



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**“DESARROLLO PROFESIONAL EN CORPORACIONES  
PRIVADAS DE TEGUCIGALPA - COMPETENCIA IDIOMA  
INGLÉS.”**

**SUSTENTADO POR:**

**CINTHYA MARISOL GONZÁLEZ MALDONADO**

**JOSÉ RAMÓN ESCOTO CASTELLANOS**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE MÁSTER EN  
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, M.D.C**

**HONDURAS, C.A**

**ENERO, 2017**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA**

**DESARROLLO PROFESIONAL EN CORPORACIONES  
PRIVADAS DE TEGUCIGALPA - COMPETENCIA IDIOMA  
INGLÉS.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN**

**DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**CARLOS A. ZELAYA OVIEDO**

**ASESOR TEMÁTICO**

**BERLÍN CÁCERES**

**MIEMBROS DE LA TERNA**

**REINA FIALLOS**

**ENRIQUE RIVAS**

**OSCAR CARDONA**

**DERECHOS DE AUTOR**



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **“DESARROLLO PROFESIONAL EN CORPORACIONES PRIVADAS DE TEGUCIGALPA - COMPETENCIA IDIOMA INGLÉS.”**

**Autores:**

**CINTHYA MARISOL GONZÁLEZ MALDONADO  
JOSÉ RAMÓN ESCOTO CASTELLANOS**

### **Resumen**

Actualmente, el idioma inglés es considerado como el principal elemento de comunicación, ya que brinda la oportunidad de cubrir necesidades básicas como poder disminuir la barrera de comunicarse con habitantes de diferentes regiones con lenguas maternas diferentes. Hemos identificado una necesidad de desarrollo de competencias para el dominio del idioma inglés en los profesionales de corporaciones de Tegucigalpa. Para ello, se realizó una investigación con un enfoque mixto con predominancia del enfoque cualitativo, buscando así recopilar toda la información obteniendo datos descriptivos del entorno empresarial y de esta forma analizamos aspectos de necesidad y de aceptación de una alternativa innovadora, como ser el programa de Laureate Languages Online con un enfoque a nivel de corporaciones, ofreciendo el producto como un programa de capacitación internacional.

**Palabras Clave:** Corporaciones, Laureate Languages Online, Programa de Capacitación, Profesionales



## **GRADUATE SCHOOL**

### **“PROFESSIONAL DEVELOPMENT IN PRIVATE COMPANIES IN TEGUCIGALPA - ENGLISH LANGUAGE COMPETENCE”**

#### **Authors:**

**CINTHYA MARISOL GONZÁLEZ MALDONADO  
JOSÉ RAMÓN ESCOTO CASTELLANOS**

#### **Abstract**

Nowadays, the English language is considered as the main communication element since it provides the opportunity of covering basic needs in order to reduce the barrier of communicating with inhabitants of different regions with different native languages. We have identified a development need of competence of the English language use with people from other countries. For this, we have completed a research based on a mixed investigation with a predominance of a qualitative approach, due to the need of gathering all the information obtained based on descriptive data of the business environment and with this being able to analyze different aspects needs' and acceptance of the innovative alternative, the Laureate Languages Online with a corporate focus, offering this product as an international training program.

**Key Words:** Corporates, Laureate Languages Online, Professionals, Training Program.

## **DEDICATORIA**

Quisiera dedicar este proyecto a Dios quien me ha dado la fuerza y la guía para seguir adelante con mis metas y ha enseñado a caminar siempre de su lado. También quiero dedicar este trabajo y esfuerzo a mis padres, Lesly Maldonado y Gustavo González, por haber fomentado el valor de la perseverancia, brindarme siempre el consejo oportuno y la motivación necesaria para conquistar mis sueños y haber celebrado conmigo mis logros académicos durante todos estos años. Sea este triunfo para ustedes por sus noches en vela y su despertar temprano, por apoyarme y no dejarme desistir nunca por difícil que pareciera el camino, sea esta meta cumplida símbolo del amor, cariño, apoyo y esperanza que sembraron un día en mí y que el día de hoy tiene su cosecha.

-Cinthya González

Dedico este trabajo primeramente a Dios quien siempre me ha guiado por el camino del bien, me ha dado fuerza y sabiduría para seguir adelante, para enfrentar las situaciones de adversidad y para seguir en el camino correcto.

A mis padres, Ramón Escoto y Ana Leonor Castellanos, por las enseñanzas infundidas, por su apoyo y consejos, han sido un pilar fundamental a lo largo de mi vida, me han dado todo lo que soy como persona, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje y mis ganas para cumplir mis metas.

-José Ramón Escoto

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quisiera agradecerle a Dios, ya que me dio la oportunidad de culminar esta nueva etapa de mi vida de la mejor manera, me dio la fortaleza, paciencia y sabiduría para sobrepasar los retos a los que me enfrenté durante esta etapa. A mi familia, por su apoyo incondicional y por estar siempre pendiente de mí. Agradezco a Clark Duque, por su comprensión, ayuda y sobre todo por animarme para responder con una buena actitud todos los días. De igual forma, quisiera agradecer a mis compañeros de trabajo y en especial a mi jefa, Joseline Castaños, por su apoyo incondicional y la oportunidad de realizar nuestro trabajo de la empresa.

Así mismo, a todos los docentes con los que cursé durante la maestría, por sus enseñanzas y por transmitirme sus conocimientos, experiencias personales y profesionales. A nuestros asesores, Berlín Cáceres y Carlos Zelaya, por su paciencia y consejos brindados durante el proyecto de investigación. De la misma manera, agradezco a mi compañero de trabajo, José Ramón Escoto, por su compromiso durante la realización de nuestra investigación. Ambos sabemos que el camino no fue fácil, pero con la ayuda de Dios y nuestro esfuerzo logramos cumplir con nuestra meta

-Cinthya González

Quiero agradecer a toda mi familia por estar pendiente de mi camino a lo largo de esta maestría, a mis sobrinos, a mis amigos, a todos los maestros que fueron parte de esta formación académica; gracias por sus palabras de ánimo y por su aliento en los momentos más necesitados, por los conocimientos impartidos y las experiencias compartidas.

A nuestros asesores, Berlín Cáceres y Carlos Zelaya, por darnos los lineamientos correctos y ser nuestra guía durante la investigación, a Mario Gallo por los consejos y sugerencias impartidas.

A Cinthya González por ser una excelente compañera, que ha sido el complemento perfecto para este trabajo final. Siempre que trabajamos juntos alcanzamos con éxito los compromisos y este no fue la excepción, a todos ellos, muchas gracias.

-José Ramón Escoto

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA .....	2
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.4 OBJETIVOS.....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	5
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
2.1 SITUACIÓN ACTUAL .....	6
2.1.1 MACROENTORNO .....	6
2.1.2 MICROENTORNO.....	7
2.2 ANÁLISIS PESTEL.....	8
2.2.1 SITUACIÓN POLÍTICA.....	9
2.2.2 SITUACIÓN ECONÓMICA.....	9
2.2.3 SITUACIÓN SOCIAL .....	10
2.2.4 SITUACIÓN TECNOLÓGICA .....	11
2.2.5 SITUACIÓN ECOLÓGICA .....	11
2.2.6 SITUACIÓN LEGAL.....	12
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	13
2.3.1 EL ICEBERG DE LAS COMPETENCIAS.....	13
2.3.2 EL MODELO ZENER .....	15
2.3.3 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	17
2.3.4 CONCEPTUALIZACIÓN.....	18
2.4 METODOLOGÍAS APLICADAS.....	19
2.4.1 ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS .....	19
2.4.2 ANTECEDENTES DE METODOLOGÍAS PREVIAS.....	22
2.4.3 ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS METODOLOGÍAS.....	23

2.4.3.1 ALCANCES .....	23
2.4.3.2 VENTAJAS .....	23
2.4.3.3 LIMITACIONES.....	23
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....</b>	<b>25</b>
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA.....	25
3.1.2 OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES.....	26
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
3.3.1 POBLACIÓN.....	28
3.3.2 MUESTRA .....	29
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS .....	30
3.5 UNIDAD DE RESPUESTA.....	31
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTO APLICADO .....	31
3.7 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	32
3.7.1 FUENTES PRIMARIAS .....	32
3.7.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	32
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>34</b>
4.1 ESTUDIO DE MERCADO .....	34
4.1.1 UNIDAD DE MUESTREO.....	34
4.2 TRABAJO DE CAMPO .....	35
4.2.1 ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD .....	35
4.2.1.1 RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD.....	35
4.2.2 ENCUESTA .....	42
4.2.2.1 RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA .....	43
4.2.2.2 VARIABLE: Capacitación en línea .....	43
4.2.2.3 VARIABLE: Disposición para recibir capacitación en línea .....	44
4.2.2.4 VARIABLE: Nivel del idioma inglés .....	45
4.2.2.5 VARIABLE: Desarrollo Profesional .....	46
4.2.2.6 VARIABLE: Disponibilidad de horas a la semana .....	47
4.2.2.7 VARIABLE: Limitantes .....	48
4.2.2.8 VARIABLE: Beneficios .....	49

