



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA INGENIERÍA EN MARKETING E INGENIERÍA COMERCIAL**

**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS DE GRADO**

**PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**INGENIERA COMERCIAL**

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE  
CAPACITACIÓN OCUPACIONAL CON CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL  
EN LA EMPRESA SEDICOM – RIOBAMBA”**

**PRESENTADO POR**

**GABRIELA FERNANDA MONAR LUNA**

**RIOBAMBA- ECUADOR**

**2011**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que este trabajo ha sido revisado en totalidad, quedando autorizada su presentación.

---

Ing. Edwin Pombosa

TUTOR DE TESIS

---

Ing. Harold Zabala

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

## **AUTORÍA DE CERTIFICACIÓN**

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la autora.

**GABRIELA FERNANDA MONAR LUNA**

## ***DEDICATORIA***

*A Dios y a la Virgen de la Nube quienes han guiado mi carrera estudiantil.*

*A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, espiritual, moral y económico para la culminación de mi carrera y ser un verdadero ejemplo de honestidad y constancia a lo largo de mi vida, la fuerza que me impulsa para alcanzar mis metas.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi gratitud y amor infinito a Dios y la Virgen de la Nube por darme la sabiduría y fortaleza necesarias.*

*A mis queridos Padres: Fernando y Lucia, porque siempre me han acompañado en todo momento de manera incondicional y me ayudaron a solucionar mis problemas con sus buenos y sabios consejos, para ellos mi perdurable gratitud y cariño.*

*A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y de manera especial a todo el personal docente de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería Comercial por la formación académica brindada.*

*A su vez mi profunda gratitud a los Ingenieros. Edwin Pombosa y Harold Zabala, por su tiempo y guía en el desarrollo del presente trabajo. Son personas dignas de admiración por su entrega, dedicación y amor a la Docencia.*

*A todos aquellos amigos y familiares que directa o indirectamente me ayudaron en la culminación de este proyecto y me acompañaron en todo momento de mi vida estudiantil.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Página

	Portada	I
	Certificación del Tribunal	II
	Autoría de Certificación	III
	Dedicatoria	IV
	Agradecimiento	V
	Índice de Contenidos	VI
	Índice de Figuras	X
	Índice de Cuadros	XI
	Índice de Gráficos	XIII
	Índice de Anexos	XIV
	Introducción	XV
	<b>CAPÍTULO I</b>	1
<b>1.</b>	<b>RESEÑA DEL PROYECTO</b>	1
1.1.	Antecedentes	1
1.2.	Definición del Problema	2
1.3.	Justificación	4
1.4.	Objetivos	5
1.4.1	General	5
1.4.2	Específicos	5
	<b>CAPÍTULO II</b>	6
<b>2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL</b>	6
2.1.	Capacitación Ocupacional	6
2.2.	Certificaciones Internacionales	6
2.2.1.	Certificación Internet and Computing Core Certification	7
2.2.1.1.	Objetivo General del Programa	7
2.2.1.2.	Objetivos Específicos del Programa	8
2.2.1.3.	Beneficios	8
2.2.1.4.	A quien va dirigido	8
2.2.1.5.	Metodología	9
2.2.1.6.	Proceso de Examen IC3	9
2.2.1.7.	Contenidos del Programa	10
2.2.1.8.	Evaluación y Certificación	10
2.2.2.	Certificación Microsoft Office Specialist	11
2.2.2.1.	Objetivo General del Programa	12
2.2.2.2.	Objetivos Específicos del Programa	12

2.2.2.3.	Beneficios	12
2.2.2.4.	A quien va dirigido	13
2.2.2.5.	Metodología	13
2.2.2.6.	Proceso de Examen MOS	14
2.2.2.7	Contenidos del Programa	15
2.2.2.8	Evaluación y Certificación	15
2.2.3	Empresa Certificadora	16
2.2.4	Benéficos para los Estudiantes	17
2.2.5.	Beneficios para los Docentes/Administrativos Certificados	17
2.2.6.	Beneficios para la Empresa Sedicom	18
	<b>CAPÍTULO III</b>	
3.	<b>FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO</b>	19
3.1	Estudio de Mercado	19
3.1.1	Objetivos del Estudio de Mercado	20
3.2	Proceso de Investigación de Mercados	20
3.2.1	Diseño de la Investigación	20
3.2.1.1	Segmentación	20
3.2.1.2	Tamaño del Universo	21
3.2.1.3	Tamaño de la Muestra	22
3.2.2	Metodología de la Investigación de Campo	24
3.2.2.1	Definición de Variables	24
3.2.2.2	Elaboración del Cuestionario	24
3.2.2.3	Prueba Piloto	27
3.2.3	Recolección de la Información	27
3.2.4	Preparación y Análisis de Datos	27
3.2.5	Presentación de Resultados	27
3.3	Definición del Servicio	46
3.3.1	Marca del Servicio	46
3.3.2	Presentación del Servicio	46
3.3.3	Logotipo de Identificación	47
3.3.4	Slogan	47
3.3.5	Certificado del Servicio Ofrecido	48
3.4	Análisis y Proyección de la Demanda	48
3.4.1	Análisis de la Demanda	48
3.4.2	Proyección de la Demanda	49
3.5	Análisis y Proyección de la Oferta	50
3.5.1	Análisis de la Oferta	50
3.5.2	Proyección de la Oferta	51

3.5.3	Análisis de la Competencia	51
3.5.4	Demanda Insatisfecha	51
3.6	Precio del Servicio	52
3.7	Plaza	53
3.8	Comunicación	53
	<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>4.</b>	<b>ESTUDIO TÉCNICO</b>	62
4.1	Tamaño del Proyecto	63
4.1.1	Factores que Determinan el Tamaño del Proyecto	63
4.1.1.1	Mercado	63
4.1.1.2	Disponibilidad de Recursos Financieros	63
4.1.1.3	Disponibilidad de Mano de Obra	64
4.1.1.4	Disponibilidad de Materiales Directos	65
4.1.1.5	Disponibilidad de Recursos Tecnológicos	65
4.2	Tamaño Propuesto	65
4.3	Localización del Proyecto	66
4.3.1	Macro localización	67
4.3.2	Micro localización	69
4.3.3	Métodos de Evaluación	70
4.4	Ingeniería del Proyecto	70
4.4.1	Diagrama de Flujo del Proceso	71
4.4.2	Proceso del Servicio	73
4.4.3	Distribución en Planta	74
4.4.4	Requerimiento de Talento Humano	76
4.4.5	Requerimiento de Equipos de Oficina y Enseres	76
4.4.6	Requerimiento de Recursos Tecnológicos	78
4.4.7	Requerimiento de Materiales	78
4.4.8	Requerimiento de Servicios	79
4.5	Inversión Inicial	80
4.6	Calendario de Ejecución del Proyecto	81
4.7	Estudio Impacto Ambiental	82
	<b>CAPÍTULO V</b>	83
<b>5</b>	<b>ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL</b>	83
5.1	Aspectos Administrativos	83
5.1.1	Objetivos Estratégicos	84
5.1.2	Misión	85
5.1.3	Visión	85
5.1.4	Valores	86

5.1.5	Normas Generales	87
5.2	La Organización	89
5.2	Estructura Orgánica	89
5.2.1	Organigrama Estructural	90
5.2.2	Organigrama Funcional	90
5.2.3	Descripción de Funciones	91
5.2.4	Requisitos del Personal	94
5.3	Aspectos Legales	95
	<b>CAPÍTULO VI</b>	95
6	<b>ESTUDIO FINANCIERO</b>	97
6.1	Presupuesto	98
6.1.1	Presupuesto de Inversión	98
6.1.1.1	Activos Fijos	98
6.1.1.2	Activos Intangibles	100
6.1.1.3	Capital de Trabajo	100
6.1.2	Presupuesto de Operación	101
6.1.2.1	Presupuesto de Ingreso	101
6.1.2.2	Presupuesto de Egreso	103
6.2	Depreciaciones y Amortizaciones	107
6.2.1	Depreciación	107
6.2.2	Amortización	107
6.3	Estados Financieros	108
6.4	Flujo de Caja	109
6.5	Evaluación del Proyecto	110
6.5.1	Evaluación Financiera	111
6.5.1.1	Valor Actual Neto (VAN)	111
6.5.1.2	Tasa Interna de Retorno (TIR)	112
6.5.1.3	Relación Costo - Beneficio	113
6.5.1.4	Periodo de Recuperación de la Inversión	114
	<b>CAPÍTULO VIII</b>	
7.	Conclusiones y Recomendaciones	115
	Conclusiones	115
	Recomendaciones	117
	Resumen	118
	Abstract	119
	Bibliografía	120
	Anexos	122

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Página</b>
1	Logotipo Certificación IC3	7
2	Logotipo Certificación MOS	11
3	Certiport	16
4	Logotipo de la Empresa Sedicom	47
5	Mapa del Ecuador	68
6	Ubicación de la Empresa	69
7	Diagrama de Flujo Área Administrativa	71
8	Diagrama de Flujo Coordinación Académica	72
9	Organigrama Estructural	90

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Página</b>
1	Segmentación de la Población	22
2	Edad de los Encuestados	28
3	Sexo de los Encuestados	29
4	Profesión de los Encuestados	30
5	Ingresos Económicos	31
6	Nivel de Posicionamiento	32
7	Necesidad de Capacitación	33
8	Modalidad de Capacitación	34
9	Participación en Programas con Certificación Internacional	35
10	Participación en Demás Eventos de Capacitación	36
11	Áreas de Capacitación	37
12	Días de Preferencia	38
13	Horario de Preferencia	39
14	Conocimientos sobre Centros de Capacitación	40
15	Dificultades de Acceso	41
16	Aspectos a Mejorar del Servicio de Capacitación	42
17	Medios de Información	43
18	Formas de Pago	44
19	Proyección de la Demanda	49
20	Oferta de Cursos SECAP	50
21	Proyección de la Oferta	51
22	Proyección de la Demanda Insatisfecha	52
23	Precios por Eventos de Capacitación	53
24	Estructura de la Inversión	64
25	Demostrativo del Número de Participantes	66
26	Método Cualitativo por Puntos	70

27	Requerimiento de Talento Humano	76
28	Requerimiento de Muebles y Enseres y Equipo de Oficina	77
29	Requerimiento de Recursos Tecnológicos	78
30	Requerimiento de Material Directo	79
31	Requerimiento de Servicios Básicos	79
32	Inversión Inicial	80
33	Calendario de Ejecución del Proyecto	81
34	Presupuesto de Activos Fijos	99
35	Presupuesto de Activos Intangibles	100
36	Capital de Trabajo	101
37	Número de Participantes	102
38	Precio	102
39	Ingresos Anuales	102
40	Gastos Operativos	104
41	Gastos Administrativos	105
42	Gastos de Ventas	105
43	Egresos Anuales	106
44	Depreciaciones	107
45	Amortizaciones	107
46	Estado de Pérdidas y Ganancias	108
47	Flujo de Caja	109
48	VAN	111
49	TIR	112
50	Relación Costo/Beneficio	113

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Página</b>
1	Edad de los Encuestados	28
2	Sexo de los Encuestados	29
3	Profesión de los Encuestados	30
4	Ingresos Económicos	31
5	Nivel de Posicionamiento	32
6	Necesidad de Capacitación	33
7	Modalidad de Capacitación	34
8	Participación en Programas con Certificación Internacional	35
9	Participación en Demás Eventos de Capacitación	36
10	Áreas de Capacitación	37
11	Días de Preferencia	38
12	Horario de Preferencia	39
13	Conocimientos sobre Centros de Capacitación	40
14	Dificultades de Acceso	41
15	Aspectos a Mejorar del Servicio de Capacitación	43
16	Medios de Información	44
17	Formas de Pago	45

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Página</b>
1	Cuestionario Piloto	122
2	Programa con Certificación Internacional IC <sup>3</sup>	125
3	Modelo del Certificado Internacional IC <sup>3</sup>	131
4	Programa con Certificación Internacional MOS	132
5	Modelo del Certificado Internacional MOS	140
6	Modelo del Certificado emitido por SEDICOM	141
7	Diseño de Materiales de Capacitación	142
8	Fotografía de la Empresa	144

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años los avances científicos y tecnológicos, así como los cambios políticos, sociales culturales y económicos han exigido que el individuo se capacite para mejorar sus habilidades y destrezas.

En la actualidad y principalmente en la ciudad de Riobamba, la falta de inversión en programas de capacitación para el personal de empresas, organizaciones e instituciones, ha generado que las personas por cuenta propia busquen constantemente mejorar, actualizar y profundizar sus conocimientos en temas de interés, frente a una sociedad tendiente a la globalización y cada vez más orientada a la búsqueda de profesionales competitivos en el ámbito laboral.

La educación permanente, no formal, tiene como finalidad ofrecer opciones de capacitación, actualización y perfeccionamiento flexible, y de alta calidad, a estudiantes, docentes, profesionales, trabajadores y ciudadanos/ciudadanas en general, interesados en potenciar sus conocimientos, habilidades, actitudes, valores, prácticas sociales y profesionales, en las diversas áreas del conocimiento que se desempeñen, o deseen laborar para la producción de bienes y servicios de naturaleza material o intelectual, bajo este contexto surge la necesidad de proponer programas de capacitación de calidad, basados en estándares internacionales que acrediten la capacitación impartida.

Actualmente existen certificaciones de organizaciones mundiales que validan los conocimientos en distintas áreas, tales como: telecomunicaciones, informática, sistemas finanzas, industriales, manejo de proyectos, etc.

Ofrecer una certificación internacional tiene como objetivo fundamental impulsar el desarrollo de los profesionales ecuatorianos en las diferentes áreas de carreras técnicas para ser competitivos a nivel internacional.

El presente trabajo no solo plantea la posibilidad de otorgar una certificación internacional en el área de computación y tecnología, una vez finalizado el proceso de capacitación, sino que brinda la facilidad de ofrecer cursos en diferentes áreas y obtener

certificaciones de otra índole en un futuro, que se base en estándares mundiales y que permitan a los profesionales de nuestro país desenvolverse eficientemente en el campo laboral.

El proyecto permitirá cubrir una de las necesidades más importantes en la actualidad puesto que la sociedad está cada vez más consciente que los cambios que introduce el fenómeno de la globalización están exigiendo a las personas respuestas nuevas y creativas de todo tipo: conductuales, laborales, sociales, entre otras. De ahí que se impone la necesaria adquisición de nuevos conocimientos para aplicarlos en la práctica laboral que a su vez repercutirá en el desempeño del país.

# CAPÍTULO I

## 1. RESEÑA DEL PROYECTO

### 1.1. ANTECEDENTES

La capacitación en la actualidad se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona, mejorando sus niveles de desempeño y competitividad en el mercado laboral actual.

Una de las razones más importantes por la cual una persona decide capacitarse constantemente es el contexto actual. Y con esto me refiero a que vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo. Por tanto las personas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. El éxito de una persona depende cada vez más de sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Por esto la razón fundamental de por qué capacitarnos constantemente para adquirir conocimientos, actitudes y habilidades que se requieren para lograr un desempeño óptimo. Además todas las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias. Y para esto no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración y compromiso en las personas.

## **1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad el mercado de servicios, comienza a tomar un gran impulso y empieza a ser reconocido como una disciplina de mercado, es así que este sector, poco a poco va creciendo en Riobamba, a diferencia del crecimiento significativo que este ha tenido en otras ciudades.

De la misma forma han crecido las necesidades, llevando a las empresas a la investigación sobre nuevos productos, servicios, y a realizar inversiones a corto, mediano o largo plazo.

La empresa Sedicom Servicios Didácticos Computarizados vine desarrollando actividades de importación y comercialización de productos y servicios tecnológicos y actualmente la empresa quiere ampliar sus servicios y ser parte de un proceso de innovación, desarrollo y crecimiento empresarial.

Por este motivo surge la necesidad de crear este proyecto dirigido a ofrecer servicios de capacitación tomando en cuenta que en los últimos años la inversión en programas de capacitación ha ido en aumento puesto que existe un interés generalizado en las personas de capacitarse constantemente frente a un mundo globalizado y competitivo donde se requiere de personas con mayor preparación para enfrentar los cambios y fluctuaciones del entorno.

Dentro de la ciudad de Riobamba se realizo un análisis y se llevo a la conclusión que existen pocas instituciones que brindan servicio un de capacitación a la ciudadanía, la falta de recursos económicos y el nivel académico deficiente; dan como resultado, una capacitación no acorde con la realidad laboral, lo que genera lógicamente desventaja, desigualdad. Una manifestación de ineficiencia son las altas tasas de deserción, las personas que inician los cursos los abandonan porque no satisfacen sus expectativas.

Bajo esta realidad la falta de servicios de capacitación en la ciudad de Riobamba, permitirá cubrir la demanda insatisfecha existente, permitiendo que el presente proyecto sea factible, y atractivo para la inversión.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto pretende generar rentabilidad sobre la inversión que se realiza; ya que con los recursos económicos que dispone la empresa Sedicom se puede invertir en Riobamba y a la vez generar fuentes de empleo, directa e indirectamente, de esta manera aportar a la sociedad para el crecimiento y el desarrollo de la misma.

El proyecto del centro de capacitación está destinado para todas las personas que deseen profundizar y actualizar sus conocimientos, en diversas áreas de interés. El servicio principal del cual se ocupara la empresa es la realización de programas con certificación internacional en el área de Computación y Tecnología, cursos y seminarios en áreas de gestión empresarial.

La idea se sustenta bajo oportunidades identificadas en el entorno, una de ellas es la necesidad que tienen hoy en día las personas de capacitarse constantemente dado que el mercado laboral actualmente demanda de profesionales competes, además que la ciencia y la tecnología avanza y es necesario constantemente actualizar y profundizar nuestros conocimientos en áreas que generan gran demanda en el mercado, puesto que la aplicación de estos conocimientos sirve para gerenciar eficientemente el futuro de cualquier empresa o negocio.

Las personas beneficiadas de la capacitación tendrán la oportunidad de aprender y nutrirse de la experiencia de otros, incrementando sus niveles de eficacia y productividad en el puesto de trabajo y seguridad en el entorno, los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para vida.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la factibilidad de mercado, técnica, financiera, organizacional, legal y ambiental para crear el Centro de Capacitación Ocupacional con Certificación Internacional en la empresa Sedicom - Riobamba.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Demostrar la viabilidad comercial del proyecto, logrando identificar estrategias de introducción al mercado del Centro de Capacitación.
- Realizar el estudio técnico para determinar el tamaño, localización y la ingeniería del proyecto.
- Efectuar el estudio administrativo legal para organizar la empresa.
- Realizar el estudio económico-financiero para determinar los ingresos, egresos y flujo de caja.
- Realizar la evaluación del proyecto, para establecer la factibilidad del mismo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

#### **2.1. CAPACITACIÓN OCUPACIONAL**

La capacitación ocupacional, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, tiene como finalidad ofrecer opciones de capacitación, actualización y perfeccionamiento flexible, y de alta calidad, a estudiantes, docentes, profesionales, trabajadores y ciudadanos/ciudadanas en general, interesados en potenciar sus conocimientos, habilidades, actitudes, valores, prácticas sociales y profesionales, en las diversas áreas del conocimiento que se desempeñen, o deseen laborar para la producción de bienes y servicios de naturaleza material o intelectual.

#### **2.2. CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL**

Para fomentar una capacitación acorde con las exigencias del mercado laboral actual es necesario proponer programas de capacitación de calidad y más aun cuando podemos acceder a certificaciones de organizaciones mundiales que validan los conocimientos en distintas áreas. Para el desarrollo del siguiente proyecto se propone acceder a certificaciones valiosas en computación y tecnología con el único objetivo que tanto profesores como estudiantes multipliquen sus competencias en el uso de aplicaciones tecnológicas, ayudando a proporcionar a las empresas una fuerza de trabajo altamente capacitada.

Actualmente existen dos tipos de certificaciones internacionales que validan los conocimientos en el campo tecnológico, IC3 Internet and Computing Core Certification y la MOS Microsoft Office Certification. Estas certificaciones han sido diseñadas para ofrecer el reconocimiento que necesita el profesional para avanzar en su trayectoria permitiendo diferenciarse del resto de personas en el competitivo mercado laboral de hoy en día.

### **2.2.1.CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL IC<sup>3</sup>**

Internet and Computing Core Certification es un programa de entrenamiento y certificación válido mundialmente, basado en estándares que demuestran los conocimientos y habilidades básicas en Computación, Tecnología e Internet. Ayuda a cumplir con los requerimientos de personal calificado y experto en el área de trabajo moderno, fomentando la capacitación de vanguardia y la acreditación internacional para proyectar mejores oportunidades profesionales.

IC3 permite obtener y comprobar las habilidades y reconocimiento necesario para comprender e implementar tecnología en el campo laboral.

En un mundo cada vez más digital, donde la computación tiene un gran impacto en todos los aspectos y actividades, la certificación IC3 ayuda a refinar su conocimiento en las áreas más importantes y valiosas. Implementa educación tecnológica en la sociedad fomentando la capacitación de vanguardia y la acreditación internacional para proyectar mejores oportunidades profesionales y elevar el nivel de competitividad de las personas certificadas.

**FIGURA N°1 LOGOTIPO CERTIFICACIÓN IC<sup>3</sup>**



#### **2.2.1.1. OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA**

Capacitar al alumno para usar eficazmente las aplicaciones claves de Computación e Internet, a fin de que una vez finalizado el proceso de capacitación pueda comprender e implementar la tecnología en el campo laboral y prepararse para aplicar con éxito el examen de certificación de IC<sup>3</sup>.

### **2.2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA**

- Proporcionar habilidades básicas y conocimientos necesarios para utilizar algunas aplicaciones informáticas y de Internet de manera eficiente para que el alumno pueda conseguir el máximo valor del impacto de la tecnología informática.
- Dar a las personas la confianza y seguridad de ser parte del mundo digital de hoy.
- Dotar al alumno de los conocimientos necesarios para que el profesional incorpore lo aprendido de manera eficiente utilizando todas las aplicaciones de manera rápida y organizada.

### **2.2.1.3. BENEFICIOS**

Proporcionar una certificación con validez internacional, como la certificación IC3 apunta a acelerar el ingreso de los estudiantes en el sector laboral, y el avance en sus carreras profesionales.

A través de este programa las instituciones académicas pueden ayudar a sus estudiantes a alcanzar su mejor nivel profesional a través del uso de sus soluciones de alta calidad en tecnología, soluciones informáticas, otorgando un reconocimiento con validez ante la comunidad mundial, donde actualmente existen 4, 500,000 personas certificadas, que gozan de beneficios tangibles como es una mayor rentabilidad y productividad en las organizaciones.

La Certificación Internacional IC<sup>3</sup> acredita a que los poseedores de esta certificación cuenten con destacadas competencias, lo que les ofrece mayores posibilidades de trabajo, con mejores ingresos económicos, dado que las empresas tanto en el Ecuador como en el exterior prefieren contratar a trabajadores que cuenten con este tipo de acreditación, que tienen validez y vigencia en cualquier lugar del mundo.

### **2.2.1.4. A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTA PROPUESTA**

Está orientada concretamente para:

Estudiantes, profesionistas, profesores de cualquier área, así como también a todos aquellos que no estando en actividad profesional, tengan intención de incorporarse al

sector laboral y cualquier persona que desee mejorar profesionalmente y necesite mejorar su currículum vitae, con la certificación IC<sup>3</sup>.

#### **2.2.1.5. METODOLOGÍA**

Se propone utilizar una metodología eminentemente teórica y práctica. Al ser la formación certificada por IC<sup>3</sup> Internet and Computing Core Certification, se deberá apoyar en los contenidos de las guías de formación oficiales y los casos prácticos.

Se enseñará a través del programa real y mediante el planteamiento de problemas y prácticas reales que darán la confianza suficiente al alumno para afrontar cualquier proyecto que se le plantee en la vida real, ya sea de ámbito laboral, docente o doméstico.

Las prácticas que realizara el alumno serán minuciosamente corregidas con el objetivo de valorar aquellos conceptos no comprendidos y para explicar de forma individual conforme a la práctica realizada.

Las pruebas de evaluación del programa a través de (test, ejercicios y casos prácticos), deberán ser realizados y superado por el alumno para aprobar el curso, con un enfoque teórico práctico, apoyado en materiales didácticos y el acompañamiento de profesores competentes y certificados.

#### **2.2.1.6. PROCESO DEL EXÁMEN IC<sup>3</sup>**

Luego de completar cada módulo de preparación para el examen de certificación correspondiente, los estudiantes estarán listos para presentar la evaluación final previa el examen. La plataforma de simulación IC<sup>3</sup> le permitirá al estudiante calificar con un mínimo de 85 puntos y tener el pase para presentar su examen de certificación. Durante esta etapa el estudiante tendrá la oportunidad de visualizar el nivel de conocimientos adquiridos hasta el momento, con la opción de analizar y reforzar los temas que en lo particular le han sido difíciles de mejorar, por lo tanto, la plataforma de certificación IC<sup>3</sup> es el instrumento ideal para el proceso, ya que se convierte en una herramienta de evaluación y refuerzo de contenidos al ritmo del estudiante, preparándolo al mismo tiempo para una situación real de examen IC<sup>3</sup>.

La implementación de los exámenes IC<sup>3</sup> debe ser realizada por instructores calificados estos se encargaran de instalar el sistema requerido por Certiport, administrar el inventario de exámenes y guiar a los estudiantes durante el proceso de registro y ejecución de la prueba. Los exámenes tienen una duración aproximada de 45 minutos y abarcan aproximadamente 28 actividades. Al finalizar la evaluación los instructores registran los resultados. Luego de esto, se lleva a cabo todo el proceso de gestión de certificados; este proceso finaliza con la entrega del certificado correspondiente a cada estudiante. Adicionalmente, cada estudiante, al registrarse para llevar a cabo un examen de certificación, pasa a formar parte de la base de datos internacional de Certiport en esta base de datos en línea cada estudiante puede visualizar el avance obtenido en el proceso de certificación.

#### **2.2.1.7.PRINCIPALES CONTENIDOS DEL PROGRAMA PROPUESTO**

**MÓDULO I: Fundamentos de tecnología:** Conocimientos de hardware y sistemas operativos.

**MÓDULO II: Aplicaciones clave:** Procesador de texto, hojas de cálculo, análisis de datos, utilizando formulas y funciones, y presentaciones multimedia.

**MÓDULO III: Viviendo en línea:** Internet y uso del correo electrónico abarca aspectos de trabajo en un entorno de Internet o de redes, incluidos: el conocimiento básico de redes e Internet, habilidades en aplicaciones específicas tales como software de correo electrónico y exploradores de web, habilidades que se requieren para buscar y evaluar información, y una familiarización de los temas relacionados con la informática e Internet que se utiliza en el trabajo, el hogar y las instituciones educativas. Ver

Anexo No 2

#### **2.2.1.8. EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

Los alumnos que hayan asistido con regularidad y aprueben las evaluaciones del programa recibirán una Certificación Internacional IC<sup>3</sup> correspondiente que acredita los estudios realizados.Ver Anexo No 3

### **2.2.2. CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL MOS**

El programa Microsoft Office Specialist está internacionalmente reconocido como el estándar que prueba los conocimientos del conjunto de aplicaciones de productividad empresarial de Microsoft Office (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access y Microsoft Outlook). La necesidad de habilidades en Microsoft Office está aumentando dramáticamente a medida que se adoptan nuevas tecnologías.

