



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE DIVERSIFICACIÓN DE
SERVICIOS PARA LA MICRO EMPRESA PEQUEÑOS GENIOS.**

Autor: Kelly José Sigüenza Canales.

Tutora: PhD. Roxana Chiquito Chilan.

Guayaquil, Ecuador

2018

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE DIVERSIFICACIÓN DE SERVICIOS PARA LA MICRO EMPRESA PEQUEÑOS GENIOS”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: **¿De qué manera la propuesta de estrategia de diversificación de servicios contribuirá a incrementar los ingresos de la empresa “Pequeños Genios” del cantón Milagro, durante el periodo 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **Sigüenza Canales Kelly José**

Tutora: **PhD. Roxana Chiquito Chilan**

DEDICATORIA

Es justo que en primer lugar debo dedicar este proyecto a Jehová, Dios Padre; que por su gracia y por su amor estoy en este mundo todavía y todo lo que soy se lo debo a Él; a mi esposa Diana por su apoyo incondicional y a mis hijos Ronny y Kelly Jr. por ser mi motivo de lucha y progreso.

Kelly José Sigüenza Canales.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Jehová, Dios Padre; por proveerme, protegerme y guiarme durante toda mi carrera universitaria y darme la sabiduría y la inteligencia necesaria para poder superar obstáculos y dificultades a lo largo de este periodo de aprendizaje académico, gracias Dios por tus bendiciones y por este logro tan especial para mí.

Kelly José Sigüenza Canales.



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de una estrategia de diversificación de servicios para la micro empresa Pequeños Genios”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuirá la estrategia de diversificación de servicios para la micro empresa “Pequeños Genios” del cantón Milagro, a incrementar los ingresos durante el periodo 2018?**, presentado por Kelly José Sigüenza Canales como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Kelly José Sigüenza Canales.

Tutora:

PhD. Roxana Chiquito Chilan.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Kelly José Siguenza Canales** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de **titulación** “**Propuesta de una estrategia de diversificación de servicios para la micro empresa Pequeños Genios**”, de la modalidad de **semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de Empresa.

Tema

“Propuesta de una estrategia de diversificación de servicios para la micro empresa Pequeños Genios”

Autor: Kelly José Sigüenza Canales.

Tutora: PhD. Roxana Chiquito.

RESUMEN

En el caso específico de la Micro empresa “Pequeños Genios” de la ciudad de Milagro se evidencia un decremento en sus ingresos económicos reflejados a partir del año 2015, donde la reducción de los ingresos fue del 20%, mientras que en el año 2016 fue de 30%, demostrando la necesidad de diversificar sus servicios, para de esta manera captar nuevos clientes e incidir en el incremento de los estados financieros. La empresa para equilibrarse económicamente recurre a ofertas en sus servicios basándose en un ámbito educativo tradicional que no genera impacto alguno. En el marco teórico, se revisó literatura especializada en relación a diversificación de servicios y el incremento de los ingresos empresariales. Los métodos teóricos utilizados fueron el descriptivo, analítico y sintético. El tipo de investigación que se realizó fue exploratoria, descriptiva, explicativa y de campo. La técnica utilizada en la investigación, fue de análisis documental, la cual tuvo como objetivo principal estudiar la incidencia de las estrategias de diversificación implementada en un Plan de Mejoras para incrementar sus ingresos económicos. Ante aquello, los beneficiarios son los clientes.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de Empresa.

Tema

“Propuesta de una estrategia de diversificación de servicios para la micro empresa Pequeños Genios”

Autor: Kelly José Sigüenza Canales.

Tutora: PhD. Roxana Chiquito.

ABSTRACT

In the specific case of the Micro Enterprise "Baby geniuses" of miracle city is evidence of a decrease in their income reflected from the year 2015, where the reduction in income was 20%, while in 2016 is 30% demonstrating the need to diversify their services, for this way to attract new customers and influence the increase of the financial statements. The company to balance economically uses offers its services on the basis of a traditional educational environment that does not generate any impact. In the theoretical framework was reviewed literature specialized in relation to diversification of services and the increase in business revenues. The theoretical methods used were the descriptive, analytical and synthetic. The type of research that was conducted was exploratory, descriptive, explanatory and field. The technique used in the research, was documentary analysis, which had as main objective to study the incidence of the diversification strategies implemented in an improvement Plan to increase their income. Before that, the beneficiaries are the customers.

Diversification

Services

Income

Increase

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	v
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE FIGURAS.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.	1
Situación conflicto.	3
Delimitación del problema.	4

Formulación del Problema.....	4
Variables de la investigación	5
Objetivos de la investigación	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	7
2.1. Fundamentación Teórica.....	7
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales	9
2.2 Fundamentación Legal	18
2.3 Variables de la investigación	20
2.4 Definiciones Conceptuales	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA	22
3.1 Presentación de la empresa.....	22
3.2 Diseño de la investigación.....	28

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	36
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES.....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	52

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Presentación de la microempresa.....	22
Tabla 2. Plantilla de empleados.....	24
Tabla 3. Análisis financieros por períodos.	31
Tabla 4. Matriz de 5W 2H de diversificación de servicios.	47

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Tipos de diversificación.....	11
Figura 2. Tipos de estrategias diversificadas.....	12
Figura 3. Organigrama Estructural.....	23
Figura 4. Clientes, proveedores y competidores.Elaborado por: Kelly Sigüenza.....	25
Figura 5. Análisis FODA	32
Figura 6. Diagrama de Ishikawa elaborado por Kelly Sigüenza.....	35
Figura 7. Distribución porcentual en base a las perspectivas de los encuestados sobre la necesidad de la prestación de servicios educativos.	37
Figura 8. Distribución porcentual en base a las perspectivas de los encuestados sobre la calidad de los servicios que oferta la Empresa “Pequeño Genio”.....	37
Figura 9. Distribución porcentual en base a las perspectivas de los encuestados sobre la prestación de un nuevo servicio.....	38
Figura 10. Distribución porcentual en base a los ámbitos educativos que se debe ofertar.....	38
Figura 11. Distribución porcentual en base a la presencia de clientes con hijos en los últimos años de BGU.	39

Figura 12. Distribución porcentual en base al abordaje de temas relacionados a la capacitación de los procesos de evaluación del Ineval.	39
Figura 13. Distribución porcentual en base al conocimiento de las pruebas Ser Bachiller.....	40
Figura 14. Distribución porcentual en base asesoramiento pedagógico para alcanzar resultados óptimos en el examen del Ser Bachiller.	40
Figura 15. Distribución porcentual en base a la presencia de centros de capacitación para exámenes de ingreso a la Fuerza Pública (Policía, CTE, Fuerzas Armadas)	41
Figura 16. Distribución porcentual en base a las preferencias de los cursos a solicitar.....	41
Figura 17. Distribución porcentual en base a los días de preferencias que se dicten los cursos.	42
Figura N°18 Logotipo del CDT “Pequeños Genio	58
Figura N°19 Ubicación de local del CDT “Pequeños Genios.	58
Figura N°20 Capacitadores instruyendo a estudiantes.	59
Figura N°21 Capacitadores controlando tareas escolares.....	59
Figura N°22 Estudiantes elaborando trabajos escolares.	60
Figura N°23 Publicidad volantes 1	60
FiguraN°22 Publicidad volantes 2.....	61

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.

En el Ecuador, el sistema de enseñanza ha sufrido una serie de reformas durante los últimos años, lo que ha implicado una mejor progresiva en la calidad de la enseñanza, donde la gestión pedagógica que aplican las instituciones educativas han conllevado a la participación activa de los actores escolares, refiriéndose a estudiantes, docentes y padres de familia.

En este sentido, el trabajo compartido de la familia con la escuela demanda un nivel de responsabilidad parental, donde se debe considerar aspectos relevantes en el proceso enseñanza-aprendizaje de los discentes, los que se encuentran direccionados al apoyo pedagógico y control de tarea por parte de los padres.

En consecuencia, dentro de los contextos educativos surge la figura de los servicios de enseñanza complementaria, dedicados al control de tarea, refuerzo académico en temas o áreas específicas, lo que aporta significativamente a la praxis educativa, así como en el desarrollo intelectual de los estudiantes.

Bajo este contexto, Keropyan (2017), menciona que: “el proceso de diversificación de un servicio se proyecta como una estrategia organizacional que permite ampliar el mercado de acción del mismo” (p. 123), por tanto, este término es sinónimo de expansión, crecimiento, inversión y apertura de nuevos mercados.

Desde estas perspectivas, una estrategia de diversificación de servicios bien planificada podrá dar paso a resultados positivos para las empresas prestadoras de servicios educativos, donde se prevé la incorporación de nuevas áreas de enseñanza, así como el aprovisionamiento de fuentes de ingresos que permite la sustentabilidad del negocio.

En la ciudad de Milagro, perteneciente a la provincia del Guayas, las empresas prestadoras de servicios educativos han sufrido un revés en el mercado que incursiona, ya que la disminución de la demanda ha generado la falta de liquidez para su continuidad en el mercado, obligándolos a diversificar sus servicios.

Entre los factores identificados como parte de la problemática, se puede hacer énfasis a las normativas otorgadas por el Ministerio de Educación, quien dispuso la regulación de la carga horaria de tareas escolares, con la finalidad de optimizar el tiempo de los estudiantes fuera de las aulas, potenciando su desarrollo integral (MINEDUC, 2016).

De la misma manera, el problema económico en el vínculo familiar, es otro de los factores que tienden a incidir en la fluidez de usuarios que demanden el servicio educativo, ya que la necesidad es latente, pero el recurso económico escaso, situación que conlleva a tomar decisiones administrativas que permitan minimizar el impacto que este genera.

Para las microempresas de control de tareas, esta fue la oportunidad que motivó a satisfacer las necesidades de todas las personas implicadas en el cumplimiento de tareas y convertirse en un medio de empleo sostenible. No obstante, durante el período 2016- 2017 se ha evidenciado un decremento en el uso y preferencia del servicio, ya que la normativa educativa antes mencionada conllevó a la disminución de las tareas escolares, donde los hogares, cuyos pares de familias laboran en jornadas

diarias incidían en el control y acompañamiento del proceso escolar, situación que requería de la prestación de dicho servicio.

Cabe mencionar, que la empresa cuenta con profesionales en la educación, quienes basados en sus habilidades y destrezas académicas brindaban un servicio de calidad a la comunidad, fijando parámetros de acompañamiento académicos especialmente en el área de Matemáticas, Lenguaje e Inglés, haciendo relevante su accionar en el refuerzo académico de los discentes situados en los diversos niveles de escolarización.

Ante aquello, el proyecto de investigación tiende a analizar la prestación de servicios educativos de la empresa “Pequeños Genios” ubicada en el cantón Milagro, donde se prevé aplicar una propuesta de estrategia de diversificación de servicios para mejorar la rentabilidad y permanencia de la misma, tomando en consideración los factores antes mencionados como parte de la problemática

Situación conflicto.

El análisis del problema que se presenta en la microempresa “Pequeños Genios”, es la falta de nuevos servicios y los bajos ingresos económicos; acrecentada por la escases de la demanda educativa complementaria que ofrece a la comunidad. Bajo este contexto, este factor incidente se relaciona con la normativa dispuesta por el Ministerio de Educación, que entró en vigencia para el período lectivo del régimen Sierra-Amazonía 2016-2017, y para el año escolar Costa a partir del 2017-2018, donde se regula la carga horaria y el envío de la tareas escolares al hogar.

Ante aquello, esta disposición exigió que las instituciones educativas acoplen sus metodologías de enseñanza-aprendizaje, donde se considere el envío de las tareas que excedan el tiempo destinado a esta normativa,

por ende, las necesidades de contratar los servicios educativos disminuye paulatinamente, afectando la solvencia y liquidez de la empresa.