4.2.2.9 VARIABLE: Género .....	50
4.2.2.10 VARIABLE: Edad .....	51
4.2.2.11 VARIABLE: Nivel Educativo .....	52
4.3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA .....	53
4.4 BENCHMARKING .....	55
4.5 METODOLOGÍA .....	54
4.5.1 COLABORADORES .....	54
4.5.2 TECNOLOGÍA .....	54
4.5.3 CAPACITACIÓN EN LÍNEA .....	55
4.6 PROPUESTA .....	57
4.6.1 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN LAUREATE LANGUAGES ONLINE CORPORATE (LLOC) .....	58
4.6.2 INTRODUCCIÓN .....	58
4.6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA .....	58
4.6.3.1 CURSOS POTENCIALES .....	59
4.6.3.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAUREATE LANGUAGES ONLINE CORPORATE .....	60
4.6.3.3 MANTENIENDO LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS COLABORADORES .....	61
4.6.3.4 RESPONSABILIDADES DE RECURSOS HUMANOS DE LA CORPORACIÓN .....	62
4.6.3.4.1 SEGUIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESORES: .....	62
4.6.3.4.2 TENER UNA REUNIÓN PREVIA AL CURSO: .....	62
4.6.3.4.3 CONTACTOS SEMANALES: .....	62
4.6.3.4.4 INVOLUCRAR A SUS COLABORADORES: .....	62
4.6.3.5 EVALUACIÓN .....	63
4.6.3.6 CERTIFICADO FINAL .....	64
4.6.4 PRESUPUESTO .....	64
4.6.4.1 ESTADO DE RESULTADO .....	65
4.6.4.2 ESTADO FINANCIERO .....	67
4.6.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN .....	68
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>71</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	71
5.2 RECOMENDACIONES .....	72
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Bandas de Nivel Latinoamericano .....	7
Figura 2. El Poder Adquisitivo Individual y El Inglés .....	10
Figura 3. Modelo de Competencias .....	15
Figura 4. Dependencia Temporal del nivel de conocimiento .....	16
Figura 5. Variables de estudio. ....	27
Figura 6. Pasos de la investigación.....	28
Figura 7. Cálculo de la muestra .....	30
Figura 8. Capacitación en línea .....	43
Figura 9. Disposición para recibir capacitación en línea .....	44
Figura 10. Nivel del idioma inglés .....	45
Figura 11. Desarrollo Profesional.....	46
Figura 12. Disponibilidad de horas a la semana .....	47
Figura 13. Limitantes .....	48
Figura 14. Beneficios.....	49
Figura 15. Genero .....	50
Figura 16. Edad.....	51
Figura 17. Nivel Educativo.....	52
Figura 18. Diagrama de Ishikawa LLOC .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz Metodológica.....	25
Tabla 2. Porcentaje personas asalariadas con educación secundaria en Tegucigalpa.....	30
Tabla 3. Respuesta primera pregunta.....	35
Tabla 4. Respuesta segunda pregunta.....	36
Tabla 5. Respuesta tercera pregunta.....	37
Tabla 6. Respuesta cuarta pregunta.....	37
Tabla 7. Respuesta quinta pregunta.....	38
Tabla 8. Respuesta sexta pregunta.....	38
Tabla 9. Respuesta séptima pregunta.....	39
Tabla 10. Respuesta octava pregunta.....	40
Tabla 11. Respuesta novena pregunta.....	40
Tabla 12. Respuesta decima pregunta.....	41
Tabla 13. Respuesta onceava pregunta.....	41
Tabla 14. Respuesta doceava pregunta.....	42
Tabla 15. Cursos Potenciales.....	59
Tabla 16. Actividades a Realizar para cada lanzamiento.....	60
Tabla 17. Estado de resultado.....	66
Tabla 18. Flujos Netos no Descontados.....	67
Tabla 19. Cronograma de ejecución.....	68
Tabla 20. Complemento del cronograma de ejecución.....	69

# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente capítulo consiste en la explicación a detalle del planteamiento de la investigación, donde se establece el problema de la investigación junto con las preguntas de investigación y los objetivos, con el fin de tener una perspectiva clara acerca de la investigación que se realizó.

## **1.1 INTRODUCCIÓN**

En el siguiente estudio se plantea un programa de desarrollo que brinda la alternativa de una capacitación de competencia de comunicación en el dominio del idioma inglés, aplicable a toda empresa privada radicada en Tegucigalpa. Se define un proceso práctico para visualizar la implementación de un sistema de capacitación rentable, resaltando que ya que es posible resaltar que esta competencia no está completamente desarrollada en el campo empresarial hondureño y que a menudo representa una debilidad en las organizaciones, razón por la cual por ende hemos identificado una necesidad de desarrollo de competencias para el dominio del idioma inglés, que es vital para el desempeño de las labores de los colaboradores con perfiles laborales que requieren relación con personas fuera del país, así como también un aporte al desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

En todas partes del mundo a nivel universitario y laboral, el estudio del inglés, el idioma universal, se ha convertido casi en una obligatoriedad. No importa lo que se pretenda hacer o ser, la importancia del inglés es fundamental en cualquier ámbito de la vida personal o profesional ya que es el idioma utilizado mayormente en negocios internacionales y turismo y se ha convertido en el segundo idioma preferido del mundo. Es la herramienta que permite la comunicación con personas de otros países dentro del mundo globalizado en que vivimos. En el campo económico, la industria, los negocios, el comercio internacional, todo el universo productivo se escribe, se habla y se lee en inglés (Crystal, 2003).

Como alternativa al desarrollo del idioma inglés en los profesionales, se propuso el programa Laureate Languages Online (LLO) actualmente disponible para estudiantes, docentes y

empleados de universidades de la red de Laureate. El programa LLO es un programa para proveer cursos de inglés a personal institucional, docente, estudiantes y exalumnos de las universidades de la Red de Laureate para satisfacer sus necesidades de aprendizaje desde la comodidad de su casa u oficina.

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Las empresas hoy en día deben de contar con personal altamente capacitado y desarrollado para poder cumplir con sus tareas eficientemente, de manera que represente una ventaja competitiva para la organización.

Muchos puestos dentro de las organizaciones necesitan relaciones con socios estratégicos de otras empresas, o simplemente al ser una empresa multinacional se necesita tener relaciones laborales con los empleados de otros países que cumplen las mismas funciones y se requiere que estas sean en el idioma inglés.

Las relaciones laborales que se desarrollan entre el personal de las distintas sucursales de empresas o proveedores de varios países, exigen un mayor acceso a información o capacitaciones desarrolladas en el idioma inglés, por lo que es de suma importancia contar con esta competencia desarrollada en los colaboradores.

## **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

Debido a la necesidad de sus negocios y que las empresas son multinacionales, existe un gran número de empleados no bilingües quienes no son aptos para dichas plazas que pierden la oportunidad de trabajar en una empresa multinacional por la falta de dicha competencia. En Honduras, la Población Económicamente Activa (PEA) representa el 45.3% del total nacional según (INE 2016) de la cual un número representativo de empleados laboran hoy en día en plazas

por necesidad económica y no por las competencias desarrolladas a lo largo de su carrera profesional.

A nivel de Centroamérica, Honduras es el referente después de Belice, en el cual operan alrededor de 150 instituciones educativas bilingües, según las estadísticas de la unidad de Infotecnología de la Secretaría de Educación (Diario La Prensa, 2014). Es importante resaltar que el sistema educativo hondureño, si bien es cierto ha mejorado, no ha conseguido que todos sus estudiantes cumplan el ciclo escolar en el tiempo establecido, lo que repercute en los niveles de alfabetización, años de escolaridad y niveles de educación alcanzados por la población, que son indicadores importantes para medir si el sistema educativo está cumpliendo eficientemente su función.

De esta forma podemos resaltar que a pesar de que existe una alta oferta de instituciones educativas bilingües, no todos los niños y niñas tienen acceso a las mismas. Considerando sólo a la población prioritaria entre los 5 y 18 años, el sistema educativo está atendiendo aproximadamente a 6 de cada 10 hondureños y hondureñas. Se quedan fuera un total aproximado de 1.1 millones de niñas, niños y jóvenes a los que se les está negando prácticamente el derecho a la educación (Maduro Andreu, R. E. 2010.).

### **1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Déficit del dominio inglés en profesionales de empresas privadas en Tegucigalpa, Caso Laureate International Universities.

¿Es factible reducir el porcentaje de profesionales con déficit en el dominio de la competencia del idioma inglés?

### **1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Pregunta principal

1. ¿El desarrollo del programa Laureate Languages Online Corporate (LLO), orientado al mercado corporativo, podría reducir el déficit de dominio del idioma inglés en los profesionales de Tegucigalpa?

### Preguntas Secundarias

2. ¿Cuáles son los factores o necesidades que las corporaciones requieren fortalecer hoy en día?
3. ¿Las corporaciones son un mercado potencial para el programa de Laureate Languages Online Corporate?
4. ¿Cuáles son las limitantes para desarrollar nuevas alternativas de capacitaciones internacionales en línea para profesionales?
5. ¿Cuál es el impacto que tendría Laureate Languages Online Corporate en el desarrollo de la competencia del idioma inglés en los profesionales de las empresas privadas?

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Introducir el programa de capacitaciones de Laureate Languages Online Corporate, al mercado corporativo de Tegucigalpa con el fin de reducir el déficit del dominio del idioma inglés en los profesionales.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los factores o necesidades que las empresas requieren fortalecer en sus colaboradores hoy en día.
- Analizar si el programa de capacitaciones Laureate Languages Online Corporate puede satisfacer las necesidades de las empresas para el desarrollo de su talento humano.
- Definir el enfoque del programa Laureate Languages Online Corporate, para contribuir al desarrollo del dominio de la competencia del idioma inglés.
- Proponer la implementación del programa Laureate Languages Online Corporate como opción de capacitación en línea para corporaciones de Tegucigalpa.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

Con el propósito de fortalecer las competencias duras del talento humano en las instituciones privadas, es importante desarrollar alternativas en las cuales se pueda reducir el déficit del dominio del idioma inglés con el fin de disminuir las barreras de comunicación a nivel internacional dependiendo las necesidades del negocio.

**Relevancia:** A través de la formulación de la alternativa de Laureate Languages Online, se logrará un fortalecimiento en las competencias duras de los colaboradores, lo que les generará mayor valor en el mercado laboral.