Las personas certificadas en aplicaciones de Office 2010, son capaces de utilizar eficazmente estas potentes aplicaciones para completar tareas y proyectos con mayor eficacia, lo que resulta un mayor rendimiento académico, laboral, diferenciación individual y confianza personal. La Certificación MOS es una credencial ampliamente reconocida por educadores, profesionales y empresas alrededor del mundo.

En el ámbito académico, MOS promueve el éxito en la sala de clase para los estudiantes e instructores, y prepara a los estudiantes para una fuerza laboral cada vez más competitiva.

Para las empresas, MOS maximiza la productividad y la eficiencia de la organización, aumenta la satisfacción en el trabajo maximizando las inversiones en tecnología, reduciendo el amplio soporte técnico en la organización, tiempos y costos.

En el desarrollo del personal, MOS prepara y coloca candidatos idóneos, más productivos, más competentes, y con mayor credibilidad ante sus compañeros, empleadores y clientes.

**FIGURA No2 LOGOTIPOCERTIFICACIÓNMOS**



### **2.2.2.1.OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA**

Capacitar al alumno para usar eficazmente los programas Microsoft Office, a fin de que una vez finalizado el proceso de capacitación pueda comprender e implementar la tecnología en el campo laboral y prepararse para aplicar con éxito el examen de certificación de MOS.

### **2.2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA**

- Brindar los conocimientos necesarios para que el profesional incorpore en forma rápida y efectiva las aplicaciones de Microsoft Office para realizar con rapidez las tareas laborales en los diversos programas del sistema y superar con éxito el examen de certificación MOS.
- Dar al alumno/a una amplia formación en Informática aplicada a las tareas administrativas habituales de oficinas y empresas, capacitándolo/a para realizar tales trabajos de forma eficiente.
- Dar a las personas la confianza y seguridad de ser parte del mundo digital de hoy.

### **2.2.2.3.BENEFICIOS**

La certificación Microsoft Office Specialist 2010 es un beneficio conveniente, de desarrollo profesional de bajo costo. La certificación promueve la productividad y eficiencia al validar las habilidades y utilizarlas de manera efectiva. Esto incrementa la autoconfianza y la satisfacción del trabajo al disminuir la necesidad de soporte técnico en sus actividades. También proporciona un estándar que ayuda a los administradores el retorno de los recursos y las tecnologías.

Obtener una certificación como Especialista en Microsoft Office ayuda a diferenciarse en el competitivo mercado laboral actual, ampliar sus oportunidades de empleo demostrando sus destrezas avanzadas y, quizás, incluso obtener unos ingresos más elevados. Una persona con nivel de certificación están mejor preparada para destacarse en el campo académico y profesional, pues tienen cómo comprobar su capacidad de trabajar bajo presión, contra tiempo y resultados.

#### **2.2.2.4.A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTA PROPUESTA**

Está orientada concretamente para:

- Profesionales que necesitan utilizar estas herramientas: administrativos, técnicos, directivos y en general cualquier trabajador.
- Profesionales que saben utilizar estas herramientas y quieren ampliar sus conocimientos para dominar completamente su uso.
- Cualquier persona que desee mejorar profesionalmente y necesite mejorar su currículum vitae, con la certificación MOS.

#### **2.2.2.5. METODOLOGÍA**

Se propone utilizar una metodología eminentemente teórica y práctica. Al ser la formación certificada por Microsoft, se deberá apoyar en los contenidos de las guías de formación oficiales y los casos prácticos.

Se enseñará a través del programa real y mediante el planteamiento de problemas y prácticas reales que darán la confianza suficiente al alumno para afrontar cualquier proyecto que se le plantee en la vida real, ya sea de ámbito laboral, docente o doméstico.

Las prácticas que realizara el alumno serán minuciosamente corregidas con el objetivo de valorar aquellos conceptos no comprendidos y para explicar de forma individual conforme a la práctica realizada.

Las pruebas de evaluación del programa a través de (test, ejercicios y casos prácticos), deberán ser realizados y superado por el alumno para aprobar el curso, con un enfoque teórico práctico, apoyado en materiales didácticos y el acompañamiento de profesores competentes y certificados.

#### **2.2.2.6.PROCESO DEL EXÁMEN MOS**

Luego de completar cada módulo de preparación para el examen de certificación correspondiente, los estudiantes están listos para presentar la evaluación final previa el examen. La plataforma de simulación MOS le permitirá al estudiante calificar con un mínimo de 85 puntos y tener el pase para presentar su examen de certificación. Durante esta etapa el estudiante tendrá la oportunidad de visualizar el nivel de conocimientos adquiridos hasta el momento, con la opción de analizar y reforzar los temas que en lo particular le han sido difíciles de mejorar, por lo tanto, la plataforma de certificación MOS es el instrumento ideal para el proceso, ya que se convierte en una herramienta de evaluación y refuerzo de contenidos al ritmo del estudiante, preparándolo al mismo tiempo para una situación real de examen MOS.

La implementación de los exámenes MOS es realizada por instructores calificados estos se encargaran de instalar el sistema requerido por Certiport, administrar el inventario de exámenes y guiar a los estudiantes durante el proceso de registro y ejecución de la prueba. Los exámenes tienen una duración aproximada de 45 minutos Los exámenes de la certificación MOS no son exámenes de opciones de respuestas múltiples, ni tampoco un examen de memorización.

En su lugar, cada examen se realiza con una aplicación real de Microsoft Office. Con un documento real, se solicita a los candidatos que lleven a cabo una serie de tareas para que puedan demostrar de forma fehaciente sus capacidades.

Al finalizar la evaluación los asesores registran los resultados. Luego de esto, se lleva a cabo todo el proceso de gestión de certificados; este proceso finaliza con la entrega del certificado correspondiente a cada estudiante. Adicionalmente, cada estudiante, al registrarse para llevar a cabo un examen de certificación, pasa a formar parte de la base de datos internacional de Certiport en esta base de datos en línea cada estudiante puede visualizar el avance obtenido en el proceso de certificación.

### **2.2.2.7CONTENIDOS DEL PROGRAMA CERTIFICACIÓN MOS**

**La certificación MOS Microsoft Office Specialist abarca las siguientes áreas:**

**- Diseñando documentos profesionales con Microsoft Word.**

Profesionalizará sus textos empleando plantillas, diseño de documentos de manera más eficaz y profesional incluyendo gráficos, tablas, administrando documentos y grupos de trabajo.

**- Microsoft Excel Aplicado a los Negocios.**

Analizará datos utilizando tablas dinámicas, automatización, filtros y gráficos, así como el correcto uso de fórmulas estadísticas, financieras, matemáticas y lógicas.

**- Presentaciones de Impacto con Microsoft PowerPoint.**

Presentará sus proyectos de manera atractiva y profesional, mediante la apropiada aplicación de elementos multimedia.

**- Gestión de Datos y desarrollo de proyectos con Microsoft Access.**

Aprovechar al el uso de los distintos tipos de datos, el diseño de formularios e informes, o las funciones de mantenimiento más habituales.

**- Comunicación efectiva con Microsoft Outlook.**

El alumno estará capacitado para gestionar mensajes electrónicos, gestionar contactos y para ejecutar una correcta planificación de agenda con Microsoft Office Outlook 2010.Ver Anexo No 4

### **2.2.2.8.EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

Los alumnos que hayan asistido con regularidad y aprueben las evaluaciones del programa recibirán una Certificación Internacional MOS correspondiente que acredita los estudios realizados.Ver Anexo No 5

### **2.2.3. EMPRESA CERTIFICADORA**

Certiport es una compañía líder a nivel mundial en Soluciones de Certificación Profesional que acreditan las habilidades, conocimientos y el potencial de las personas internacionalmente elevando notablemente su nivel de competitividad y empleabilidad en este mundo globalizado.

Certiport es la empresa encargada de Certificar a nivel Internacional y el único Administrador mundial de los programas de Internet and ComputerCoreCertification (IC<sup>3</sup>) y Microsoft Office Specialist (MOS). En la actualidad cuenta con más de 9000 centros autorizados en todo el mundo.

Actualmente Certiport proporciona certificaciones en:

IC<sup>3</sup> - Certificación a nivel Básico de Tecnología en Computación.

MOS - Certificación a nivel avanzado en aplicaciones Microsoft Office.

De las cuales, en nuestro medio y en el mundo, las certificaciones IC<sup>3</sup> y MOS son las certificaciones de mayor crecimiento.

Esto debido a que existen más de 250 millones de usuarios de Office en el Mundo, y el 95% de los negocios, instituciones utilizan Microsoft Office.

Es importante resaltar que la certificación MOS está completamente avalada por Microsoft.

Certiport ofrece en 142 países y en 24 idiomas cerca de dos millones de exámenes anuales a miembros de la fuerza laboral académica, gubernamental y corporativa.

**FIGURA No3 CERTIPOINT**



---

<sup>1</sup>[www.certiport.com](http://www.certiport.com)

#### 2.2.4 BENEFICIOS PARA LOS ESTUDIANTES CERTIFICADOS

- **Éxito Académico:** Abre las puertas a mejores oportunidades laborales y económicas, elevando el nivel de competitividad. Habilita a los estudiantes para que sean más efectivos en todas las áreas de su experiencia académica.
- **Incrementa la confianza:** El nivel de competitividad es elevado, fortalece la imagen del individuo al ser productivo y capaz.
- **Credencial Valiosa:** Que provee a los estudiantes con reconocimiento internacional y una credencial altamente valiosa para usar en sus logros académicos y profesionales.
- **Expansión de Oportunidades:** Es la única certificación basada en el desempeño, los exámenes aseguran a los estudiantes tener los conocimientos necesarios que buscan los empleadores, lo que es una ventaja en el altamente competitivo mercado laboral.

#### 2.2.5 BENEFICIOS PARA LOS DOCENTES/ADMINISTRATIVOS CERTIFICADOS

- **Mayor productividad en el trabajo:** Al adquirir estos conocimientos, el tiempo de respuesta profesional mejora, manejando así efectivamente el tiempo.
- **Posibilidad de ingresos más elevados:** Puede usted asegurar un mejor ingreso ya que las actividades asignadas las podrá realizar en menor tiempo y sin ningún inconveniente.
- **Más oportunidades en el mercado laboral:** Abre las puertas a mejores oportunidades laborales y económicas, elevando el nivel de competitividad en el mercado laboral.
- **Satisfacción de poder demostrar las habilidades y los conocimientos propios:** Al recibir un certificado con validez internacional y ser parte de la base de datos mundial de profesionales certificados, podrá demostrar que aprobó una exanimación rigurosa para validar sus conocimientos.

- **Desarrollo Personal:** En el ámbito personal la certificación, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, mayor sensación de competencia, sentido de conciencia, un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones, que son indicativos del mayor desarrollo personal.

#### **2.2.6. BENEFICIOS PARA LA EMPRESA “SEDICOM”**

Los beneficios para la empresa SEDICOM al ser parte de este programa son los siguientes:

- Nuevos alumnos atraídos por un programa de valor agregado.
- Mayor credibilidad de los instructores gracias a la certificación requerida.
- Capacidad de ofrecer programas de certificación completos y reconocidos.
- Posibilidad de ofrecer a las empresas candidatos de gran calidad.
- Probar los conocimientos basados en métodos efectivos.
- Ser competitivos a nivel educativo.
- Recibir mayores Ingresos económicos.

## **CAPÍTULO III**

### **3. FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO**

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

“El estudio de mercado define la cuantía de la demanda e ingresos de operación, como los costos e inversiones implícitas. El estudio de mercado es más que el análisis y determinación de la oferta y demanda o de los precios del proyecto. Metodológicamente, tres son los aspectos que se deben estudiar: el consumidor y las demandas del mercado y del proyecto, la competencia y las ofertas del mercado y del proyecto y, la comercialización del producto.”<sup>2</sup>

El estudio de mercado que se llevará a cabo en este proyecto permitirá analizar el comportamiento de la demanda y oferta actual y proyectada para definir la aceptabilidad del servicio que brindará el Centro a la comunidad.

##### **3.1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO**

- Analizar la demanda y oferta históricas y actuales.
- Determinar el porcentaje de la demanda insatisfecha que podrá cubrir el servicio que brindará el Centro de Capacitación.
- Analizar el comportamiento, hábitos y preferencias de los consumidores actuales y potenciales, con la finalidad de orientar nuestra ventaja competitiva.
- Establecer estrategias en la presentación del servicio para lograr una adecuada inserción del mismo en el mercado.
- Fijar estrategias de precios, plaza y promoción del servicio que prestará el Centro de Capacitación para obtener una rápida aceptación.

---

<sup>2</sup> MALHOTRA, Naresh K. Investigación de mercados un enfoque aplicado. 4. ed. México, Pearson Educación, 2004. Pág.30.

## **3.2. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

Para la realización del proyecto de la creación de un Centro de Capacitación dentro de la empresa Sedicom se requiere del seguimiento de un proceso que ayudará a recopilar datos para posteriormente, interpretarlos y hacer uso de ellos, en una adecuada toma de decisiones.

El proceso de Investigación de mercado comprende:

- Objetivos y necesidades de información.
- Diseño de la investigación y fuentes de información
- Recopilación de la información.
- Preparación y análisis de los datos.
- Presentación de los resultados.

### **3.2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1.1.SEGMENTACIÓN**

“La segmentación es dividir al mercado en grupos distintos de compradores o usuarios en base a sus necesidades, características o comportamiento, y que podrían requerir productos o mezclas de marketing distintos.”<sup>3</sup>

Se ha considerado las siguientes variables para segmentar de mercado de este proyecto:

- **Geográfica**
  - Provincia: Chimborazo
  - Sector: Urbano
- **Demográfica**
  - Edad: Desde 20 años hasta los 60 años de edad
  - Sexo: Femenino - Masculino
  - Escolaridad: Primaria hasta secundaria completas.
  - Ingresos: Ingresos Medios – altos

---

<sup>3</sup>KOTLER, Philip. Fundamentos de Marketing. 8. ed. Mexico, Pearson Educación, 2008. Pág.46.

- **Psicográficas**

- Personalidad: Independientes y ambiciosos con visión a poder ganar más.
- Condición de vida: Económicamente activa.

- **Conductuales:**

- Beneficios: Personas que buscan mejorar sus ingresos.

El mercado estará compuesto mayoritariamente, por estudiantes, empleados de instituciones públicas, privadas, empresarios, administrativos, que perciban la necesidad de recibir capacitación en el área de computación y tecnología y en áreas de gestión empresarial pertenecientes a la ciudad de Riobamba.

### **3.2.1.2. TAMAÑO DEL UNIVERSO.**

Se estableció que el tamaño del universo vendría a constituir el número de personas económicamente activa de la ciudad de Riobamba distribuida según la actividad económica a la que se dedican obteniendo como resultado un total de 42.364 personas distribuidos de la siguiente forma:



$$n = \frac{Z^2 Npq}{e^2 (N + 1) + Z^2 pq}$$

**n** =es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

**N** =es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

**Z**= Margen de Confiabilidad

**e o E** = Error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

**p**: probabilidad de que el evento ocurra=0.80

**q**: probabilidad del que evento no ocurra =0.20

**Sustituyendo estos datos se obtiene:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (42.364)(0.80)(0.20)}{(0.05)^2 (42.364 - 1) + (1.96)^2 (0.80)(0.20)}$$

$$n = \frac{26039.29}{106.52}$$

$$n = 244$$

### **3.2.2.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La metodología de la investigación de campo aplicada en este estudio fue la técnica de la encuesta. La investigación por encuesta casi siempre tiene por objeto conseguir información sobre el valor: 1) presente, 2) reciente o 3) futuro inmediato de una variable.

“Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.”<sup>4</sup>

#### **3.2.2.1. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES.**

Las variables consideradas para la elaboración de la encuesta fueron: aceptabilidad del servicio, preferencias para capacitación, horario, problemas para acceder a los eventos de capacitación, temáticas, oferta, y publicidad informativa.

#### **3.2.2.2. ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO**

El cuestionario diseñado para este estudio abarcó diferentes preguntas que permitieron realizar un mejor estudio de la oferta y demanda.

---

<sup>4</sup> WEIERS M. Ronald. Investigación de mercados. México, Prentice-Hall, 1986. Pág.163

## CUESTIONARIO PILOTO



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información para la elaboración de un proyecto de creación de un Centro de Capacitación en la Ciudad de Riobamba.

Edad:  años

Sexo: Femenino  Masculino

Profesión: \_\_\_\_\_

Ingresos económicos: \$ \_\_\_\_\_

Marque con una x.

1. ¿Conoce usted la empresa SEDICOM “Servicios Didácticos Computarizados”?

SI ( )  
NO ( )

2.- Si se implementara un Centro de Capacitación dentro de la empresa ¿estaría dispuesto asistir a los eventos de capacitación programados?

SI ( )  
NO ( )

3.- ¿Que modalidad de Capacitación le gustaría asistir?

Cursos	( )	Conferencias	( )
Seminarios	( )	Sesiones motivacionales	( )
Congresos	( )	Workshop	( )

4.- ¿Le gustaría participar en un programa de capacitación en el área de Computación y Tecnología donde una vez finalizado el proceso de capacitación usted pueda acceder a una Certificación Internacional?

SI ( )  
NO ( )

5.- ¿Le gustaría participar en programas de capacitación enfocados al área de gestión empresarial?

SI ( )  
NO ( )

6.- ¿En qué áreas de Gestión empresarial desearía usted capacitarse?

Ventas	( )	Marketing	( )
Talento humano	( )	Proyectos	( )
Liderazgo	( )	Emprendimiento	( )
Contabilidad	( )	Finanzas	( )
Administración	( )	Logística	( )
Otros	( )	Planeación Estratégica	( )

7. ¿Qué días preferiría tomar la capacitación?

De lunes a viernes ( ) Fines de semana ( )

8. ¿En qué horario preferiría asistir a la capacitación?

Mañana ( ) Tarde ( ) Noche ( )

9.- ¿Conoce usted algún Centro de Capacitación en la ciudad de Riobamba?

SI ( )  
NO ( )

Cuál: -----

10. ¿Ha tenido dificultades para acceder a alguna capacitación? ¿De qué Tipo?

De tiempo	( )
Económicas	( )
Falta de conocimiento	( )
Otras	( )

11. ¿Qué aspectos considera usted que les hace falta a los centros de Capacitación que hay en la actualidad?

-----  
12. ¿A través de qué medio le gustaría recibir información sobre los eventos de capacitación?

Radio	( )	Periódico	( )
Televisión	( )	Teléfono	( )
Internet	( )	Otros	( )

13. ¿Cómo le gustaría pagar el curso de capacitación?

Efectivo ( ) Tarjeta de crédito ( )

### **3.2.2.3.PRUEBA PILOTO.**

“Es un tipo particular de encuesta, que tiene por objetivo preparar la verdadera encuesta. Se busca tener unos pocos criterios para diseñar o rediseñar las herramientas de trabajo, teniendo una idea previa de la población. Esta exploración es útil porque está libre de conclusiones sobre el tema de estudio y sirve solo para mejorar la investigación; incluso restablecer un diagrama de flujo u otro tipo de planificación.”<sup>5</sup>

La encuesta piloto permitirá determinar si todas las preguntas formuladas en el cuestionario son claras y de fácil entendimiento para cualquier persona. La encuesta piloto se la realizó a 30 personas de la ciudad de Riobamba, las cuales definieron que las preguntas estaban bien formuladas.

La encuesta final se adjunta como Anexo No1

### **3.2.3. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La aplicación de la encuesta se diversificó, una parte se la llevó a cabo a los clientes de la empresa SEDICOM, otra parte se aplicó a los dueños de empresas y microempresas, empleados de instituciones públicas y privadas y estudiantes de la ciudad para saber cual será nuestra posible demanda.

### **3.2.4.PREPARACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para realizar las encuestas a las 244 personas, realizamos el formulario con trece preguntas las cuales nos ayudarán a tener una idea más clara de sus necesidades y expectativas en cuanto a los Servicios de Capacitación que hay en la actualidad.

### **3.2.5.PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

A continuación se presenta los resultados de las encuestas realizadas:

---

<sup>5</sup>WEIERS M. Ronald. Investigación de mercados. México, Prentice-Hall, 1986. Pág.385.

## Edad de las personas encuestadas

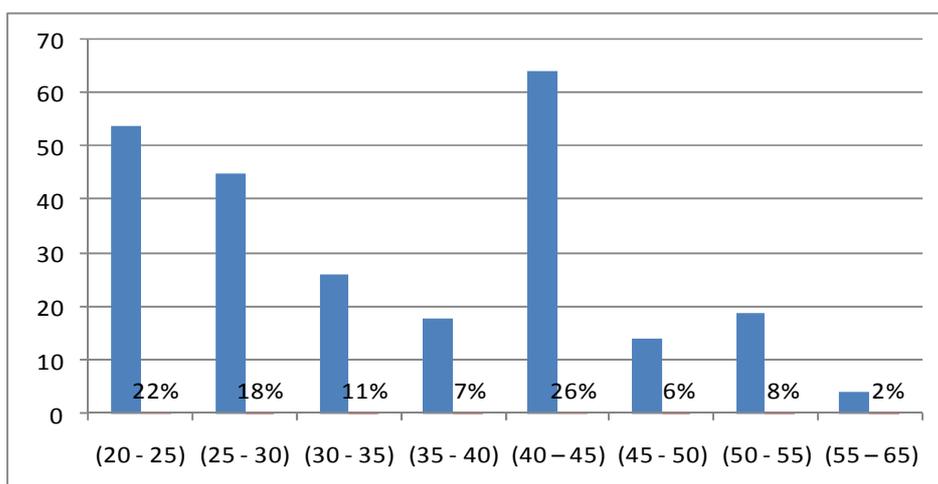
CUADRO No 2

### EDAD DE LOS ENCUESTADOS

Edad	Nº. Personas	Porcentaje
(20 - 30)	54	22%
(25 - 30)	45	18%
(30 - 35)	26	11%
(35 - 40)	18	7%
(40 - 45)	64	26%
(45 - 50)	14	6%
(50 - 55)	19	8%
(55 - 65)	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 1

### EDAD DE LOS ENCUESTADOS



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

De las personas encuestadas el 26% se encuentra entre los 40 – 45 años de edad, mientras que representa el 22% están entre los 20 – 25 años y un 18% de los encuestados se encuentran entre los 25 y 30 años de edad

## Sexo de los encuestados

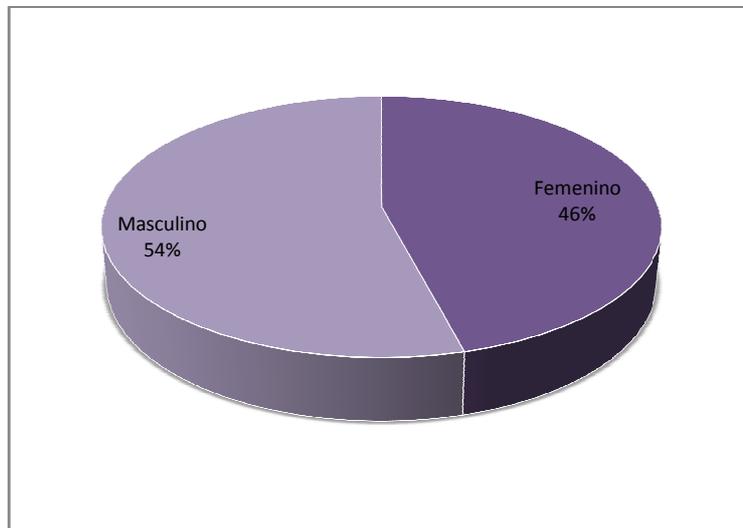
CUADRO No 3

### SEXO DE LOS ENCUESTADOS

Sexo	Nº de Personas	Porcentaje
Femenino	112	46%
Masculino	132	54%
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 2

### SEXO DE LOS ENCUESTADOS



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

De las encuestas realizadas el 54% representan al sexo masculino y el 46% representa el sexo femenino.

## Profesión de los Encuestados

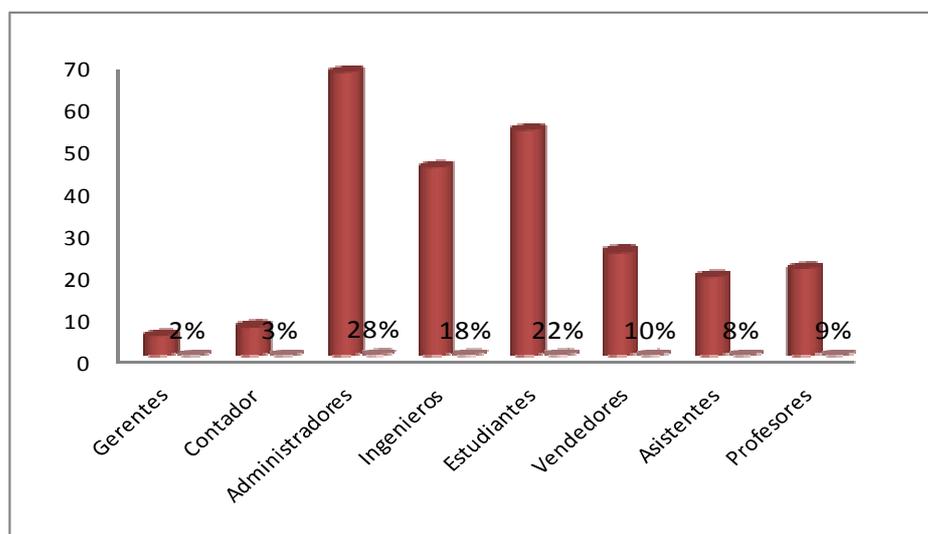
CUADRO No4

### PROFESIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Profesión	Nº de Personas	Porcentaje
Gerentes	5	2%
Contador	7	3%
Administradores	68	28%
Ingenieros	45	18%
Estudiantes	54	22%
Vendedores	25	10%
Asistentes	19	8%
Profesores	21	9%
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 3

### PROFESIÓN DE LOS ENCUESTADOS



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

De las encuestas realizadas el 28% son Administradores de empresas mientras que el 22% son estudiantes y el 18% son Ingenieros.