Por otra parte, entre los factores incidentes, se suma los problemas económicos inherentes a la economía familiar, la misma que tiene sus orígenes en el manejo financiero estatal, que sumado a la devaluación del petróleo y la apreciación del dólar ocasionaron la inestabilidad económica de los estratos sociales medios hacia abajo, situación que los limita a consumir servicios complementarios a la educación de sus hijos, lo que conlleva a las empresas dedicadas a esta actividad a diversificar sus servicios.

Desde estas perspectivas, surge la importancia de diseñar estrategias de diversificación de servicios que permitan mejor la eficacia en la prestación de los mismos.

Delimitación del problema.

Campo: Administración de Marketing y ventas.

Área: Ventas

Aspecto: Diversificación de servicios.

Periodo: 2018

Formulación del Problema.

¿De qué manera la propuesta de estrategia de diversificación de servicios contribuirá a incrementar los ingresos de la microempresa “Pequeños Genios” del cantón Milagro, durante el periodo 2018?

Variables de la investigación

Variable independiente: Diversificación de servicios

Variable dependiente: Incremento de los ingresos

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Elaborar una estrategia de diversificación de servicios para la microempresa “Pequeños Genios” que permita incrementar los ingresos.

Objetivos Específicos

- 1) Fundamentar teóricamente las estrategias de diversificación de servicios.
- 2) Evaluar situación actual de los servicios en la microempresa “Pequeños Genios” y determinar la incidencia del comportamiento de los ingresos.
- 3) Proponer una estrategia de diversificación de servicios que permita el incremento de ingresos para la microempresa “Pequeños Genios”.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la presente investigación se justifica por la necesidad de viabilizar una alternativa estratégica basada en la diversificación de servicios educativos, considerado como un aporte de impacto positivo, ya que permite la sustentabilidad de la empresa “Pequeños Genios” de la ciudad de Milagro, provincia del Guayas.

Ante aquello, la investigación es factible, ya que se cuenta con la apertura de la misma para poder realizar el levantamiento de información, y determinar los factores que inciden en el aprovisionamiento de la prestación de servicios educativos, desde los contextos socio-económicos.

En este sentido, el alcance de la investigación se encuentra cimentado por el nivel de acceso a la información que proporcione la empresa, ya que el proceso de recolección de datos determinó el nivel investigativo, basándose en el análisis de campo, para de esta manera tener fuentes de información que determine el efecto que genera el escaso consumo de los servicios educativos para la sustentabilidad organizacional.

Ante aquello, resulta importante considerar que, la demanda en el cumplimiento de las tareas era excesiva, ya que el educador procedía a enviar las mismas basándose por asignaturas y esto reducía el tiempo de descanso de los estudiantes, incrementando la responsabilidad de cumplimiento para el padre de familia.

Esta investigación beneficiará principalmente a los estudiantes, padres de familia y por ende a la microempresa, con la diversificación de servicios, aplicando esta estrategia reducirá la disminución de clientes para obtener un incremento satisfactorio de ingresos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

Antecedentes históricos

El sistema educativo en el Ecuador vino evolucionando de manera muy lenta y con fallas en la enseñanza aprendizaje de los estudiantes primarios, se lo pudo evaluar en la Reforma Curricular de la Educación General Básica, realizada a nivel nacional en el año 2007.

Para poder mejorar la calidad de educación en el país se expide y transforma el anterior plan educativo por el Acuerdo Ministerial n° 0611-09 del 16 de diciembre del 2009.

Pone en vigencia el documento de Actualización y Fortalecimiento Curricular de la Educación General Básica, en los años 1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6° y 7° a partir de septiembre de 2010 en régimen de Sierra; y en los establecimientos con régimen de Costa en los años 1° a 10° a partir de abril de 2011. (MINEDU, 2011).

Este acuerdo lograría mejorar la eficiencia académica de los estudiantes en el Ecuador, debido a un sistema de educación más exigente y entregada a la responsabilidad del estudiante al cumplimiento de sus derechos constitucionales que es la de adquirir una educación de calidad y que esté a su alcance.

Ante aquello, la demanda educativa obligó a padres de familias a buscar un servicio complementario que satisfaga las necesidades de aprendizaje de sus hijos, situándolas como un elemento indispensable en el proceso formativo que conlleva la responsabilidad de acompañamiento y control de las tareas escolares proporcionadas por el docente.

Bajo este contexto, las empresas dedicadas a prestar servicios educativos se convirtieron en un apoyo significativo para cumplir con la demanda ante mencionada, incrementado el número de usuarios, y por ende sus ingresos económicos y niveles de competitividad.

No obstante, la constante búsqueda de la calidad en la enseñanza ecuatoriana basada en el bienestar y cuidado del ser humano fijado en los principios del Buen Vivir, conllevó a las autoridades educativas a fijar reformas en la enseñanza donde, el Ministro de Educación en aquel entonces, Augusto Espinoza explicaba datos a nivel mundial que direccionaba a la reducción de las horas destinadas a las tareas escolares, fijándolas en 4,9 horas semanales, fijadas en el Informe PISA in Focus, del Programa Internacional para la Evaluación del estudiante (PISA), del año 2014, estableciendo que, en el país, las horas destinadas a las tareas escolares sobrepasaban las 11,2, situación que perjudicaba el desarrollo integral de los educandos, especialmente por la escasa posibilidad de socialización (MINEDUC, 2016).

Desde estas perspectivas, la implementación de la nueva política educativa fijó tres criterios específicos, cimentados en la pertinencia, planificación y cantidad, situación que conllevó a respetar el tiempo libre de los estudiantes, evitando el envío de las tareas los fines de semana y feriados, enfocándose en que, la reducción de las tareas facilita la promoción de actividades deportivas, culturales y de responsabilidad compartida en el hogar, fijando la idea que: “el exceso de las tareas no necesariamente incide en la mejora continua de la calidad en la educación” (Espinoza, 2014).

Bajo este nuevo direccionamiento educativo, las microempresas dedicadas a la prestación de servicios educativos complementarios empezaron a sufrir un revés en la demanda de los mismos, ocasionando problemas de sostenibilidad financiera y la facilidad para cumplir con sus obligaciones respectiva, determinando la necesidad de establecer estrategias

organizativas que permita la incorporación de nuevos servicios acoplados a la realidad educativa actual, o perecer a los cambios, llevándola al cierre total de sus operaciones de acompañamiento educativo.

Antecedentes referenciales

Estrategias

Andrades (2012) Considera que “las estrategias es el aglutinamiento de las acciones que se llevan a efecto para el cumplimiento de un objetivo” (p. 12). Ante aquello, desde los contextos administrativos, las estrategias permiten a las organizaciones hacer frente a una serie de factores socioeconómicos y culturales que inciden en los niveles de sostenibilidad del negocio, amparados en la competitividad, eficacia y calidad del bien y/o servicio que se oferte.

Bajo este contexto, surge el criterio de planeación estratégica, la misma que es considerada como la implantación de acciones y toma de decisiones de carácter interfuncional que facilita a la organización llevar a efecto sus objetivos institucionales gracias a la colaboración de su personal colaborativo.

Ante lo mencionado, establecer una estrategia adecuada es esencial para que el negocio logre un proceso de adaptación en el mercado, como consecuencia de los cambios constantes y acelerados, basándose específicamente a los condicionamientos del entorno, así como en las necesidades de los clientes y la fijación de sus metas institucionales (Mantilla, 2013).

Desde estas perspectivas, la importancia de fijar estrategias competitivas supone el avance correcto del negocio, así como el de un futuro prometedor o incierto que fija la permanencia en el mercado competitivo. Debido a esto, las empresas, sin importar el tamaño y su actividad, en cualquier momento de su accionar deben formular estrategias empresariales que le permitan captar más clientes, así como la progresión de sus objetivos que se ve

representado por la significancia financiera que se obtiene de este proceso administrativo.

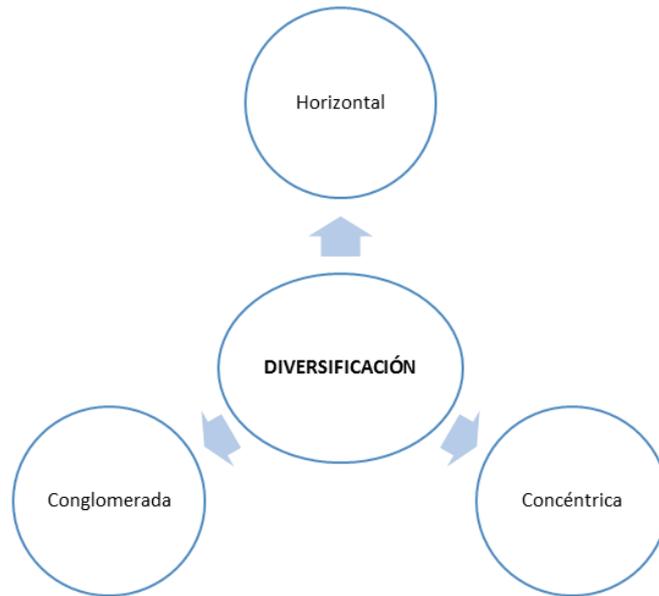
En consecuencia, las estrategias están integradas por un conjunto de patrones que priorizan los principales objetivos, propósitos o metas, así como la consecución de las políticas y planes empresariales, establecidos de manera anticipada en base a la clase de negocio y la necesidad de posicionamiento y permanencia en el mercado competitivo (Andrades, 2012).

Por tanto, las estrategias forman parte de las herramientas por la cual las organizaciones logran definir sus objetivos, promoviendo un proceso de adaptación de la empresa, productos y/o servicios que oferta, con el objetivo de lograr una ventaja competitiva frente a sus rivales. Ante aquello, es importante establecer un análisis situacional de la organización, que implique una valorización interna y externa de su funcionalidad, donde se incluya la cadena de valor, el análisis estructural basadas en las cinco fuerzas competitivas, así como el análisis FODA.

Desde estas perspectivas, el análisis previo determina el posicionamiento actual de la empresa con respecto a la competencia, y la fijación de los puntos débiles y fuertes que posee la organización, estableciendo los cambios sustanciales que se deben realizar para mejorar el posicionamiento en el mercado en que incursiona, o adaptarse a los cambios estructurales de una sociedad que se encuentran en constante movimiento y transformación (Mendieta, 2014).

La diversificación

Según (Keropyan, 2017), asegura que la diversificación es una de las estrategias más implementadas dentro de las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, cuando se trata de ampliar los ámbitos del negocio, por tanto, se pueden clasificar en:



Fuente: (Keropyan, 2017)

Figura 1. Tipos de diversificación

Estrategias de diversificación

Según (Guerra & Navas, 2017) considera que las estrategias de diversificación, es el momento en que la empresa decide añadir simultáneamente nuevos productos o servicios, logrando incursionar en nuevos mercados a los ya existentes, suponiendo la modificación de la actividad a la que se dedicaba en ese momento.

Por tanto, se trata de introducir nuevas actividades empresariales que permitan impulsar el crecimiento empresarial, ya que gracias al proceso de comercialización o colocación del bien y/o servicio se generan nuevos enfoques de crecimiento y permanencia en el mercado que incursiona, logrando de la manera más eficiente atraer nuevos clientes, lo que representa un mayor flujo de ingresos.