**Conveniencia:** La ejecución de la alternativa innovadora de capacitaciones en línea es conveniente debido los beneficios que este le generará, no sólo a la empresa de acuerdo a las necesidades, sino también a los colaboradores en el desarrollo de su plan profesional.

**Viabilidad:** La iniciativa es viable ya que se cuenta con la asesoría adecuada de líderes con amplia experiencia en la educación en línea y existe disposición para llevar este tipo de dinámica a empresas privadas de Tegucigalpa como alternativa innovadora de capacitación para desarrollo del profesional.

**Aplicabilidad:** La aplicabilidad permitirá la apertura de una nueva alternativa de fortalecer el dominio del idioma inglés en la etapa laboral y a disminuir cualquier tipo de barreras de comunicación de tipo internacional. De esta forma, incrementan las competencias de comunicación que puedan tener los profesionales y aumentará la motivación y lealtad para continuar con su desarrollo profesional dentro de sus empresas.

Los beneficios de una alternativa de innovadoras capacitaciones internacionales en línea:

- Desarrollo Profesional del talento humano
- Fortalecimiento de competencias duras
- Reducción de barreras de comunicación
- Incremento en los beneficios brindados a los empleados
- Lealtad por parte de los colaboradores hacia sus empresas
- Motivación para los colaboradores

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

El presente capítulo consiste en el marco teórico elaborado mediante un análisis de lo que establecen diversos autores sobre temas acerca del macroentorno y microentorno en relación del idioma inglés y el análisis PESTEL, con el fin de conocer el entorno del programa de Laureate Languages Online Corporate, tomando en cuenta los factores a considerar en la toma de decisiones de esta investigación con el fin de tener una mejor visión acerca de la viabilidad del mismo en la ciudad de Tegucigalpa.

### **2.1 SITUACIÓN ACTUAL**

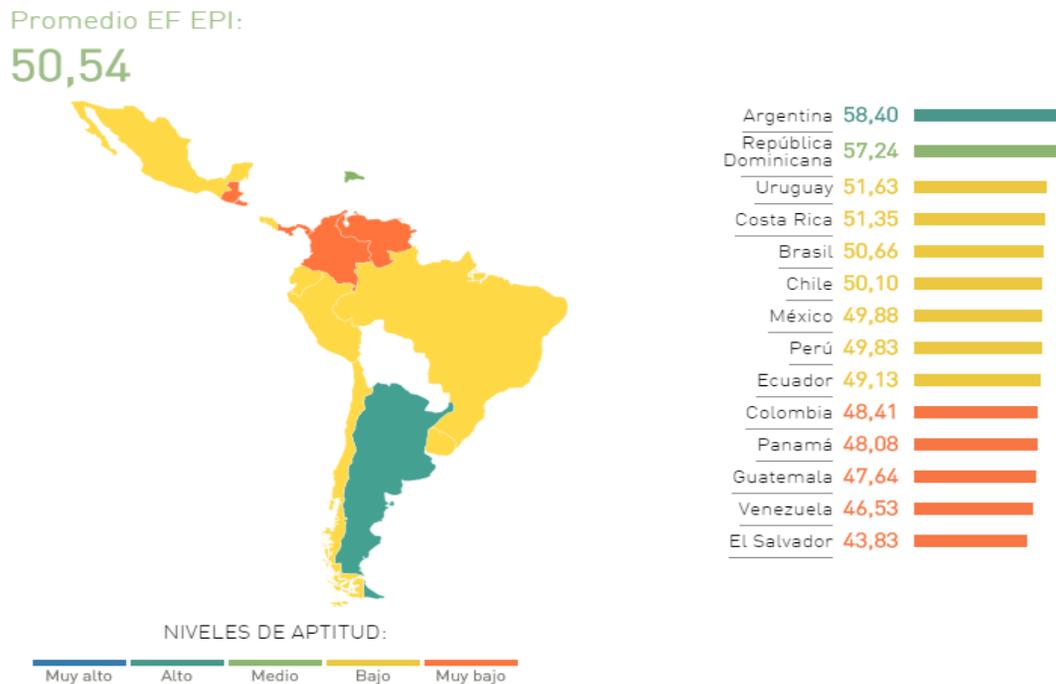
El ser humano presenta, a lo largo de su vida, innumerables necesidades, ideas, pensamientos que de una u otra manera plantea desarrollar. Bien lo afirma Maslow, A. H. (1991), que el secretismo, la censura, la falta de honestidad y el bloqueo de la comunicación amenazan todas las necesidades básicas. De esta manera, podemos aseverar que la comunicación y la socialización son una necesidad inherente, como también lo es el reconocimiento de los logros que hacen que el ser humano viva cómodo y seguro. Es por eso que, al desarrollar una competencia comunicativa, estaremos logrando de manera integral cumplir con todas esas necesidades, sumado el hecho de que las empresas dispongan de personal capaz de desempeñar sus funciones comunicativas en el idioma inglés, permitiéndoles el acceso a una gran cantidad de recursos y oportunidades.

#### **2.1.1 MACROENTORNO**

Según el informe de inglés de Education First (EF) conocemos que existe un alto nivel del dominio del idioma inglés a nivel mundial. El índice del nivel de inglés de EF coloca los países y territorios encuestados en bandas de nivel, desde muy alto a muy bajo. Las bandas de nivel facilitan la identificación de países con niveles de habilidad similares y establecen comparaciones entre y dentro de regiones como se muestra en la Figura 1.

Es importante tener en cuenta que la banda de nivel de un país simplemente indica el nivel de la persona promedio encuestada aquí. Las bandas de nivel del EF EPI facilitan la identificación

de países con niveles similares de habilidades y permite hacer comparaciones entre y dentro de las regiones. Las tareas enumeradas para cada banda de nivel demuestran algo de lo que los individuos pueden realizar. Los países enumerados son los tres países que encabezan cada banda. EF EPI encuesta solamente a los países y territorios donde el inglés no es un idioma nativo (EF EPI, 2015).



**Figura 1. Bandas de Nivel Latinoamericano**

Fuente: EF EPI, Sexta Edición (2015)

### 2.1.2 MICROENTORNO

Ante la creciente globalización y expansión de los mercados laborales en el mundo, las empresas nacionales deben de ir orientando sus negocios de manera internacional, preparándose para competir al más alto nivel, actualizando las competencias de los colaboradores y también reforzando este conocimiento de manera que siempre representan un punto fuerte dentro de la organización.

Según Johnson, K. (2008), los motivos para estudiar una lengua extranjera varían según las necesidades de cada individuo. Existe una diversidad de razones por las que un individuo aprende

un idioma. Johnson, K. (2008) confirma que una de ellas es que vivimos en un mundo multicultural y multilingüe. Esto nos da una claridad sobre las necesidades de los profesionales hoy en día.

En nuestro país la oferta laboral va demandando cada vez más profesionales bilingües, tanto así que se considera que un 25% de las plazas del mercado laboral exigen que el perfil contenga competencias de comunicaciones en el idioma inglés, según la Secretaría de Educación (Diario La Prensa, 2015).

El advenimiento de la tecnología en nuestra sociedad hace que sea necesario plantear un modelo de educación moderno y del cual podamos sacar el máximo provecho, es por eso que Navarro, L. (2007) menciona que con una conexión a internet y en los recesos laborales, podemos hacer unos cuatrocientos cursos de E-learning en plataformas ofrecidos por escuelas, universidades, instituciones, etc.

Y es en ese sentido que visualizamos sacar el máximo provecho a la tecnología de manera que faciliten la tarea pedagógica con una metodología más eficaz y que despierte el interés por el alumno ya que Salinas, J. G., Cabrera, A. F., y Ríos, S. M. (2012), afirman que los avances tecnológicos han permitido que el aprendizaje de idiomas extranjeros sea más interactivo y dinámico.

Ante tal conocimiento de demanda de profesionales con competencias desarrolladas en el idioma inglés y ante el déficit en la empresa privada de profesionales con dicha competencia desarrollada, se visualiza una oportunidad para realizar un planteamiento de una solución que ayude a vencer el déficit en la empresa privada y que pueda servir para desarrollar en los profesionales la competencia comunicativa del idioma inglés.

## **2.2 ANÁLISIS PESTEL**

En esta investigación se hizo un análisis político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal (PESTEL) para describir el entorno en el que se puede contribuir al desarrollo de los

profesionales de las empresas en Tegucigalpa en la competencia comunicativa del idioma inglés mediante un programa de capacitación en línea por organizaciones internacionalmente reconocidas.

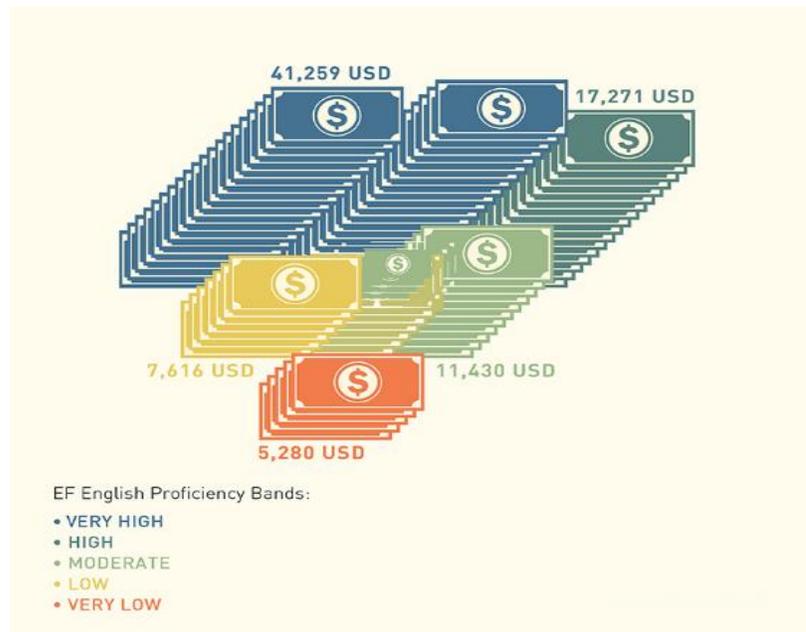
### **2.2.1 SITUACIÓN POLÍTICA**

Honduras es un país conocido por su gente luchadora y emprendedora, por profesionales que, a pesar de las dificultades que se les han presentado en sus vidas, han logrado salir adelante por su propio esfuerzo. De esta forma, el gobierno ha tratado de encontrar diferentes programas para apoyar al desarrollo profesional de los hondureños, un ejemplo de ello es el programa denominado “Talento para el Desarrollo”, en el cual el Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP) y UNITEC tienen un acuerdo de cooperación que posibilita capacitar a personas en el área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Juan Zelaya (2015), director de INFOP, expresó la iniciativa como “un esfuerzo que provee calidad y empleo a los jóvenes que son excluidos de la universidad en determinado momento”. INFOP cuenta con una oferta de más de 80 cursos cortos virtuales totalmente gratis en varias áreas como Administración, Inglés, Turismo, Mandos Medios, Ofimática y Emprendimiento (Diario La Prensa, 2015).

