encontramos el tema de financiación es muy complicado a accederlo y los recursos existentes son muy limitados.

Para esto lo que buscamos como objetivos es saber:

- Cual podría ser la correcta estructura de la empresa.
- El tiempo que debe transcurrir para que los inversionistas recuperen el capital invertido.
- El margen de ganancia proyectado para los accionistas de la empresa mediante el análisis del TIR y VAN.

#### **5. OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar un plan de negocios de la empresa “ENGLISH HOUSE” que se dedica a dictar clases de inglés a domicilio. Lo que pretendemos con este modelo de empresa es explicar de forma clara y sencilla lo que somos con el fin de atraer posibles inversionistas.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Construir un esquema de generalidades del Proyecto
- Elaborar un estudio de mercado para identificar los posibles clientes en la Ciudad de Cuenca.
- Efectuar un estudio técnico para saber como ejecutar nuestro servicio.
- Realizar un estudio financiero para saber la factibilidad de nuestro proyecto

#### **6.- MARCO TEORICO**

Lo que vamos a realizar es un plan de negocios de una empresa nueva llamada “English House” la misma que brindara el servicio de dar clases de inglés a domicilio

Para lo cual hemos creído importante tratar cuatro temas principales; los mismos que están compuestos por las generalidades; tema en el cual nos basaremos en estándares internacionales de presentación de generalidades de un proyecto

El otro tema que hemos creído conveniente tratar para lograr los objetivos propuestos es realizar un Estudio de Mercado; para lo cual deberemos basarnos en un estudio del mercado Cuencano previamente realizado; el cual estaba dirigido a obtener resultados sobre los ingresos, gustos y preferencias de las personas; para así saber cuál es nuestro

mercado objetivo, etc. Este estudio fue realizado en base a los conocimientos previamente adquiridos a lo largo de la carrera; basándonos esencialmente en métodos estadísticos y formulas. Además hemos tomado en cuenta los distintos fundamentos de marketing para poder llegar a nuestros posibles clientes.

De manera que en base al conocimiento del nuestros posibles clientes mediante el estudio de mercado; podemos tener las diferentes pautas para poder actuar como empresa; es por eso que en este punto es necesario realizar un estudio técnico; ya que así tendremos los distintos parámetros en los cuales la empresa puede funcionar; para esto es importante aplicar; los distintos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera en distintas materias, en todo lo que se refiere a dar un servicio diferenciado que busque llevar a la empresa a ser líder en su industria en la ciudad de Cuenca.

Finalmente lo que buscamos es plasmar en números todo lo anteriormente mencionado; ya que de esta forma es donde realmente se ve si este proyecto va ha ser factible, es por eso que en este punto hemos creído conveniente realizar un análisis financiero del proyecto en mención; para lo cual aplicamos el conocimiento adquirido en el área de finanzas, basándonos en indicadores.

## **7. - ESQUEMA**

### **CAPITULO I ESTUDIO DE GENERALIDADES**

- 1.1. Nombre del proyecto
- 1.2. Tipo de proyecto
- 1.3. Sector de donde pertenece el proyecto
- 1.4. Localización

### **CAPITULO II ESTUDIO DE MERCADO**

- 2.2. Análisis de la Demanda
- 2.3. Análisis del Producto
- 2.4. Análisis de la competencia
- 2.5. Análisis del precio
- 2.6. Análisis de comercialización
- 2.7. Aspectos Legales

### **CAPITULO III ESTUDIO TECNICO**

- 3.1. Proceso de producción
- 3.2. Análisis de Recursos
- 3.3. Análisis del tamaño del proyecto
- 3.4. Análisis de localización.
- 3.5. Estudio Organizacional



## **CAPITULO IV ESTUDIO FINANCIERO**

- 4.1.** Análisis de inversión
- 4.2.** Análisis de financiamiento
- 4.3.** Análisis de ingresos
- 4.4.** Análisis de egresos
- 4.5.** Análisis de rentabilidad

### **8.-BIBLIOGRAFIA**

- Gitman Laurence y Joehnk Michael, 2008, 10ma Edición, Publicada en Addison Wesley por Pearson Educación México.
- ARIEU, A. 2003. La Educación de los emprendedores: Un comentario acerca de los contenidos formativos y el rol de la Universidad. Congreso Provincial Emprendedorismo y Desarrollo Local. Pigüe, Argentina.
- AUDRETSCH, D.B., CARRE, M.A. y THURIK, A.R. 2002. Does Entrepreneurship reduce unemployment? Tinbergen Institute Discussion Paper. Disponible en <http://www.tinbergen.nl/discussionpapers/01074.pdf>
- [www.gerencie.com/emprendimiento.html](http://www.gerencie.com/emprendimiento.html) - Colombia (.....)
- Philip Kotler, Gary Armstrong, 2008 , Principios de Marketing, 12 Edicion, Publicada por Pearson Educacion
- Blanchard Olivier y Pérez Enri Daniel, 2000, Macroeconomía: Teoría y política económica con aplicaciones a América Latina, Publicada por Prentice Hall
- Porter Michael, 2001, Estrategia Competitiva, Publicado por la Compañía Editorial Continental.