Tipos de diversificación

En este sentido, es importante mencionar que, las estrategias de diversificación mantienen distintas naturalezas de aplicación, en función de la actividad que vaya a llevar a efecto la organización, por tanto, se pueden mencionar los siguientes tipos:



Fuente: (Medina, Constanzo, & Sandoval, 2012)

Figura 2. Tipos de estrategias diversificadas

Ante aquello, las estrategias relacionadas son aplicables cuando el proyecto que se va a llevar a efecto se encuentra plenamente relacionado con el desarrollo de la organización. Debido a esto, la clave de esta estrategia se centra en el aprovechamiento óptimo de los recursos, así como de las capacidades existentes. Por otra parte, las estrategias no relacionadas, se generan cuando la organización plantea una actividad que no se encuentra relacionada hasta ese momento al desarrollo de la empresa, situación que se puede considerar como un factor de riesgo por el nivel de desconocimiento en el ámbito que se pretende incursionar (Medina, Constanzo, & Sandoval, 2012).

En este sentido, las empresas dedicadas al control de tareas escolares, una vez aplicada las estrategias de diversificación lograrán que los clientes conozcan de nuevos servicios, lo que conlleva a mejorar la preferencia de consumo y la captación de nuevos mercados competitivos (Guerra & Navas, 2017).

La propuesta de una estrategia de diversificación de servicios proveerá de técnicas que servirán para que el cliente pueda adquirir cada uno de los servicios de las empresas relacionadas al negocio de la práctica educativa como son los centros de control de tareas escolares.

La empresa de control de tareas escolares se encuentra dentro de este concepto, el producto que ofrecen estas empresas son servicios de productos intangibles como lo es la educación escolar, capacitaciones, refuerzos, preparaciones a nivel académico dentro de la enseñanza aprendizaje del marco legal de educación del país.

Este tipo de servicio que ofrecen los centros de control de tareas se convierte en una clase de servicio educativo, según (Ildefonso, 2012), “Se prestan a las personas de forma colectiva como atención médica, educación y postales”. (P.32).

En la actualidad las personas tanto hombres como mujeres deben trabajar igualmente para poder cubrir las necesidades del hogar, pero en la realidad no se puede suplir todo, es donde los padres de familia necesitan contratar empresas que ayuden a suplir ciertas necesidades y una de ellas son las tareas escolares de sus hijos.

Según Medina, Constanzo, y Sandoval, (2012), dentro de la estandarización de servicios, existe la incursión relevante del área de mercadotecnia, la misma que se centra en saber si todos los clientes cuentan con las mismas características, o si los servicios se deben adaptar a las necesidades de los clientes (p. 29).

Las empresas de control de tareas escolares deben aplicar estratégicamente la diversificación de los servicios, así como se comenta en el enunciado anterior, una mala decisión del departamento de marketing podría en vez de incrementar las utilidades de la empresa, ocasionar una pérdida lamentablemente grave. Cada servicio nuevo debe ser específicamente investigado, analizado y es posible probado antes de ponerlo como principal solución para la empresa.

Ante aquello, el aporte de Lovelock (2012) determina que la visión de negocio debe estar enfocada a la satisfacción de las necesidades de los clientes, lo que permite crear empresas óptimas y rentables para los inversionistas, accionistas, empleados y clientes frecuentes.

En la mayoría de las empresas de servicios y con la nueva era de crecimiento empresarial donde la competitividad y la expectativa de atraer nuevos clientes por medio de nuevos servicios hacen que las empresas elaboren estrategias mejor desarrolladas.

En consecuencia, no sólo con los servicios existentes se debe competir sino también en la creación de nuevos servicios, el resultado y el proceso de un servicio suelen combinarse para crear la experiencia y los beneficios de los clientes, y se deben considerar ambos aspectos en la creación de nuevos servicios.

Una propuesta muy considerable y como estrategia aplicable para las empresas que prestan servicios de control de tareas escolares, sería la de realizar una reingeniería en los procesos de servicio, de esta manera se logrará identificar los servicios pocos rentables, o los servicios que necesitan ser mejorados. Y a su vez eliminar el servicio anterior y proponer la creación de nuevos servicios que ayudará al propósito de la empresa que es el incremento de las utilidades.

Lovelock, confirma el mencionado análisis diciendo: “También es posible que las opciones impliquen eliminar ciertos servicios suplementarios,

agregar nuevos, instituir procedimientos de autoservicio y repensar dónde y cuándo prestar el servicio”.

El éxito en el desarrollo de los nuevos servicios, deben ser entendidos como la capacidad para poder reconocer el mercado y los clientes en el que la organización incursiona, sin ello, es poco probable que la implementación del servicio no logre el éxito deseado (Ansoff, 2013). En este sentido, se debe considerar los siguientes aspectos:

Sinergia de mercado: El nuevo servicio se alineaba bien con la imagen existente de la empresa, proveía una ventaja superior con respecto a los servicios competitivos en términos de satisfacer las necesidades conocidas de los clientes, y recibía un fuerte apoyo durante y después del lanzamiento por parte de la empresa y sus sucursales; asimismo, la empresa poseía una buena comprensión del comportamiento de decisión de compra de sus clientes.

Factores de organización: Había una intensa cooperación y coordinación interfuncionales; el personal de desarrollo era totalmente consciente de por qué estaba involucrado y de la importancia de servicios nuevos para la compañía.

Factores de investigación de mercado: En la fase inicial del proceso de desarrollo, se realizaron estudios de investigación de mercado detallados de diseño científico con una idea clara del tipo de información que se buscaba obtener; se desarrolló una buena definición de concepto de servicio antes de emprender estudios de campo. (Lovelock, 2004)(pp. 268-269).

Tipos de clientes

Para (Cabrera, 2014), no todos los clientes logran encajar con la misión y visión de la organización, lo que conlleva a estas, a generar un proceso de segmentación de mercado para optimizar sus recursos. Debido a esto, se logra generar el compromiso organizacional para satisfacer un conjunto de

necesidades específicas en los usuarios, lo que conlleva a la difusión social de la acción generada.

Éstas pueden variar de una persona a otra, reflejando aspectos demográficos (edad, ingreso, educación, por ejemplo), ubicación Geográfica y aspectos psicométricos (las actitudes, valores, estilos de vida y opinión de los usuarios y tomadores de decisiones). Otra variable importante de segmentación son los beneficios específicos que individuos y compradores corporativos persiguen. (p. 162-163)

Los ingresos del negocio

González y Pagliettini (2014) consideran que la eficiencia comercial de un negocio forma parte de los factores determinantes que inciden en el incremento de la rentabilidad de las empresas. Ante aquello, su mejora es sustancial para alcanzar el éxito organizacional, lo que implica la mejora en la operacionalización comercial a través de las implantaciones de estrategias administrativas y financieras que permitan elevar la eficacia de su actividad productiva o de servicio.

En este sentido González G. (2016) hace énfasis en la satisfacción de las necesidades del cliente para generar un valor agregado al negocio y que permita la supervivencia en el mercado competitivo. Debido a esto, el autor hace énfasis en la conceptualización del término “ingresos”, que dentro de los contextos comerciales y financieros, se relaciona al aumento progresivo del patrimonio empresarial, sin considerar el aporte de capital por parte de los socios.

Por tanto, los ingresos son el resultado de las ventas de productos y/o servicios que una empresa u organización logre obtener a través de sus estrategias competitivas y administrativas. Debido a esto, un ingreso se efectúa cuando se refleja un incremento de los recursos económicos.

Sanjay (2016) asegura que la visión de todo empresario o gerente de una empresa tiene como objetivo incrementar los ingresos de sus negocios. Sin

embargo, lo dificultoso es encontrar la manera de cómo hacerlo, o el camino a seguir; situación que genera mucha controversia e incertidumbre dentro de los contextos organizacionales.

Una de las estrategias propuesta por este autor radica principalmente en la captación de nuevos clientes y la fidelización de los que se posee actualmente, por lo que las empresas deben enfocar el diseño de las estrategias organizacionales en la captación de nuevos nichos de mercado, así como la socialización general de la empresa a través de los canales o rutas disponibles para su cometido, tales como redes sociales y herramientas social media (Sanjay, 2016).

Dentro de estas alternativas, se encuentran medios tradicionales, redes sociales, estrategias de marketing y publicidad digital, entre otros que permitan promocional el bien y/o servicio que ofrece la empresa u organización, donde se puede relacionar con las estrategias de diversificación, con resultados estimados a mediano y largo plazo.

Ante aquello, surge la necesidad de realizar un análisis situacional de la empresa, donde se pondere factores sociales, económicos, culturales y financieros inmersos en el contexto del mercado en el que se relaciona la empresa, para de esta manera tener una visión real de lo que se pretende obtener y optimizar los recursos que dispone el negocio.

Sanjay (2016) adiciona otra manera de intervenir en el incremento de los ingresos del negocio, la misma que se centra en el aumento del consumo de sus clientes actuales, ya que su experiencia con el servicio o producto hace que este tenga una preferencia significativa de adquisición sobre la competencia, lo que se relaciona con las estrategias de fidelización antes mencionada. Por tanto, las estrategias de diversificación son significativas al momento de aumentar los ingresos económicos del negocio o por la necesidad de hacer frente a la mejora inmediata del circulante de clientes al modelo empresarial aplicado hasta ese entonces.

2.2 Fundamentación Legal

Para fundamentar la investigación se ha recurrido a la siguiente información legal como leyes nacionales, estatutos, normas, acuerdos, reglamentos y otros documentos legales:

Clasificación ampliada de las actividades económicas (CIU REV. 4.0) P8549.12.01 Actividades de servicios de deberes dirigidos, tutoría académica, preparación para el ingreso a la universidad, centros de enseñanza que ofrecen cursos de recuperación y cursos de repaso para exámenes profesionales. (SRI, 2015).

La Subsecretaría de Fundamentos Educativos, mediante memorando No. MINEDUC-SFE-2016-00584-M de 29 de septiembre de 2016, remite informe técnico de sustento para que la Autoridad Educativa Nacional emite la normativa correspondiente que regulará las tareas escolares en los subniveles de Educación General Básica y Bachillerato General Unificado de las instituciones educativas del Sistema Nacional de Educación, pues de ninguna manera las tareas escolares pueden reemplazar las clases de aula ni deben ser impuestas como castigo o como medida disciplinaria, afectando el descanso normal de los estudiantes. En uso de las atribuciones que le confieren los artículos 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, 22, literales j), t), u) y v) de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, y 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva (MINEDU, 2016).

Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible, de manera redistributiva y solidaria. Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas (Plan Nacional de Desarrollo, 2017-2021)

Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a una educación de calidad. Este derecho demanda de un sistema educativo que:

1. Garantice el acceso y permanencia de todo niño y niña a la educación básica, así como del adolescente hasta el bachillerato o su equivalente.

2. Respete las culturas y especificidades de cada región y lugar.

3. Contemple propuestas educacionales flexibles y alternativas para atender las necesidades de todos los niños, niñas y adolescentes, con prioridad de quienes tienen discapacidad, trabajan o viven una situación que requiera mayores oportunidades para aprender.

4. Garantice que los niños, niñas y adolescentes cuenten con docentes, materiales didácticos, laboratorios, locales, instalaciones y recursos adecuados y gocen de un ambiente favorable para el aprendizaje. Este derecho incluye el acceso efectivo a la educación inicial de cero a cinco años, y por lo tanto se desarrollarán programas y proyectos flexibles y abiertos, adecuados a las necesidades culturales de los educandos.

5. Y que respete las convicciones éticas, morales y religiosas de los padres y de los mismos niños, niñas y adolescentes. La educación pública es laica en todos sus niveles, obligatoria hasta el décimo año de educación básica y gratuita hasta el bachillerato o su equivalencia.