### **2.2.2 SITUACIÓN ECONÓMICA**

Honduras es un país que ha sufrido grandes crisis económicas generadas por decisiones políticas, sin embargo, a pesar de todas las dificultades, siempre ha estado latente en los hondureños la necesidad de salir adelante por medio del trabajo y esfuerzo constante, con el anhelo de superarse y que esto se vea reflejado en la calidad de vida de sus familiares. Esto ha generado que se incremente el número de emprendedores con sus negocios propios, los cuales, por medio del valor agregado de sus productos e ideas, han ido aportando a la economía del país. De igual forma, se ha acentuado el apoyo del consumo de productos nacionales con alta calidad, mejorando la balanza comercial del país y aportando, en la creación de empleos para el mercado laboral. “En junio de 2015 los desempleados representaban el 7.3% de la Población Económicamente Activa, el Distrito Central tiene la mayor tasa de desempleo 11.1%” (Honduras, I. N. E. 2016).

Cabe mencionar que las innovaciones desarrolladas en los negocios de los emprendedores brindan como resultado un incremento en la inversión extranjera directa lo que hace más atractivo al país en un mundo fuertemente globalizado. Las MIPYMES se están convirtiendo en el motor económico de la economía del país. Actualmente Honduras cuenta con 590,437 MIPYMES las cuales generan 1, 167,780 empleos directos (Paniagua, 2009).



**Figura 2. El Poder Adquisitivo Individual y El Inglés**

Fuente: EF EPI, Sexta Edición (2015)

En un mundo donde la integración es la norma, el inglés se ha convertido en un medio de comunicación entre culturas para un creciente número de personas y en diversidad de situaciones. Desde la alfabetización, nada más ha tenido el potencial para incrementar la eficacia y el poder adquisitivo en las personas; es innegable entonces el impacto del inglés en la economía global.

### 2.2.3 SITUACIÓN SOCIAL

La población de Honduras ha ido en crecimiento desde el 2007 hasta la fecha. Según la información que detalla el I. N. E. (2016), se ha superado los 8.6 millones de habitantes en Honduras. También se menciona que es un país joven, en donde se confirma que existe un alto

porcentaje de habitantes menores a los 25 años de edad. Al obtener este tipo de estadística, es significativo resaltar la importancia que se le debe dar al desarrollo de los jóvenes profesionales en esta etapa, ya que son la mayoría y el futuro del país. Para mediados del año 2015, la población de Honduras asciende a 8, 308,417 de la cual se dice que el 57.24% de la población están entre los 18 años de edad o más, considerada la edad para comenzar a trabajar. La Población Económicamente Activa (PEA) representa el 44% del total de la población. Hoy en día se supera los 8.6 millones de personas. Cabe recalcar que, en el análisis de la PEA, los hombres representan una tasa más alta con un 63.5%, mientras que las mujeres representan solamente un 36.5% (Observatorio del Derecho Humano a la Alimentación, 2010).

De acuerdo al Banco Mundial (2015), Honduras tiene un índice de pobreza del 63% y un 42.5% es de personas en extrema pobreza. Sin embargo, hay un porcentaje de población de clase media – alta y alta – alta que ayudan a la economía del país generando empleos a las personas y estos también son altos consumistas.

#### **2.2.4 SITUACIÓN TECNOLÓGICA**

El creciente y acelerado cambio tecnológico hace que la enseñanza hoy en día sea más atractiva y más eficaz, alcanzando a personas que antes no tenían acceso a una universidad o una institución escolar, lo cual representa una ventaja competitiva en la implementación de un programa de capacitación en línea, con los estándares y la metodología adecuada para asegurar que la enseñanza sea de calidad.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden contribuir al acceso universal de la educación, la igualdad en la instrucción, el ejercicio de la enseñanza, el aprendizaje de calidad y el desarrollo profesional de los docentes, así como a la gestión, dirección y administración más eficientes del sistema educativo (Week, M.L. 2012).

#### **2.2.5 SITUACIÓN ECOLÓGICA**

Parte de la innovación de este tipo de capacitaciones que hoy en día están teniendo su máximo auge es el hecho a que son capacitaciones en línea y de esta forma no existe ningún tipo de desperdicio o mal uso de ciertos materiales los cuales pueden llegar a afectar el medio ambiente. La alternativa de capacitaciones internacionales en línea permite que se ahorre el tiempo y el combustible que se gastaría en trasladarse y estacionar el vehículo del empleado si tuviera que movilizarse a otras instalaciones a recibir sus capacitaciones. De igual forma esta metodología en línea brinda la oportunidad de ahorro de papel en materiales y libros ya que estos pueden ser descargados por el empleado desde su computadora, e incluso aprovechar de conferencias en línea en vivo desde otros países sin necesidad de moverse desde su puesto de trabajo, brindando productividad en el empleado y aumento en su desarrollo profesional a bajos costos.

Se puede decir entonces que la innovación tecnológica representa un trabajo sistemático que implica ver el cambio como una oportunidad, superándose lo gastado, lo obsoleto, lo improductivo, llevando ideas nuevas al nivel de la realización práctica. De esta forma, la innovación resulta de la creatividad del hombre y la mujer y además del empleo eficaz de herramientas de ciencia y tecnología (Sousa. S, 2014).

### **2.2.6 SITUACIÓN LEGAL**

En el presente, las metodologías de enseñanza en línea se han desarrollado como oportunidades de desarrollo altamente populares. Según diario El Heraldó (2014), en el 2012, el Consejo de Educación Superior de Honduras, aprobó un acuerdo para validar todos los títulos obtenidos en el extranjero bajo esta modalidad. De igual forma, un segundo acuerdo, para que las universidades del país que lo deseen puedan ofrecer educación superior bajo esta modalidad y que sus títulos sean reconocidos.

De acuerdo a Jiménez, R (2014) en el Diario El Heraldó:

El Consejo de Educación Superior de Honduras certificó, mediante el acuerdo número 2572 – 264 – 2012, los requisitos para el reconocimiento de títulos de postgrado obtenidos bajo la modalidad virtual en universidades del extranjero, algunos de los que se detallan a continuación:

- Que la universidad emisora del título este legalmente constituida, sometida a la legislación de educación superior del país de origen.

- Estudiar o ser conocedores de los diferentes sistemas de educación superior a nivel internacional para realizar el análisis que requiere el proceso de incorporación. La Dirección de Educación Superior deberá mantener un registro o archivo actualizado de los sistemas internacionales de educación superior.
- Verificar la existencia de convenios suscritos entre universidades u organismos nacionales e internacionales que establezcan convenciones especiales para el tratamiento del reconocimiento o validación de títulos otorgados en programas bajo la modalidad virtual.
- En casos excepcionales y de complejidad, la Dirección Ejecutiva de Educación Superior deberá nombrar una comisión especial con expertos en el área de que se trate para analizar y resolver la incorporación solicitada.

## **2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO**

El problema dado a conocer en esta investigación es sobre la deficiencia existente de la competencia comunicativa del idioma inglés en los profesionales con educación superior completada de las corporaciones de Tegucigalpa. Por lo tanto, el estudio de la investigación nos brindó como resultado el planteamiento de la formación empresarial en dicha competencia en las empresas de Tegucigalpa.

### **2.3.1 EL ICEBERG DE LAS COMPETENCIAS**

Hoy en día vemos como el mundo cambiante crea la necesidad en el ser humano a acoplarse a los diferentes escenarios que se puede encontrar, parte de ello es el ámbito laboral, el cual, como profesional, se debe de mantener en un constante desarrollo para no entrar en una zona de confort hasta volverse un profesional obsoleto. Podemos destacar en este ámbito el hecho que los gerentes y responsables de las áreas de recursos humanos de las empresas han detectado la necesidad constante de optimizar el rendimiento y desempeño de su personal por medio del fortalecimiento del talento que sus colaboradores poseen, aplicación de buenas prácticas, especialización de sus empleados en áreas específicas y asignación estratégica de tareas afines a cada empleado. De esta forma, nos encontramos con el concepto, hoy en día muy popular en el mundo laboral, competencias.

Según Spencer, L. y Spencer, S. (1993), competencia “es una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o con un desempeño superior en un trabajo o situación”.

En otras palabras, podemos considerar las competencias como ese conjunto de habilidades, conocimientos y destrezas combinadas de forma correcta dependiendo de la situación que se presente en el trabajo.