## Ingresos Económicos

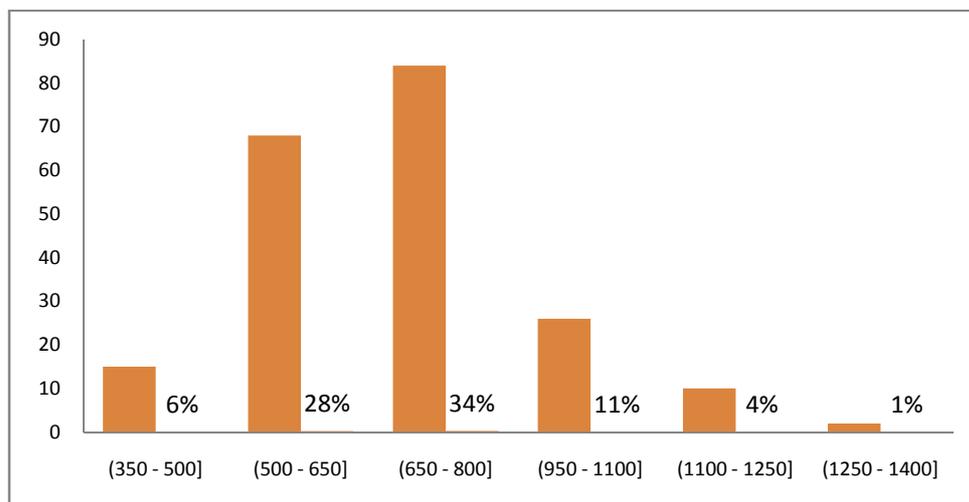
CUADRO No 5

### INGRESOS ECONÓMICOS

Ingresos (\$)	Nº de Personas	Porcentajes
(350 – 500)	15	6%
(500 – 650)	68	28%
(650 – 800)	84	34%
(950 – 1100)	26	11%
(1100 – 1250)	10	4%
(1250 – 1400)	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>84%</b>

GRÁFICO No 4

### INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS ENCUESTADOS



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

De las encuestas realizadas el 34% de los encuestados perciben ingresos mensuales de \$650 a 800, el 28% reciben ingresos mensuales de \$ 500 a 650, el 11% tienen un mensual de \$ 950 a 1100. Y tan solo el 1% reciben una remuneración de \$ 1250 – 1400.

## 1¿Conoce usted la empresa SEDICOM “Servicios Didácticos Computarizados”?

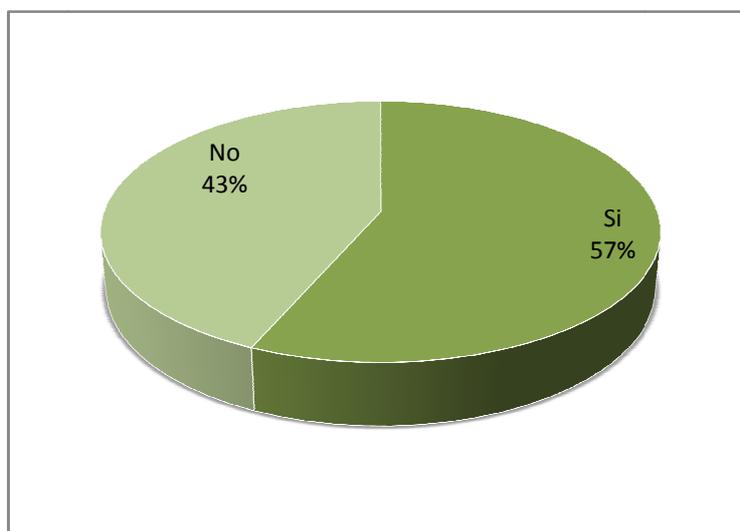
CUADRO No 6

### NIVEL DE POSICIONAMIENTO

Conoce la empresa SEDICOM	Nº de Personas	Porcentaje
Si	138	57%
No	106	43%
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 5

### NIVEL DE POSICIONAMIENTO



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

Según las encuestas realizadas se puede observar que el 57% de los encuestados conocen la empresa SEDICOM Servicios Didácticos Computarizados y el 43% no conocen la Empresa.

**2.- Si se implementara un Centro de Capacitación dentro de la empresa SEDICOM ¿estaría dispuesto asistir a los eventos de capacitación programados?**

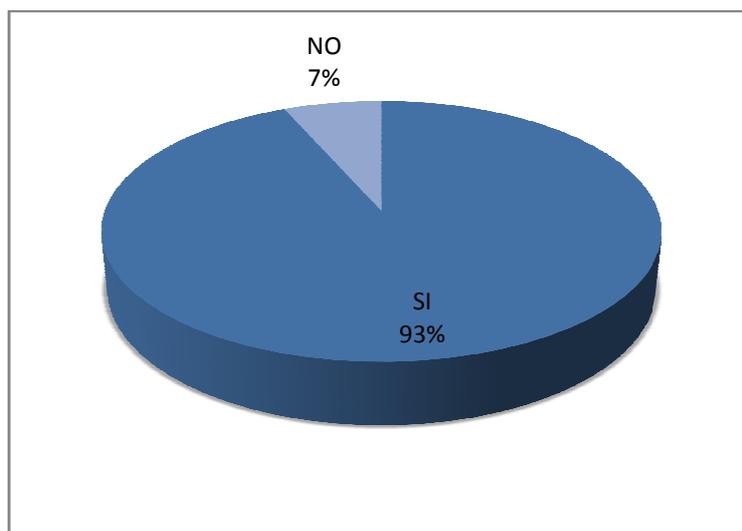
**CUADRO No 7**

**NECESIDAD DE CAPACITACIÓN**

<b>Necesidad de Capacitación</b>	<b>Nº de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	228	93%
<b>No</b>	16	7%
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO No 6**

**NECESIDAD DE CAPACITACIÓN**



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

Los resultados de la encuesta aplicada visualizan la existencia de la necesidad de capacitarse, en un porcentaje representativo como es el 93%, lo que garantiza la existencia y aceptación del servicio.

### 3.- ¿Que modalidad de Capacitación le gustaría asistir?

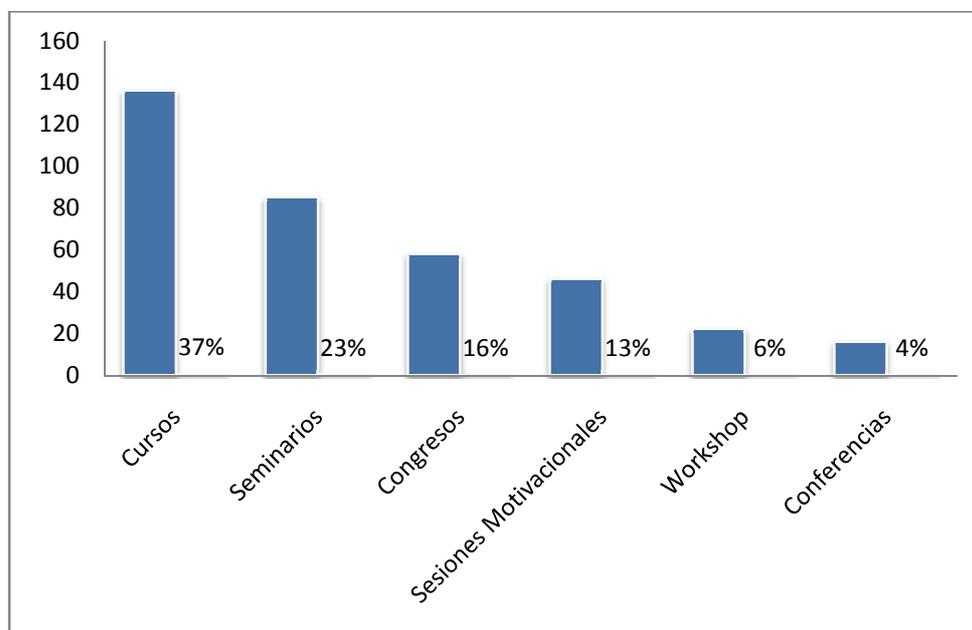
CUADRO No 8

#### MODALIDAD DE CAPACITACIÓN

Modalidad de Capacitación	Nº de Personas	Porcentaje
Cursos	136	37%
Seminarios	85	23%
Congresos	58	16%
Sesiones Motivacionales	46	13%
Workshop	22	6%
Conferencias	16	4%
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 7

#### MODALIDAD DE CAPACITACIÓN



Fuente: En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

Elaborado por: La Autora

Como se puede observar el 37% de los encuestados les gustaría asistir a un curso de capacitación y tan solo el 4% de los encuestados les gustaría participar en un evento de capacitación bajo la modalidad de conferencias.

4.- ¿Le gustaría participar en un programa de capacitación en el área de Computación y Tecnología donde una vez finalizado el proceso de capacitación usted pueda acceder a una Certificación Internacional?

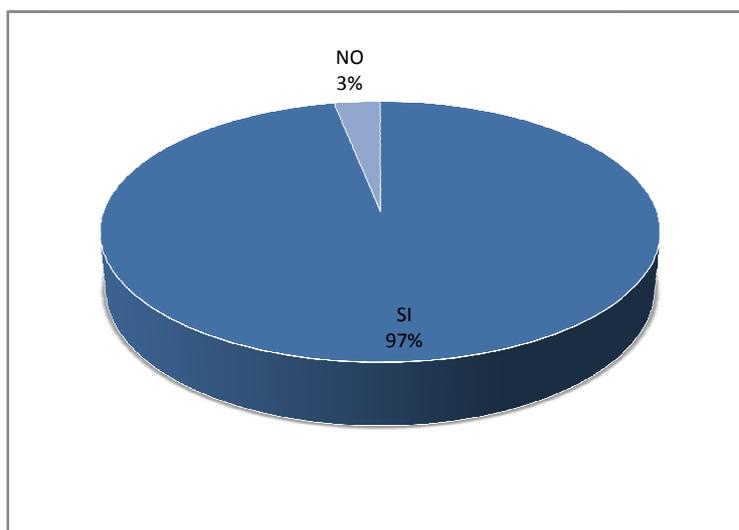
CUADRO No 9

PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS CON CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

Resultados	Nº de Personas	Porcentaje
Si	221	97%
No	7	3%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 8

PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS CON CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL



Fuente: En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

Elaborado por: La Autora

Los resultados de la encuesta aplicada visualizan que el 97% de las personas les gustaría participar en los programas de capacitación con Certificación Internacional, lo que garantiza la aceptación de estos programas dentro del mercado.

5.- ¿Le gustaría participar en programas de capacitación enfocados al área de gestión empresarial?

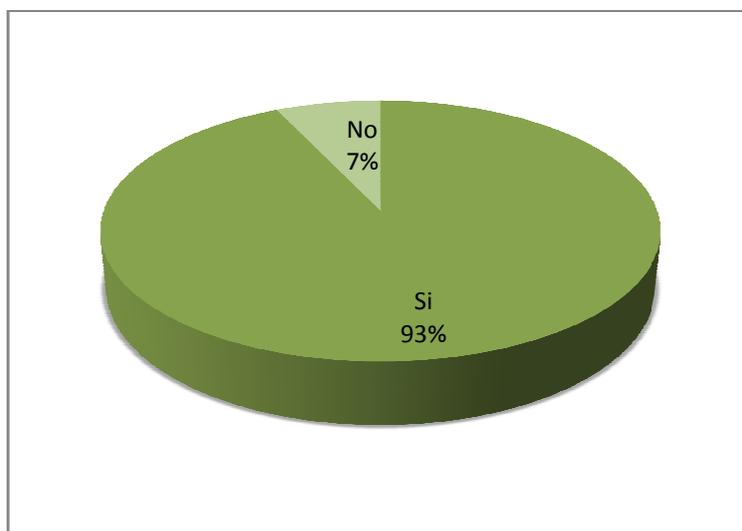
CUADRO No10

PARTICIPACIÓN EN LOS DEMÁS EVENTOS DE CAPACITACIÓN

Resultados	Nº de Personas	Porcentaje
Si	212	93%
No	16	7%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 9

PARTICIPACIÓN EN LOS DEMÁS EVENTOS DE CAPACITACIÓN



Fuente: En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

Elaborado por: La Autora

La deducción de la investigación demuestra que existe una alta tendencia de capacitación por parte de los encuestados en áreas de gestión empresarial lo que permite avisorar el éxito del proyecto.

**6.- ¿En qué áreas de Gestión empresarial desearía usted capacitarse?**

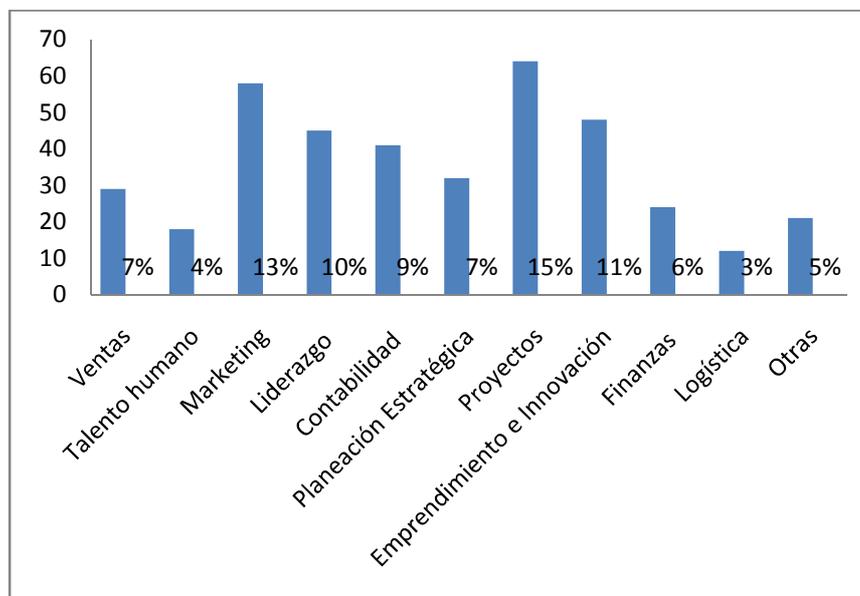
**CUADRO No 11**

**ÁREAS DE CAPACITACIÓN**

Áreas de Capacitación	Nº de Personas	Porcentaje
Ventas	29	7%
Talento humano	18	4%
Marketing	58	13%
Liderazgo	45	10%
Contabilidad	41	9%
Planeación Estratégica	32	7%
Proyectos	64	15%
Emprendimiento e Innovación	48	11%
Finanzas	24	6%
Logística	12	3%
Otras	21	5%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>90%</b>

**GRÁFICO No 10**

**ÁREAS DE CAPACITACIÓN**



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

Según los resultados de las personas encuestadas optarían en la mayoría de los casos, capacitación en las áreas de proyectos, marketing, emprendimiento, liderazgo, sin

embargo las áreas de Ventas, Contabilidad, Finanzas, también registran porcentajes altos en los resultados.

## 7. ¿Qué días preferiría tomar la capacitación?

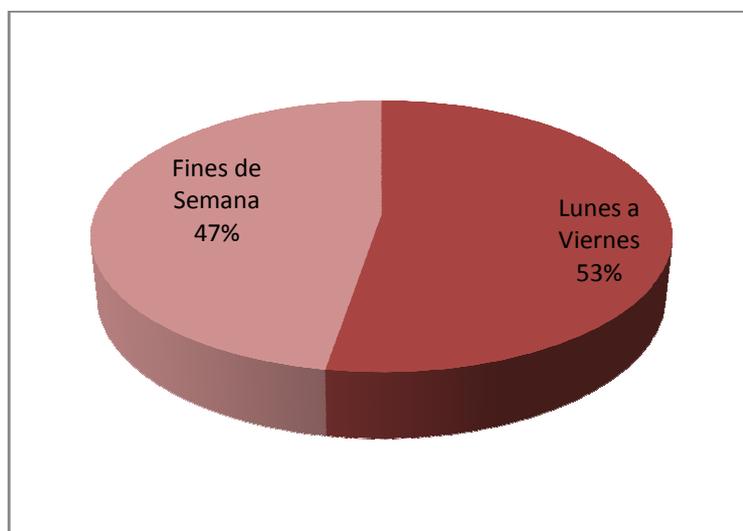
CUADRO No 12

### DÍAS DE PREFERENCIA

Resultados	Nº de personas	Porcentaje
Lunes a Viernes	120	53%
Fines de Semana	108	47%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 11

### DÍAS DE PREFERENCIA



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

La opinión de la mayoría de los encuestados, expreso que los días preferibles para el desarrollo de la capacitación son de lunes a viernes y en ocasiones el fin de semana.

## 8. ¿En qué horario preferiría asistir a la capacitación?

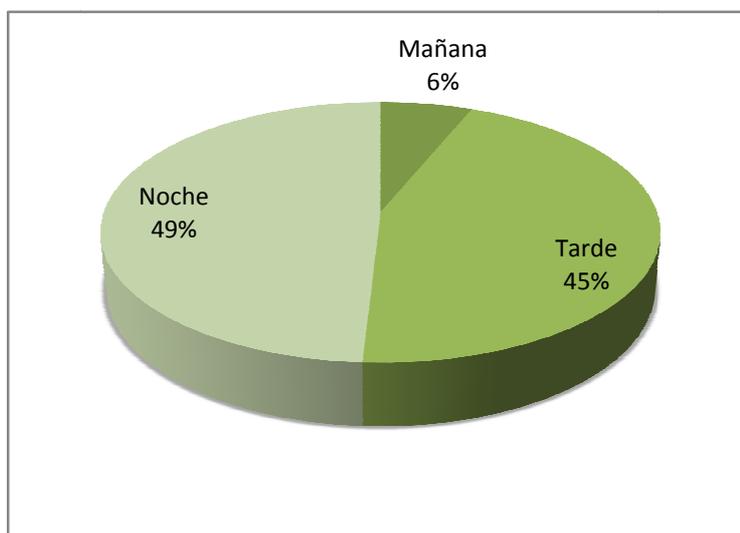
CUADRO No 13

### HORARIO DE PREFERENCIA

Horario de Preferencia	Números	Porcentaje
Mañana	14	6%
Tarde	102	45%
Noche	112	49%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 12

### HORARIO DE PREFERENCIA



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

El resultado del estudio determinó que los clientes potenciales preferirían que las capacitaciones se lleven a cabo en las noches, sin embargo esta preferencia no representa a la mayoría, ya que la diferencia con la preferencia a que se desarrollen en las tardes es mínima.

## 9.- ¿Conoce usted algún Centro de Capacitación en la ciudad de Riobamba?

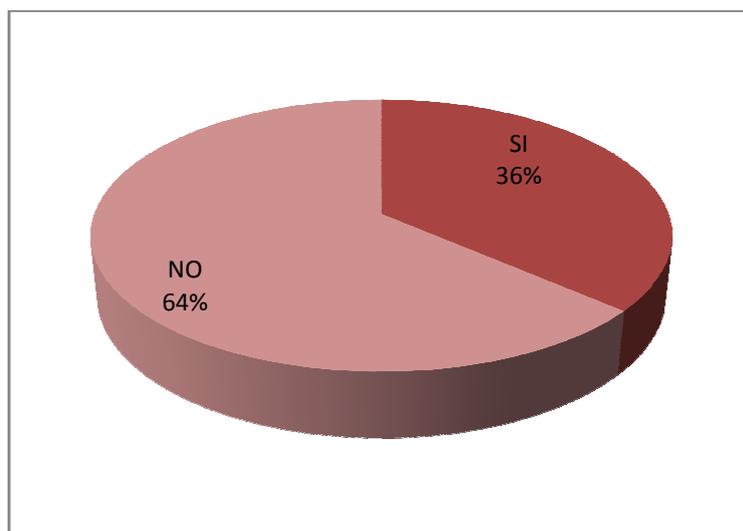
CUADRO No 14

### CONOCIMIENTO SOBRE CENTROS DE CAPACITACIÓN

Resultados	Números	Porcentaje
SI	83	36%
NO	145	64%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 13

### CONOCIMIENTO SOBRE CENTROS DE CAPACITACIÓN



**Fuente:** Enuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

Más de la mitad de los encuestados desconocen sobre establecimientos que brinden servicios de capacitación en la ciudad. Mientras que el 36% ha manifestado que la única Institución que brinda estos curso de capacitación actualmente es el SECAP “Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional”. Razón por el cual el nuevo centro de capacitación fortalecerá su introducción al mercado con estrategias de publicidad.

**10. ¿Ha tenido dificultades para acceder a alguna capacitación? ¿De qué Tipo?**

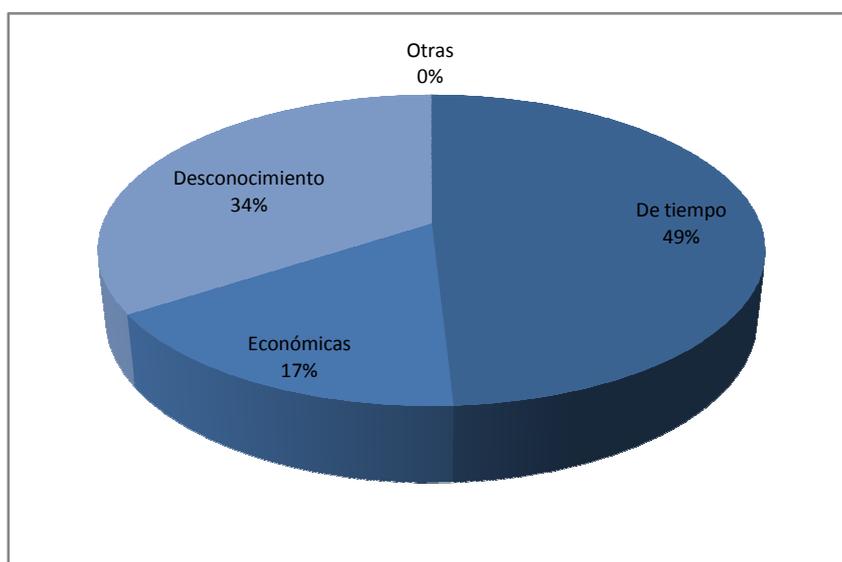
**CUADRO No 15**

**DIFICULTADES DE ACCESO**

<b>Resultados</b>	<b>Números</b>	<b>Porcentaje</b>
De tiempo	112	49%
Económicas	38	17%
Desconocimiento	78	34%
Otras	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO No14**

**DIFICULTADES DE ACCESO**



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

Dentro de las dificultades que han registrado las personas encuestadas, la limitación de tiempo es la más preponderante con un 49%, considerando que la falta de conocimiento también cuenta con un porcentaje representativo del 34 % y en menos importancia las económicas constituidas por el 17%.

**11. ¿Qué aspectos considera usted que les hace falta a los centros de Capacitación que hay en la actualidad?**

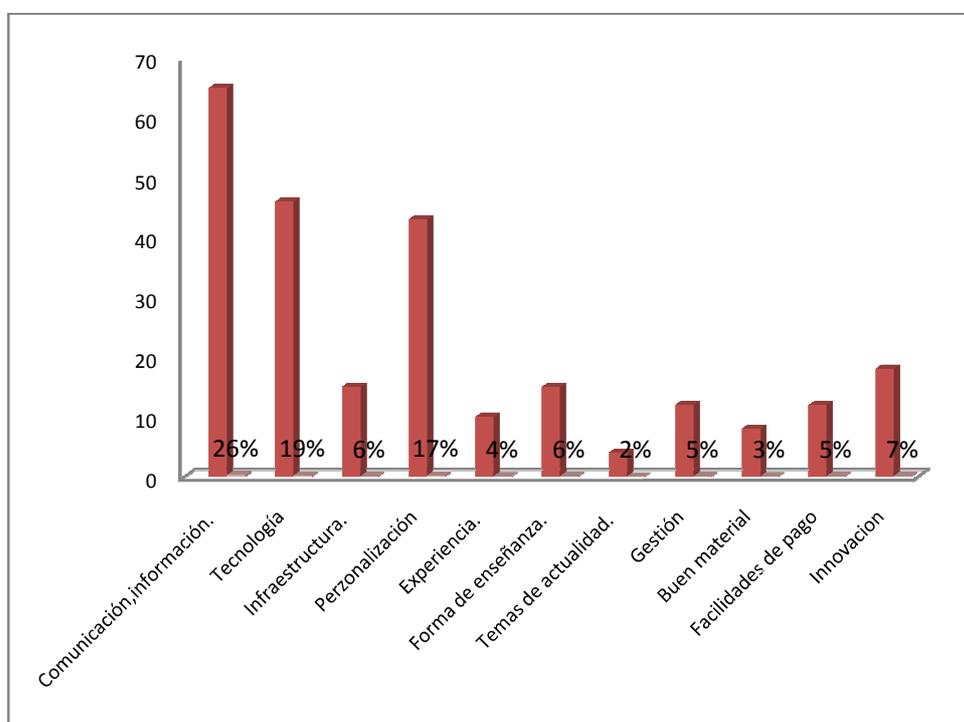
**CUADRO No 16**

**ASPECTOS A MEJORAR DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN**

<b>Resultados</b>	<b>Números</b>	<b>Porcentaje</b>
Comunicación, información.	65	26%
Tecnología	46	19%
Infraestructura.	15	6%
Personalización	43	17%
Experiencia.	10	4%
Forma de enseñanza.	15	6%
Temas de actualidad.	4	2%
Gestión	12	5%
Buen material	8	3%
Facilidades de pago	12	5%
Innovación	18	7%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO No 15**

**ASPECTOS A MEJORAR DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN**



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

Entre los aspectos a mejorar más relevantes que manifestaron los encuestados tenemos la publicidad, comunicación, difusión e información como lo más importante seguido de la tecnología empleada en el servicio y la personalización que se le otorga a cada participante del evento.

12. ¿A través de qué medio le gustaría recibir información sobre los eventos de capacitación?

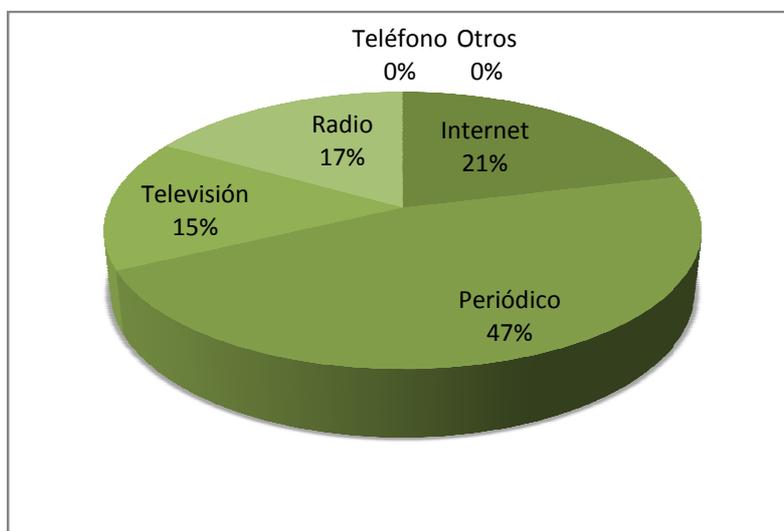
CUADRO No 17

MEDIOS DE INFORMACIÓN

Resultados	Números	Porcentaje
Internet	49	21%
Periódico	106	47%
Televisión	35	15%
Radio	38	17%
Teléfono	0	0%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO No 16

MEDIOS DE INFORMACIÓN



**Fuente:** En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** La Autora

Los medios para conocer sobre los eventos de capacitación, más recomendados por los encuestados son el periódico y el internet y con una mínima diferencia la radio.