El Estado y los organismos pertinentes asegurarán que los planteles educativos ofrezcan servicios con equidad, calidad y oportunidad y que se garantice también el derecho de los progenitores elegir la educación que más convenga a sus hijos y a sus hijas. (Código de la Niñez y Adolescencia, 2013).

2.3 Variables de la investigación

Variable independiente

Diversificación de servicios.- Proceso por el cual la microempresa pasa a ofertar nuevos servicios o un cambio total de la actividad empresarial.

Variable dependiente

Incremento de los ingresos.- Crecimiento del patrimonio neto de la microempresa.

2.4 Definiciones Conceptuales

Cliente.- Es una persona natural o jurídica que recibe un servicio o un producto a cambio de dinero, retribución u otra transacción.

Diversificación.- Es el proceso mediante el cual una empresa se introduce en nuevos mercados y en nuevos productos y o servicios.

Estrategias.- Conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

Incremento económico.- Es el aumento de bienes o servicios para una entidad o constitución.

Ingresos.- Es un incremento de los recursos económicos por la venta o por la compra de bienes o servicios.

Microempresa.- Son pequeñas empresas que no superan un importe neto de cifras anuales y dependen de muy pocos empleados.

Patrimonio neto.- Es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones que constituyen los medios económicos para que una empresa funcione.

Propuesta.- Ofrecimiento, el convite o el pensamiento que se expresa ante una persona con un cierto objetivo.

Servicios.- Cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes.

Utilidad neta.- Es la ganancia que se obtiene después de realizar los descuentos correspondientes. Se trata de la utilidad concreta, que el sujeto o la empresa recibe en mano.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa.

Tabla 1. Presentación de la microempresa

ORGANIZACIÓN	REPRESENTANTE LEGAL
NOMBRE: Control de Tareas “Pequeños Genios”	NOMBRES Y APELLIDOS: Diana Elizabeth Mayorga Aguirre.
REGISTRO UNICO CONTRIBUYENTE 0921230496001	NÚMERO DE IDENTIDAD: 092123049-6
DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Milagro prov. Guayas	DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Milagro, Cdla. Margaritas #2
TELÉFONO: 0979728564	TELÉFONO CONVENCIONAL: 042976919
CORREO ELECTRÓNICO: cdtpequeñosgenios@hotmail.com	TELÉFONO CELULAR: 0979728564
CÓDIGO POSTAL: 091850	CORREO ELECTRÓNICO: dianamayir@hotmail.com

Objeto social: Actividades de servicios de deberes dirigidos, tutoría académica, centro de enseñanza que ofrecen cursos de recuperación.

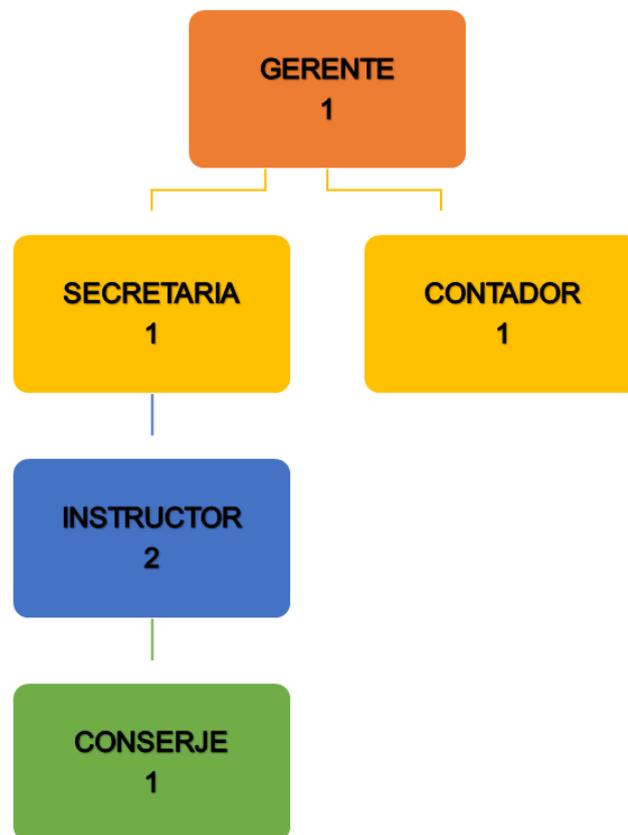
Misión

Somos una organización que persigue el mejoramiento del desempeño escolar de los niños, contribuyendo al desarrollo de sus capacidades intelectuales y sembrando en ellos la búsqueda de la excelencia, enfocados a la satisfacción de nuestros clientes y aportando al desarrollo económico, social y cultural del cantón Milagro.

Visión

Ser el Centro de Apoyo Académico con mejores estándares de educación, satisfaciendo a los clientes con calidad óptima, excelente servicio, tecnología de punta, promoviendo el desarrollo del personal, dándonos a conocer por distintos medios de comunicación con el fin de conseguir la apertura de nuevas sucursales a nivel local y obtener una rentabilidad sostenida para posesionarnos como un establecimiento económicamente sólido.

Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa



Fuente: Empresa Pequeños Genios.
Elaborado por: Kelly Sigüenza, (2018)

Figura 3. Organigrama Estructural

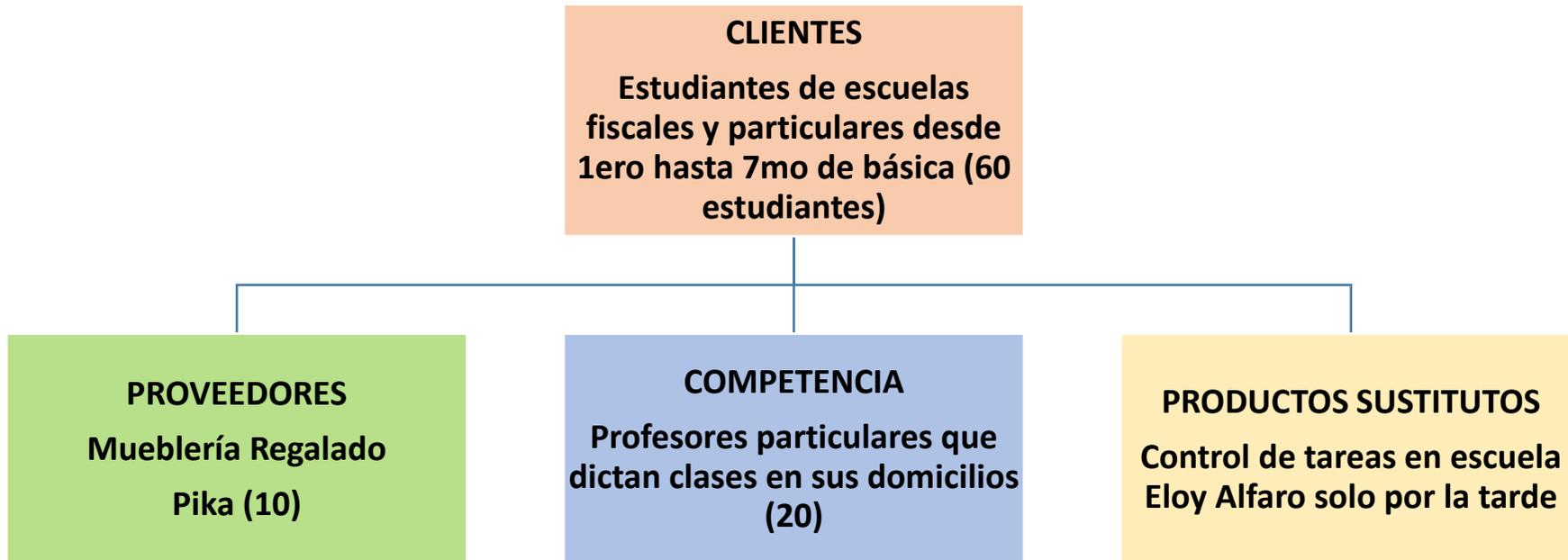
Plantilla total de trabajadores

Tabla 2. Plantilla de empleados

NOMBRE Y APELLIDOS	SECCIÓN	CARGO	F/INGRESO
DIANA MAYORGA AGUIRRE	ADMINISTRACIÓN	GERENTE	18/04/2016
MAYRA SIGÜENZA DÍAZ	ADMINISTRACIÓN	CONTADOR	05/08/2016
CINTIA SIGÜENZA DÍAZ	ADMINISTRACIÓN	SECRETARIA	05/08/2016
KELLY SIGÜENZA CANALES	OPERACIONES	INSTRUCTOR	18/04/2016
TERESA SIGÜENZA SIGÜENZA	OPERACIONES	INSTRUCTOR	01/07/2016
ANDRÉS SIGÜENZA PÉREZ	TÉCNICO	CONSERJE	15/05/2017

Fuente: Empresa Pequeños Genios.
Elaborado por: Kelly Sigüenza, (2018)

Clientes, proveedores y competidores más importantes.



Fuente: Empresa Pequeños Genios.
Elaborado por: Kelly Sigüenza, (2018)

Figura 4. Clientes, proveedores y competidores. Elaborado por: Kelly Sigüenza.

Principales productos o servicios:

- Control de tareas.
 - Matemáticas
 - Lengua y Literatura
 - Inglés
- Preparación y acompañamiento escolar

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo:**Manual de Funciones**

Denominación del Cargo: Gerente General

Misión del Cargo:

Organizar, dirigir, controlar y supervisar todas las actividades de la microempresa Pequeños Genios.

Funciones específicas del puesto:

- Responsable de decisiones relevantes en la microempresa, coordinar, organizar y dirigir todas las actividades de los servicios.
- Resolver problemas referentes a la microempresa y lograr los objetivos fijados de la misma.
- Atribuir con nuevas estrategias, procesos que mejoren la calidad del servicio de la microempresa.

Denominación del Cargo: Secretaria

Misión del Cargo:

Recopilar y organizar toda la documentación que se le asigne, remitir la información autorizada por los departamentos de la microempresa a todo el personal que labora.

Funciones específicas del puesto:

- Encargada de receptor documentación de la microempresa y recopilarla para asuntos pertinentes.
- Organizar la documentación de los diferentes departamentos de la microempresa.
- Revisar y remitir los correos electrónicos, redirigir información importante de la microempresa con la debida autorización.
- Cumplir con las disposiciones de la alta gerencia y con las obligaciones pertinentes de un secretariado.

Denominación del Cargo: Instructor.

Misión del Cargo:

Instruir y enseñar a los estudiantes mediante procesos pedagógicos y conocimientos académicos, aplicando estrategias que permitan el fácil aprendizaje.

Funciones específicas del puesto:

- Cumplir con la asistencia y la puntualidad.
- Realizar el apoyo al control de tareas con el estudiante.
- Impartir las clases para recuperación de asignaturas escolares.
- Impartir sus conocimientos mediante cursos de enseñanza aprendizaje.

- Entregar la documentación requerida de control de asistencia del instructor, estudiante, etc., a secretaria.
- Cumplir con el tiempo de enseñanza, entrega de material didáctico y con las disposiciones de gerencia.

Denominación del Cargo: Conserje.

Misión del Cargo:

Mantenimiento y reparación de las instalaciones, realizar las diligencias que competen a la microempresa y mantener la limpieza de cada una de las áreas de la institución.

Funciones específicas del puesto:

- Limpieza de las diferentes áreas como son los departamentos administrativos y operaciones.
- Revisar que en las instalaciones se encuentre en buen estado.
- Reportar daños, anomalías y posibles soluciones de las instalaciones.
- Realizar diferentes diligencias que son encomendadas para el bienestar de la microempresa.

3.2 Diseño de la investigación

Tipos de Investigación.