Según el modelo en la cima del iceberg de Spencer, L. y Spencer, S. (1993), existe el área visible, en el que figuran las competencias más fáciles de detectar y desarrollar, como las destrezas y conocimientos; mientras que, en la base, área no visible, se sitúan las más difíciles de evaluar y desarrollar como las actitudes y valores que conforman el núcleo mismo de la personalidad. Por medio de este modelo y el modelo de competencia de los autores, detectamos la competencia del idioma inglés como un elemento que conforma el área visible, la que se puede manifestar como una necesidad y desarrollarla por medio de un programa, presentándose como una ventaja determinante en la tarea de optimizar las comunicaciones y aprovechar al máximo el rendimiento del personal por medio del talento y las aptitudes de cada colaborador. Las competencias se diferencian en la medida que se puedan desarrollar. Los conocimientos y las capacidades que un colaborador puede llegar a tener son las más fáciles de desarrollar, mientras que modificar los motivos y rasgos de carácter es posible, pero el proceso para lograrlo resulta más largo.

Desde el punto de vista costo/beneficio, lo más razonable sería contratar sobre la base de motivaciones y rasgos de carácter y desarrollar los conocimientos, pero generalmente las organizaciones actúan al revés. El reto es, por consiguiente, encontrar un balance entre lo que el colaborador ya tiene y detectar las competencias que se pueden desarrollar, considerando las necesidades del negocio y el progreso estratégico que se desea fomentar en el empleado. Existen muchos casos en los que podemos detectar que el inglés no es una necesidad actual dentro de una organización, pero como vivimos en un mundo globalizado y el ámbito laboral ha tornado ser cambiante, podemos desarrollar este tipo de competencias de forma visionaria y estratégica para beneficio del negocio ya que a largo plazo esto puede convertirse en la ventaja competitiva dentro del mercado o rubro que se desempeñe la organización.

El departamento de recursos humanos puede detectar qué tipo de capacidades son esenciales para sus colaboradores por medio de un modelo de competencias, el cual juega un importante rol en los sistemas de gestión de recursos humanos. Los modelos de competencias conforman un núcleo en torno al cual se puede crear un conjunto de políticas y técnicas de recursos

humanos lógicamente interrelacionados. Una vez desarrollado el modelo, el desafío será integrarlo a los sistemas de gestión de recursos humanos. Para lograr una integración exitosa, es importante que la organización tenga claro cuáles serán las eventuales aplicaciones del modelo, antes de comenzar su desarrollo. Para Spencer y Spencer, la regla es: la selección prevalece sobre la capacitación. Por el contrario, las competencias que la organización puede enseñar fácilmente a los solicitantes, deberían ser retiradas del modelo de selección.



**Figura 3. Modelo de Competencias**

Fuente: (Spencer y Spencer, 1993)

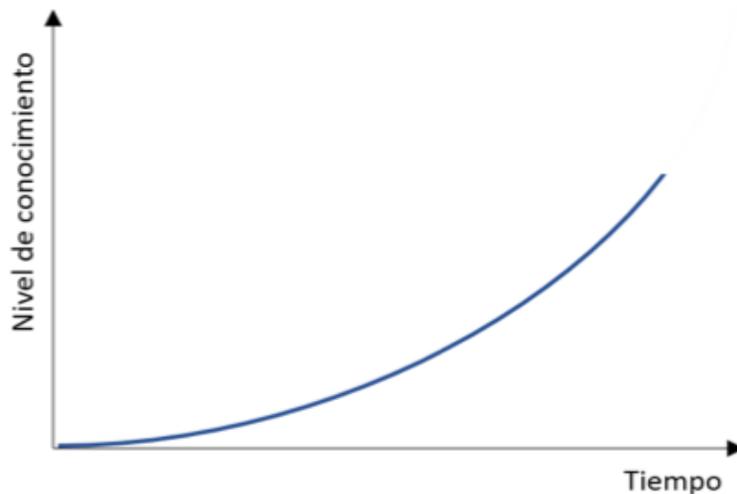
Las capacitaciones y el desarrollo es el proceso mediante el cual se le brinda a la persona los elementos para adquirir las competencias requeridas en un cargo y que le permitan desempeñarse exitosamente. Como se ha mencionado anteriormente, en un mundo altamente cambiante, las organizaciones también deben adaptarse a los diferentes modelos de capacitación que puedan existir y como cambio positivo las capacitaciones laborales son herramientas esenciales y vitales, por lo que se debe de buscar el medio apropiado para transmitir las enseñanzas y desarrollar a los empleados a través de capacitaciones afectivas e innovadoras.

### **2.3.2 EL MODELO ZENER**

La tarea de las capacitaciones hoy en día ha cambiado, ya que no se deben ver solamente como una forma de transmitir un tipo de enseñanza acorde a la necesidad que se presente

actualmente, sino que deben ser consideradas una necesidad para el desarrollo profesional a largo plazo, ya que este tipo de enseñanza busca no solo mejorar el presente sino también construir de forma estratégica un futuro en el que el colaborador esté superándose continuamente y no solo permanecer con su carrera profesional sino también mantenerse en un desarrollo continuo. Se debe ver a los colaboradores como una forma de inversión estratégica a largo plazo, quienes en un futuro podrían adaptarse con mayor facilidad a los cambios por medio de las competencias desarrolladas anteriormente por medio de capacitaciones continuas.

Mesa Oramas (2004) afirma: “El proceso del conocimiento es infinito y se efectúa en forma de progreso asintótico ilimitado, por lo cual no culmina nunca (se estima que la información electrónica de hoy en día, duplica cada cinco años, en el 2010, lo hará en sólo 72 días)”.



**Figura 4. Dependencia Temporal del nivel de conocimiento**

Fuente: Mesa Oramas Jesús (2004)

Mesa Oramas (2004) apunta al Modelo Zener, el cual se enfoca fomentar el desarrollo de los profesionales por medio de las capacitaciones de forma sistemática, integrando el desarrollo tecnológico contemporáneo con el enfoque moderno de la Calidad Total que establece el papel decisivo del Capital Humano. Se ha desarrollado un nuevo concepto llamado “Capital Humano” el cual se centra en el reconocimiento de la acción del hombre, siendo este un factor decisivo de cualquier empresa hoy en día. Cabe señalar que uno de los más grandes retos a los que se enfrentan

las empresas es el de contar con un entorno dinámico, ya que cualquier tipo de inestabilidad se convierte rápidamente en una perturbación de carácter global a causa de la interdependencia que se ha desarrollado como consecuencia del mundo globalizado y el acelerado avance de las comunicaciones.

El Modelo Zener apunta a la transformación de las capacitaciones girando así a un subsistema empresarial que brinda oportunidad y un futuro para todos los miembros. Existen nuevas tecnologías y metodologías que se han creado y que están actualmente tomando su máximo auge como ser el trabajo a distancia de forma virtual y el factor popular del comercio electrónico, dinámicas que se pueden implementar en capacitaciones en línea impartida por profesionales extranjeros con el fin de desarrollar competencias específicas, como en este caso, que se podría adoptar capacitaciones en línea para aumentar el dominio del idioma inglés en los profesionales.

El desarrollo de los colaboradores se vuelve una pieza fundamental en las organizaciones, ya que ayuda a crear empleados competentes, a lograr la eficiencia del desarrollo de las tareas además de buscar fomentar la lealtad hacia la empresa.

### **2.3.3 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

Al momento de tratar de expandir un producto a un mercado en particular, brindando la oportunidad de satisfacer algún tipo de necesidad que pueda tener el mercado meta, es muy importante conocer su comportamiento, las tendencias y de qué forma se puede ofrecer el producto con el propósito de que el usuario final pueda percibir de la forma correcta el producto deseado.

Malhotra, Naresh K, (2008), expresa que la investigación de mercados “Es la investigación, recopilación, análisis, difusión y uso sistemático y objetivo de la información con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionada con la identificación y solución de problemas y oportunidades de Marketing”. (p7)

Es importante resaltar que el tipo de producto y al mercado al que se dirige debe de conocerse lo más que se pueda. El caso del mercado laboral y los profesionales que lo conforman puede llegar a variar de cultura a cultura, por lo que es primordial conocer las tendencias nacionales

y las necesidades que pueda tener el mercado propio y utilizar el mercado laboral internacional como una oportunidad de mejores prácticas para el nuestro.

### 2.3.4 CONCEPTUALIZACIÓN

**Competencia Comunicativa**, es la capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla; ello implica respetar un conjunto de reglas que incluye tanto las de la gramática y los otros niveles de la descripción lingüística (léxico, fonética, semántica) como las reglas de uso de la lengua, relacionadas con el contexto socio-histórico y cultural en el que tiene lugar la comunicación (Cervantes, n.d.).

**Desarrollo Profesional**, es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto superación que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización forma parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen (“Desarrollo profesional • GestioPolis,” 2001).

**“Las Mejores Empresas para Trabajar” (Great Place to Work® Institute)**, es una empresa global de investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo a través del desarrollo de culturas de Alta Confianza. Trabajan con empresas, organizaciones sin fines de lucro e instituciones gubernamentales en 45 países alrededor del mundo (Great Place to Work® Institute, 2016.).

**E Learning**, es una modalidad de enseñanza-aprendizaje que consiste en el diseño, puesta en práctica y evaluación de un curso o plan formativo desarrollado a través de redes de ordenadores y puede definirse como una educación o formación ofrecida a individuos que están geográficamente dispersos o separados o que interactúan en tiempos diferidos del docente empleando los recursos informáticos y de telecomunicaciones (Pina, A.R. B., 2004).

**Entrevista en Profundidad**, se basa en el seguimiento de un guion de entrevista, en el que se plasman todos los tópicos que se desean abordar a lo largo de los encuentros, por lo que, previo a la sesión, se deben preparar los temas que se discutirán con el fin de controlar los tiempos,

distinguir los temas por importancia y evitar extravíos y dispersiones por parte del entrevistado (Robles, 2011).