### 13. ¿Cómo le gustaría pagar el curso de capacitación?

CUADRO No 18

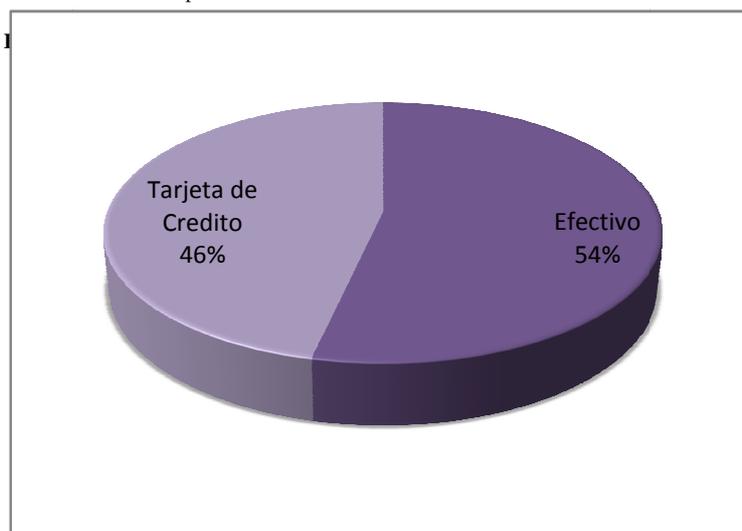
#### FORMAS DE PAGO

Resultados	Nº de personas	Porcentaje
Efectivo	122	54%
Tarjeta de Crédito	106	46%
TOTAL	228	100%

GRÁFICO No 17

#### FORMAS DE PAGO

Fuente: En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba



Fuente: En cuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba

Elaborado por: La Autora

La forma de pago más cómoda para los encuestados fue en efectivo información respaldada por la mayoría con un 54%.

### **3.3 DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

#### **Producto/Servicio**

##### **3.3.1 Marca del Servicio**

La marca planteada para la venta servicios de capacitación es: SEDICOM, según lo indicado en el marco legal de la presente idea de negocio.

##### **3.3.2 Presentación del Servicio**

#### **Cursos y Programas**

El servicio que se brindará a la ciudadanía será de capacitación a través del desarrollo de programas con certificación internacional, cursos y seminarios, constituyéndose el Centro de Capacitación una solución a las falencias educativas que constituyen una barrera para el crecimiento y desarrollo profesional.

Los programas con Certificación Internacional serán dirigidos al área de Computación y Tecnología y serán diseñados para brindar una capacitación de calidad basada en estándares internacionales que acreditan la capacitación impartida.

Los cursos y seminario serán enfocados al área de gestión empresarial y serán diseñados para capacitar, motivar y transformar el personal de las empresas y público en general.

Una razón de peso para posicionar a la empresa en el ámbito de la capacitación es la aportación de calidad a los contenidos educando, mejorando y liberando el potencial de los asistentes. Los diferentes eventos de capacitación con los que se propone empezar las actividades del Centro de Capacitación son:

- Computación, Internet y Tecnología. Certificación Internacional IC3.
- Computación de Negocios. Certificación Internacional MOS.
- Gestión Comercial y Marketing.
- Administración de Proyectos.

## **Seminarios**

Los Seminarios son la herramienta muy solicitada ante las necesidades formativas de empresas, estamentos educativos y formación personal en general.

Los Seminarios serán programados por la Empresa o se realizara de acuerdo a solicitudes específicas por parte de diversas organizaciones. Su duración depende directamente de los contenidos, pueden durar de uno a dos días.

- Seminario Internacional de Liderazgo y Motivación
- Seminario Internacional de Emprendimiento e Innovación- ¿Cómo crear mi propio emprendimiento?

### **3.3.3 Logotipo de identificación del servicio**

El logotipo de identificación de la empresa.” Está diseñado en base a la naturaleza del negocio, mientras que el slogan contiene las características del servicio.

**FIGURA No 4**

#### **LOGOTIPO DE LA EMPRESA**



### **3.3.4 Slogan**

Una parte muy importante de definir es el slogan que va a caracterizar al centro de capacitación, este deberá ser conciso lo cual va a permitir que la marca se posicione en la mente de los consumidores. El slogan que se pensó es:

**“SEDICOM - CAPACITACIÓN DE ALTO NIVEL”**

### **3.3.5 Certificado del Servicio Ofrecido**

El diseño del Certificado que va a otorgar la empresa por la participación en los programas de capacitación contiene, nombre de la empresa, tema del curso/ o seminario, fecha, nombre del participante, expositor, tiempo de duración, lugar y fecha, sello de garantía. Ver Anexo No 6

En el caso de participar en los programas con Certificación Internacional se otorgará la Certificación según el programa elegido por el participante.

IC<sup>3</sup>Internet and Computing Core Certification. Ver.Anexo No 3

MOS Microsoft Office Specialist.Ver.Anexo N°4

## **3.4 ANÁLISIS Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA**

### **3.4.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

Se conoce como demanda a la cantidad de unidades que los compradores o usuarios, de un bien o servicio, están dispuestos a adquirir por un tiempo determinado y bajo determinadas condiciones de precio, calidad, ingresos, gustos, etc.

El objetivo de analizar la demanda en este proyecto es cuantificar las necesidades de capacitación que requieren las personas, a fin de establecer una posible demanda insatisfecha que el proyecto podrá satisfacer.

La demanda de capacitación por parte de la ciudadanía de Riobamba tiende a satisfacer a los jóvenes y profesionales en el primer caso tiende a concebirse como un necesario y vital complemento de aquellos estudios que permitan su actualización de acuerdo con el desarrollo tecnológico, nuevos modelos y conocimientos que se demandan, y el mismo criterio debe orientar la formación permanente del personal adulto que como ya es sabido ya cuenta con una base educativa amplia, pero muchas veces queda desfasada por no actualizarla, lo que demuestra que las necesidades de capacitación son visibles y poco atendidas.

Sobre la demanda de servicios de capacitación en la ciudad de Riobamba no existen datos históricos por los que se considera los datos obtenidos de las encuestas realizadas. Si tomamos en consideración que la población objetiva es de 42.364 personas, de las cuales se estima que el 93% según el estudio de mercado participaría en los eventos de capacitación organizados por la empresa, obtenemos como resultado un total de 39.398 personas probablemente asistirían a los eventos de capacitación programados.

### 3.4.2 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

**CUADRO No 19**  
**PROYECCIÓN DE LA DEMANDA**

<b>Año</b>	<b>t</b>	<b>P (t) = Po (1+i)<sup>t</sup></b>
<b>2010</b>	0	39.398
<b>2011</b>	1	39.890
<b>2012</b>	2	40.389
<b>2013</b>	3	40.894
<b>2014</b>	4	41.405
<b>2015</b>	5	41.923

**Fuente:** INEC

**Elaborado por:** La Autora

Donde:

P (t) = Población para un año determinado

Po = Población Inicial

t = Tiempo proyectado

i = Tasa de crecimiento en Riobamba es del 1.25 %.

### 3.5 ANÁLISIS Y PROYECCIÓN DE LA OFERTA

#### 3.5.1 ANÁLISIS DE LA OFERTA

Se ha podido apreciar que algunas empresas proveedoras de servicios de capacitación han tenido periodos de vigencia muy cortos en el mercado, por no cumplir las expectativas de los demandantes; solo uno de ellos, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), ha logrado permanecer en el mercado constituyéndose en el principal competidor para las actividades del proyecto. En los últimos años también han surgido como iniciativas del municipio y otras entidades gremiales, centros de apoyo que están en proceso de consolidación.

Se estima que el SECAP cubre el 100% de los eventos desarrollados en la ciudad de Riobamba. Con los datos proporcionados por las estadísticas del SECAP para determinar el número de personas que asisten al año a los diferentes eventos de capacitación que organiza esta institución en las áreas a las cuales va enfocado el presente proyecto se obtuvo los siguientes resultados:

**CUADRO No 20**  
**OFERTA DE CURSOS SECAP**

<b>CURSOS SECAP</b>	<b>AÑO</b>	<b>Nº DE ALUMNOS</b>
<b>Cursos de Computación</b>	2010	192
<b>Demás Cursos</b>	2010	288
<b>TOTAL</b>		<b>480</b>

Fuente: SECAP

Elaborado por: La Autora

Se observa que al año reciben un total de 480 alumnos en los cursos organizados por el SECAP.

### 3.5.2. PROYECCIÓN DE LA OFERTA

CUADRO No 21  
PROYECCIÓN DE LA OFERTA

Año	t	P (t) = Po (1+i) <sup>t</sup>
2009	0	480
2010	1	528
2011	2	581
2012	3	639
2013	4	703
2014	5	773

Fuente: Datos obtenidos según investigaciones

Elaborado por: La Autora

### 3.5.3 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

La competencia del presente proyecto serán las empresas que brindan un servicio de capacitación en la ciudad de Riobamba y actualmente la única competencia directa es el Instituto Ecuatoriano de Capacitación SECAP.

### 3.5.4 DEMANDA INSATISFECHA

Por conceptualización, la demanda insatisfecha resulta de restar la demanda de la oferta, como se puede observar en la siguiente ecuación:

$$\text{DI} = \text{D} - \text{O}$$

**Donde:**

**DI** = Demanda Insatisfecha

**D** = Demanda existente

**O** = Oferta existente

**CUADRO No 22**  
**PROYECCIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA**

Año	x	Demanda(número de participantes)	Oferta (número de participantes) en los eventos de capacitación	D. Insatisfecha(número de participantes)
<b>2009</b>	0	39.398	480	38.918
<b>2010</b>	1	39.890	528	39.362
<b>2011</b>	2	40.389	581	39.808
<b>2012</b>	3	40.894	639	40.255
<b>2013</b>	4	41.405	703	40.702
<b>2014</b>	5	41.923	773	41.150

**Fuente:** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

Como se puede observar existe una alta demanda insatisfecha encada año de la serie analizada, lo que permite asegurar que el proyecto es viable desde el punto de vista del mercado. El porcentaje que el proyecto cubrirá es relativamente pequeño frente a las expectativas de la demanda, y cubrirá el 2% de la demanda insatisfecha.

### **3.6. PRECIO DEL SERVICIO**

Para fijar los precios de los diferentes eventos de capacitación se realizó un análisis de los precios en el mercado, tomando en cuenta la accesibilidad que tengan para los posibles clientes. Se estimaron estos precios en relación al contenido del curso, la duración de cada evento, el material a entregar y la logística necesaria para efectuar los eventos de capacitación. Cabe señalar que existe una diferencia de precios entre los Programas con Certificación Internacional y los demás cursos principalmente por el tiempo de duración que tiene cada evento y están sujetos a variaciones de acuerdo al comportamiento del mercado.

CUADRO No 23

PRECIOS POR EVENTOS DE CAPACITACIÓN

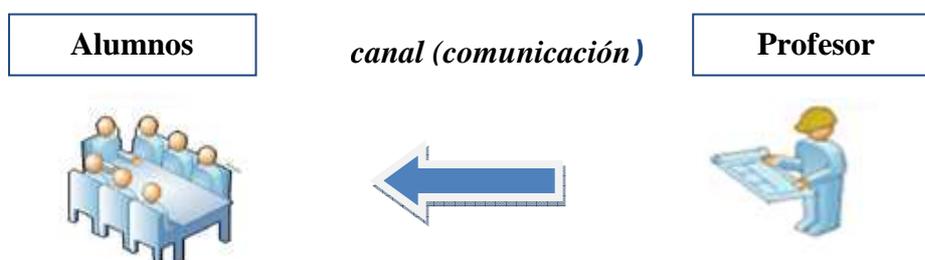
INVERSIÓN	
Eventos de Capacitación	Público en General
Curso con Certificación IC3	\$125,00
Curso con Certificación MOS	\$125,00
Demás Cursos	\$150,00
Seminarios Internacionales	\$85,00

Fuente: Datos obtenidos según investigaciones

Elaborado por: La Autora

### 3.7 PLAZA

La forma de venta del Servicio es Directa, es decir desde la empresa al cliente final. Nuestro servicio de capacitación, se brindara a través de un canal directo (comunicación oral, escrita y audio visual), en este caso será del profesor al alumno.



### 3.8 COMUNICACIÓN

Con la finalidad de lograr ventajas competitivas sobre la competencia y atraer clientes, se realizará comunicación comercial del servicio a través de publicidad radial y escrita. Con esta estrategia comercial se pretende entrar en el mercado y cubrir la demanda de Servicios de Capacitación.

<b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PERÍODO</b>	<b>POLÍTICA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Tarjetas de Presentación	Reforzar la imagen de la empresa Sedicom.	Todo el año	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tarjetas de presentación se deberán entregar de manera permanente en las instalaciones de la Empresa y a todas personas interesadas en el servicio que ofrece.</li> <li>- La tarjeta de presentación contiene los datos relevantes de contacto: Nombre de la empresa que representan, logotipo de dicha empresa, Información de contacto como la dirección, los teléfonos, el e-mail y sitio de internet.</li> </ul>	Director del Centro de Capacitación

- **Tarjetas de Presentación**

**Presupuesto**

<b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>Tarjetas de Presentación</b>	2000	0.06	<b>\$ 120.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 120.00</b>

Fuente Datos obtenidos según investigaciones

Elaborado por: La Autora

**Diseño de tarjetas de presentación**



- **Publicidad Escrita y Volantes**

<b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PERÍODO</b>	<b>POLÍTICA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad escrita</li> <li>- Hojas volantes</li> <li>- Gigantografías</li> </ul>	<p>Posicionar la imagen de Sedicom con sus Servicios de Capacitación.</p>	<p>Todo el año</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se realizara la emisión de la publicidad escrita en el diario la Prensa, los anuncios debe ser a color de (20 x 14cm), se emitirá 4 publicaciones durante un mes los días sábados y domingos al inicio de los cursos programados.</li> <li>- Las hojas volantes se entregarán de manera permanente en las instalaciones de la empresa y en lugares estratégicos de la cuidad.</li> <li>- Se detallarán el curso o seminario que se va a ofrecer y se utilizara el mismo diseño de los volantes para las publicaciones en el diario.</li> </ul>	<p>Director del Centro de Capacitación</p>

### Presupuesto por Curso

<b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>Publicidad Escrita</b>	4 publicaciones cada tres meses	632 mensual	<b>\$ 2.528,00</b>
<b>Volantes</b>	4000	0.08	<b>\$320,00</b>
<b>Gigantografías</b>	2	140	<b>\$280,00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>\$3.128,00</b>

Fuente Datos obtenidos según investigaciones

Elaborado por: La Autora

### Presupuesto por Seminario

<b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>Publicidad Escrita</b>	2 publicaciones por cada seminario	316	<b>\$ 632,00</b>
<b>Volantes</b>	2000 volantes por seminario	0.08	<b>\$320,00</b>
<b>Tarjetas de Invitación</b>	350 tarjetas por seminario	2.50	<b>\$875,00</b>
<b>Gigantografías</b>	2	140	<b>\$280,00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>\$2.107,00</b>

Fuente Datos obtenidos según investigaciones

Elaborado por: La Autora

Diseño para prensa

**Certifica tus habilidades**

**IC3 - INTERNET AND COMPUTING CORE CERTIFICATION  
MOS - MICROSOFT OFFICE SPECIALIST**

**CERTIFICACIONES INTERNACIONALES IC3 Y MOS**



**Dirigido a:**

- Asistentes**
- Ejecutivos**
- Estudiantes**
- Público en general**

**Estándares reconocidos a nivel Internacional**

**Obtén un reconocimiento con validez ante la comunidad mundial.**

IC3 y MOS son certificaciones valiosas que reconocen las habilidades computacionales para completar con mayor eficacia todas sus tareas y proyectos.

**Informes e inscripciones en:**  
[www.sedicom.com.ec](http://www.sedicom.com.ec)  
**Duchicela 16- 10 y Avenida Unidad Nacional**  
**Tel: 2-969-472/ Cel:099-324-294**

Elaborado por: La Autora

Supervisado por: Ing. Edwin Pombosa

## Diseño para prensa



**SEDICOM**  
Servicios Didácticos Computarizados

# I SEMINARIO INTERNACIONAL DE LIDERAZGO Y MOTIVACION

**Objetivo General**  
Se pretende que el participante utilice inteligentemente las herramientas de un exitoso líder para que guíe su comportamiento, emociones y pensamientos de manera que pueda influir positivamente en sus resultados personales y laborales.

**Dirigido a:**  
A líderes de cualquier campo, sector y actividad, estudiantes en el último año de carrera y en general a todas las personas con deseos de superación personal y profesional.



## **TEMARIO**

- Definición del Liderazgo
- Importancia del Liderazgo
- Empowerment y delegación
- Estrategias para lograr reuniones efectivas
- Estrategias para mejorar el clima laboral
- Generando compromiso por medio del liderazgo
- Inteligencia emocional aplicada al trabajo.
- La Inteligencia del líder.
- Liderazgo gerencial

Organiza SEDICOM  
Informaciones e inscripciones:  
[www.sedicom.com.ec](http://www.sedicom.com.ec)  
Riobamba: 2-969-472/ Cel.099-324-294.

Elaborado por: La Autora

Supervisado por: Ing. Edwin Pombosa

### Publicidad Radial

<b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PERÍODO</b>	<b>POLÍTICA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Spot publicitario	Extender el posicionamiento de la empresa Sedicom con su nuevo servicio.	Cada seis meses.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La publicidad tendrá una duración de 30 segundos</li><li>- Se la realizará en radio Bonita una de las principales radiodifusoras de la provincia</li><li>- Se realizará en 10 cuñas publicitarias todos los días y 5 cuñas publicitarias, los fines de semana.</li></ul>	Director del Centro de Capacitación.

## Presupuesto

<b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>Sport publicitario</b>	10 cuñas publicitarias cada seis meses.	\$224.00	<b>\$448.00</b>
<b>TOTAL</b>			\$448.00

Fuente Datos obtenidos según investigaciones

Elaborado por: La Autora

## Diseño de Spot publicitario.

Capacítate y se parte del nuevo servicio que ofrece Sedicom.

Brindamos programas con certificación internacional, cursos, seminarios, orientados a la capacitación y al desarrollo profesional de directores, estudiantes, profesionales y a todo aquel que necesite de nuestro apoyo, brindando el conocimiento, las habilidades y herramientas necesarias para mejorar su desarrollo profesional.

Contamos con el apoyo de renombrados y experimentados expositores.

Sedicom - Capacitación de alto nivel.

Más información en [www.sedicom.com.ec](http://www.sedicom.com.ec) o visitamos en nuestras oficinas ubicadas en las calles Duchicela 16- 10 y Avenida Unidad Nacional Teléfono: 2-969-472

## CAPÍTULO IV

### 4.- ESTUDIO TÉCNICO

“El estudio técnico del proyecto debe llegar a determinar la función de producción óptima para la utilización eficiente y eficaz de los recursos disponibles para la producción del bien o servicio deseado. Para ello deberán analizarse las distintas alternativas y condiciones en que se pueden combinar los factores productivos, identificando, a través de la cuantificación y proyección en el tiempo de los montos de inversiones de capital, los costos y los ingresos de operación asociados a cada una de las alternativas de producción”<sup>6</sup>

En este capítulo se analizará los diferentes parámetros técnicos que deberá cumplir la empresa para su correcto funcionamiento, así como determinar los requerimientos curriculares, materiales, tecnológicos, humanos y de infraestructura, con la finalidad de diseñar y brindar un servicio de calidad.

Entre los requerimientos que se analizarán está el espacio físico que se necesitará, además se especificará la distribución para llevar a cabo las actividades de las diferentes áreas, a fin de brindar adecuadamente el servicio. El personal profesional necesario para llevar a cabo esta empresa, es otro aspecto a considerar ya que permitirá diseñar puestos, obligaciones y remuneraciones. El vislumbrar la cantidad de material a emplear en los diferentes eventos ayudará a minimizar los costos unitarios de producción y su incidencia en el precio final y rentabilidad de la empresa.

---

<sup>6</sup> SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. 2. ed. México, McGrawHill, Pág. 97-98.

## **4.1.TAMAÑO DEL PROYECTO**

El tamaño del proyecto se emplea para medir la capacidad productiva del Centro en un tiempo considerado como normal y tomando en cuenta las características de la empresa.

El porcentaje de cobertura de la demanda insatisfecha por parte del nuevo Centro de Capacitación en el primer año es bajo.

### **4.1.1. FACTORES DETERMINANTES DEL TAMAÑO**

Los factores que condicionan y determinan el tamaño de la empresase detallan a continuación:

#### **4.1.1.1. EL MERCADO**

El mercado tiene gran influencia en la definición del tamaño del proyecto. Para aportar a la determinación del tamaño se define la función demanda con sus proyecciones futuras, la finalidad es que el tamaño del proyecto responda al dinamismo que presenta la demanda.

La información del estudio de mercado en el presente caso, permitió establecer una demanda insatisfecha considerable para cada año de análisis, lo que asegura la aceptabilidad del servicio que brindará el nuevo Centro de Capacitación, y por ende influirá en la determinación del tamaño de la empresa, para cubrir el porcentaje previsto de la demanda insatisfecha.

#### **4.1.1.2. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS**

Para brindar un servicio de capacitación de calidad dentro de la empresa Sedicom, los recursos financieros necesarios serán destinados a la compra de equipos de computación, audio y video, así como muebles y útiles de oficina, necesarios para el adecuado desarrollo del Centro de Capacitación. Inicialmente el proyecto contará con recursos Financieros propios de la Empresa y luego todos los recursos financieros que se logre recaudar por los eventos de capacitación serán reinvertidos en el proyecto.

## CUADRO No 24

### ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN

<b>Tipo de Capital</b>	<b>%</b>
Capital aportado por el propietario de la empresa	100%
<b>Total de la inversión</b>	<b>100%</b>

**Fuente:**Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.1.1.3 DISPONIBILIDAD DE MANO DE OBRA

El Centro de Capacitación contará con los servicios que prestarán diferentes profesionales de distintas ramas gerenciales. Para contar con la participación oportuna de estos profesionales, se estructurará una base de datos especificando la formación, experiencia, área de enseñanza y disponibilidad de tiempo; esto permitirá diseñar los objetivos de aprendizaje, programas y horarios de los diferentes eventos de capacitación. Una de las fortalezas que tendrá el Centro de Capacitación, es el poder contar con profesionales de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y de la Universidad Nacional que cuentan con una amplia experiencia en cada uno de los contenidos de los cursos a realizar. La calidad de este personal, estará medida por la eficiencia, experiencia y eficacia de los mismos, de tal manera que este personal cumpla con las expectativas deseadas y colaboren activamente con el cumplimiento de los objetivos y metas del centro de capacitación en estudio.

Es decir, la propuesta necesita ser medida no solo por la cantidad de personas que integren el centro de capacitación, sino por la calidad de los mismos.

#### **4.1.1.4. DISPONIBILIDAD DE MATERIALES DIRECTOS**

Los materiales directos necesarios para desarrollar las actividades del nuevo Centro de Capacitación constituyen el material que se entregarán a los participantes que participaran en los diferentes eventos de capacitación y corresponden a la emisión de certificados, manuales que serán entregados a los alumnos como material de apoyo, carpetas, CD, esferográficos. Ver Anexo No 7

Para la impresión de todos estos materiales contaremos con los servicios de la Imprenta Megaprint.

#### **4.1.1.5. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS TECNOLÓGICOS**

En el presente proyecto es necesario utilizar equipos tecnológicos de punta que faciliten la enseñanza – aprendizaje para ofrecer un servicio de capacitación de calidad.

Todos los equipos tecnológicos necesarios para adecuar cada aula se adquirirán donde uno de los principales distribuidores de la empresa SEDICOM.

#### **4.2. TAMAÑO PROPUESTO**

Conocido la demanda insatisfecha existente se ha determinado lo siguiente:

Se realizara 10 cursos al año con el Programa de Certificación Internacional IC<sup>3</sup> con una duración de 30 horas y un total de 15 participantes.

El programa con Certificación Internacional MOS se realizara 20 cursos al año debido a que este programa comprende 5 herramientas que son Word, Excel, Power Point, Outlook y Access con un total de 8 participantes, con una duración de 20 horas por cada herramienta.

Los cursos dirigidos al área de gestión empresarial se ofrecerán 8 cursos al año con una duración de 120 horas.

En lo respecta a los Seminarios Internacionales se tiene previsto realizar dos seminarios al año con un total de 120 personas por cada Seminario.

Se estableció un número de participantes por evento de capacitación basados en los siguientes aspectos:

- Capacidad de las instalaciones
- Se estima un número adecuado de participantes para la correcta enseñanza y capacitación.
- Cubrirá el 2% de la demanda insatisfecha

**CUADRO No 25**

**DEMOSTRATIVO DEL NÚMERO DE PARTICIPANTES**

<b>EVENTOS DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Nº de Eventos por año</b>	<b>Nº de participantes por evento</b>	<b>Nº de participantes en el año</b>
PROGRAMACERTIFICACIÓN INTERNACIONAL IC3	10	15	150
PROGRAMACERTIFICACIÓNINTERNACIONAL MOS	20	8	160
DEMÁS CURSOS	8	40	320
SEMINARIOS INTERNACIONALES	2	120	240
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>183</b>	<b>870</b>

**Fuente:**Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

Es importante puntualizar que la capacidad física del local donde funcionará el Centro de Capacitación, es mucho mayor que la actualmente utilizada, y que de ser necesario se podría ampliar con una inversión en pago a los capacitadores y la reestructuración de horarios.