Para el desarrollo del proceso investigativo, fue necesario el uso de una investigación documental, donde la recolección de datos permitió obtener información relevante sobre la estructura organizacional. Ante aquello, el diseño de la investigación es considerado como Descriptivo-explicativo, lo

que permite identificar las estrategias de diversificación de servicios inherentes a la empresa “Pequeños Genios” utilizadas para captar nuevos clientes, en este sentido:

Investigación Descriptiva.- Según Tamayo (2004), “es un informe en torno a un fenómeno que se observa. Declaración de las características que presentan los hechos o fenómenos”. (P. 30). Esta investigación se realiza de forma ordenada siguiendo cada uno de los pasos respectivos: formulario de encuesta para el estudio y aplicación de nuevos servicios, comparación de costos con la competencia, tipos de consumidor, aceptación social de los nuevos servicios. Esta investigación permitirá describir el proceso de aceptabilidad de los clientes en cada uno de los servicios a ofrecer.

Investigación Explicativa.- Según Tamayo (2004), para buscar el porqué de los hechos y establecer las relaciones causa-efecto, los estudios explicativos pueden ocuparse de determinar las causas, como de los efectos, mediante hipótesis. Al implementar la diversificación de servicios para la empresa es importante conocer la causa que ha permitido crear nuevos servicios y explicar el efecto que produjo la mencionada causa en los resultados financieros en la microempresa.

Población y muestra.

Población. La población se encuentra conformada por los clientes que forman parte de la Empresa “Pequeños Genios”, quienes consumen los servicios educativos. Ante aquello, el proceso investigativo debe considerar la diversidad de la población, quienes provienen de diversos estratos sociales, así como centros educativos y niveles de enseñanza. De ahí que, los datos proporcionados por la secretaría de la empresa demuestran un total de 60 personas (representantes) que mantienen a sus hijos en las diferentes áreas de servicios educativos.

De la misma manera se contó con la participación de 70 estudiantes del tercer año de Bachillerato General Unificado (BGU), lo que constituye una población de 130 sujetos tipos.

Muestra._ Por tratarse de una población finita, el criterio de investigación determina la participación de la totalidad de ellos, basándose en un tipo de muestra no probabilística, teniendo un total de 60 sujetos tipos de investigación.

Por otra parte, se procede a determinar una muestra de 50 estudiantes del 3er año de BGU de una Institución Educativa de la ciudad de Milagro, la misma que fue elegida en base a las necesidades del estudio, teniendo como alternativa la cercanía hacia la empresa de servicio “Pequeños Genios”, por lo que se considera como una muestra de tipo intencional de 110 participantes.

Procedimiento o pasos a seguir en la investigación

El desarrollo de la investigación se la realizará mediante el proceso de recolección de datos, enfocadas a resolver la problemática estudiada, donde se incluye el análisis de las estrategias de diversificación de servicios para la Micro-empresa “Pequeños Genios” de la ciudad de Milagro, durante el período 2018.

En este sentido, el proceso investigativo requirió la ejecución de las siguientes actividades:

- Fundamentación teórica a través de la revisión de trabajos y estudios que avalen el desarrollo de la investigación.
- Diseño de encuesta sobre los nuevos servicios educativos a ofertarse.
- Entrevistas a expertos educativos.
- Análisis FODA.
- Diagrama de Ishikawa.

- Análisis de los resultados obtenidos.
- Elaboración de un plan de mejoras a partir de los resultados obtenidos.

TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.

Cuestionario._ Según Ramirez (2015) es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Según sus tipos de preguntas se ha elegido realizar preguntas cerradas para poder codificarlas fácilmente, de esta manera se agilizará el proceso de recopilación de datos y el análisis de las respuestas para poder tomar decisiones de cómo se debe aplicar la estrategia de diversificación de servicios para la microempresa Pequeños Genios.

Análisis documental._ Arteaga (2013) considera que un análisis documental hace referencia a la operación de carácter intelectual que permite la revisión sistemática del contenido de un texto sin importar el área de proveniencia, con la finalidad de sacar un subproducto del mismo. Por tanto, dentro del estudio investigativo fue necesaria la revisión de los ingresos económicos de la empresa, donde se obtuvo que:

Tabla 3. Análisis financieros por períodos.

Descripción (Rubros consolidados de ingresos netos)	2015 (Usd)	2016 (Usd)	2017 (Usd)
Ingreso por ventas y/o prestación de servicios	\$10.550	\$8.440	\$ 5908

Fuente: Secretaría de la Microempresa Pequeños Genios de la ciudad de Milagro.

Análisis FODA



Fuente: Microempresa Pequeños Genios de la ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 5. Análisis FODA

Interpretación del Análisis FODA

Como parte del análisis e interpretación de la Matriz FODA, se establece una relación específica entre los elementos integrantes de esta metodología, lo que representa la fijación del estado situacional en el que se encuentra la empresa prestadora de servicios educativos, donde se determina que:

Fortalezas._ Las fortalezas pertenecen al análisis interno de los servicios de la microempresa, se cuenta con personal capacitado en el área escolar con conocimientos pedagógicos, a diferencia de otros centros, los valores cobrados por la instrucción son bajos, de la misma manera, se hace uso de las nuevas tecnologías para promover el desarrollo cognitivo de los educandos, basándose en los niveles y áreas educativas que estos cursan.

De la misma manera, otras de las fortalezas a destacar, es su ubicación céntrica en la ciudad de Milagro, por lo que el acceso a sus instalaciones no presenta complicaciones algunas, teniendo un acercamiento efectivo con los centros educativos en la localidad. Es meritorio destacar que, la empresa cuenta con varios años en el mercado, lo que ha permitido que sus servicios sean ponderados y valorados por sus clientes frecuentes; es decir que la problemática surge por el decremento en la demanda de tareas escolares en el hogar, como consecuencia de la normativa que regula la carga horaria y envío de tareas escolares propiciada por el MINEDUC.

Oportunidades._ Las oportunidades pertenecen al ámbito de las condiciones externas existentes para lograr los objetivos planteados. La microempresa se encuentra en un mercado en crecimiento debido a la demanda de educadores particulares, tiene la oportunidad de expandirse a otros lugares dentro de la ciudad como sucursales en puntos estratégicos, esto se debe a la gran deficiencia en la enseñanza que en la actualidad se haya en las escuelas, esto ayuda a que los padres de familia contraten servicios de enseñanza particular para sus hijos, y esta demanda hace que los precios por la instrucción académica sea accesibles y competentes.

Debilidades._ Las debilidades son de aspecto interno de la microempresa que minimizan las posibilidades de éxito, como sería la limitada inversión económica, el poco nivel de organización administrativa, los escasos materiales didácticos que disminuyen el ingreso económico y los muy limitados objetivos que no permiten a un desarrollo más próspero.

Amenazas._ Las amenazas al éxito de la microempresa tienen que ver con lo externo, una de ellas es la aparición de instructores sustitutivos como los profesores que dictan clases en sus domicilios, otra es el cambiante sistema educativo con sus leyes y normas que interfieren con los objetivos de la microempresa, la inseguridad social del sector y los clientes no permanentes e insatisfechos por los servicios entregados.

Diagrama de Ishikawa._ Este diagrama permite realizar un análisis inductivo que indaga los diferentes aspectos que acentúan de forma positiva o negativa la problemática en estudio, considera aspectos generales y específicas que conllevan a maximizar en estudio hasta encontrar resultados coherentes para plantear una posible solución dentro de las causas que generaron la situación problemática en la microempresa.

Situaciones presentadas que se pueden llegar a una conclusión que guíe a una propuesta de mejora en los servicios relacionados.



Fuente: Microempresa Pequeños Genios de la ciudad de Milagro.
 Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 6. Diagrama de Ishikawa elaborado por Kelly Sigüenza.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

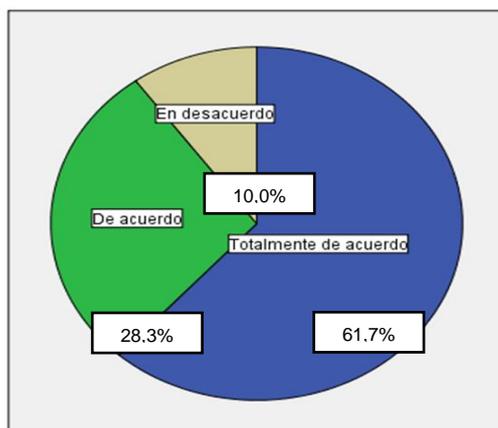
Una vez implementados los instrumentos y técnicas de investigación, el análisis e interpretación de los resultados demuestra que la perspectiva de los usuarios en base a la diversificación de los servicios educativos que propone la Empresa “Pequeños Genios” ubicada en la ciudad de Milagro, es buena, ya que su criterio se centra en la ampliación de la cobertura educativa que ellos proporcionan, la misma que debe ir más allá de las materias centrales de Matemáticas, Lengua e Inglés, sino que debe acoplarse a las nuevas tendencias educativas, tales como los exámenes de ingreso a las universidades, asesoramientos en los procesos de admisión a las universidades, redacción técnica y académica, así como investigación y normativas o estilos de escritura (Apa).

En este sentido, se puede considerar que, el direccionamiento de la empresa se debe de hacer a la educación superior, ya que posterior a la aplicación de la normativa dispuesta por el Mineduc, en base a la reducción de las tareas escolares en los niveles de educación básica, el servicio no cuenta con la fluidez necesaria, a pesar de la trascendencia y trayectoria de la empresa.

De la misma manera, el análisis realizado evidencia que las empresas dedicadas a la prestación de servicios educativos deben adaptarse a las nuevas tendencias, donde el auge de consumo se encuentra centrado en la Educación superior, de ahí que, esta sería una estrategia de diversificación óptima que permitiría mejorar la captación de nuevos clientes, y por ende la generación de ingresos económicos, sustanciales para mantenerse en el mercado competitivo. Ante aquello, se detalla el análisis estadístico de la misma:

Presentación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Empresa de Servicios Educativos “Pequeños Genios” del cantón Milagro (60 clientes)

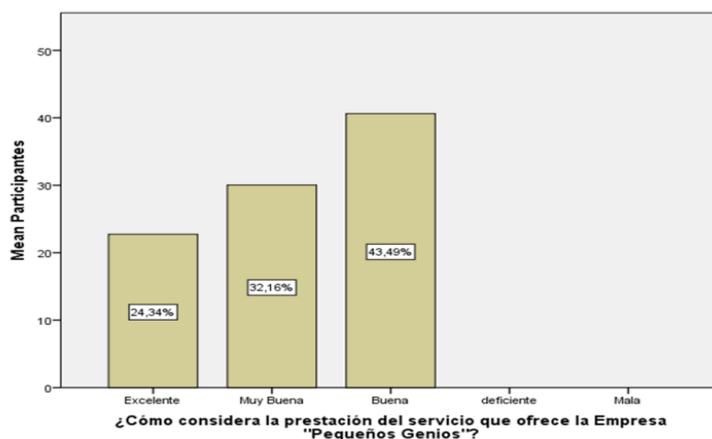
1. ¿Considera necesaria la prestación de servicios educativos complementarios al sistema de enseñanza ordinaria?



Fuente: Microempresa Pequeños Genios de la ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 7. Distribución porcentual en base a las perspectivas de los encuestados sobre la necesidad de la prestación de servicios educativos.