**EF EPI-C (English First - English Proficiency Index for Companies)**, el Índice del nivel de inglés de EF para empresas es una evaluación del nivel de inglés de los empleados a escala internacional. Es ampliamente utilizado como referencia en medios académicos, profesionales y sociales. Ahora se publica anualmente y ofrece un conocimiento profundo de una amplia gama de cuestiones lingüísticas (EF EPI, 2015).

**Cambridge English Organisation**, Brinda recursos para mejorar el inglés de los participantes, con el fin de complementar su material pedagógico y para preparar los exámenes de Cambridge English. Estos exámenes pueden ayudar a acceder a la educación superior, mejorar las oportunidades laborales y, gracias a su reconocimiento internacional, aumentar las opciones a su alcance tanto de estudio como de trabajo (Cambridge, 2016)

## **2.4 METODOLOGÍAS APLICADAS**

### **2.4.1 ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS**

El estudio de la investigación planteada es un enfoque mixto, con predominancia cualitativa, del tipo descriptivo transversal simple con un diseño no experimental, ya que no hay manipulación de datos para obtener varios resultados; descriptiva porque el principal objetivo es describir un programa de capacitación. Hay varias razones por la cual utilizar una investigación descriptiva, por ejemplo, para describir las características de un grupo en particular, habilidades, consumos, tendencias, etc.

Un alcance descriptivo requiere una especificación clara de seis preguntas. (Quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo). Para poder contestar estas preguntas, se utilizan instrumentos de sustento, como ser: encuestas, entrevistas, grupos focos, observación, entre otras. Antes de comenzar a utilizar un instrumento, es necesario tener muy bien determinado datos importantes

para la investigación. Estos datos incluyen: tamaño de la muestra, tamaño de la población, error muestral, desviación estándar, probabilidad de éxito y probabilidad de fracaso.

#### **2.4.1.1 METODOLOGÍA E - LEARNING**

La investigación está enfocada en reducir en las empresas privadas de Tegucigalpa el déficit de profesionales que no dominan el idioma inglés, con el propósito de minimizar las barreras de comunicación que de esto se deriva. Debido a lo anterior, es importante resaltar que el inglés es considerado actualmente como el idioma más importante a nivel mundial y como el principal elemento de comunicación entre culturas con rasgos diferentes. Se conoce que el idioma inglés brinda la oportunidad de cubrir necesidades básicas como el poder disminuir la barrera de comunicarse con habitantes de múltiples regiones con lenguas maternas diferentes, así como poder estandarizar el idioma oficial con el cual se pueden escribir documentos importantes, correos entre otros.

Es de suma importancia resaltar que el aprender inglés nos brinda la oportunidad de acceder a una mejor calidad de educación, disminuyendo así las limitaciones que se pueden presentar al momento que un joven o profesional quiera optar por aplicar a alguna universidad, centro de formación o curso de índole internacional. Con el dominio del inglés se puede tener acceso a información más actualizada y completa. El inglés se ha convertido en uno de los idiomas más utilizados y es muy común que en la actualidad se escuche como referencia al “idioma global”.

El inglés es la lengua de las telecomunicaciones (con el 80% de la información almacenada electrónicamente). Del total estimado de 40 millones de usuarios de Internet, un 80% se comunica actualmente en este idioma. La mayoría de los sitios se encuentran editados en inglés. Además, el porcentaje de usuarios de la red que no son hablantes nativos del inglés. Está incrementándose rápidamente, especialmente en Asia. Es también, por tratado internacional, la lengua oficial de las comunicaciones marítimas y aéreas. Del mismo modo, es uno de los idiomas oficiales de la Unión Europea y de las Naciones Unidas, y de la mayoría de las organizaciones atléticas internacionales, incluyendo el Comité Olímpico. (Crystal, 2003)

En la aplicación de conocimientos a la investigación y el planteamiento de la solución empleamos conocimientos como el E-learning el cual es el pilar fundamental de la propuesta del programa de capacitación.

Cabero-Almenara, J. (2006) describe lo siguiente: El E-learning se nos presenta como una de las estrategias formativas que puede resolver muchos de los problemas educativos con que nos encontramos, que van desde el aislamiento geográfico del estudiante de los centros del saber hasta la necesidad de perfeccionamiento constante que nos introduce la sociedad del conocimiento.

#### **2.4.1.2 INDICADOR DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

Es importante también poder determinar el alcance logrado con la capacitación, por eso es indispensable incluir dentro de nuestra investigación los indicadores de impacto, el resultado que se obtuvo de haber sometido a la enseñanza del inglés a los empleados y determinar su eficacia.

Según Urzúa, S., & Puentes, E. (2010) causa sorpresa el hecho de que no haya evidencia sobre la existencia de programas de capacitación en donde la evaluación sea parte integral del diseño inicial, y que al mismo tiempo sea utilizada continuamente para ajustar y afinar su estructura.

La optimización de un programa completo de capacitación debe llevar incluido su sistema de evaluación en ambas vías, o sea, antes de la capacitación y después de la misma, ya que es la única manera de garantizar o medir un impacto.

#### **2.4.1.3 EVOLUCIÓN DE LAS GENERACIONES**

La fuerza laboral hoy en día ha cambiado con las nuevas generaciones, tenemos la generación de los Millennials o generación Y (1982-1994) quienes no conciben la realidad sin la tecnología a su disponibilidad.

“Se caracterizan por dominar la tecnología como una prolongación de su propio cuerpo. Casi todas sus relaciones básicas cotidianas están intermediadas por una pantalla. Para ellos, realidad y virtualidad son dos caras de la misma moneda” (Rubí, Anthoni. 2014).

Adicionalmente encontramos la generación Z (nacidos entre 1980 y 2000), quienes se caracterizan por su alta preparación y habilidades tecnológicas, junto a una nula disposición para sacrificar sus intereses personales por los corporativos.

“Los miembros de esta generación son naturalmente digitales. Nacieron con una comprensión tecnológica diferente de la de otras generaciones, ya que cuentan con un ADN que contiene redes sociales, nube y empresas conectadas. Como resultado, esta generación está cambiando el significado de “empleado” para los siguientes años” (Soto, Jessica. 2015).

Por medio de la evolución de las generaciones podemos ver la tendencia fuertemente marcada para el futuro y el enfoque que deben de tener las capacitaciones para el mercado laboral. Es importante mantener la información y las herramientas en idioma inglés, actualizadas para las generaciones “Y” y “Z”, y enfocándose específicamente el enfoque de esta investigación, la cual debe de ser innovadora, eficiente, con fácil acceso y contenido de alta calidad, con el propósito que no solo se vea como una necesidad el tener acceso a esta información, sino como un valor agregado al perfil laboral y que sea una herramienta útil en el diario vivir.

#### **2.4.2 ANTECEDENTES DE METODOLOGÍAS PREVIAS**

Se conoce que la necesidad de dominar un lenguaje internacional siempre ha existido. En el pasado esta necesidad existía para poder comunicar importantes temas como ser religiones o monetarios. El inglés se extendió a través de la historia con lo que hoy conocemos como Inglaterra y, como ocurre con todos los idiomas, la influencia del conocimiento que existe en la sociedad influye en el aprendizaje de este mismo. Con las tecnologías de hoy en día y un mundo altamente globalizado, la necesidad básica radica en comunicarse con los demás desde cualquier parte del mundo en cuestión de segundos teniendo en cuenta que ni la distancia o el idioma sea una barrera.

En un principio, de manera empírica, se evaluaban las capacitaciones en las empresas dependiendo del desempeño del empleado, si este mejoraba su rendimiento en las tareas, aunque esto último podrá deberse también a una correcta motivación, por lo tanto, no se podría diferenciar si este mejoró por la capacitación brindada o por un elemento externo que afectó su motivación o su clima laboral. Ante esto, surge la necesidad de desarrollar indicadores claves de desempeño sobre las capacitaciones.

Cuando mencionamos E-learning como una de nuestras metodologías, es indudable pensar en los antecedentes que tuvo, cómo nace, y saber que es una evolución de la educación a distancia,

pero también es notable que evolucionó con sus propias normas y reglas, tanto que ya no aplica a solo los estudiantes que solían utilizar el método de la educación a distancia, sino que, aplica también a la educación presencial, sus plataformas multimedia y facilidad de utilización hacen que también gane terreno en la educación presencial.

La sociedad y el tipo de las generaciones han ido cambiando de acuerdo a los diferentes acontecimientos que han tomado lugar a lo largo de la historia. Las generaciones X (1965 – 1980) son más comprometidas con las relaciones interpersonales y laborales, caracterizadas por el individualismo y de forma hasta obligatoria han tenido que adaptarse a una nueva era tecnológica (Generación X, 2010).

### **2.4.3 ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS METODOLOGÍAS**

#### **2.4.3.1 ALCANCES**

El objetivo de la investigación es la delimitación de hechos que constituyen el problema, ya que con la investigación podemos conocer datos importantes como: necesidades de las empresas en capacitaciones para sus empleados, datos de edad y nivel educativo en las empresas, planes de capacitaciones en las empresas, comprobar comportamientos específicos en empleados.

#### **2.4.3.2 VENTAJAS**

La ventaja de utilizar estas metodologías es que nos dan un panorama amplio y adaptado al objetivo principal de la investigación, ya que las variables fueron las que nos dieron el correcto funcionamiento de la investigación y su formulación representa en gran parte el éxito del mismo.

#### **2.4.3.3 LIMITACIONES**

La mayor limitante en el desarrollo de la investigación fue el tiempo, debido a que hay que cumplir con las obligaciones laborales, familiares y las académicas, además de contar con tan solo diez semanas para el desarrollo completo de la misma. Otra de las limitantes fue la disposición de las empresas para lograr completar las entrevistas, ya que fue difícil concertar la cita y que se acomodara a nuestro tiempo disponible.