### **4.3. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.**

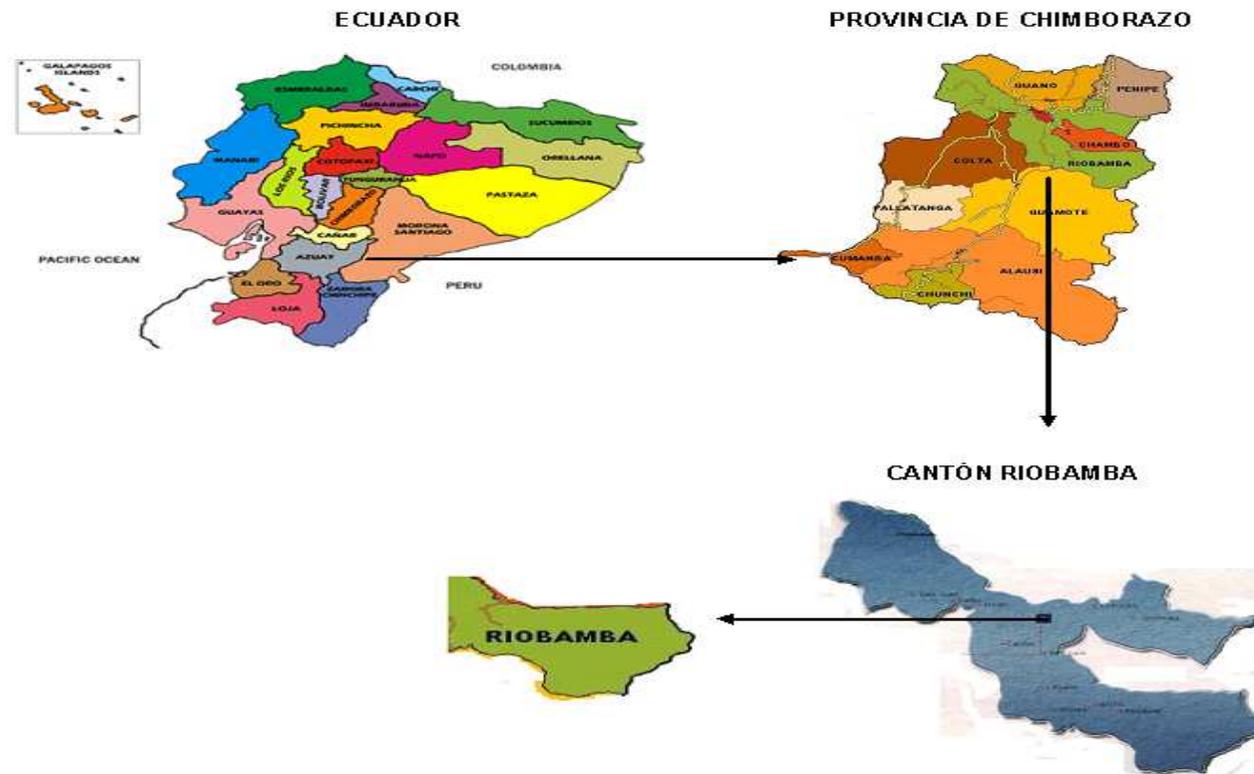
La empresa Sedicom se encuentra ubicada en la Avda. Unidad Nacional 16 \_ 10 y Duchicela, está ubicada en una zona de fácil acceso por lo que permitirá una mayor concurrencia de los participantes y expositores, a demás que el lugar ayudara al posicionamiento constante en el mercado meta, es un lugar amplio y tranquilo que cuenta con todos los servicios básicos para impartir una capacitación de calidad.La empresa dispone de su propio edificio, el cual dispone de varias oficinas, en donde se propone adecuar las instalaciones del Centro de Capacitación. Además se ahorrara en el costo de construcción de un nuevo local al disponer de un local propio se evitara gastos en la construcción o arriendo de un nuevo local.

#### **4.3.1. MACROLOCALIZACIÓN**

La finalidad de este análisis es determinar el sector geográfico en el que se desarrollará las actividades del nuevo Centro de Capacitación. Se ha previsto ubicar al nuevo Centro de Capacitación en la provincia de Chimborazo, en el cantón Riobamba en la zona urbana por ser un lugar estratégico ya que permite estar cerca del mercado meta.

FIGURA No 5

MAPA DEL ECUADOR



Fuente: Microsoft ® Encarta ® 2009. Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos

Elaborado por: La Autora

### 4.3.2. MICRO LOCALIZACIÓN

FIGURA No 6

UBICACIÓN DE LA EMPRESA



Elaborado por: La Autora

### 4.3.3. MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Para poder evaluar este proyecto lo realizaremos mediante el método por puntos:

**CUADRO No 13**  
**MÉTODO CUALITATIVO POR PUNTOS**

<b>FACTOR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Existencia de vías de comunicación</b>	10
<b>Intensidad de tránsito</b>	10
<b>Distancia – tiempo a sitios potenciales</b>	10
<b>Disponibilidad de agua</b>	9
<b>Disponibilidad de energía eléctrica</b>	10
<b>Condiciones sociales</b>	9
<b>Disponibilidad de comunicaciones telefónicas</b>	10
<b>Disponibilidad de terrenos</b>	8
<b>Condiciones de salubridad</b>	10
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>

Fuente: Observación directa del Sector

Elaborado por: La Autora

Al efectuar la suma de las calificaciones nos podemos dar cuenta que el proyecto tiene una ubicación óptima por los servicios con los que cuenta.

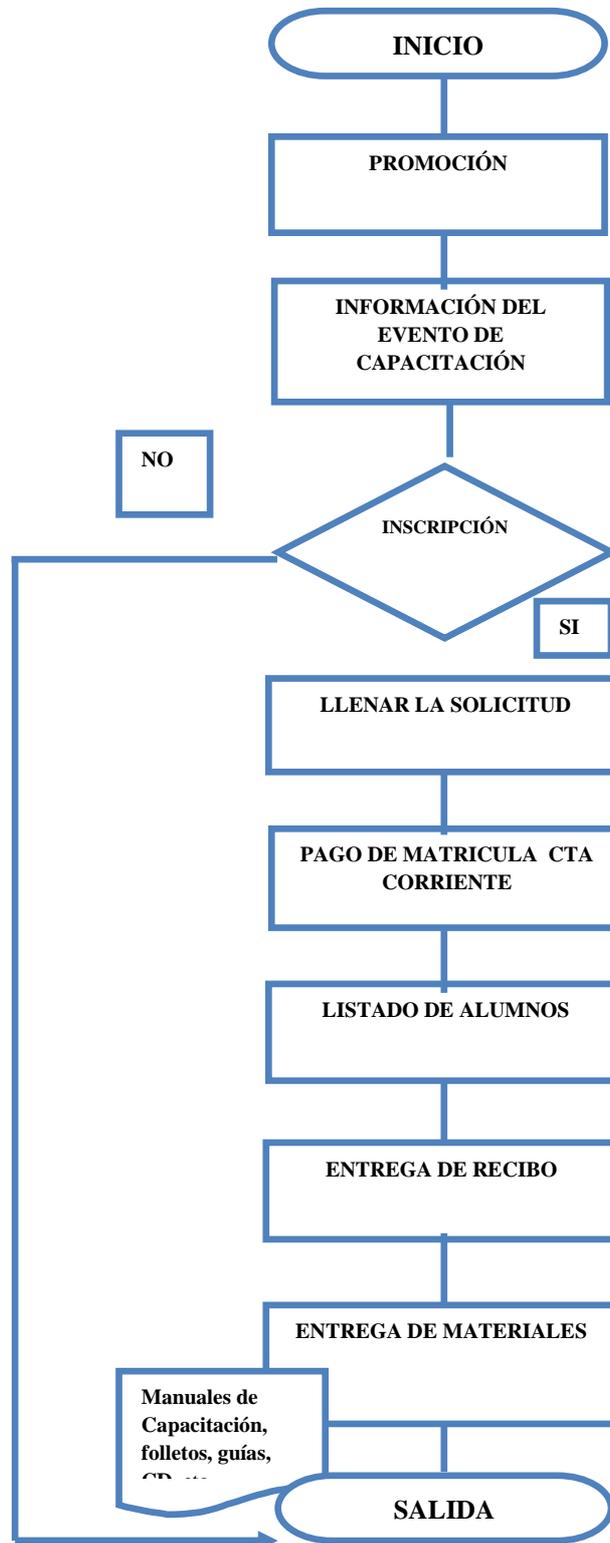
### 4.4. INGENIERÍA DEL PROYECTO

La ingeniería del proyecto permite definir la forma en que se desarrollarán los procesos del servicio que ofrece el Centro de Capacitación y la manera de llevar a cabo las actividades gerenciales, para brindar un servicio con la calidad propuesta por la empresa. La ingeniería del proyecto permitirá definir los espacios necesarios, así como el material directo y la mano de obra que se necesitará para llevar a cabo los procesos.

#### 4.4.1. DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO

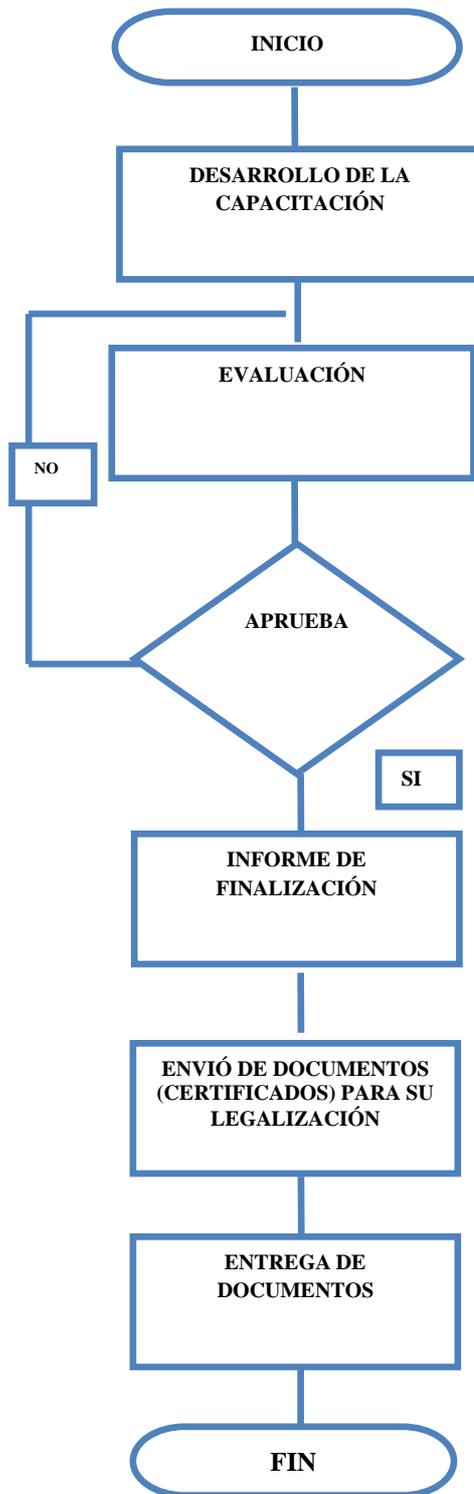
FIGURA No 7

DIAGRAMA DE FLUJO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA



Elaborado por: La Autora

**FIGURA No8**  
**DIAGRAMA DE FLUJO COORDINACIÓN ACADÉMICA**



#### **4.4.2. PROCESO DEL SERVICIO**

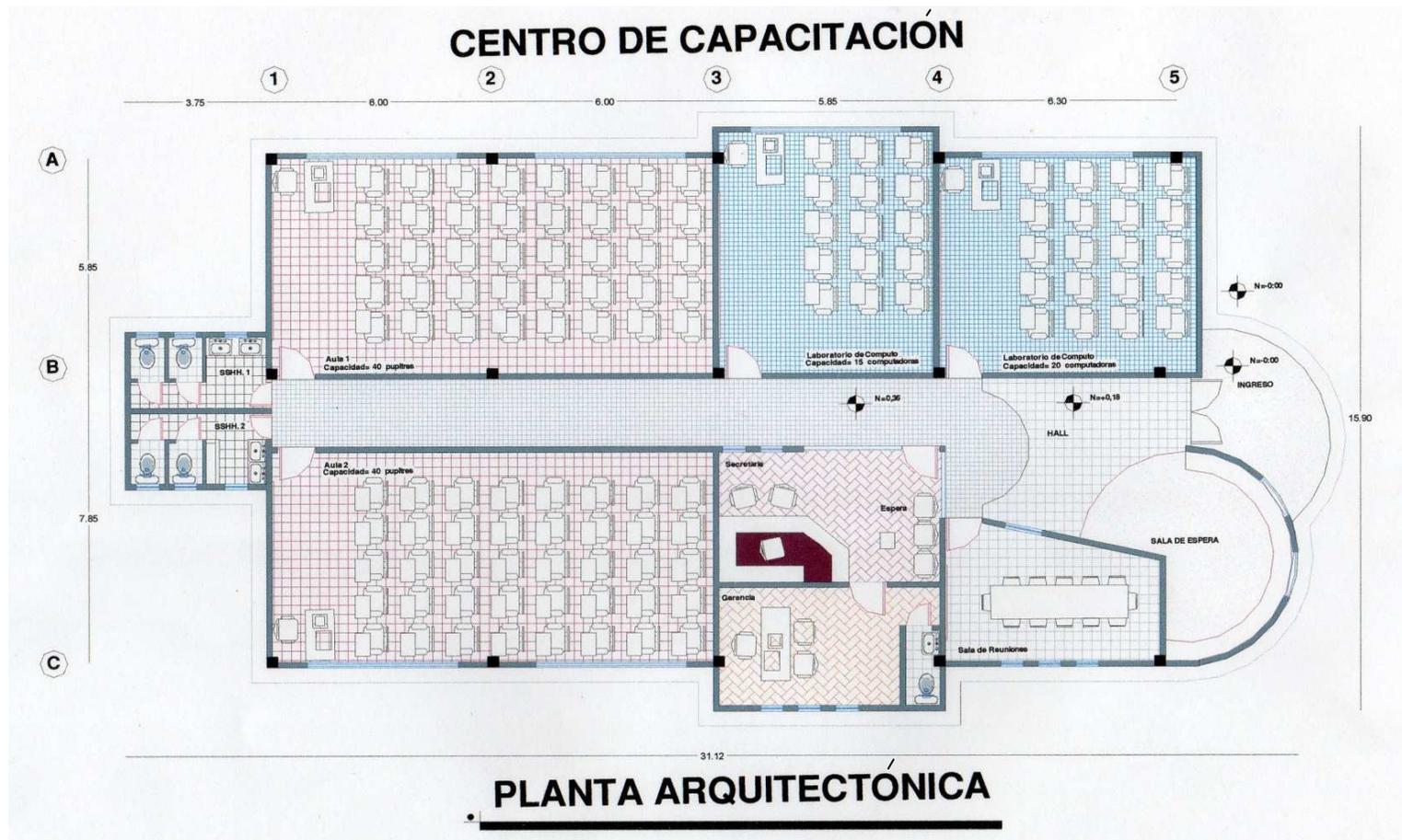
El proceso de servicio está diseñado para los tres tipos de eventos que el Centro ha propuesto para capacitar y darse a conocer al público, sin embargo los tres cuentan con una base estructural similar.

El proceso comienza con la promoción de éstos, con el fin de despertar curiosidad en el usuario potencial e incentivar la visita al Centro.

Posteriormente se entregará información más detallada sobre los cursos disponibles el objetivo general, los beneficios de recibir la capacitación y demás información, y después se proporciona la solicitud de inscripción. Si el usuario decide asistir al evento de capacitación tendrá que cancelar el valor del evento y consecuentemente recibe el material de apoyo para que pueda empezar el curso.

Se inicia con proceso de capacitación y al final se realiza una evaluación a los participantes para posteriormente emitir un informe de finalización del evento de capacitación con el envío de documentos al Director del Centro para la entrega de los certificados legalizados a los participantes del evento.

### 4.4.3. DISTRIBUCIÓN EN PLANTA



Para el desarrollo de este proyecto la empresa Sedicom cuenta con una infraestructura adecuada se propone utilizar el segundo piso de las instalaciones adecuando las cuatro aulas en los espacios físicos disponibles para el desarrollo de los cursos y una oficina en donde se realice las actividades administrativas del Centro de Capacitación. El edificio cuenta con baños, sala de espera, instalación para red de internet, teléfono y todos los servicios básicos y se equipará cada aula con los equipos necesarios para brindar un servicio de calidad.

Cabe señalar que los Seminarios se llevarán a cabo en las Salas de Convenciones Kronos del Hotel Zeus con capacidad de 125 personas.

**Oficina 1.-** estará destinada para el Director del Centro de Capacitación se ubicara en la parte superior izquierda del local y deberá contar con una iluminación adecuada y con todos los equipos y enseres necesarios para la ejecución de las diferentes actividades.

**Oficina 2.\_** En esta oficina funcionara la secretaria, se ubicara junto a la oficina del Director por cuanto tiene que estar en relación directa con este departamento.

**Laboratorio de Computación 1.-** Estará destinado para impartir el curso de Computación con certificación IC3. Tiene una capacidad para recibir a un total de 20 alumnos. Se equipara con todos los equipos tecnológicos necesarios para su normal funcionamiento.

**Laboratorio de Computación 2.-** Estará destinado para impartir el Curso de Computación con certificación MOS. Tiene una capacidad para recibir a un total de 15 alumnos. Cuenta con iluminación adecuada y se equipara con todos los equipos tecnológicos.

**Aula 1 y Aula 2.-** Este lugar se destinara para impartir los cursos de Gestión Empresarial cada aula tiene una capacidad para recibir a 40 alumnos. Se adecuara los pupitres universitarios con los equipos necesarios para impartir una capacitación de calidad.

#### 4.4.4. REQUERIMIENTO DE TALENTO HUMANO.

El servicio de capacitación que brindará el Centro se basa en la formación y especialización de los profesionales que dictarán los cursos y seminarios, para lo cual se creará una base de datos en donde se almacene los datos profesionales de los expositores. El Centro deberá contar con personal para las actividades de apoyo como son administración, atención al cliente y limpieza.

A continuación se presenta el personal que requerirá el Centro, así como el sueldo destinado por los servicios que van a ofrecer.

**CUADRO No 27**

#### **REQUERIMIENTO DE TALENTO HUMANO**

<b>PERSONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
Director del Centro de Capacitación	1	\$ 450,00	\$ 5.400,00
Secretaria	1	\$ 350,00	\$ 4.200,00
Docentes	4	\$ 2.400,00	\$ 28.800,00
Conferencistas Internacionales	2	\$ 3.500,00	\$ 7.000,00
Conserje	1	\$ 240,00	\$ 240,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 6.940,00</b>	<b>\$ 45.640,00</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.4.5. REQUERIMIENTO DE EQUIPOS DE OFICINA Y ENSERES

Los equipos de oficina y enseres, que serán necesarios para el normal funcionamiento del Centro de Capacitación, se pueden conseguir en el mercado local con gran facilidad. Estos se detallan en el siguiente cuadro:

**CUADRO No 28**

**REQUERIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA**

<b>CANTIDAD</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO PARCIAL</b>
<b>DIRECCION</b>			
1	Escritorio Ejecutivo grande de 3 gavetas	125	125
1	Sillón ejecutivo giratorio grande	165	165
1	Archivador cuatro gavetas	150	150
2	Sillas de Espera	40	80
2	Librero grande	250	250
1	Mesa de Reuniones	480	480
<b>SECRETARIA</b>			
1	Escritorio Ejecutivo grande de 3 gavetas	125	45
1	Silla secretarial	45	45
1	Archivador cuatro gavetas	150	150
2	Sillas de Espera	40	80
6	Sillones para Sala de Espera	40	240
1	Fotocopiadora Canon 340	1	420
1	Teléfono- Fax	1	85
<b>AULA 1</b>			
1	Escritorio pequeño de 1 gaveta	45	45
1	Sillón	25	25
1	Pizarra Virtual Interactiva	420	420
45	Pupitres Universitarios una sola persona	35	1575
<b>AULA 2</b>			
1	Escritorio pequeño de 1 gaveta	45	45
1	Sillón	25	25
1	Pizarra Virtual Interactiva	420	420
45	Pupitres Universitarios una sola persona	35	1575
<b>LABORATORIO DE COMPUTO 1</b>			
1	Escritorio pequeño de 1 gaveta	45	45
1	Sillón	25	25
1	Pizarra Virtual Interactiva	420	420
20	Mesas para Computadoras	35	700
20	Sillas	15	300
<b>LABORATORIO DE COMPUTO 2</b>			
1	Escritorio pequeño de 1 gaveta	45	45
1	Sillón	25	25
1	Pizarra Virtual Interactiva	420	420
15	Mesas para Computadoras	35	525
15	Sillas	15	225
	<b>TOTAL</b>		<b>\$ 9.255,00</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.4.6. REQUERIMIENTO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

El Centro de Capacitación brindará un servicio de calidad, con profesionales experimentados y utilizando recursos tecnológicos actuales (audiovisuales) que faciliten la enseñanza – aprendizaje, los medios tecnológicos que serán necesarios son los siguientes:

CUADRO No 29

#### REQUERIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

Equipos de Computación	Cantidad	V/U\$	VALOR TOTAL
Computador portátil HP	2	365	\$ 730,00
Computador Pentium Dual Core 2,8 GHZ	35	320	\$ 11.200,00
Instalación, configuración del sistema de simulador y toma de exámenes.	1	200	\$ 200,00
Proyector multimedia	4	350	\$ 1.400,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 13.530,00</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.4.7. REQUERIMIENTO ANUAL DE MATERIALES Y SERVICIOS

Entre los materiales indirectos y directos que se necesitan para llevara cabo las funciones en el primer año del Centro, se encuentran lossiguientes:

**CUADRO No 30**

**REQUERIMIENTO DE MATERIAL DIRECTO**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>Nº DE ALUMNOS</b>	<b>PRECIO</b>	<b>TOTAL</b>
Manuales de Capacitacion	870	8,00	6.960,00
Certificados	870	2,50	2.175,00
Carpetas, boligrafos, CDs	870	1,95	1.696,50
Derechos Exámenes Programas Internacionales	310	45,00	13.950,00
Coffe Break (solo para seminarios)	240	5,00	1.200,00
<b>TOTAL</b>			<b>25.981,50</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

**4.4.8. REQUERIMIENTO DE SERVICIOS**

Los servicios básicos su valor dependerá del funcionamiento del centro de capacitación, en la Cuadro No 31 se da un costo ponderado según el costo luz, agua, teléfono y servicio de internet, por un tiempo estimado de un año.

**CUADRO No 31**

**REQUERIMIENTO DE SERVICIOS BÁSICOS**

<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>		
<b>SERVICIOS</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
Energía Eléctrica	55	660
Agua Potable	15	180
Teléfono	40	480
Internet	120	1440
<b>TOTAL</b>		<b>2760</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.5 INVERSIÓN INICIAL

Para la inversión de este proyecto se hace necesario un desembolso de USD \$45.876,41 que cubre los siguientes rubros.

CUADRO No 32

#### INVERSIÓN INICIAL

INVERSIONES	COSTO TOTAL
<b>Inversion Fija</b>	<b>22.785,00</b>
Muebles y Enseres	8.750,00
Equipos de Computación	13.530,00
Equipo de Oficina	505,00
<b>Inversion Intangible</b>	<b>400,00</b>
Registro y permisos varios	400,00
<b>Capital de Trabajo (trimestral)</b>	<b>22.691,41</b>
Gastos Operativos	16.050,65
Gastos Administrativos	5.188,76
Gastos de Ventas	1.452,00
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>45.876,41</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

**CUADRO No 33**  
**CALENDARIO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO**

**4.6 Calendario de Ejecución del Proyecto**

N°	Actividades	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	Responsable	Recursos
		8 semanas	9 10 11 12	13 14 15 16	17 18 19 20	21 22 23 24		
1	Autorización de Funcionamiento	■					Representante legal	Documentos legalizados
2	Adquisición de equipos y muebles y materiales		■ ■ ■				Gerente-Director	Lista de materiales, equipos, muebles
3	Asignación y adecuación de ambientes			■ ■ ■ ■			Gerente-Director	Plano arquitecto
4	Instalación de Equipos				■ ■		Gerente-Director	Equipo Técnico
5	Reclutamiento de personal					■ ■ ■	Gerente-Director	Lista de aspirantes
6	Inicio de actividades					■	Personal de la empresa	Instalaciones completas

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

#### **4.7. ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL**

La calidad ambiental es una de las grandes aspiraciones de la humanidad ya que la contaminación ambiental es un problema al que tiene que enfrentarse el mundo actual.

Según información de la Corporación Financiera Nacional, el proyecto del nuevo Centro de Capacitación tiene clasificación:

**CATEGORÍA II:** Proyectos que no afectan al medio ambiente, ni directa ni indirectamente, tampoco requieren de un estudio de impacto ambiental. Las operaciones del Centro no causarán problemas de tipo ambiental en ningún aspecto, por lo que se considera al proyecto como neutral al ambiente. Los pocos residuos que se obtenga de la ejecución misma en cada evento de capacitación como por ejemplo papel, serán reciclados.

## CAPÍTULO V

### 5. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

En esta sección se describirán los aspectos relacionados con la parte organizacional de la empresa; además se establecerán los lineamientos y procedimientos que se observarán en las áreas jurídica, operativa, administrativa y de servicio.

“La correcta administración de la cuantía de los recursos involucrados en la operación de la unidad administrativa, obliga a definir en forma específica el nivel organizacional y los alcances concretos de las tareas que se debe realizar. Principal importancia se dará al sistema global de información que garantice la eficacia de la gestión administrativa”<sup>7</sup>.

Lo anterior supone que en primer lugar se identifiquen los componentes funcionales de cada sistema y, en función de éstos, los recursos necesarios para asegurar su operatividad. De esta forma será posible estimar los costos de operar cada sistema que se defina.

La identificación de personal, su grado de calificación, la cantidad requerida. La cantidad de personal administrativo, su status en la organización y las tareas específicas para desarrollar, cualquier recurso que demande el funcionamiento normal de la empresa.”

---

<sup>7</sup>SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. 2. ed. México, McGrawHill, Pág. 181.

## **5.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

### **5.1.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Entre los objetivos estratégicos de SEDICOM se ha considerado:

- Ingresar al mercado como una alternativa innovadora de capacitación con información y técnicas adecuadas para la formación integral, desarrollo de capacidades y habilidades, con la finalidad de mejorar los niveles académicos de la población y contribuir al desarrollo económico, educativo y cultural, de la ciudadanía de Riobamba, la provincia de Chimborazo y el país.
- Posicionar el nombre y marca de SEDICOM de manera permanente en el mercado objetivo.
- Brindar un servicio de calidad para acceder a programas de capacitación con Certificación Internacional que acrediten la capacitación impartida.
- Capacitar a los profesionales y futuros profesionales impartiendo conocimientos y habilidades necesarias con la finalidad de vez finalizado el proceso de capacitación los participantes pueda comprender e implementar lo aprendido en el campo laboral y prepararse para aplicar con éxito los exámenes de certificación
- Darle importancia a las solicitudes de nuestros clientes pues de ellos depende nuestro éxito.

### 5.1.2 VISIÓN

La Visión es como debe ser y actuar la empresa en el futuro, basada en los valores y convicciones de los integrantes. La visión de SEDICOM con su Centro de Capacitación es:

“Ser líderes en el área de la informática y servicios de capacitación mediante la personalización en el servicio y la investigación continua, asumiendo el desafío de potenciar las habilidades, conocimientos y experiencias del individuo como pilar de la productividad, eficiencia y rentabilidad de las organizaciones.”

### 5.1.3 MISIÓN

La misión empresarial es el motivo de la existencia de SEDICOM y la que orientará sus actividades. La misión de SEDICOM se ha definido como:

“Brindar el máximo beneficio de nuestros clientes a través de la calidad de nuestras soluciones, productos y servicios, buscando el progreso y desarrollo de nuestros clientes, nuestro personal y de la organización, guiados por la aplicación de nuestros valores.”

#### 5.1.4 VALORES

Los valores que guían las decisiones de la empresa y define su liderazgo consideramos los siguientes:

**Respeto:** Determinado como la base de toda relación humana, incorporándolo en todas las actividades de SEDICOM.

**Cooperación y trabajo en equipo:** Es el apoyo mutuo entre todos los trabajadores de SEDICOM que nos permite brindar un servicio de alta calidad a nuestros clientes.

**Entusiasmo:** Es la actitud positiva que permite entregar un verdadero servicio de atención a nuestros clientes y lo que aporta al fortalecimiento de las relaciones laborales en SEDICOM.

**Confiabilidad:** La cual se logra cumpliendo con nuestros compromisos, entendiendo las expectativas de nuestros clientes, brindándoles un servicio eficaz acorde a sus necesidades.