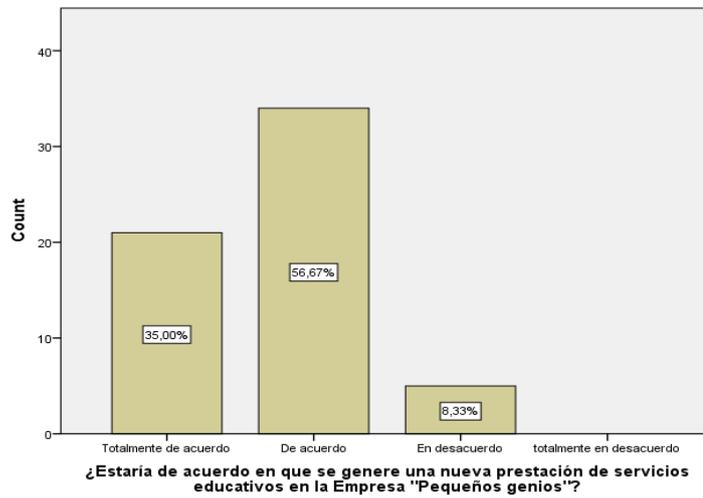
2. ¿Cómo considera la prestación del servicio que ofrece la Empresa "Pequeños Genios"?



Fuente: Microempresa Pequeños Genios de la ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018)

Figura 8. Distribución porcentual en base a las perspectivas de los encuestados sobre la calidad de los servicios que oferta la Empresa "Pequeño Genio".

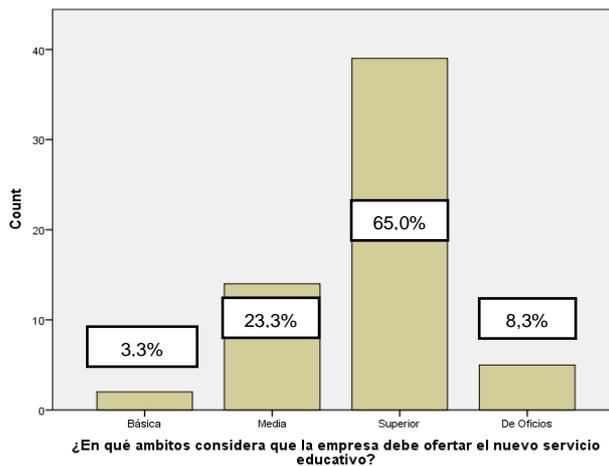
3. ¿Estaría de acuerdo en que se genere una nueva prestación de servicios educativos en la Empresa "Pequeños genios"?



Fuente: Microempresa Pequeños Genios de la ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 9. Distribución porcentual en base a las perspectivas de los encuestados sobre la prestación de un nuevo servicio.

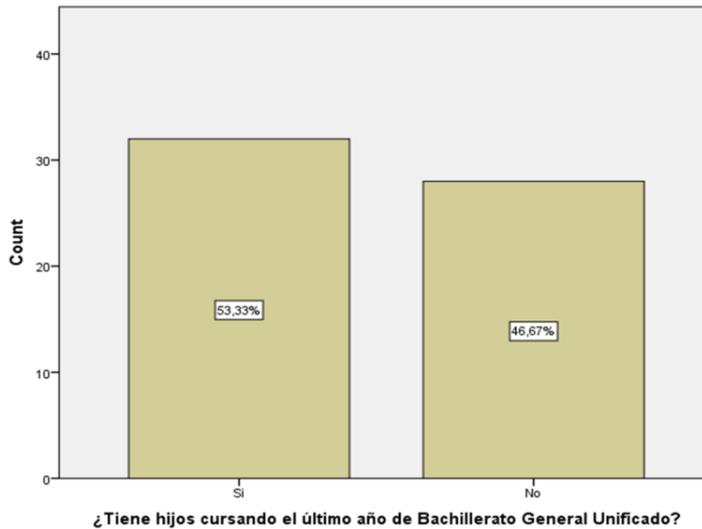
4. ¿En qué ámbitos considera que la empresa debe ofertar el nuevo servicio educativo?



Fuente: Microempresa Pequeños Genios de la ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 10. Distribución porcentual en base a los ámbitos educativos que se debe ofertar.

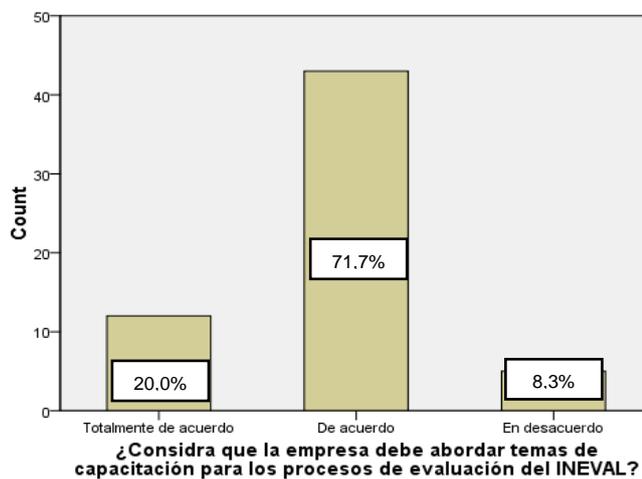
5. ¿Tiene hijos cursando el último año de Bachillerato General Unificado?



Fuente: Microempresa Pequeños Genios de la ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 11. Distribución porcentual en base a la presencia de clientes con hijos en los últimos años de BGU.

6. ¿Considera que la empresa debe abordar temas de capacitación para los procesos de evaluación del INEVAL?

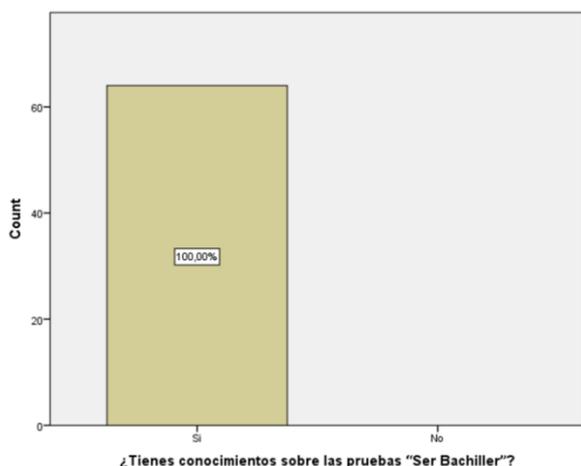


Fuente: Microempresa Pequeños Genios de la ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 12. Distribución porcentual en base al abordaje de temas relacionados a la capacitación de los procesos de evaluación del Ineval.

Presentación de la encuesta aplicada a los Estudiantes del Tercer año de BGU

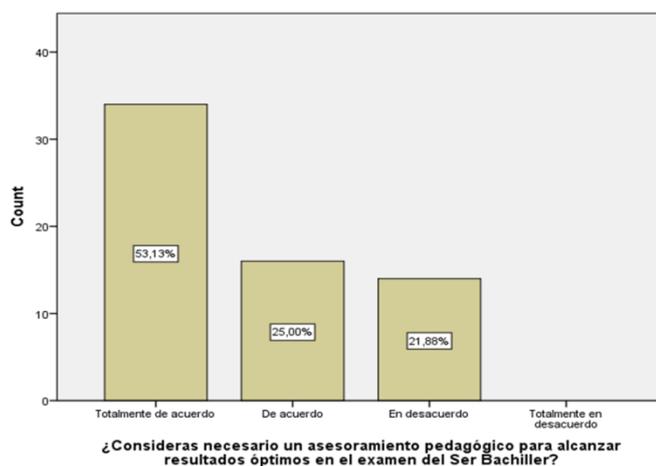
1. ¿Tienes conocimientos sobre las pruebas “Ser Bachiller”?



Fuente: Estudiantes del 3ro BGU-Centros Educativos de ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 13. Distribución porcentual en base al conocimiento de las pruebas Ser Bachiller.

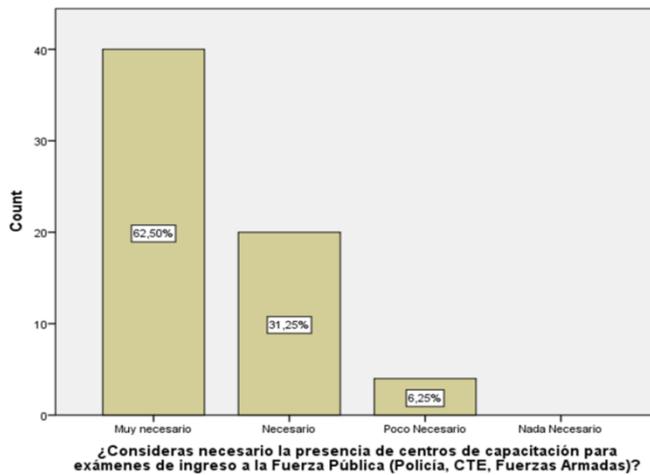
2. ¿Consideras necesario un asesoramiento pedagógico para alcanzar resultados óptimos en el examen del Ser Bachiller?



Fuente: Estudiantes del 3ro BGU-Centros Educativos de ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 14. Distribución porcentual en base asesoramiento pedagógico para alcanzar resultados óptimos en el examen del Ser Bachiller.

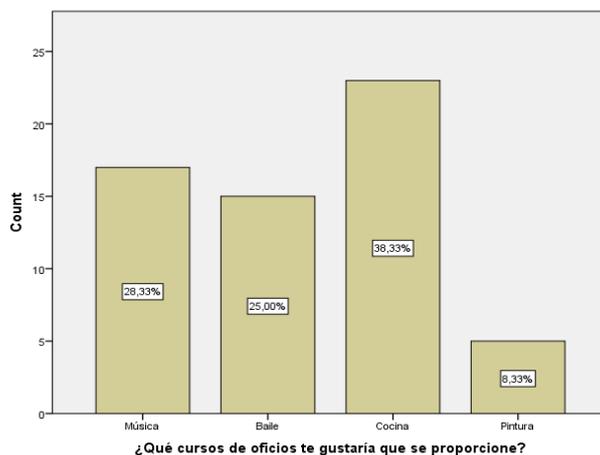
3. ¿Consideras necesario la presencia de centros de capacitación para exámenes de ingreso a la Fuerza Pública (Policía, CTE, Fuerzas Armadas)?



Fuente: Estudiantes del 3ro BGU-Centros Educativos de ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 15. Distribución porcentual en base a la presencia de centros de capacitación para exámenes de ingreso a la Fuerza Pública (Policía, CTE, Fuerzas Armadas)

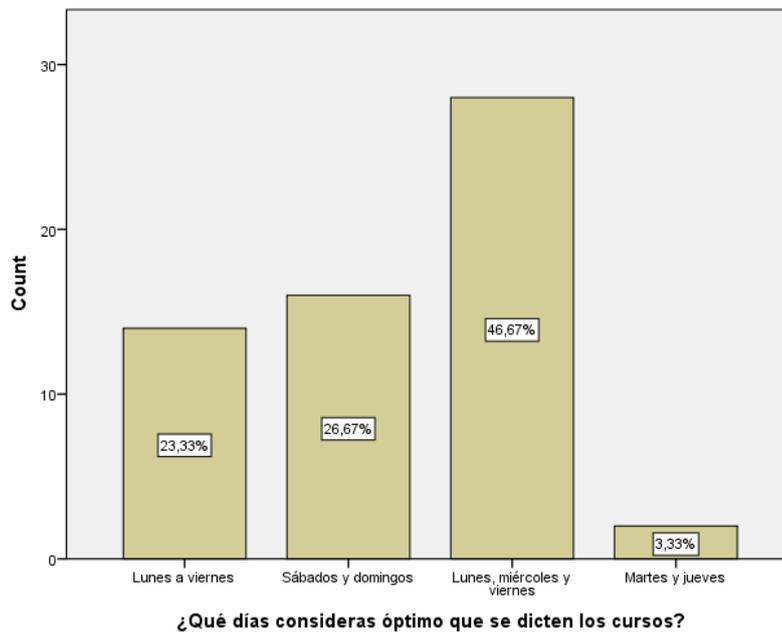
4. ¿Qué cursos de oficios te gustaría que se proporcione?