### **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

En el presente capítulo se pretende describir a profundidad la metodología a utilizar

durante el proceso de la investigación. Así mismo, se tiene como fin detallar los métodos, enfoque, diseño, población, muestra, las unidades de análisis y de respuesta para poder aplicar la herramienta, como también el procedimiento del instrumento a utilizar para el desarrollo del programa Laureate Languages Online Corporate (LLOC) orientado al mercado corporativo.

### 3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

#### 3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA.

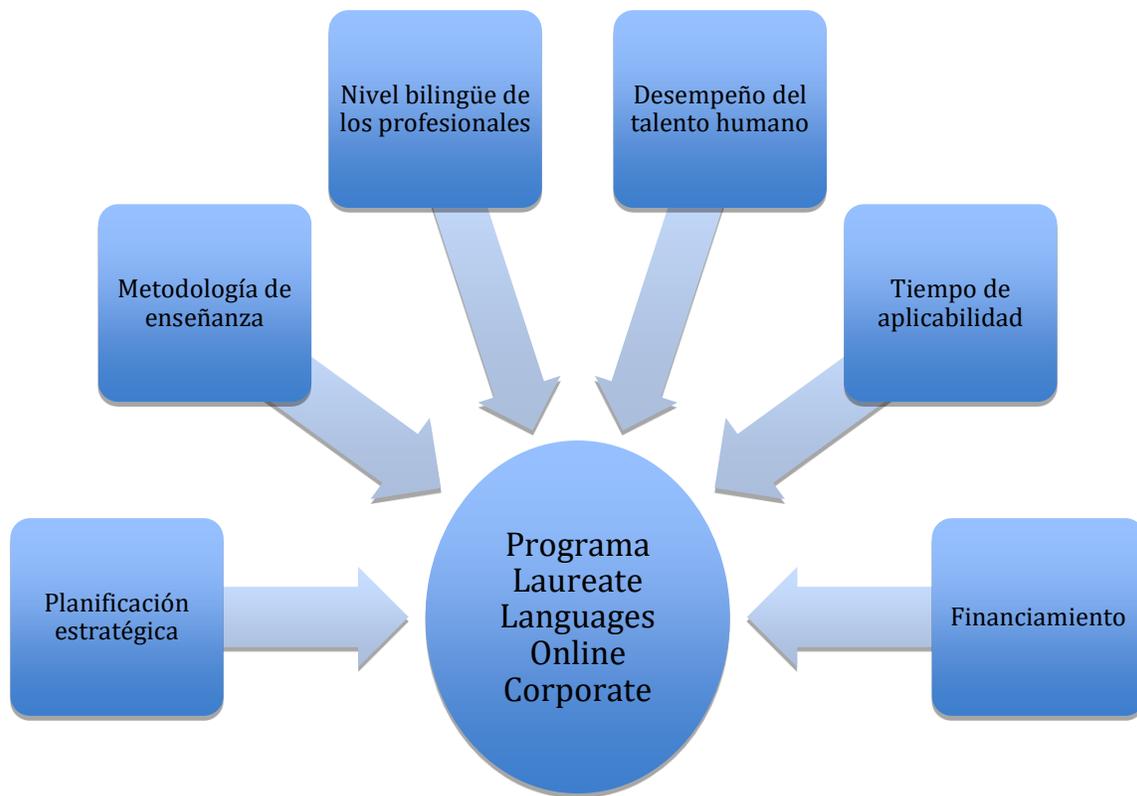
**Tabla 1. Matriz Metodológica**

Titulo	Problema	Preguntas de Investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específico	Independiente	Dependiente
Desarrollo profesional en corporaciones privadas de Tegucigalpa - competencia a idioma inglés.	Déficit del dominio inglés en profesionales de empresas privadas en Tegucigalpa , Caso Laureate International Universities .	¿El desarrollo del programa Laureate Languages Online Corporate (LLOC), orientado al mercado corporativo, podría reducir el déficit de dominio del idioma inglés en los profesionales de Tegucigalpa?	Contribuir a reducir el déficit de profesionales que no dominan el idioma inglés en las Corporaciones de Tegucigalpa, mediante el programa de capacitaciones de Laureate Languages Online Corporate, para minimizar las barreras de comunicación.	Identificar los factores o necesidades que las empresas pretenden fortalecer en sus colaboradores hoy en día.	Planificación Estratégica	Laureate Languages Online Corporate
				Analizar si el programa de capacitaciones Laureate Languages Online Corporate puede satisfacer las necesidades de las corporaciones para el desarrollo de su talento humano.	Metodología de Enseñanza	

(Continuación de la Tabla 1. Matriz Metodológica)

Titulo	Problema	Preguntas de Investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específico	Independiente	Dependiente
		¿Cuál es el impacto que tendría Laureate Languages Online Corporate en el desarrollo de la competencia del idioma inglés en los profesionales de las empresas privadas?		Definir las limitantes que se deben de considerar al momento de implementar Laureate Languages Online Corporate.  Proponer la implementación del programa Laureate Languages Online Corporate como capacitación en línea para corporaciones de Tegucigalpa	Tiempo de Aplicabilidad  Financiamiento	Laureate Languages Online Corporate

### 3.1.2 OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES.



**Figura 5. Variables de estudio.**

### 3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó con un enfoque mixto con predominancia del enfoque cualitativo ya que se busca recopilar toda la información obteniendo datos descriptivos del entorno empresarial. Los lineamientos de la investigación se realizaron siguiendo el método deductivo.

“Una investigación mixta es la que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio, en una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema o preguntas de investigación” (Tashakkori & Teddlie, 2003).

Debido a que se presentó un programa de desarrollo de competencias comunicativas, tuvimos que evaluar la factibilidad de la aplicabilidad, ya que tiene los rasgos del enfoque cualitativo en la línea del método inductivo. Para propósito de la toma de decisiones futuras, se especifica que el alcance de esta investigación es concluyente tipo descriptivo. Esto debido a que

la finalidad de la investigación fue hacer una recolección de información, tanto del posible mercado laboral y su aceptación como del área financiera proyectada, con su debida interpretación, conclusiones y recomendaciones. Según Sampieri (2010), un estudio descriptivo pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o las variables a las que se refieren. Debido a que el objetivo de la presente investigación es conocer la viabilidad de la formación empresarial sobre competencia de comunicación en el idioma inglés, en instituciones nominadas como “Las Mejores Empresas Para Trabajar” de Tegucigalpa, es necesario el análisis detallado de todas las variables que rodean el problema principal.

El diseño utilizado para esta investigación es concluyente, tipo descriptivo transversal simple. Es concluyente ya que dicha investigación está orientada para ayudar a quien toma las decisiones a determinar, en este caso por el bien de sus colaboradores, de esta forma evaluar y elegir el mejor curso de acción en una situación específica (Malhotra, 2008).

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN



**Figura 6. Pasos de la investigación.**

#### 3.3.1 POBLACIÓN

La población a partir de la cual se comenzó a delimitar la investigación son las organizaciones nominadas como “Las Mejores Empresas para Trabajar” de Tegucigalpa, las cuales son un total de 11 empresas. Se ha escogido este tipo de población debido a que son instituciones privadas, destacándose sobre las demás empresas por centrarse en su talento humano y brindarles un ambiente de acuerdo a su negocio, dispuestas a proponer este tipo de oportunidades a sus colaboradores.

Según la información que se detalla en el Instituto Nacional de Estadística (2016), Honduras ha superado los 8.6 millones de habitantes. También se menciona que es un país joven, en donde se confirma que existe un alto porcentaje de habitantes menores a los 25 años de edad, dentro de los cuales encontramos que el 21.04% de la población corresponde a personas asalariadas y de esas, 22,895 son personas que laboran en Tegucigalpa en una empresa privada.

### **3.3.2 MUESTRA**

En la mayoría de casos es imposible tomar en cuenta a toda la población para realizar una investigación, pero en nuestro caso, la población para las entrevistas en profundidad son las 11 empresas catalogadas como “Mejores Empresas Para Trabajar” en Tegucigalpa. En el caso de las encuestas, la población fue de 22,895 empleados que laboran en empresa privada, con un nivel de educación superior. Nuestra muestra abarca completamente la población considerada a lo largo de la investigación y se tomaron estas empresas ya que se consideraron que en base a su rubro y tamaño, serían una buena muestra de análisis sobre el fortalecimiento empresarial de sus colaboradores en la competencia del idioma inglés.

Adicional a esto, se aplicaron 378 encuestas a profesionales de Tegucigalpa con educación superior completada y actualmente trabajando en empresas privadas de Tegucigalpa. Este es el mercado al que consideramos que el programa de Laureate Languages Online podría enfocarse, ya que es un tipo de programa que puede dirigirse a aquellos profesionales que requieren de un desarrollo o fortalecimiento de la competencia del idioma inglés.

**Tabla 2. Porcentaje personas asalariadas con educación secundaria en Tegucigalpa**

	Datos	% porcentaje Asalariados Honduras	# Asalariados en Tegucigalpa	# Asalariados en Empresa privada Tegucigalpa	# Asalariados con educación superior en Tegucigalpa
Población asalariada en Honduras	1,833,932	21.04%	254,138	208,139	22,895
Población de Honduras	8,714,641				
Población de Tegucigalpa	1,207,635				
Porcentaje de asalariados en Empresa privada	81.90%				
Porcentaje de educación superior en Honduras	11%				

Fuente Honduras, I. N. E. (2016).