**Innovación e investigación:** Aplicada en las actividades para alcanzar la competitividad.

**Calidad:** Es el factor diferenciador que permite ofrecer el mejor servicio en toda actividad de la empresa al contar con personal altamente calificado y con deseos de superación.

### **5.1.5. NORMAS GENERALES DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN SEDICOM**

Para el desarrollo de las diferentes actividades de capacitación que se llevara a cabo, es necesario determinar normas que regularán el normal funcionamiento del Centro de Capacitación.

- Cada uno de los grupos de trabajo recibirá un periodo diario de clases equivalentes a dos horas hasta que se cumpla con el número de horas programadas por cada evento de capacitación.
- Las clases se desarrollaran de manera teórica y práctica en una relación de: 40% teoría y 60% de práctica.
- Los Cursos estarán dictados por profesionales idóneos previamente contratados por el Director del Centro, para la realización de los Seminarios se contara con la participación de Expositores Internacionales.
- Las actividades educativas serán evaluadas permanentemente en los aspectos cualitativos y cuantitativos.
- Al final de cada uno de los cursos se realizara una evaluación final previa a la acreditación.
- Se realizara una evaluación general de actividad en la que; se consideraran los aspectos de eficacia, eficiencia, pertinencia y coherencia tanto en el parámetros de la propuesta, su aplicación, los recursos y el impacto, con la finalidad de replantar cada uno de los aspectos orientados al mejoramiento de la oferta educativa.
- Al finalizar los cursos, los participantes que hayan aprobado con éxito el proceso de capacitación recibirán un Certificado debidamente legalizado.

- Se otorgará la Certificación Internacional IC<sup>3</sup>Internet and Computing Core Certification o la Certificación Internacional MOS Microsoft Office Specialist según el programa elegido por los estudiantes, a quienes hayan aprobado con éxito el curso y el examen de evaluación final.
- Al finalizar el curso se organizara un evento de clausura definitiva de los cursos y serán entregadas las acreditaciones a los estudiantes.
- Para el desarrollo de las actividades académicas, “SEDICOM” deberá equipar eficientemente las aulas de clase, laboratorios y talleres, deberá contar con material didáctico y audiovisual necesario.
- Las clases serán impartidas en aulas debidamente adecuadas de acuerdo a las exigencias de la pedagogía moderna.
- Los cursos se desarrollaran en jornadas y horarios previamente establecidos, a los que los alumnos deberán asistir regularmente para ser acreditados, se acreditará solamente a los alumnos que como mínimo hayan asistido a por los menos el 90% de las horas de trabajo programadas.
- Durante la realización de cualquiera de los programas, los instructores certificados estarán con el alumno hasta que haya superado el programa con éxito y su formación se ajuste a las expectativas con las que inicio el curso.

## **5.2 LA ORGANIZACIÓN**

La organización es importante para alcanzar los objetivos de la empresa. Se refiere a establecer una estructura operacional a través de un conjunto de cargos en donde las reglas correspondientes y normas de comportamiento, generan un ambiente laboral adecuado.

Para poner en funcionamiento el Centro de Capacitación dentro de la empresa SEDICOM es importante definir los cargos, funciones y jerarquías, con la finalidad de establecer un adecuado sistema de comunicación, operatividad y toma de decisiones que optimice la prestación del servicio.

### **5.2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA**

“Una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente claro para todos quien debe realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa.”<sup>8</sup>

---

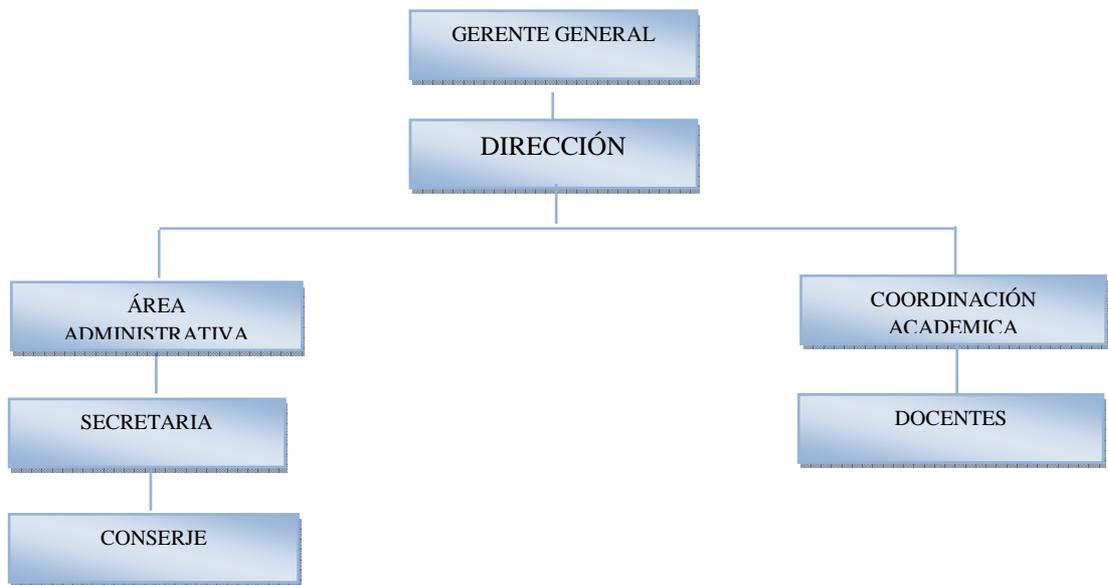
<sup>8</sup>[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

## 5.2.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

El organigrama que tendrá el Centro de Capacitación estará estructurado de acuerdo a los requerimientos establecidos y tendrá la siguiente organización.

FIGURA No 9

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## 5.2.3 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

Este tipo de estructura organizativa presenta una autoridad sustentada en el conocimiento, de esta forma ningún superior tiene autoridad total sobre los subordinados, sino autoridad parcial y relativa. La línea de comunicación es directa y sin intermediarios, buscando la mayor rapidez posible en las comunicaciones a todo nivel.

SEDICOM para el funcionamiento del Centro de Capacitación ha establecido una estructura de organización tal que permita a los trabajadores entender y definir el alcance de sus funciones.

Con esto se pretende minimizar las causas, que afectan la calidad del servicio.

A continuación se detalla los cargos designados dentro del centro.

- Gerente General.
- Director.
- Secretaria – Recepcionista.

- Instructores.
- Conserje – Mensajero.

#### **5.2.4 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- **Gerente General**

Es el puesto en el cual se centra el mayor poder de decisión dentro de la empresa SEDICOM. Su labor se centra en la toma de decisiones así como en controlar el funcionamiento financiero, administrativo, económico y contable de toda la empresa.

**Funciones del cargo.-** Entre las principales funciones del Gerente General esta:

- Representar al Centro de Capacitación judicial y extrajudicialmente.
- Auditar el funcionamiento administrativo del Centro de Capacitación.
- Revisar y evaluar información financiera.
- Facilitar las funciones de capacitación.
- Medir y evaluar los objetivos anuales del Centro de Capacitación.

- **Director del Centro de Capacitación**

Es el mando superior encargado de administrar, dirigir, controlar y evaluar cada uno de los eventos de capacitación a realizarse. Así como también será encargado de realizar estrategias de mercado para posesionar el Centro de Capacitación y obtener el éxito deseado.

**Funciones del cargo.-** Entre las principales funciones que tiene el Director esta:

- Desarrollar los programas de capacitación.
- Determinación de necesidades de capacitación.
- Contratación de instructores.
- Diseño de programas de capacitación.
- Definir horarios de clases.
- Administrar.
- Establecer relaciones comerciales.
- Promover el Centro a través de sus relaciones.
- Vigilar el cumplimiento de la asignación de recursos.

- Manejo de cuentas bancarias.
- Adquisición de materiales y servicios para los eventos de capacitación.
- Diseño de estrategias para promoción y publicidad.
- Vender los programas de capacitación a grandes empresas u órganos de gobierno.

- **Secretaria**

Es el mando medio encargada de brindar información de los cursos y seminarios a realizarse y deberá inscribir a los alumnos en los diferentes eventos de capacitación.

**Funciones del cargo.-** Entre las principales funciones que tiene la Secretaria esta:

- Atención inmediata a clientes y visitantes.
- Recepción telefónica.
- Inscripción de alumnos en cada evento de capacitación.
- Emisión de boletas y facturas, cobrar y verificar el dinero.
- Responsabilidad sobre el dinero emitir el reporte diario de caja.
- Enviar documentación para elaboración de informes.
- Organizar y mantener los archivos de documentos, cartas y registros, determinar la localización de documentación cuando se necesite.
- Mantener los elementos necesarios al cargo: material de oficina, servicios generales, solicitudes y pedidos, recordar a su superior los diferentes compromisos existentes.
- Ejecutar otras tareas relacionadas con las descritas, según el criterio de su superior.

- **Docentes**

Los docentes serán los encargados de brindar una capacitación de calidad con la transmisión de valores, técnicas y conocimientos generales o específicos del curso que se va enseñar, parte de la función pedagógica del docente consiste en facilitar el aprendizaje para que el alumno lo alcance de la mejor manera posible.

**Funciones del cargo.-** Entre las principales funciones que tiene que cumplir los Docentes que imparten los diferentes eventos de capacitación esta:

- Planificar los cursos.
- Diseño del currículum: objetivos, contenidos, actividades, recursos, evaluación.

- Preparar las clases.
- Diseñar estrategias de enseñanza y aprendizaje que incluyan actividades motivadoras, significativas, colaborativas, globalizadoras y aplicativas.
- Elaborar material de apoyo.
- Motivar al alumnado.
- Despertar el interés de los participantes hacia los objetivos y contenidos del curso.
- Facilitar la comprensión de los contenidos.
- Presentar formas innovadoras de la formas de impartir los cursos de capacitación.
- Establecer confianza con los asistentes de los diferentes eventos.
- Dosificar los contenidos y repetir la información cuando sea conveniente.
- Presentar una perspectiva globalizadora e interdisciplinaria de los contenidos.
- Fomentar la participación de los estudiantes.
- Asesorar en el buen uso de los instrumentos informáticos que faciliten el proceso de la información en la asignatura.
- Presentar controles de asistencia personal y de los asistentes, entregados por SEDICOM.
- Presentar controles del desarrollo de los eventos en los que estuvieren participando.
- Presentar evaluación y desarrollo de aprendizaje de los participantes.
- Evaluar y modificar sus parámetros para mejorar la calidad de los aprendizajes.
- Estar en condiciones de efectuar actividades de búsqueda, sistematización y análisis de información de fuentes primarias, de resultados de innovaciones y de investigaciones, así como de bibliografía actualizada sobre temas.
- Colaborar en la exitosa gestión del centro de capacitación.

- **Conserje – Mensajero**

Es un cargo de servicio, se responsabiliza de mantener el Centro de Capacitación limpio para el desarrollo de sus actividades y de las gestiones externas de la empresa.

- Descripción de funciones:
- Salvaguardar las instalaciones y equipos.
- Mantenimiento y limpieza de todos los ambientes del centro.

- Entrega de documentos en lugares externos a SEDICOM.
- Pago de servicios para el centro.
- Dirección de logística para el desarrollo de los eventos en espacios externos al centro.
- Desarrollo de la logística en los eventos.

### **5.2.5 REQUISITOS DEL PERSONAL**

#### **Director del Centro**

- Título académico de Ingeniero Comercial u otra carrera relacionada a la administración de organizaciones y de microempresas.
- Tener conocimiento de gerencia de Recursos Humanos, Recursos Económicos y liderazgo.

#### **Secretaria**

- Profesional con estudios en Administración de Empresas o carreras a fines.
- Experiencia mínima de tres años en funciones similares.
- Buena presencia y con las ganas de salir adelante.

#### **Docentes**

- Profesional con experiencia, de acuerdo al curso que se dicte.
- Tener experiencia mínima de 5 años en el desarrollo de su campo.
- Tener comportamiento intachable en el desarrollo de sus funciones.
- Dominio en el manejo del Internet.
- Poseer la metodología adecuada en la elaboración de materiales y carpetas didácticas, que serán herramientas de estudio.

#### **Conserje – Mensajero**

- Bachiller y una experiencia menor de un año a nivel operativo.

### 5.3. ASPECTOS LEGALES

SEDICOM es una empresa legalmente constituida para poner en funcionamiento el Centro de Capacitación y ofrecer los Programas con Certificación Internacional requiere:

1.-Coordinador del Proyecto: Este es el contacto con el grupo ETC Iberoamérica, EducationalTechnologyConsulting, que es el distribuidor exclusivo de Certiport, para la Implementación de Centros de Entrenamiento y Toma de Exámenes Certificados con validez mundial.

Para la ejecución de este proyecto se recomienda contactar en Ecuador con el Grupo Edutec, para establecer el contacto con ETC.

2.- Administrador del Centro de Certificación: Encargado del manejo del sistema de toma de exámenes (IqSystem) y del sistema de simuladores.

3.- Un Técnico de Soporte: Quien resolverá los temas técnicos de conexión que se presente en la aplicación.

Se debe hacer la designación del equipo y deberá ser evaluado por un representante de EducationalTechnologyConsulting. El Coordinador del Proyecto en este caso un representante del Grupo Edutec deberá confirmar a EducationalTechnologyConsulting sobre la decisión de participar dentro del programa Centro de Entrenamiento y Certificación debiendo hacerlo mediante una carta de intención que un asesor de EducationalTechnologyConsulting le estará entregando.

Una vez que la carta de intención ha sido presentada, la empresa Sedicom recibirá la notificación de aprobación dentro de cinco (5) a diez (10) días laborales por el Coordinador de Proyecto.

El Coordinador del Proyecto enviará toda la documentación requerida, la cual la empresa Sedicom será responsable de proveerla.

El Grupo de Operaciones de Ventas se contactará después de recibir la información completa para asegurar que todos los materiales requeridos hayan sido procesados.

Al confirmarse que la información de su localidad está completa y que cumple con todos los requerimientos tecnológicos necesarios para su funcionamiento se activará su nuevo Centro de Pruebas para la toma de exámenes IC3 y MOS.

SEDICOM para ofrecer los demás eventos de capacitación dirigidos al área gerencial necesita el aval del Ministerio de Educación y Cultura se concederá el permiso previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Solicitud al Director Nacional de Educación Popular Permanente o al Jefe del Departamento Provincial correspondiente según el caso.
- b) Estudio socioeconómico y ocupacional de la localidad donde va a funcionar el curso.
- c) Diseño de trabajo a realizarse; especificando lo concerniente a:
  - Datos Informativos.
  - Plan de Trabajo.
  - Objetivos.
  - Actividades.
  - Tiempo de Duración
  - Horario de Trabajo.
- d) Programa analítico por cursos.
- e) Documentos de idoneidad de los profesionales que van a realizar el curso, seminario, taller, etc.
  - Cuadro H1 y H2 adjunta copias certificadas de los títulos del personal (el de mayor jerarquía).
- f) Presupuesto ingresos y egresos.
- g) Contratos de Trabajo
- h) Contratos de arrendamiento o título de propiedad de los locales.
- i) Inventarios de equipos, maquinarias, mueble y otros.
- j) Informe de la Supervisión Provincial de Educación Popular Permanente sobre aspectos técnicos, administrativos y materiales, con el visto bueno del Jefe del Departamento.

## CAPÍTULO VI

### 6. ESTUDIO FINANCIERO.

“El análisis financiero es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de un negocio.”<sup>9</sup>

La realización de este estudio permitirá estimar la rentabilidad de la inversión en el Centro de Capacitación. Para llevarlo a cabo se recopilará la información generada en los capítulos anteriores, y que involucran valores monetarios que influyen en el funcionamiento del Centro de Capacitación, se establecerán los presupuestos de inversión y operación. El presupuesto de inversión detalla los valores de los activos fijos, diferidos y del capital de operación. En cambio el presupuesto de operación detalla los ingresos y egresos que ocasiona el desarrollo de las actividades del proyecto.

La estructuración de los presupuestos anteriores, permitirá conformar los diferentes estados financieros, que servirán como base para la evaluación financiera.

La evaluación financiera se efectuará a través de la determinación de la Tasa Interna de Retorno, el Valor Actual Neto, la Relación Beneficio/Costo y el Período de Recuperación de la Inversión. Esta información generada es la que servirá al inversionista para la toma de decisiones sobre la inversión del proyecto y su adecuado funcionamiento.

La importancia de este estudio radica en la determinación de la factibilidad de crear un nuevo Centro de Capacitación, así como el impacto económico que provocará y la rentabilidad que generará la utilización de recursos en este proyecto.

---

<sup>9</sup>BRAVO, Valdivieso, Mercedes. Contabilidad General. 5. ed. Quito, Nuevo Día, 2004. Pág.335

## **6.1 Presupuestos**

Los presupuestos cuantifican las actividades a futuro que SEDICOM realizará para su óptimo desarrollo, basándose en las estimaciones generadas en los estudios realizados anteriormente.

### **6.1.1 Presupuesto de Inversión**

El presupuesto de inversión muestra las estimaciones monetarias y los desembolsos que se requerirán y realizarán para la instalación de equipos de oficina, diseño de ambientes, servicios, trámites de constitución y legalización del Centro de Capacitación, activos intangibles, entre otros.

En el presupuesto de inversión total se debe considerar los activos fijos, activos diferidos y capital de trabajo que serán necesarios para comenzar con las actividades.

#### **6.1.1.1 Activos Fijos**

Los activos fijos son todos los bienes tangibles que SEDICOM necesitará para brindar el servicio, capacitación. En el siguiente cuadro se muestran los activos en que se deberá invertir:

**CUADRO No 34**

**PRESUPUESTO DE ACTIVOS FIJOS (Dólares)**

<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>Cant.</b>	<b>C.U</b>	<b>Total</b>
<b>Muebles y Enseres</b>			
Escritorios	2	125	\$ 250,00
Archivadores	2	150	\$ 300,00
Sillas de espera	4	40	\$ 160,00
Sillón ejecutivo giratorio grande	1	165	\$ 165,00
Silla secretarial	1	45	\$ 45,00
Mesa de Reuniones	1	480	\$ 480,00
Sillones para sala de Espera	6	40	\$ 240,00
Librero grande con dos gavetas	1	250	\$ 250,00
Escritorio pequeño de 1 gaveta	4	45	\$ 180,00
Sillones	4	25	\$ 100,00
Pupitres universitarios	90	35	\$ 3.150,00
Pizarrón interactivo	4	420	\$ 1.680,00
Mesas para Computadoras	35	35	\$ 1.225,00
Sillas	35	15	\$ 525,00
<b>Total Muebles y Enseres</b>			<b>\$ 8.750,00</b>
<b>Equipos de Computación</b>	<b>Cant.</b>	<b>C.U</b>	<b>Total</b>
Computador portátil HP	2	365	\$ 730,00
Computador Pentium Dual Core 2,8 GHZ	35	320	\$ 11.200,00
Instalación del toma de exámenes	1	200	\$ 200,00
Proyector multimedia	4	350	\$ 1.400,00
<b>Total Equipos de Computación</b>			<b>\$ 13.530,00</b>
<b>Equipo de Oficina</b>	<b>Cant.</b>	<b>C.U</b>	<b>Total</b>
Fotocopiadora Canon 340	1	420	\$ 420,00
Teléfono- Fax	1	85	\$ 85,00
<b>Total Equipo de Oficina</b>			<b>\$ 505,00</b>
<b>Total Activos Fijos</b>			<b>\$ 22.785,00</b>

Fuente Cotizaciones

Elaborado por: La Autora

### 6.1.1.2 Activos Intangibles

Los activos intangibles o diferidos constituyen aquellos activos que no se los puede medir físicamente pero que se les puede otorgar un valor monetario. Entre los activos intangibles de SEDICOM se encuentran los siguientes:

**CUADRO No 35**

**PRESUPUESTO DE ACTIVOS INTANGIBLES (Dólares)**

<b>GASTOS DE CONSTITUCION</b>	<b>VALOR EN USD</b>
Impuestos Prediales	\$ 20,00
Patente Municipal	\$ 45,00
Ministerio de Educación	\$ 35,00
Permiso de funcionamiento	\$ 120,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 220,00</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

### 6.1.1.3 Capital de Trabajo

El Capital de Trabajo será la inversión de dinero que tendrá que realizar la empresa para llevar a efecto un ciclo productivo, en el presente estudio se determinó la gestión para los tres primeros meses. Es decir contar con los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones asumidas a corto plazo y poder llevar a efectos de manera eficiente y eficaz la prestación del servicio. SEDICOM determinó el capital de trabajo considerando los siguientes aspectos:

**CUADRO No 36**

**CAPITAL DE TRABAJO**

<b>Capital de Trabajo (trimestral)</b>	
<b>Rubro</b>	<b>Trimestral</b>
<b>Gastos Operativos</b>	<b>16.050,65</b>
Material de Capacitacion	1.736,00
Certificados	542,50
Carpetas bolígrafos CD	423,15
Coffe Break (seminarios)	375,00
Docentes	7.200,00
Conferencistas Internacionales + viáticos y Estadía	1.750,00
Mantenimiento	264,00
Derechos Exámenes Certificación Internacional	3.510,00
Alquiler sala de Convenciones	250,00
<b>Gastos Administrativos</b>	<b>5.188,76</b>
Sueldo Director	1.350,00
Sueldo Secretaria	1.050,00
Servicios Básicos	690,00
Depreciación	1.358,76
Amortización	20,00
<b>Gastos de Ventas</b>	<b>1.452,00</b>
Publicidad	1.452,00
<b>TOTAL</b>	<b>22.691,41</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

### **6.1.2 Presupuesto de Operación.**

Es necesario estimar los ingresos y egresos que SEDICOM obtendrá en el futuro, para lo cual se establecerá un presupuesto de estos, que permita un adecuado control de su obtención y utilización. Las proyecciones a realizarse estarán basadas en la información determinada en los estudios llevados a cabo anteriormente y presentados al inicio de este trabajo.

#### **6.1.2.1 Presupuesto de Ingresos.**

Este presupuesto detalla la cantidad y precio de los eventos que representarán los ingresos de SEDICOM, en el periodo de evaluación del Centro de Capacitación, considerando: 10% de crecimiento con respecto al primer año de funcionamiento.

El precio promedio de los cursos de capacitación de acuerdo a los programas de capacitación, las horas de duración de cada evento de capacitación a realizar por participante.

Los ingresos anuales serían los presentados en el cuadro siguiente:

**CUADRO No 37**  
**NÚMERO DE PARTICIPANTES**

Número de participantes					
Eventos de Capacitación	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Curso con Certificación Internacional IC3	150	165	182	200	220
Curso con Certificación Internacional MOS	160	176	194	213	234
Cursos Gerenciales	320	352	387	426	469
Seminarios Internacionales	240	264	290	319	351

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

**CUADRO No 38**  
**PRECIO**

Precio					
Eventos de Capacitación	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Curso con Certificación Internacional IC3	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00
Curso con Certificación Internacional MOS	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00
Cursos Gerenciales	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00
Seminarios Internacionales	\$ 85,00	\$ 85,00	\$ 85,00	\$ 85,00	\$ 85,00

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

**CUADRO No 39**  
**INGRESOS ANUALES**

Ingresos Totales por Eventos de Capacitación					
Eventos de Capacitación	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Curso con Certificación Internacional IC3	18750,00	20625,00	22687,50	24956,25	27451,88
Curso con Certificación Internacional MOS	20000,00	22000,00	24200,00	26620,00	29282,00
Cursos Gerenciales	48000,00	52800,00	58080,00	63888,00	70276,80
Seminarios Internacionales	20400,00	22440,00	24684,00	27152,40	29867,64
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 107.150,00</b>	<b>\$ 117.865,00</b>	<b>\$ 129.651,50</b>	<b>\$ 142.616,65</b>	<b>\$ 156.878,32</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

### **6.1.2.2 Presupuesto de Egresos**

En el presupuesto de egresos de SEDICOM, se ha definido los montos monetarios correspondientes a los rubros que intervienen en los costos de producción, gastos de operación, administrativos y de promoción, necesarios para ofertar los diferentes eventos de capacitación con la calidad que se desea.

Los egresos de SEDICOM se han establecido de forma anual y son los mostrados a continuación:

- Gastos administrativos. Son egresos asociados con la labor administrativa. Dentro de estos se consideran los siguientes rubros:
- Personal de Administración, se refiere a los sueldos del personal que ayuda con la actividad gerencial y administrativa de SEDICOM.
- Comunicaciones, pago de telefonía, internet es decir los servicios básicos.
- Depreciaciones y Amortizaciones.
- Gastos Operativos: Son los egresos asociados con el pago al personal docente, los materiales empleados para desarrollar las actividades de capacitación y los derechos de exámenes para obtener la certificación internacional.
- Publicidad, rubro necesario para dar a conocer a SEDICOM con su Servicio de Capacitación.