Fuente: Estudiantes del 3ro BGU-Centros Educativos de ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 16. Distribución porcentual en base a las preferencias de los cursos a solicitar.

5. ¿Qué días consideras óptimo que se dicten los cursos?



Fuente: Estudiantes del 3ro BGU-Centros Educativos de ciudad de Milagro.
Elaborado por: Autor, (2018).

Figura 17. Distribución porcentual en base a los días de preferencias que se dicten los cursos.

Los resultados demuestran que, el 71,75 de los encuestados consideran que la empresa debe abordar temas de capacitación para los procesos de evaluación del Ineval, mientras que el 20% expresa estar totalmente de acuerdo y el 8,3% en desacuerdo. Por lo que las estrategias de diversificación deben considerar los datos obtenidos.

Se puede considerar que una alternativa para incrementar los ingresos económicos de la microempresa es implementar una estrategia de diversificación de servicios, tomando en cuenta que los servicios actuales son limitados y sus ingresos económicos dependen mucho de la asistencia de estudiantes escolares y de las disposiciones reglamentarias del Ministerio de Educación del Ecuador.

Hay muchos servicios que se pueden implementar en la microempresa y lograr nuevos ingresos económicos y a su vez captar nuevos clientes según el servicio que puedan adquirir como cursos específicos de materias educativas escolares, servicio de papelería e investigaciones por internet, servicio de alimentación interna para los estudiantes, etc.

Según las técnicas de investigación aplicadas a la diversificación de servicios, la mayoría de los padres de familia están de acuerdo con la mejora e implementación de nuevos servicios que ayuden y satisfagan sus necesidades y las de los estudiantes.

Para lograr los objetivos de la microempresa en la diversificación de servicios se debe realizar un plan de mejoras que permita optimizar cada uno de los servicios que se van a crear, siguiendo detalladamente cada proceso para la realización del nuevo servicio para que pueda ser ejecutado con éxito.

La excelencia de una microempresa que se dedica a capacitar a estudiantes para la mejora continua de los mismos y que se evidencia el desempeño en las actividades diarias, se debe a planificación y que tenga la microempresa es decir que cuando se planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que esta tenga y de qué forma utilizamos estas fortalezas y debilidades que se presentan.

La planificación de una buena estrategia es el principal modo de conseguir que el servicio que presta a la sociedad sea de calidad. Para ello es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra por ellos en la investigación se realizó una encuesta dirigida a los padres de los niños que van diariamente a la microempresa "PEQUEÑOS GENIOS". Una vez realizado sabemos los requerimientos y los cambios que se podrían efectuar es relativamente sencillo determinar la estrategia que debe seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma

significativa, la mejora implantada. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades.

Los instrumentos aplicados señalan que los clientes prefieren que se dicten cursos de inducción para las pruebas Ser Bachiller, así como los preparatorios para el ingreso a las Fuerzas Armadas, lo que constituye una nueva oportunidad de servicio, adicionando que los días de preferencia en base al criterio de los estudiantes fue los lunes, miércoles y viernes.

PLAN DE MEJORAS

Para que el plan de aprendizaje y desarrollo sea exitoso debe estar bien pensado de principio a fin, claro está que este tipo de plan debe brindar las oportunidad que necesitan lo estudiantes según las encuestas realizadas a los padres las opciones de aprendizaje que se dieron en mayor porcentaje fueron matemáticas, inglés y del Ineval. En base a esta especificación, siendo la más importante ya que define en que parámetros se basará la enseñanza en la microempresa.

1. Alinear el plan de desarrollo con los objetivos del negocio

Los objetivos del plan de aprendizaje se basan en los requerimientos según las encuestas por lo tanto la finalidad es desarrollar habilidades en el campo matemático con varias estrategias para que el aprendizaje sea más fácil por lo que se pueden implementar técnicas de didáctica pedagógica como medio para resolver problemas de aprendizaje temprano en los niñas y niños ya que está demostrado que estas técnicas mejoran las capacidades cognitivas de los niños desarrollando capacidades de memorización y concentración .

Parte de la estrategia es la planificación que debe tener el docente a través de planes y proyectos que implemente con los niños en el

aula o lugar de convivencia por lo que ellos deben identificar las necesidades, intereses y niveles de desarrollo de los niños, para ellos es indispensable los recursos didácticos, las estrategias y actividades impartidas por el docente como las siguientes:

- **Global:** La capacidad de los niños expresadas en las áreas a desarrollarse, la interacción en las distintas áreas del conocimiento, la evolución en el aprendizaje.
- **Continua y sistemática:** recolección de información por medio de los padres para corroborar el proceso educativo del estudiante.
- **Formativa o de procesos:** se evalúan los procesos que ha logrado el niño para así tomar decisiones de mejoramiento educativo y ajustarlo para ir adecuándolo al aprendizaje de los pequeños genios.
- **Cualitativa:** se toma en cuenta la valorización del desarrollo y aprendizaje de los niños, esta evaluación se realiza mediante técnicas de observación, interacción.

2. Incluir habilidades básicas en el plan de aprendizaje

a. Procesos propios de las tareas:

Definición metas para orientar a los niños en la cantidad y calidad del esfuerzo necesario. Estructurando las tareas para identificar y precisar lo que debe ser aprendido.

b. Procesos propios de los niños:

Autoconocimiento, definido como la comprensión que poseen los niños de sus propias capacidades. Autoeficacia, o creencia en que las conductas correctas, mediante un esfuerzo razonable, pueden conducir al éxito de la tarea.

c. Procesos propios de las estrategias de aprendizaje:

Desarrollar el uso de diferentes estrategias, que dependerán de las tareas y metas específicas. El funcionamiento efectivo del aprendizaje no se alcanza sólo consiguiendo el conocimiento específico sobre un dominio, sino que lo más relevante es el conocimiento meta cognitivo acerca del mismo, aspecto que se ve favorecido si existe claridad en las metas de aprendizaje.

3. Prestar atención en el desarrollo del personal

El docente ocupa el papel fundamental para mejorar la calidad de la enseñanza en este caso existe un abandono de la responsabilidad educativa fuera de la escuela por lo que la microempresa se dedica a complementar un refuerzo de lo aprendido y a su vez un avance de acuerdo a la capacidad del niño, por eso el docente encargado de esta actividad es una persona capacitada para interactuar con los pequeños.

PLAN DE MEJORAS

Objetivo: Diversificar los servicios de la Empresa “Pequeños Genios” para mejorar sus ingresos económicos.

Tabla 4. Matriz de 5W 2H de diversificación de servicios.

MATRIZ DE 5W 2H DE DIVERSIFICACIÓN DE SERVICIOS “PEQUEÑOS GENIOS”								
#	QUE	COMO	QUIEN	CUANDO		DONDE	PORQUE	CUANTO
				INICIO	FIN			
1	Diversificación de servicios de aprendizaje	Curso de Matemáticas	Instructor que imparte esta materia en Pequeños Genios	Desde el mes de Enero	Hasta el mes de Diciembre	Dentro del establecimiento	según las encuestas realizadas los niños presentan un bajo nivel de aprendizaje en matemáticas por lo que sus padres piden sean reforzados	\$ 215,00
		Curso de Inglés	Instructor que imparte esta materia en Pequeños Genios	Desde el mes de Mayo	Hasta el mes de Enero	Dentro del establecimiento	A nivel mundial el idioma ingles es la segunda lengua más hablada por lo que es importante tener	\$ 215,00

					conocimientos básicos del idioma	
Curso de Manualidades	Instructora conocedora en artes manuales.	período vacacional escolar en el mes de Febrero	Hasta el mes de Abril	Dentro del establecimiento	En esta temporada de vacaciones los niños deben realizar actividades de distracción de manera productiva.	\$ 215,00
Preparación pruebas Ser Bachiller	Instructor que imparte esta capacitación Integral.	Se inicia en la fecha indicada por el Senescyt	Al terminar en la fecha indicada por el Senescyt	Dentro del establecimiento	En la actualidad es necesario para que el aspirante universitario pueda aprobar la prueba académica por un ente de educación superior como la Senescyt.	\$ 415,00
Preparación pruebas ENES para Policía y el Ejército Nacional	Instructor que imparte esta capacitación Integral.	Se inicia en la fecha indicada por el Senescyt	Al terminar en la fecha indicada por el Senescyt	Dentro del establecimiento	En la actualidad es necesario para que el aspirante militar pueda aprobar la prueba académica por un ente de	\$ 415,00

							educación superior como la Senescyt.	
1	Diversificación de Infraestructura	Papelería	Personal asignado por gerencia	Inicio de periodo laboral desde Enero	Al terminar periodo laboral hasta Diciembre	Dentro del establecimiento	Los alumnos no llevan completos sus útiles escolares lo cual crea la necesidad de proveerles.	\$100,00
		Soda bar	Personal asignado por gerencia	Inicio en el mes de Enero	Hasta el mes de Diciembre	Dentro del establecimiento	Debido al horario de instrucción escolar los alumnos necesitan alimentarse.	\$ 50,00
		Servicio de Internet	Proveedor de Internet	Desde el mes de Mayo	Hasta el mes de Abril	Dentro del establecimiento	En la actualidad el internet es una herramienta muy necesaria para cumplir con las tareas escolares y afines.	\$ 44,50

Elaborado por: Autor, (2018).

CONCLUSIONES

Concluido el análisis de la información, se concluye que:

- El análisis teórico permitió fundamentar los conceptos relacionados a las variables de estudio, aportando significativamente a la construcción científica de la investigación.
- El análisis documental en base a los ingresos de la empresa demuestra la necesidad de implementar estrategias de diversificación de servicios en la Microempresa “Pequeños Genios” de la ciudad de Milagro, ya que a partir del 2015 el decremento financiero se ve reflejado en un -20% en base al 2016; mientras que en el 2017 el porcentaje fue de -30%.
- La microempresa, proporcionara varios y mejores servicios, que logrará un mayor volumen de ventas, ya que les servirá para ampliar la cartera de clientes, el incremento de sus ingresos y utilidades, porque la percepción de los encuestados (padres de familia, estudiantes) determinan una necesidad de diversificar los servicios de la microempresa.
- Se determina la necesidad de implementar un Plan de Mejoras basados en tres aspectos fundamentales que permiten seleccionar estrategias y recursos a ser utilizados en la mejora de los ingresos, así como en la rentabilidad del negocio.

RECOMENDACIONES

- Implementar un Plan de Mejoras que permita diversificar los servicios de la Microempresa “Pequeños Genios” y su incidencia en los ingresos financieros de la organización.
- Gestionar la logística con antelación para contar con los recursos a tiempo.
- Una estrategia de diversificación de servicios bien planificada podrá dar paso a resultados positivos para estas empresas que prestan sus servicios de enseñanza y a que puedan incrementar nuevamente sus ingresos.
- Tener en cuenta para iniciar cualquier proceso de enseñanza y aprendizaje en nivel de experiencias de los alumnos, pues de acuerdo al grado de experiencias facilitará o limitará su comprensión.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrades, M. (2012). *Las Estrategias*. Obtenido de Mi Campus: <http://micampus.csf.itesm.mx/rzmcm/index.php/tutorials/2012-09-12-14-41-19>
- Ansoff, I. (2013). La dirección estratégica en la práctica empresarial. . *Revista Directiva*.
- Cabrera, S. (2014). Aportes interdisciplinarios en diseño y comunicación desde el marketing, los negocios y la administración: La fidelización del cliente en negocios de restauración. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño*.
- Código de la Niñez y Adolescencia. (2013). (Legales, Ed.) Obtenido de www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/este-es-06-CÓDIGO-DE-LA-NIÑEZ-Y-ADOLESCENCIA-Leyes-conexas.pdf
- González, G. (2016). Incremento de Ingresos. *Revista Universidad EAFIT*.
- González, M., & Pagliettini, L. (2014). *La comercialización asociativa y el incremento de ingresos de pequeños y medianos productores* . Obtenido de *Revistas Rurales*: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/perspectivasrurales/article/view/3486>
- Guerra, L., & Navas, E. (2017). *Estrategias de Diversificación*. Obtenido de *Escuela Europea de Management*: <http://www.escuelamanagement.eu/gestion-estrategica/estrategia-de-diversificacion-concepto-tipos-y-ventajas>

- Idefonso, E. (2012). *Maeketing de los servicios*. Mexico.
- Keropyan. (2017). <https://retos-directivos.eae.es/author/aras-keropyan/>.
Obtenido de <https://www.incp.org.co/definicion-y-principales-tipos-de-diversificacion-empresarial/>.
- Lovelock, C. (2004). *Administración de Servicios*. Mexico: Pearson.
- Medina, A., Constanzo, A., & Sandoval, R. (2012). Estrategias de diversificación y concentración empleadas por las sociedades anónimas en Chile. *Revista de Contaduría y administración*.
- MINEDU. (19 de 08 de 2011). *Acuerdo 306-11*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/85041541/ACUERDO-306-11>
- MINEDU. (2016). *Ministerio de Educación del Ecuador*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/11/MINEDUC-ME-2016-00094-A.pdf>
- Ministerio de Educación. (2013). *¿Qué es el Buen Vivir?* Obtenido de Ministerio de Educación: <https://educacion.gob.ec/que-es-el-buen-vivir/>
- Ministerio de Educación. (2014). *Enfoque*. Obtenido de Currículo de educación Inicial 2014: <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/curriculo-educacion-inicial-lowres.pdf>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2010). *Actualización y fortalecimiento curricular de la Educación General Básica 2010*. Recuperado el 27 de Febrero de 2015, de Ministerio de Educación

del Ecuador:
<http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&cad=rja&uact=8&ved=0CFQQFjAJ&url=http%3A%2F%2Feducacion.gob.ec%2Fwp-content%2Fplugins%2Fdownload-monitor%2Fdownload.php%3Fid%3D3085&ei=0JL0VLL0DsSyggTnrYLgBA&usg=AFQjCNF6iCHRvnfui7bDok-F2H>

Plan Nacional de Desarrollo. (2017-2021). Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Ramirez, M. (2015). *Manual para la elaboración de trabajo para la investigación de Licenciatura en Ciencias Sociales y Humanidades* (primera ed.). Cuernavaca, Mexico.

Reyes, J. C. (2014). *Contabilidad para emprendedores*. Mexico: Patria.

Sanjay, V. (2016). Las cinco rutas para aumentar los ingresos de su empresa. *Revistas Financieras*, 3.

SRI. (15 de 06 de 2015). *Clasificación ampliada de las actividades económicas (CIIU REV. 4.0)*. Obtenido de www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/f6fce8f9-0a4f-4665.../CIIU.xls

Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la Investigación Científica* (2 ed.). Mexico: Limusa.

ANEXOS

ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DE EMPRESA “PEQUEÑOS GENIOS”

Objetivo: Conocer las preferencias de servicios educativos de los clientes para establecer un diversificación en la empresa “Pequeños Genios” de la ciudad de Milagro.

1. ¿Considera necesaria la prestación de servicios educativos complementarios al sistema de enseñanza ordinaria?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

2. ¿Cómo considera la prestación del servicio que ofrece la empresa “Pequeños Genios”?

Excelente

Muy buena

Buena

Deficiente

Mala

3. ¿Estaría de acuerdo en que se genere una nueva prestación de servicios educativos en la empresa “pequeños Genios”?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿En qué ámbitos considera que la empresa debe ofertar el nuevo servicio educativo?

Básica

Media

Superior

De oficios

5. ¿Tiene hijos cursando el último año de Bachillerato General Unificado?

Si

No

6. ¿Considera que la empresa debe abordar temas de capacitación para los procesos de evaluación del INEVAL?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO BGU

Objetivo: Conocer las preferencias de servicios educativos de los clientes para establecer un diversificación en la empresa “Pequeños Genios” de la ciudad de Milagro.

1. ¿Tienes conocimientos sobre las pruebas “Ser Bachiller”?

Si

No

2. ¿Consideras necesario un asesoramiento pedagógico para alcanzar resultados óptimos en el examen del Ser Bachiller?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

3. ¿Consideras necesario la presencia de centros de capacitación para exámenes de ingreso a la Fuerza Pública (Policía, CTE, Fuerzas Armadas)?

Muy necesario

Necesario

Poco necesario

Nada Necesario

Anexos 2



Figura N°18 Logotipo del CDT "Pequeños Genio

Elaborado por: Autor, (2018).



Figura N°19 Ubicación de local del CDT "Pequeños Genios.

Elaborado por: Autor, (2018)



Figura N°20 Capacitadores instruyendo a estudiantes.

Elaborado por: Autor, (2018).



Figura N°21 Capacitadores controlando tareas escolares.

Elaborado por: Autor, (2018).

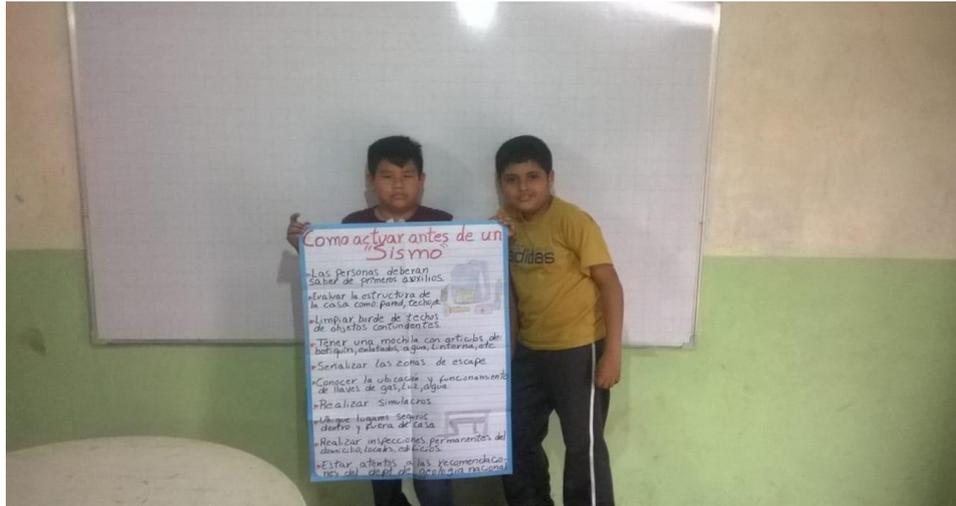


Figura N°22 Estudiantes elaborando trabajos escolares.

Elaborado por: Autor, (2018).



CONTROL DE TAREAS EN:

<p>Matemáticas</p> <p>Lenguaje</p> <p>Ortografía</p> <p>Inglés</p> <p>Ciencias Naturales</p> <p>Estudios Sociales</p> <p>Computación</p>	<p>ATENDEMOS:</p> <p>Lunes a viernes</p> <p>De 15:00 a 17:30</p>
<p>Además:</p> <p>Copias, impresiones, investigaciones, papelería y más.</p>	

Figura N°23 Publicidad volantes 1

Elaborado por: Autor, (2018).

Pequeños Genios
Clases & Tareas

PREPARACIÓN ESCOLAR

- **MATEMATICAS:**
Suma, Resta, Multiplicación, División de números enteros, decimales, fracciones, radicación, potencia, etc.
- **LENGUA Y LITERATURA**
Ortografía, Escritura, Lectura, Gramática, Dictado.

INFORMES: Clases & Tareas "Pequeños Genios". José de Antepara y Miguel Valverde.
Telf.: 0979728564

Ayudamos a realizar tareas escolares

Trabajos en computadora, Copias

FiguraN°22 Publicidad volantes 2

Elaborado por: Autor, (2018).

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de una estrategia de diversificación de servicios para la micro empresa Pequeños Genios”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuirá la estrategia de diversificación de servicios para la micro empresa “Pequeños Genios” del cantón Milagro, a incrementar los ingresos durante el periodo 2018?**, presentado por Kelly José Sigüenza Canales como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Kelly José Sigüenza Canales.



Tutora:

PhD. Roxana Chiquito Chilán.



Factura: 002-002-000032270



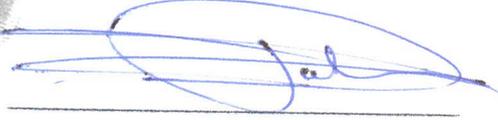
20180910004D03232

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180910004D03232

Ante mí, NOTARIO(A) WASHINGTON EDUARDO SALINAS TOMALA de la NOTARÍA CUARTA, comparece(n) KELLY JOSE SIGUENZA CANALES portador(a) de CÉDULA 0919103895 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en MILAGRO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJO DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. MILAGRO, a 5 DE NOVIEMBRE DEL 2018, (10:06).


KELLY JOSE SIGUENZA CANALES
CÉDULA: 0919103895





NOTARIO(A) WASHINGTON EDUARDO SALINAS TOMALA
NOTARÍA CUARTA DEL CANTÓN MILAGRO



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Kelly José Siguenza Canales en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de una estrategia de diversificación de servicios para la micro empresa Pequeños Genios", de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.



Kelly Siguenza Canales

Nombre y Apellidos del Autor

Kelly Siguenza

Firma

No. de cedula: 091910389-5

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CREDENCIACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA
 N° 091910389-5

APELLIDOS Y NOMBRES
 SIGUENZA CANALES
 KELLY JOSE

LUGAR DE NACIMIENTO
 GUAYAS
 GUAYAQUIL
 PEDRO CARBO CONCEPCION

FECHA DE NACIMIENTO 1979-07-22
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO M

ESTADO CIVIL CASADO
DIANA ELIZABETH
MAVORGA AGUIRRE





INSTRUCCIÓN SUPERIOR **PROFESIÓN / OCUPACIÓN**
ESTUDIANTE **E333312222**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
SIGUENZA JOSE

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
CANALES YOYA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
MILAGRO
2015-01-10

FECHA DE EXPIRACIÓN
2025-01-10

000416534






CERTIFICADO DE VOTACION
 7 DE FEBRERO 2018

008 **068 - 200** **0919103895**
 JUNTA No. NUMERO CÉDULA

SIGUENZA CANALES KELLY JOSE
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS **CIRCUNSCRIPCIÓN**
PROVINCIA
MILAGRO **ZONA: 2**
CANTÓN
MILAGRO **PARROQUIA**




CNE **REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

IMP-IGM-MJ





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0919103895

Nombres del ciudadano: SIGUENZA CANALES KELLY JOSE

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 22 DE JULIO DE 1979

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: MAYORGA AGUIRRE DIANA ELIZABETH

Fecha de Matrimonio: 20 DE ABRIL DE 2012

Nombres del padre: SIGUENZA JOSE

Nacionalidad: No Registra

Nombres de la madre: CANALES YOVA

Nacionalidad: No Registra

Fecha de expedición: 10 DE ENERO DE 2015

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 5 DE NOVIEMBRE DE 2018

Emisor: LILIANA MARÍA SALINAS HARO - GUAYAS-MILAGRO-NT 4 - GUAYAS - MILAGRO



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alvarez  Luis Alberto Alvarez

Nombre y Apellidos del Colaborador Firma
CEGESCYT