**CUADRO No 40**

**GASTOS OPERATIVOS**

<b>RUBRO</b>	<b>AÑO</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Gastos Operativos</b>					
Material de Capacitacion	6.944,00	7.881,44	8.945,43	10.153,07	11.523,73
Certificados	2.170,00	2.462,95	2.795,45	3.172,83	3.601,17
Carpetas bolígrafos CD	1.692,60	1.921,10	2.180,45	2.474,81	2.808,91
Coffe Break (seminarios)	1.500,00	1.702,50	1.932,34	2.193,20	2.489,29
Docentes	28.800,00	31.680,00	34.848,00	38.332,80	42.166,08
Conferencistas Internacionales + viáticos y Estadía	7.000,00	7.945,00	9.017,58	10.234,95	11.616,67
Mantenimiento	1.056,00	1.092,96	1.107,17	1.145,92	1.186,03
Derechos Exámenes Certificación Internacional	14.040,00	15.935,40	18.086,68	20.528,38	23.299,71
Alquiler sala de Convenciones	1.000,00	1.035,00	1.071,23	1.108,72	1.147,52
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 64.202,60</b>	<b>\$ 71.656,35</b>	<b>\$ 79.984,32</b>	<b>\$ 89.344,68</b>	<b>\$ 99.839,10</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

**CUADRO No 41**  
**GASTOS ADMINISTRATIVOS**

RUBRO	AÑO				
	1	2	3	4	5
<b>Gastos Administrativos</b>					
Sueldo Director	5.400,00	5.940,00	6.534,00	7.187,40	7.906,14
Sueldo Secretaria	4.200,00	4.620,00	5.082,00	5.590,20	6.149,22
Sueldo Conserje	2.880,00	3.168,00	3.484,80	3.833,28	4.216,61
Servicios Básicos	2.760,00	2.856,60	2.956,58	3.060,06	3.167,16
Depreciación	5.435,05	5.435,05	5.435,05	925,50	925,50
Amortización	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 20.755,05</b>	<b>\$ 22.099,65</b>	<b>\$ 23.572,43</b>	<b>\$ 20.676,44</b>	<b>\$ 22.444,63</b>

Fuente Datos obtenidos según investigaciones

Elaborado por: La Autora

**CUADRO No 42**  
**GASTOS DE VENTAS**

RUBRO	AÑO				
	1	2	3	4	5
<b>Gastos de Ventas</b>					
Publicidad	5.808,00	6.011,28	6.221,67	6.439,43	6.664,81
<b>TOTAL</b>	<b>5.808,00</b>	<b>6.011,28</b>	<b>6.221,67</b>	<b>6.439,43</b>	<b>6.664,81</b>

Fuente Datos obtenidos según investigaciones

Elaborado por: La Autora

**CUADRO No 43**  
**EGRESOS ANUALES**

<b>RUBRO</b>	<b>AÑO</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Gastos Operativos</b>	<b>64.202,60</b>	<b>71.656,35</b>	<b>79.984,32</b>	<b>89.344,68</b>	<b>99.839,10</b>
Material de Capacitacion	6.944,00	7.881,44	8.945,43	10.153,07	11.523,73
Certificados	2.170,00	2.462,95	2.795,45	3.172,83	3.601,17
Carpetas bolígrafos CD	1.692,60	1.921,10	2.180,45	2.474,81	2.808,91
Coffe Break (seminarios)	1.500,00	1.702,50	1.932,34	2.193,20	2.489,29
Docentes	28.800,00	31.680,00	34.848,00	38.332,80	42.166,08
Conferencistas Internacionales + viáticos y Estadía	7.000,00	7.945,00	9.017,58	10.234,95	11.616,67
Mantenimiento	1.056,00	1.092,96	1.107,17	1.145,92	1.186,03
Derechos Exámenes Certificación Internacional	14.040,00	15.935,40	18.086,68	20.528,38	23.299,71
Alquiler sala de Convenciones	1.000,00	1.035,00	1.071,23	1.108,72	1.147,52
<b>Gastos Administrativos</b>	<b>20.755,05</b>	<b>22.099,65</b>	<b>23.572,43</b>	<b>20.676,44</b>	<b>22.444,63</b>
Sueldo Director	5.400,00	5.940,00	6.534,00	7.187,40	7.906,14
Sueldo Secretaria	4.200,00	4.620,00	5.082,00	5.590,20	6.149,22
Sueldo Conserje	2.880,00	3.168,00	3.484,80	3.833,28	4.216,61
Servicios Básicos	2.760,00	2.856,60	2.956,58	3.060,06	3.167,16
Depreciación	5.435,05	5.435,05	5.435,05	925,50	925,50
Amortización	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
<b>Gastos de Ventas</b>	<b>5.808,00</b>	<b>6.011,28</b>	<b>6.221,67</b>	<b>6.439,43</b>	<b>6.664,81</b>
Publicidad	5.808,00	6.011,28	6.221,67	6.439,43	6.664,81
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 90.765,65</b>	<b>\$ 99.767,28</b>	<b>\$ 109.778,42</b>	<b>\$ 116.460,56</b>	<b>\$ 128.948,55</b>

Fuente Datos obtenidos según investigaciones

Elaborado por: La Autora

## 6.2. DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES

### 6.2.1. Depreciación.

La siguiente tabla muestra los valores por depreciación de activos fijos. Se ha considerado el tiempo y porcentajes permitidos por la ley.

**CUADRO No 44**  
**DEPRECIACIONES**

TABLA DE DEPRECIACION									
Concepto	Valor Adquisición	Vida Útil	% por Ley	1	2	3	4	5	Valor residual
<b>Activos Fijos</b>									
Muebles y Enseres	8750,00	10	10%	875,00	875,00	875,00	875,00	875,00	4.375,00
Equipos de Computación	13530,00	3	33%	4.509,55	4.509,55	4.509,55	0,00	0,00	0,00
Equipo de Oficina	505,00	10	10%	50,50	50,50	50,50	50,50	50,50	252,50
<b>TOTAL</b>	<b>22785,00</b>			<b>5.435,05</b>	<b>5.435,05</b>	<b>5.435,05</b>	<b>925,50</b>	<b>925,50</b>	<b>4.627,50</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

### 6.2.2. Amortización

Los valores por amortización corresponden a los activos diferidos entre los que se pueden mencionar los gastos de constitución. Este rubro será amortizado en un lapso de 5 años por el 20%.

**CUADRO No 45**  
**AMORTIZACIONES**

TABLA DE AMORTIZACIÓN									
Concepto	Valor Adquisición	Vida Útil	% por Ley	1	2	3	4	5	Valor residual
<b>Activos Diferidos</b>									
Registro y permisos varios	400	5	0,2	80	80	80	80	80	0
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>			<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>0</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

### 6.3 ESTADOS FINANCIEROS

CUADRO No 46

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

ESTADO DE RESULTADOS – PROFORMA

ESTADO DE RESULTADOS							
			2012	2013	2014	2015	2016
		0	1	2	3	4	5
	<b>Ingresos</b>		\$ 107.150,00	\$ 117.865,00	\$ 129.651,50	\$ 142.616,65	\$ 156.878,32
(-)	<b>Gastos Operativos</b>		\$ 64.202,60	\$ 71.656,35	\$ 79.984,32	\$ 89.344,68	\$ 99.839,10
	<b>Valor de Salvamento</b>						\$ 4.628,85
(=)	<b>Utilidad Bruta</b>		\$ 42.947,40	\$ 46.208,65	\$ 49.667,18	\$ 53.271,97	\$ 61.668,07
(-)	<b>Gasto Administrativo</b>		\$ 20.755,05	\$ 22.099,65	\$ 23.572,43	\$ 20.676,44	\$ 22.444,63
(-)	<b>Gasto de Ventas</b>		\$ 5.808,00	\$ 6.011,28	\$ 6.221,67	\$ 6.439,43	\$ 6.664,81
(=)	<b>Utilidad antes de Part. Trab.</b>		\$ 16.384,35	\$ 18.097,72	\$ 19.873,08	\$ 26.156,09	\$ 32.558,62
(-)	<b>Participación de Trabajadores</b>		\$ 2.457,65	\$ 2.714,66	\$ 2.980,96	\$ 3.923,41	\$ 4.883,79
(=)	<b>Utilidad antes LR.</b>		\$ 13.926,70	\$ 15.383,06	\$ 16.892,12	\$ 22.232,68	\$ 27.674,83
(-)	<b>Impuesto a la Renta</b>		\$ 3.203,14	\$ 3.384,27	\$ 3.716,27	\$ 4.891,19	\$ 6.088,46
(=)	<b>Utilidad Neta</b>		\$ 10.723,56	\$ 11.998,79	\$ 13.175,85	\$ 17.341,49	\$ 21.586,37

Fuente Datos obtenidos según investigaciones

Elaborado por: La Autora

## 6.4 Flujo de Caja

El movimiento de efectivo que tendrá el proyecto está previsto en el cuadro que se detalla a continuación, para lo cual se tomaron las siguientes consideraciones

El pago del impuesto a la renta, como se dispone en la ley.

El pago del 15% de participación laboral.

En el flujo de caja se detallan los ingresos y los egresos que tendrá el proyecto durante la vida útil del mismo más la inversión inicial que se vaya a realizar.

Con el flujo de caja se demuestra el grado de liquidez que tendrá el centro de capacitación, lo cual representa la viabilidad y seguridad de la inversión en este tipo negocio.

### CUADRO No 47

#### FLUJO DE CAJA

FLUJO DE CAJA						
		2012	2013	2014	2015	2016
Utilidad Neta		10.723,56	11.998,79	13.175,85	17.341,49	21.586,37
Depreciaciones		5.435,05	5.435,05	5.435,05	925,50	925,50
Amortizaciones		80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
Inversion Fija	-22.785,00					
Inversion Intangible	-400,00					
I. Capital de Trabajo	-22.691,41					22.691,41
<b>Flujo de Caja</b>	<b>-45.876,41</b>	<b>16.238,61</b>	<b>17.513,84</b>	<b>18.690,90</b>	<b>18.346,99</b>	<b>45.283,28</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

## **6.5. EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

“En la actualidad debido a los grandes riesgos que se incurren al realizar una inversión, se han establecido técnicas que ayuden a realizar un pronóstico en base a información cierta y actual de los factores que influirán al proyecto, con el fin de evaluar los resultados para tomar una decisión clara y oportuna.”

Los riesgos son situaciones que pueden contribuir en el fracaso de la inversión y por consiguiente la pérdida total o parcial de los recursos utilizados, por tal motivo es importante realizar la evaluación de Centro de Capacitación dentro de la empresa Sedicom, para establecer si el proyecto en mención primeramente es viable; si existen las condiciones comerciales, técnicas y de infraestructura para concretar el proyecto y en segundo lugar para establecer si es rentable o no, si me va a generar ganancias o pérdidas

Para lo cual utilizaré los siguientes indicadores:

- Valor Actual Neto (VAN)
- Tasa Interna de Retorno (TIR)
- Factor Beneficio/ Costo (B/C)

---

<sup>10</sup> SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. 2. ed. México, McGrawHill, 1989. Pág. 291.

## 6.5.1. EVALUACIÓN FINANCIERA

### 6.5.1.1. VALOR ACTUAL NETO (VAN)

El Valor Actual Neto se define como la sumatoria de los flujos netos de cajas anuales actualizados menos la inversión inicial. Con este indicador de evaluación se conoce el valor del dinero actual, que va a recibir la empresa con su servicio de capacitación.

CUADRO No 48

#### VAN

Años	Flujo de caja	Factor de actualización $1 / (1 + i)^n$	Flujo de efectivo actual	Flujo de efectivo acumulado
0	-45.876,41	1,00	-45.876,41	-45.876,41
1	16.238,61	0,91	14.762,37	-31.114,04
2	17.513,84	0,83	14.474,25	-16.639,80
3	18.690,90	0,75	14.042,75	-2.597,05
4	18.346,99	0,68	12.531,24	9.934,19
5	45.283,28	0,62	28.117,35	38.051,55

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

El Valor Actual Neto corresponde al valor presente de todos los flujos futuros generados por el proyecto, descontados a una tasa – que es la TMAR- del 10%. El VAN para el presente proyecto es de \$ 38.051.55 siendo este mayor a cero, por lo que se concluye que el negocio es rentable.

### 6.5.1.2. TIR

La Tasa Interna de Retorno, es la tasa de descuento que hace que el VAN del proyecto sea cero. Como se puede observar en el Cuadro No 49, El TIR para el presente proyecto alcanza un 34%, siendo mayor a la tasa de descuento que es de 10 %; con lo cual se demuestra la viabilidad financiera del proyecto.

**CUADRO No 49**

#### **TIR**

<b>TIR =</b>	0,10	+	(0,34-0,1)	<u>38051.55</u>
				38051.55 -32.78
<b>TIR =</b>	0,10	+	0,24	<u>38051.55</u>
				38018.77
<b>TIR =</b>	0,10	+	0,24	1,00
<b>TIR =</b>	0,10	+	0,24	
<b>TIR =</b>	0,34			
<b>TIR =</b>	34%			

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

Por la información obtenida del VAN y TIR nos damos cuenta que es un proyecto rentable que va a generar rentabilidad a corto plazo, pues los beneficios proyectados son mayores a sus costos.

### 3.5.1.3 RELACIÓN BENEFICIO/ COSTO

Es analizar el beneficio de la utilidad neta, sobre los costos que se tienen en el proyecto. Estos costos pueden ser administrativos o financieros Resultados de la relación:

$B/C > 1$  Se da cuando los ingresos son mayores que los egresos, entonces el proyecto es rentable.

$B/C = 0$  Se da cuando los ingresos son iguales que los egresos, entonces el proyecto no tiene ni pérdidas ni ganancias.

$B/C < 1$  Nos indica que los ingresos son menores que los egresos, en este caso el proyecto no es rentable.

**CUADRO No 50**

#### RELACIÓN BENEFICIO/COSTO

VALORES ACTUALIZADOS			
PERIODO	INVERSION	INGRESOS	EGRESOS
0	45.876,41		
1		80.022,40	67.786,15
2		65.739,09	55.645,11
3		54.005,23	45.727,27
4		44.365,76	36.229,02
5	45.876,41	36.446,85	29.958,05
<b>TOTAL</b>		<b>280.579,34</b>	<b>235.345,59</b>

**Fuente** Datos obtenidos según investigaciones

**Elaborado por:** La Autora

$$\mathbf{B/C} = \frac{\mathbf{INGRESOS ACTUALIZADOS}}{\mathbf{EGRESOS ACTUALIZADOS}}$$

$$\mathbf{B/C} = \frac{280579,34}{235345,59}$$

$$\mathbf{B/C} = 1,20$$

#### **6.5.1.4 PERÍODO DE RECUPERACIÓN**

El período de recuperación es el tiempo en el cual las utilidades futuras del Centro de Capacitación cubren el monto de la inversión. El periodo de recuperación en la evaluación del proyecto se detalla en el siguiente cuadro:

$$\mathbf{PRI} = \mathbf{AÑO ANTERIOR} + \frac{\mathbf{FE DEL AÑO}}{\mathbf{INVERSION}}$$

$$\mathbf{PRI} = (3) + \frac{12531,24}{45876,41}$$

$$\mathbf{PRI} = 3,27$$

El periodo de recuperación del proyecto es de 3 años 2 meses y 7 días.

## **CAPÍTULO VII**

### **7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1 CONCLUSIONES**

- Se puede concluir que la formación de las personas constituye una de las inversiones cruciales para asegurar el crecimiento económico a mediano plazo, disminuir la pobreza y crear oportunidades de progreso para toda la población, particularmente, en una década de acelerados cambios tecnológicos, la capacitación de los recursos humanos constituye un imperativo de gran importancia para el país.
- El proyecto tiene una aceptación del 93% según el estudio de mercado lo que demuestra que las necesidades de capacitación son visibles y poco atendidas, más aun si se considera que dentro de la ciudad de Riobamba existe pocas Instituciones que brindan a la ciudadanía un servicio de capacitación de calidad.
- Técnicamente no existe mayores complicaciones para el establecimiento del centro de capacitación dentro de la empresa Sedicom, pues la empresa cuenta con infraestructura adecuada para equipar las aulas de acuerdo a las exigencias de la pedagogía moderna.
- Se ha considerado una estructura organizacional simple pero muy ágil para responder a las necesidades cambiantes del mercado.
- El proyecto requiere de una inversión relativamente elevada, pues asciende a 45.876.41 dólares. La estructura de financiamiento del presente proyecto es con recursos propios de la empresa por lo que no se tendrá que recurrir al financiamiento externo.

- El proyecto, de acuerdo a los diferentes criterios de evaluación es RENTABLE y su periodo de recuperación de la inversión es aproximadamente de 3 años.

## 7.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda ejecutar el proyecto pues permitirá a la empresa posicionarse dentro del mercado ofreciendo un servicio de capacitación de calidad con programas de certificación completos y reconocidos.
- Realizar alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas de la ciudad para captar un mayor número de participantes y así el proyecto tenga el éxito deseado.
- Poner mucho énfasis en la publicidad y en las técnicas de mercadotecnia a emplear para informar, persuadir y comunicar a la ciudadanía sobre los diferentes eventos de capacitación a desarrollar.
- Se recomienda contar con una planta de instructores que sean de calidad y que deseen compartir sus experiencias en beneficio de las personas capacitadas, realizando un proceso de selección eficiente.
- Se recomienda que los cursos y sus contenidos temáticos se adapten permanentemente a las necesidades particulares de la población que se vayan presentando a través del tiempo, dándole seguimiento a las solicitudes específicas de los clientes, respecto a los cursos de capacitación que requieren, fundamentando las bases para proporcionar certificaciones internacionales en otras áreas de capacitación.
- Se recomienda que de manera trimestral se revise el estado de resultados para determinar si el proyecto está generando rentabilidad, caso contrario tomar medidas oportunas para que el proyecto sea sostenible en el tiempo.

## RESUMEN

Se ha planteado la creación de un Centro de Capacitación Ocupacional con Certificación Internacional en la empresa Sedicom, para solventar las necesidades de superación profesional, de personas que buscan alternativas prácticas, funcionales y accesibles para alcanzar el éxito profesional deseado.

La investigación de mercado permitió determinar la existencia de una apreciable demanda insatisfecha referida a cursos de capacitación, y sobre todo la aceptación de los programas con certificación internacional lo que permite aseverar que el proyecto es comercialmente viable.

El personal requerido está conformado por un Director del Centro de Capacitación, una secretaria, un equipo de instructores y un empleado de apoyo para labores de conserjería. La inversión requerida alcanza los 45.876.41 dólares de los cuales 50.5% corresponde a activos fijos y activos diferidos y el 49,5% a capital de trabajo. La inversión del proyecto se financiará con aporte capital propio de la empresa por lo que no se tendrá que recurrir al financiamiento externo.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) de este proyecto sin financiamiento fue de 34% y Los valores del VAN es de 38.051,55 dólares, esto permite apreciar la viabilidad financiera del proyecto.

El proyecto es muy sensible a la variación del número de asistentes, por lo que se recomienda aplicar las diferentes estrategias de marketing para promocionar el Centro y los cursos que se desarrollarán a fin de captar el mayor número de asistentes posibles.

## **ABSTRACT**

It has been suggested the creation of an Occupational Training Center with International Certification at Sedicom Company, in order to solve the professional development needs of people who are looking for practical, functional and accessible alternatives to achieve the desired professional success.

The market research established the existence of an unmet appreciable demand related to training courses, and moreover the acceptance of programs with international certification, which indicates that the project is commercially viable.

The required staff is made of the Training Center Director, a secretary, a trainers team and support employee for advice labor.

The required investment reaches 45.876.41 dollars from which 50.5% belongs to fixed assets and deferred assets, and 49.5% work capital. The project investment will be financed with the own company input capital since it won't be necessary to ask for external financing.

The Internal Rate of Return (IRR) of the project without any financing was 34% and the Net Present Value (NPV) is 38.051.55 dollars, it indicates the Project financing viability.

The project is up to attendants number variation, so it is recommended to apply the different marketing strategies to promote the Center and courses which will be developed to get the highest number of possible attendants.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ACHIG, Lucas. Investigación Científica, 9 ed. Cuenca, Universidad de Cuenca, 2007.
- COLDRICK, Arthur J. y LYONS, Thomas P. Como identificar las necesidades de Capacitación.2. ed. (s.l.) Cinterfor,1975.
- BRAVO, Valdivieso, Mercedes. Contabilidad General.5. ed. Quito, Nuevo Día, 2004.
- ESTERKIN, José. La Administración de Proyectos en un ámbito competitivo.11. ed. Buenos Aires, Thomson, 2007.
- KOTLER, Philip. Dirección de Marketing. Madrid, Prentice Hall, 2000.
- KOTLER, Philip.Fundamentos de Marketing.8. ed. Mexico, Pearson Educación,2008.
- MALHOTRA, Naresh K. Investigación de mercados un enfoque aplicado.4. ed. México, Pearson Educación, 2004.
- SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos.2. ed. México, McGrawHill, 1989.
- ULLOA, L. Cómo Promover sus Servicios de Capacitación y Consultoría. Guaymuras de Honduras y Simas de Tegucigalpa. Honduras. 1997.
- WEIERS M. Ronald. Investigación de mercados. México,Prentice-Hall, 1986.

## **BIBLIOGRAFÍA- INTERNET**

Centro de Certificación Internacional. Certiport. Programas con Certificación Internacional. 2011. (<http://www.certiport.com>).

Etc Iberoamérica. EducationalTechnologyConsulting. Programas con Certificación Internacional. Iberoamérica. 2010. (<http://www.etciberoamerica.com>)

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Población Económicamente Activa por Rama de Actividad. Riobamba. 2010. (<http://www.inec.com.ec>).

Enciclopedia Virtual Wikipedia. La Organización y su Estructura Orgánica. 2008. (<http://www.wikipedia.com>).

RM Weiers. RMR Sánchez. Investigación de Mercados. México. 1986. (<http://www.franciscohuertas.com.ar>).

NassirSapagChaín. Proyectos de Inversión Formulación y Evaluación. México. 2007. (<http://books.google.es>).

## ANEXOS

ANEXO N°1

### CUESTIONARIO PILOTO



#### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información para la elaboración de un proyecto de creación de un Centro de Capacitación en la Ciudad de Riobamba.

Edad:  años

Sexo: Femenino  Masculino

Profesión: \_\_\_\_\_

Ingresos económicos: \$ \_\_\_\_\_

Marque con una x.

1.¿Conoce usted la empresa SEDICOM “Servicios Didácticos Computarizados”?

SI ( )  
NO ( )

2.- Si se implementara un Centro de Capacitación dentro de la empresa ¿estaría dispuesto asistir a los eventos de capacitación programados?

SI ( )  
NO ( )

3.- ¿Que modalidad de Capacitación le gustaría asistir?

Cursos	( )	Conferencias	( )
Seminarios	( )	Sesiones motivacionales	( )
Congresos	( )	Workshop	( )

4.- ¿Le gustaría participar en un programa de capacitación en el área de Computación y Tecnología donde una vez finalizado el proceso de capacitación usted pueda acceder a una Certificación Internacional?

SI ( )  
NO ( )

5.- ¿Le gustaría participar en programas de capacitación enfocados al área de gestión empresarial?

SI ( )  
NO ( )

6.- ¿En qué áreas de Gestión empresarial desearía usted capacitarse?

Ventas	( )	Marketing	( )
Talento humano	( )	Proyectos	( )
Liderazgo	( )	Emprendimiento	( )
Contabilidad	( )	Finanzas	( )
Administración	( )	Logística	( )
Otros	( )	Planeación Estratégica	( )

7. ¿Qué días preferiría tomar la capacitación?

De lunes a viernes ( ) Fines de semana ( )

8. ¿En qué horario preferiría asistir a la capacitación?

Mañana ( ) Tarde ( ) Noche ( )

9.- ¿Conoce usted algún Centro de Capacitación en la ciudad de Riobamba?

SI ( )  
NO ( )

Cuál: -----

10. ¿Ha tenido dificultades para acceder a alguna capacitación? ¿De qué Tipo?

De tiempo	( )
Económicas	( )
Falta de conocimiento	( )
Otras	( )

11. ¿Qué aspectos considera usted que les hace falta a los centros de Capacitación que hay en la actualidad?

-----

12. ¿A través de qué medio le gustaría recibir información sobre los eventos de capacitación?

Radio ( ) Periódico ( )

Televisión ( ) Teléfono ( )

Internet ( ) Otros ( )

13. ¿Cómo le gustaría pagar el curso de capacitación?

Efectivo ( )

Tarjeta de crédito ( )

**ANEXO N°2 PROGRAMA CON CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL IC3****MÓDULO I****FUNDAMENTOS DE COMPUTACIÓN**

El programa IC3 Internet and Computing Core Certification se compone de tres módulos principales: Fundamentos de Computación, Aplicaciones clave, y Viviendo en línea. El módulo de Fundamentos de Computación cubre una comprensión básica de hardware, software, sistemas operativos, periféricos, y solución de problemas para ayudarle a conseguir el máximo valor del impacto de la tecnología informática.

**ORDENADORES, PERIFÉRICOS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.**

Para obtener el máximo provecho de la tecnología informática, lo que necesita saber es cómo funciona la tecnología. Este dominio explora los diferentes equipos disponibles en la actualidad, sus componentes y periféricos, incluidos los dispositivos de entrada-salida tales como impresoras, cámaras, escáneres y dispositivos de juego. Usted también aprenderá a mantener el equipo informático protegido de robo o daño, y resolver problemas comunes de hardware.

- Identificar los tipos de computadoras, cómo procesan la información, y cómo interactúan con otros sistemas de cómputo y dispositivos.

- Identificar cómo mantener el equipo informático y resolver problemas comunes relacionados con hardware de la computadora.

### **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.**

El Software convierte una computadora en una poderosa herramienta para crear, buscar, organizar y comunicar información. Este dominio examina cómo el software y el hardware trabajan juntos para llevar a cabo tareas de computación y de cómo el software es desarrollado y actualizado. Identifica los diferentes tipos de software y explorar los conceptos fundamentales relacionados con las aplicaciones más populares, como Word, hojas de cálculo, software para presentaciones, bases de datos, gráficos y programas de multimedia, y muchos otros.

- Identificar cómo el software y el hardware trabajan juntos para llevar a cabo tareas de computación y de cómo el software se distribuye y actualiza.
- Identificar los diferentes tipos de aplicaciones de software y en general conceptos relativos a las categorías de software de aplicación.

### **UTILIZANDO UN SISTEMA OPERATIVO.**

Un sistema operativo de su computadora controla el flujo de información y realiza la mayor parte del trabajo de fondo. En este ámbito, se examina que es un sistema operativo, cómo funciona y cómo gestionarlo. Usted aprenderá la forma de manipular ventanas, carpetas, archivos y los accesos directos, instalar, desinstalar y ejecutar aplicaciones, y resolver problemas comunes. También se informa sobre una discusión de la mayoría de los sistemas operativos populares (por ejemplo, Windows, Macintosh OS, Linux, etc) y sus capacidades.

- Identificar lo que es un sistema operativo y cómo funciona, y resolver problemas comunes relacionados con los sistemas operativos.
- Utilice un sistema operativo para manipular el escritorio de un ordenador, archivos y discos.
- Identificar cómo cambiar la configuración del sistema, instalar y desinstalar software.

## MÓDULO II

### APLICACIONES EN CLAVE

El programa IC<sup>3</sup> Internet and Computing Core Certification se compone de tres módulos principales:

Fundamentos de Computación, Aplicaciones clave, y Viviendo en línea. El modulo de Aplicaciones en Clave le enseñara a procesar textos, realizar hojas de cálculo y presentar trabajos y proyectos de manera eficiente utilizando todas las aplicaciones de manera rápida y organizada.



### FUNCIONES DE LOS PROGRAMAS DE LA COMPUTADORA

Los programas de hoy tienen muchas funciones en común para ayudarle aprender más rápido y sacar más provecho de ellos. Este dominio le ayuda a comprender las funciones comunes, así como usar varios programas para realizar sus tareas.

Usted aprenderá como iniciar y salir de una aplicación, y utilizar diversas fuentes de ayuda en línea. También descubrirá cómo llevar a cabo funciones comunes de gestión de archivos, edición, formato, y de impresión y salida.

- Ser Capaz iniciar y finalizar una aplicación de Windows y usar las fuentes de ayuda en línea.
- Reconocer los elementos más usados en las pantallas de las aplicaciones de Windows, cambiar los ajustes de la aplicación y gestionar archivos dentro de ésta.
- Realizar funciones comunes de editar y formatear.
- Realizar las funciones de impresión.

## **FUNCIONES DE TEXTO**

Los procesadores modernos le permiten crear datos en tiempo real, colaborar con los demás, y tener el control de acceso a su información. Este dominio se centra en los elementos de un documento bien organizado; formato de texto y documentos, y la capacidad de utilizar de procesadores de textos, herramientas para automatizar procesos como la revisión de documentos, la seguridad y la colaboración.

- Ser capaz de dar formato a un texto y documentos, incluido la capacidad de usar las herramientas de formato automático.
- Saber insertar, editar y dar formato a las tablas en un documento.

## **FUNCIONES DE LA HOJA DE CÁLCULO**

Hoy en día las hojas de cálculo efectivamente capturar, organizar y muestran datos de los presupuestos, estadísticas de inventario y así sucesivamente. También se incluyen una amplia gama de fórmulas y funciones que calculan automáticamente, ordenan y procesan la información. Este dominio le enseña cómo construir y utilizar una hoja de cálculo de manera eficiente. Entre otras habilidades importantes, usted aprenderá a clasificar y manipular datos utilizando fórmulas y funciones, crear gráficos simples pero eficaces, y sacar conclusiones sobre la base de datos en tablas y gráficos.

- Ser capaz de modificar datos de la hoja, la estructura y formato
- Ser capaz de ordenar los datos, manipular datos utilizando fórmulas y funciones así como crear gráficos en una hoja de cálculo.
- Ser capaz de crear informes con tablas dinámicas.
- Ser capaz de crear fórmulas para calcular valores.

## **PRESENTACIONES**

En el pasado, el software de presentación se utiliza sólo para grandes audiencias.

Ahora, las computadoras portátiles, proyectores de bajo costo, y los avances de tecnología de Internet han hecho programas de presentación sea un elemento básico de la comunicación moderna en el aula y en el trabajo y en todo el mundo. En este ámbito, usted aprenderá a diseñar, gestionar y modificar presentaciones.

- Ser capaz de crear y dar formato a presentaciones de manera profesional.

## MÓDULO III

### VIVIENDO EN LÍNEA

El programa IC3 Internet and Computing Core Certification se compone de tres módulos principales: Fundamentos de Computación, Aplicaciones clave, y Viviendo en línea. El módulo de Viviendo en línea abarca las competencias de trabajar en un entorno de red o Internet y maximizar su comunicación, la educación, la colaboración y la interacción social de una manera segura y ética.



#### **LAS REDES DE COMUNICACIÓN E INTERNET**

Las redes de comunicación y el Internet son herramientas poderosas para encontrar, compartir y almacenar la información en todo el mundo. Este dominio le ayuda a identificar los fundamentos de redes y los beneficios y riesgos de la computación en red. Esto incluye la comprensión de las redes de transmisión de diferentes tipos de datos, el rol de los clientes y servidores en una red, y es fundamental los principios de la seguridad.

- Identificar los fundamentos de redes y los beneficios y riesgos de la red informática

#### **LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA Y COLABORACIÓN**

Correo electrónico, teléfonos celulares, blogs, servicios de teleconferencia, redes sociales, y otras herramientas de comunicación electrónica conectan miles de millones de personas al instante en todo el mundo. Este dominio le ayuda a identificar los distintos tipos de comunicación electrónica y la colaboración, cómo funcionan, y cómo utilizarlos de manera efectiva.

Esto incluye la comprensión de "las reglas del camino" para la comunicación en línea (por ejemplo, netiqueta), y los problemas más comunes asociados con la comunicación electrónica (por ejemplo, fallo en la entrega, correo no deseado, fraude, virus, etc.)

- Identificar los diferentes tipos de comunicación electrónica / colaboración y cómo funcionan.
- Identificar el uso de una aplicación de correo electrónico.
- Identificar el uso apropiado de los diferentes tipos de comunicación / herramientas de colaboración y las "reglas del camino" con respecto a línea de comunicación ("netiqueta").

### **EL USO DE INTERNET Y LA WORLD WIDE WEB**

El Internet no es sólo para el entretenimiento, sino que se ha convertido en uno de las formas principales de encontrar y compartir información, mantenerse al día con amigos, hacer negocios, e incluso tratar con el gobierno. En este dominio, aprender acerca de la Internet, la World Wide Web, sitios web y el uso de una aplicación de navegación en la Web. También aprender cómo evaluar la calidad de la información que se encuentra en la Web, e identificar el comportamiento responsable y ético en la creación o el uso de contenido en línea.

- Identidad de información sobre el Internet, la World Wide Web y los sitios web y ser capaz de utilizar una aplicación de navegación en la Web.
- Comprender cómo el contenido se crea, localiza y evalúa en la World Wide Web.

### **EL IMPACTO DE LA INFORMÁTICA E INTERNET EN LA SOCIEDAD**

Las computadoras son cada vez más importantes en todos los aspectos de la vida, incluyendo el trabajo, escuela, gobierno, el hogar y la interacción social. En este dominio, identificar cómo las computadoras se utilizan en las diferentes áreas de la vida, los riesgos de la utilización de hardware y software, y cómo utilizar computadoras y la Internet de manera segura, ética y legal.

- Identificar cómo se utilizan las computadoras en las diferentes áreas de trabajo, escuela y el hogar
- Identificar los riesgos del uso de software y hardware y cómo usar las computadoras y la Internet de manera segura, ética y legalmente.

ANEXO N°3 MODELO DEL CERTIFICADO INTERNACIONAL IC<sup>3</sup>

**CERTIPOINT®**

**IC<sup>3</sup>** INTERNET AND  
COMPUTING CORE  
CERTIFICATION  
GLOBAL STANDARD 3

**David Banner**

Is hereby granted this certification for having demonstrated basic computer hardware, software and Internet knowledge and skills through the successful completion of the examinations comprising IC<sup>3</sup>

COMPUTING FUNDAMENTALS • KEY APPLICATIONS • LIVING ONLINE

*Ray Kelly*  
**Ray Kelly**  
CEO, Certiport, Inc.

**12 | January | 2010**

**COUNCIL** Global Digital Literacy

**iste100** CORPORATE MEMBER

**CompTIA**

**AMERICAN COUNCIL ON EDUCATION**  
**CREDIT**  
College Credit Recommendation Service

**OCR** RECOGNISING ACHIEVEMENT

**YES Program**

verify.certiport.com



®

## Microsoft Office Specialist

### **¿Por qué Obtener la Certificación Microsoft Office Specialist?**

La certificación Microsoft Office Specialist tiene validez a nivel internacional y prueba los conocimientos del individuo en un conjunto de aplicaciones de productividad empresarial. Las personas certificadas en aplicaciones de Office 2010, son capaces de utilizar eficazmente estas potentes aplicaciones para completar tareas y proyectos con mayor eficacia, lo que resulta un mayor rendimiento académico, laboral, diferenciación individual y confianza personal.

### **Descubre los beneficios de la Certificación Microsoft Office Specialist?**

Microsoft Office Specialist beneficia a todos. Ayuda a los individuos a diferenciarse en un mercado laboral competitivo, y permite a los directores de recursos humanos simplificar y acortar el proceso de contratación. Las empresas pueden sacar el máximo provecho de su inversión en tecnología, asegurando que su personal tiene las habilidades en computación para hacerle frente a las más duras tareas y proyectos. Lo más importante, las personas que están certificados son capaces de hacer su trabajo mejor y más rápido que nunca.

La certificación Microsoft Office Specialist también ofrece a los usuarios la posibilidad de mostrar sus logros. Al completar con éxito y pasar un examen, donde el alumno se convierte en miembro del programa de certificación de Microsoft y recibe un código de acceso a un sitio privado, donde se puede acceder a un logotipo de certificación para su uso en las comunicaciones empresariales y en un curriculum vitae.

Los usuarios también reciben una transcripción para demostrar la prueba de certificación y un certificado adecuado para la exhibición que indica la finalización con éxito del examen. Estos valiosos beneficios proporcionan al individuo con evidencia de haber superado un examen de Microsoft Office.



®

# Microsoft Office Specialist

Proporcionar una certificación con validez internacional, como la certificación MOS apunta a acelerar el ingreso de los estudiantes en el sector laboral, y el avance en sus carreras profesionales.

La Certificación Internacional Microsoft Office Specialist acredita a que los poseedores de esta certificación cuentan con destacadas competencias, lo que les ofrece mayores posibilidades de trabajo, con mejores ingresos económicos, dado que las empresas tanto en el Ecuador como en el exterior prefieren contratar a trabajadores que cuenten con este tipo de acreditación, que tienen validez cualquier lugar del mundo.

En el ámbito académico, MOS promueve el éxito en la sala de clase para los estudiantes e instructores, y prepara a los estudiantes para una fuerza laboral cada vez más competitiva

En el desarrollo del personal, MOS prepara y coloca candidatos idóneos, más productivos, más competentes, y con mayor credibilidad ante sus compañeros, empleadores y clientes.



**La certificación MOS promueve el éxito**

**Académico** abre las puertas a mejores oportunidades laborales y económicas, elevando el nivel de competitividad.

**Incrementa la confianza:**

El nivel de competitividad es elevado, fortalece la imagen del individuo al ser productivo y capaz.

**Credencial Valiosa**

Provee a los estudiantes con reconocimiento internacional y una credencial altamente valiosa para usar en sus logros



®

## Microsoft Office Specialist

**La certificación MOS Microsoft Office Specialist abarca las siguientes áreas:**

- **Diseñando documentos profesionales con Microsoft Word.**

Profesionalizará sus textos empleando plantillas, diseño de documentos de manera más eficaz y profesional incluyendo gráficos, tablas, administrando documentos y grupos de trabajo.

- **Microsoft Excel Aplicado a los Negocios.**

Analizará datos utilizando tablas dinámicas, automatización, filtros y gráficos, así como el correcto uso de fórmulas estadísticas, financieras, matemáticas y lógicas.

- **Presentaciones de Impacto con Microsoft PowerPoint.**

Presentará sus proyectos de manera atractiva y profesional, mediante la apropiada aplicación de elementos multimedia.

- **Gestión de Datos y desarrollo de proyectos con Microsoft Access.**

Aprovechar al el uso de los distintos tipos de datos, el diseño de formularios e informes, o las funciones de mantenimiento más habituales.

- **Comunicación efectiva con Microsoft Outlook.**

El alumno estará capacitado para gestionar mensajes electrónicos, gestionar contactos y para ejecutar una correcta planificación de agenda con Microsoft Office Outlook 2010.



®

# Microsoft Office Specialist

## Certificación en Microsoft Word

El estudiante puede optimizar tiempo y resultado en los trabajos con la aplicación Word para realizar memorándum, informes y cartas consiguiendo un aspecto enteramente profesional incluyendo gráficos, tablas, administrando documentos y grupos de trabajo. Utilizar los formularios y las plantillas para ahorrar tiempo en la ejecución de las tareas.

- Crear contenido: insertar y editar texto, símbolos y caracteres especiales; insertar, posicionar y dimensionar gráficos y diagramas; buscar contenido específico; localizar, seleccionar e insertar información de soporte.
- Dar formato rápido a texto y párrafos. Cambio manual el aspecto de caracteres y párrafos. Crear y modificar listas. Cambiar el fondo y tema de un documento. Trabajar con plantillas. Añadir encabezados y pies de página. Controlar el contenido que aparece en cada página.
- Mostrar información en columnas. Crear una lista tabular. Realizar operaciones en una tabla. Utilizar una tabla para controlar el diseño de la página.
- Insertar y modificar imágenes. Dibujar y modificar formas. Cambiar las relaciones de elementos de la página. Insertar símbolos y ecuaciones.
- Crear y modificar un diagrama. Crear y modificar un gráfico. Utilizar datos existentes de un gráfico.
- Insertar partes de documento ya elaboradas. Crear y modificar una tabla de contenidos. Crear y modificar un índice. Añadir marcadores y referencias cruzadas. Añadir hipervínculos y fuentes. Compilar una biografía.
- Entender la combinación de correspondencia. Preparar datos para la combinación. Preparar un modelo de carta. Combinar un modelo de carta con su origen de datos. Combinar mensajes de correo electrónico personalizados.
- Enviar un documento directamente desde Word. Controlar y gestionar cambios en el documento. Añadir y revisar comentarios. Comparar y combinar documentos. Proteger un documento con contraseña. Prevenir cambios. Utilizar Áreas de trabajo de documento.
- Guardar un archivo en formato diferente. Crear y modificar un documento Web.



## **Certificación en Microsoft Excel**

El curso brinda al estudiante los conceptos y manejo para dominar las competencias de Excel (celda, hoja y libro), como insertar y trabajar con diferentes tipos de datos, crear fórmulas, trabajar con rangos, insertar funciones, trabajar con bases de datos, tablas dinámicas y crear, grabar y ejecutar macros.

- Manejar una hoja de trabajo y crear celdas de datos: navegar e imprimir una hoja de trabajo; personalizar la vista usando Backstage; construir celdas de datos; aplicar y manipular auto completar e hipervínculos.
- Formatear celdas y hojas: aplicar y modificar celdas; crear títulos, ocultar y mostrar filas y columnas; manipular las opciones de configuración de una hoja; aplicar estilos de celda; manipular las vistas de ventanas y libros.
- Aplicar fórmulas y funciones: crear formulas; aplicar formulas de referencia, lógica condicional, rango de nombre y rango de celda.
- Representar visualmente y compartir datos: crear gráficos; aplicar y manipular ilustraciones; crear y modificar imágenes con el editor de imágenes; utilizar Sparkline; compartir hojas con Backstage; manipular comentarios.
- Analizar y organizar datos: filtrar datos; ordenar datos; aplicar formatos condicionales.
- Delimitar y editar grupos de datos alternativos. Delimitar grupos de datos alternativos múltiples. Variar los datos para conseguir un resultado deseado utilizando Buscar objetivo. Encontrar soluciones óptimas con Solver. Analizar datos con estadísticas descriptivas.
- Analizar datos dinámicamente mediante tablas dinámicas. Filtrar, mostrar y ocultar los datos de una tabla dinámica. Editar tablas dinámicas. Formatear tablas dinámicas. Crear tablas dinámicas a partir de datos externos.
- Introducción a las macros. Seguridad de macros en Excel 2010. Examinar macros. Crear y modificar macros. Ejecutar macros haciendo clic en un botón. Ejecutar macros con un libro abierto.
- Compartir listas de datos. Trabajar con comentarios. Controlar y gestionar los cambios de sus colegas. Proteger libros y hojas de cálculo. Autenticar libros. Guardar libros para la Web.



®

# Microsoft Office Specialist

## **Certificación en Microsoft Power Point**

El alumno adquirirá los fundamentos básicos para la creación de diapositivas: insertar, copiar y duplicar diapositivas, dibujar distintos tipos de objetos dentro de una diapositiva, realizar cambios de tamaño, posición y formato en dichos objetos, consiguiendo crear presentaciones de aspecto atractivo y profesional de una forma rápida y sencilla.

- Administrar la interfaz del programa: ajustar las vistas; modificar la ventana; configurar la barra de accesos directos (QAT); configurar las opciones de archivos.
- Crear una presentación con diapositivas: crear y editar un álbum de fotos; aplicar opciones de tamaño y orientación; añadir, eliminar y dar formato a las diapositivas; insertar y dar formato a textos y cuadros de texto.
- Crear gráficos y trabajar con elementos multimedia: manipular imágenes y elementos gráficos; manipular SmartArt; editar contenido de audio y video; crear y modificar tablas y gráficos; aplicar y modificar elementos de gráficos y modificar su diseño. Aplicar efectos y animaciones: aplicar animaciones predeterminadas y personalizadas; aplicar opciones de efecto y trayectoria; modificar una animación y los efectos entre diapositivas.
- Insertar y dar formato a una tabla. Insertar y actualizar una hoja de cálculo de Excel. Insertar y dar formato a un gráfico. Insertar y dar formato a un diagrama. Convertir puntos de viñetas en un diagrama.
- Crear los colores y fuentes de un tema. Ver y cambiar el patrón de diapositivas. Crear un diseño de diapositiva. Guardar una plantilla de diseño personalizada.
- Adaptar una presentación a diferentes audiencias. Ensayar una presentación. Preparar las notas del orador y documentos. Preparar una presentación para viajar. Mostrar una presentación.
- Crear un hipervínculo. Vincular una acción con un texto u objeto. Guardar una presentación para la Web.
- Modificar las opciones predeterminadas. Hacer fácilmente accesibles los comandos.



# Microsoft Office Specialist

## **Certificación en Microsoft Access 2010**

Facilita el seguimiento y la creación de informes. Comience rápidamente utilizando aplicaciones prediseñadas que puede modificar o adaptar a las necesidades cambiantes del negocio. Recopile información mediante formularios por correo electrónico o importe datos de aplicaciones externas. Cree y edite informes detallados en los que la información se ordena, filtra y agrupa de un modo que permite obtener conclusiones del análisis de los datos para tomar decisiones bien fundadas.

- Trabajar con Access 2010. Comprender el concepto de base de datos. Abrir una base de datos existente. Analizar tablas. Analizar consultas. Analizar formularios. Analizar informes. Analizar macros y módulos.
- Crear una base de datos a partir de una plantilla. Crear una base de datos de forma manual. Importar información desde Access. Importar información desde Excel. Recopilar datos a través de correo electrónico. Crear un formulario. Ajustar las propiedades. Cambiar la disposición. Añadir controles. Introducir datos usando VBA. Crear un formulario utilizando Autoformulario. Añadir un subformulario.
- Ordenar información de una tabla. Filtrar información de una tabla. Filtrar información usando un formulario. Varios criterios. Crear una consulta en diseño. Crear una consulta usando un asistente. Realizar operaciones utilizando una consulta
- Restringir el tipo de datos de un campo. Restringir la cantidad de datos de un campo. Especificar el formato de datos de un campo. Restringir datos usando reglas de validación. Crear listas de búsqueda sencilla y de varias columnas. Actualizar información de una tabla.. Impedir problemas en la base de datos.
- Crear un informe utilizando un asistente. Modificar el diseño de un informe. Modificar el contenido de un informe. Añadir un subinforme.
- Crear un panel de control. Crear categorías personalizadas. Controlar las características por usuarios. Comandos favoritos de Access. Asignar una contraseña a una base de datos. Impedir cambios al código de la base de datos. Proteger una base de datos para su distribución.



# Microsoft Office Specialist

## Certificación en Microsoft Outlook

El alumno estará capacitado para gestionar mensajes electrónicos, gestionar contactos y para ejecutar una correcta planificación de agenda y administrar correo electrónico, sino que también permite administrar el calendario y los contactos, como los amigos o los socios comerciales.

- Administrar la interfaz del programa: aplicar y manipular las opciones del programa; manejar elementos de etiquetado; ordenar el panel de contenido; aplicar herramientas de búsqueda y filtro; imprimir elementos.
- Crear y dar formato a elementos de contenido: crear y enviar mensajes de correo electrónico; crear y administrar los accesos rápidos; crear y dar formato a un elemento de contenido; adjuntar contenido a un mensaje de correo electrónico.
- Administrar mensajes de correo electrónico: limpiar la bandeja de correo; crear y administrar reglas; administrar el correo no deseado y el contenido de un mensaje automático.
- Gestionar contactos: crear y modificar contactos y grupos de contactos.
- Administrar tareas: crear y modificar citas, eventos y solicitudes de reunión; manipular el panel del calendario; crear y modificar tareas, notas y entradas de diario.
- Trabajar en la ventana Tarea. Usar distintos tipos de vista de tareas. Crear y actualizar tareas. Asignar tareas y gestionar tareas asignadas. Borrar tareas de su lista de tareas.
- Suscribirse a fuentes RSS. Participar en grupos de noticias. Registrar información con notas. Vincular notas a contactos. Compartir Notas.
- Conectar Outlook al servidor desde una ubicación remota (HTTP y VPN). Trabajar con elementos de Outlook sin estar conectado. Responder automáticamente a los mensajes.
- Acceder a los comandos de Outlook con mayor rapidez. Personalizar parámetros de configuración Office y Outlook. Crear reglas para procesar mensajes.

ANEXO N°5 MODELO DEL CERTIFICADO INTERNACIONAL MOS



ANEXO N° 4 MODELO DEL CERTIFICADO EMITIDO POR SEDICOM



The certificate template features a light blue background with a dark blue wavy border on the left and bottom. At the top center is the Sedicom logo, which consists of a stylized 'S' inside a circle, followed by the text 'Sedicom' in a bold, sans-serif font, and 'SERVICIOS DIDACTICOS COMPUTARIZADOS' in a smaller font below it. Below the logo, the text 'Confiere el presente' is written in a medium-sized font, followed by 'CERTIFICADO' in a large, bold, blue font. Underneath, there is a large 'A' followed by a horizontal line for a name. The main body of the certificate contains the text: 'Por haber aprobado el curso de INTERNET AND COMPUTING CORE CERTIFICATION IC3, Realizado en la ciudad de Riobamba, con una duracion de horas académicas.' Below this, the date 'Riobamba, de 2012' is written. At the bottom center, it says 'AVAL ACADEMICO DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA'. Finally, at the very bottom, there are three labels: 'DIRECTOR', 'COORDINADOR GENERAL', and 'EXPOSITOR'.

**Sedicom**  
SERVICIOS DIDACTICOS COMPUTARIZADOS

Confiere el presente  
**CERTIFICADO**

**A** \_\_\_\_\_

Por haber aprobado el curso de **INTERNET AND COMPUTING  
CORE CERTIFICATION IC3**, Realizado en la ciudad de **Riobamba**,  
con una duracion de  **horas académicas**.

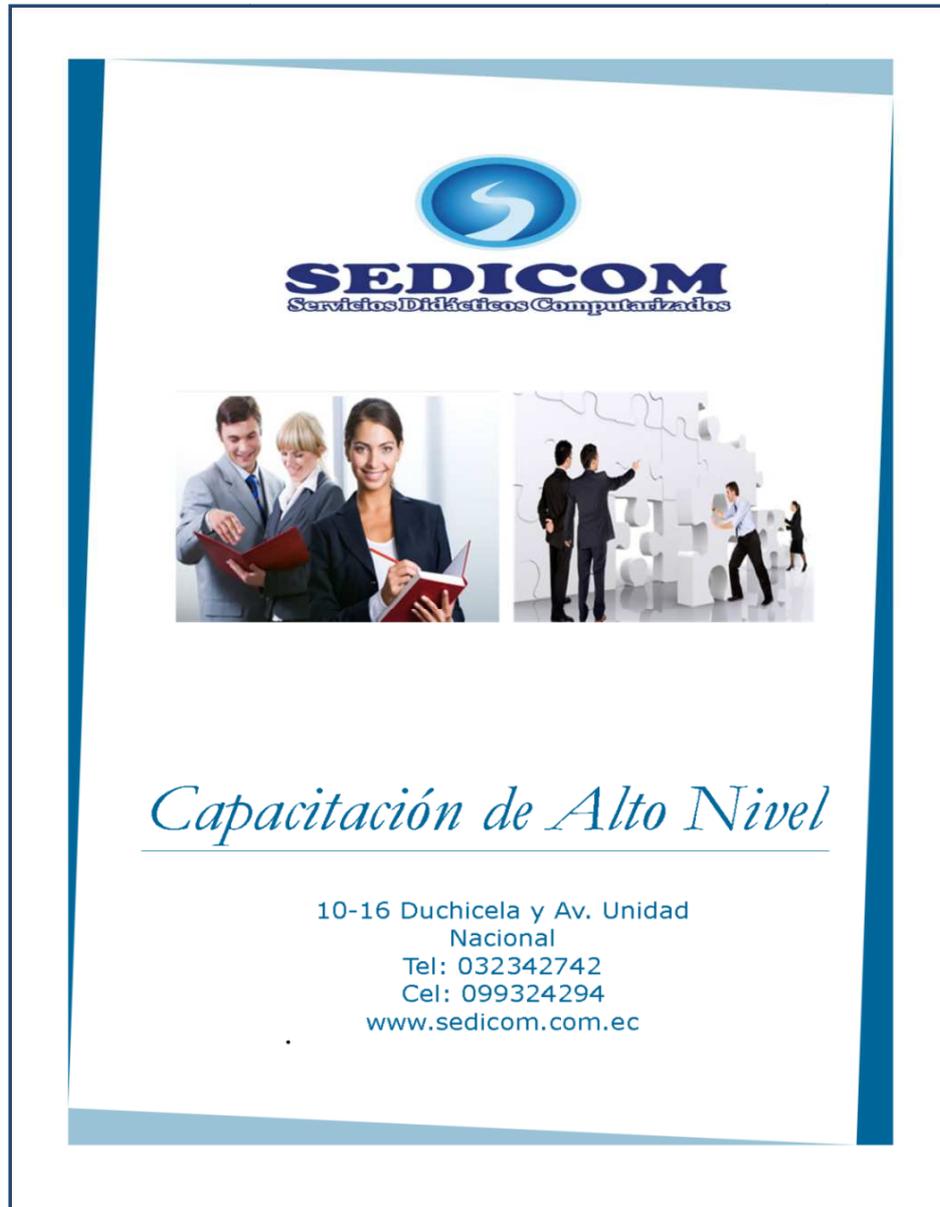
**Riobamba, de 2012**

**AVAL ACADEMICO DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA**

**DIRECTOR**                      **COORDINADOR GENERAL**                      **EXPOSITOR**

## ANEXO N°7 DISEÑO DE MATERIALES DE CAPACITACIÓN

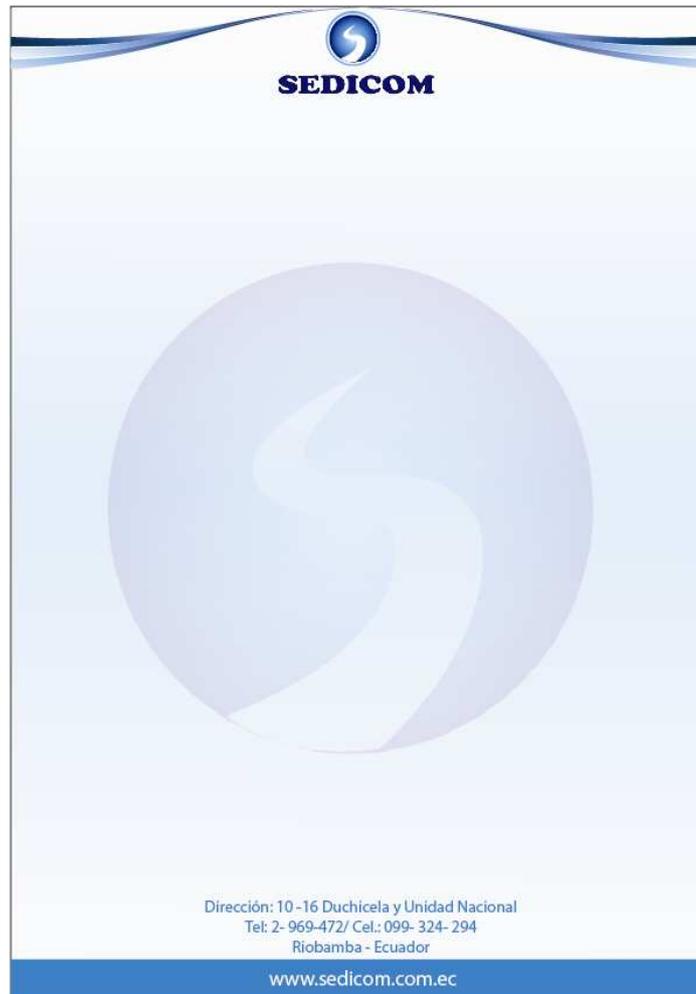
### CARPETA SEDICOM



### TARJETA DE PRESENTACIÓN



**HOJA TIPO**



**CD**



**ANEXO N°7 FOTOGRAFÍA EMPRESA “SEDICOM”**