El cálculo de la muestra de la figura 7, se pudo calcular obteniendo el tamaño del universo (N) de 22,895 asalariados con educación superior en Tegucigalpa, con un nivel de confianza de 95% para indicar que los datos de la encuesta serán ciertos (k), un error deseado del 5%(e) y la proporción de 0.5 de las personas que tienen la característica deseada (p), frente al otro 0.5 de las personas que no la tienen (q).

N:

k:

e:  %

p:

q:

n:  es el tamaño de la muestra

**Figura 7. Cálculo de la muestra**

### 3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad para el análisis son los departamentos de recursos humanos de las instituciones, quienes son los encargados de brindar oportunidades de desarrollo profesional a sus empleados y

como segunda unidad de análisis son los asalariados de empresas privadas con educación superior completada.

### **3.5 UNIDAD DE RESPUESTA**

Las unidades de respuestas obtenidas fueron las opiniones de los departamentos de recursos humanos de las empresas a las cuales se les aplicó la entrevista en profundidad, así como también el porcentaje de respuestas adquiridas en la aplicación de la encuesta entre las personas asalariadas de la empresa privada de Tegucigalpa.

### **3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTO APLICADO**

Las técnicas de medición aplicadas fueron dos (2), una entrevista y una encuesta. El primer cuestionario fue aplicado con el instrumento de la entrevista a profundidad, como medio de recolección de datos y en total se aplicaron 11 entrevistas en profundidad. La entrevista aplicada consta de una serie de preguntas abiertas las cuales se extendieron de acuerdo a la apertura de más preguntas durante cada entrevista. La estructura de la entrevista en profundidad se encuentra en el anexo #1.

Por entrevistas en profundidad se refiere a “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes” (Bogdan, T. Y., & Taylor, J. 1990).

Como segunda etapa para los fines de la investigación, se utilizó la técnica de aplicación de encuestas para recaudar información de asalariados con educación superior de Tegucigalpa. Se aplicaron 378 encuestas con 7 preguntas acerca del interés en capacitaciones en línea del idioma inglés de los asalariados con educación superior concluida y adicionalmente tres preguntas de datos demográficos. La estructura de la encuesta se encuentra en el anexo #2.

### **3.7 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación, se utilizaron dos diferentes tipos de información. Estas fuentes fueron las primarias y secundarias, las cuales se describieron de la siguiente manera:

#### **3.7.1 FUENTES PRIMARIAS**

La información primaria que se utilizó para esta investigación fue la recolección de datos por medio de 11 entrevistas a profundidad y 378 encuestas, que se realizaron en la ciudad de Tegucigalpa, a los departamentos de recursos humanos y a asalariados de empresas privadas con educación superior completada, con el fin de conocer la factibilidad del programa de Laureate Languages Online orientado a corporaciones de Tegucigalpa en su búsqueda de minimizar las barreras de comunicación como resultado de la falta del dominio del idioma inglés en los profesionales.

Según Alvarez-Ossorio, J. R. P. (1988), las fuentes primarias son aquellas que contienen información nueva u original; son la información resultante de forma inmediata de la investigación a la práctica profesional.

#### **3.7.2 FUENTES SECUNDARIAS**

Las fuentes secundarias son consideradas como aquellas que contienen datos o informaciones reelaborados. Normalmente son consideradas porque hacen referencia a documentos primarios y permiten organizar la información de los mismos de tal manera que provea a los usuarios una mayor accesibilidad.

Para Alvarez-Ossorio, J. R. P. (1988), las fuentes secundarias son el resultado del análisis de las fuentes primarias; la información resultante del proceso analítico-sintético de la

información contenida en los documentos primarios.

En esta investigación se utilizaron fuentes secundarias como libros, textos, resúmenes, artículos de internet, bases de datos, diccionarios.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

En el presente capítulo se pretende describir a profundidad los resultados de las técnicas de entrevistas y las encuestas aplicadas durante el proceso de la investigación. Así mismo, se analizan los resultados con el propósito de obtener el impacto que puede tener el desarrollo del programa Laureate Languages Online Corporate (LLOC) orientado al mercado corporativo de Tegucigalpa.

### **4.1 ESTUDIO DE MERCADO**

#### **4.1.1 UNIDAD DE MUESTREO**

La investigación se enfocó en dos tipos de unidades de muestreo:

1. Las unidades de muestreo para los fines de este proyecto para la técnica de entrevistas en profundidad fueron las 11 empresas denominadas “Mejores Empresas Para Trabajar” de Tegucigalpa.

A continuación, se detallan las siguientes:

- Bayern
- Holiday Inn Express Tegucigalpa – Agrisal Hoteles
- Operadores Logísticos RANSA S.A. de C.V.
- Mapfre
- Autofácil S.A. de C.V.
- Grupo Financiero Ficohsa
- Diunsa
- Ficohsa Tarjetas
- Excel Automotriz
- TIGO
- Grupo Inversiones La Paz
- Acavisa Honduras, S.A.

La medición fue realizada del 7 al 25 de noviembre del 2016.

2. Las unidades de muestreo para los fines de este proyecto para la técnica de encuestas fueron los asalariados de empresas privadas con educación superior de Tegucigalpa.

La medición fue realizada del 7 al 25 de noviembre del 2016.

## **4.2 TRABAJO DE CAMPO**

### **4.2.1 ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

Para la aplicación de la entrevista en profundidad fue necesario visitar cada una de las empresas anteriormente mencionadas, con un promedio de una hora por entrevista. Cada entrevista se adaptó al tiempo disponible de cada empresa.

#### **4.2.1.1 RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

A continuación, presentamos los principales hallazgos, tendencias y conclusiones planteadas en el cuestionario aplicado a los departamentos de recursos humanos de las empresas denominadas como mejores empresas para trabajar de Tegucigalpa.

La primera pregunta del cuestionario nos plantea lo siguiente:

**¿Su empresa cuenta con un plan de capacitación anual para sus empleados? ¿Qué tipo de capacitaciones?**

**Tabla 3. Respuesta primera pregunta**

<b>CÓDIGOS</b>	<b>CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)</b>	<b>NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN</b>
1	Si cuenta	11
2	Presencial	10
3	En línea	8

Todas las empresas entrevistadas expresan que si tienen un plan de capacitación, ya que todas cuentan con capacitación presencial y solo una no cuenta con capacitación en línea. Con los

resultados anteriores se logra resaltar la tendencia marcada de que este tipo de empresas privadas tienen dentro de sus procesos establecidos, planes de capacitaciones a implementar anualmente y dentro de estos mismos buscan innovar por medio de metodologías en línea.

Nuestro hallazgo, es brindar las herramientas apropiadas a las corporaciones, con el propósito de poder desarrollar y posicionar la innovación de las capacitaciones virtuales, lo cual se considera que no será de mayor dificultad, ya que como se muestra en los resultados de las entrevistas, los colaboradores poseen con un nivel de conocimiento de estas mismas.

La segunda pregunta del cuestionario:

**¿En promedio, cada cuánto un empleado de su compañía recibe capacitaciones de Desarrollo Profesional?**

**Tabla 4. Respuesta segunda pregunta**

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
1	Mensual	7
2	Trimestral	3
3	Anual	2

En el segundo planteamiento buscamos descubrir la frecuencia con que las empresas capacitan a sus empleados, encontrando tres empresas que sí capacitan a sus empleados una vez al mes, lo que nos indica que tienen un presupuesto amplio o un programa muy estructurado de capacitaciones y desarrollo del personal. Una de las empresas cuenta con capacitaciones anuales, siendo esta una deficiencia que puede superarse con la propuesta de capacitación en línea que planteamos.

Tercera pregunta:

**¿Ofrece su empresa un plan de desarrollo para personal para sus empleados? De ser así, ¿cómo está estructurado el plan de desarrollo?**

**Tabla 5. Respuesta tercera pregunta**

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
1	Análisis de necesidades	7
2	Evaluación del desempeño	4

Por medio de las respuestas de las entrevistas realizadas, se constató que las empresas actualmente identifican sus necesidades de capacitación haciendo un análisis de necesidades con los mandos gerenciales y tomando en consideración la evaluación del desempeño como segundo método de identificación se identifican las necesidades por medio de las deficiencias mostradas en la evaluación del desempeño de los empleados.

Con la tendencia anterior, se logra concluir que el fortalecimiento de la competencia como la del dominio del idioma inglés, puede llegar a ser de interés para las empresas privadas, siendo esto parte del hallazgo de la investigación. Tomando siempre en cuenta que dicha necesidad sería evaluada por medio de los procesos internos con que cuentan las mismas.

Cuarta pregunta:

**¿Conoce usted la existencia de algún Instituto de Formación Profesional y/o de Capacitaciones que se adecúe a sus necesidades?**

**Tabla 6. Respuesta cuarta pregunta**

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
1	UNITEC	7
2	Cámara de Comercio	4
3	INFOP	3
4	New Horizons	1
5	Own the room	1
6	ADEN	2
7	Mens Venilia	1

Las instituciones más frecuentes de capacitación reconocidas por las empresas examinadas son UNITEC, siguiéndole la Cámara de Comercio e INFOP, así como otras pero en menor escala. Por medio de esta tendencia podemos concluir que las empresas de “Great Place to Work”, en su

mayoría no cuentan con instituto propio de formación empresarial, concluyendo como parte de nuestro hallazgo, que las empresas realizan sus capacitaciones a través de subcontrataciones, abriéndonos el camino para generar la oportunidad de negocio para LLOC.

Quinta pregunta:

**¿Cuáles son las principales limitantes que encuentra para la ejecución de un programa de capacitación?**

**Tabla 7. Respuesta quinta pregunta**

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
1	Altos Costos	6
2	Disponibilidad de tiempo	5
3	Alto nivel de rotación de empleados	2

El principal inconveniente que se descubrió durante las entrevistas con respecto a la implementación de capacitaciones dentro de las corporaciones, son los altos costos que estas representan, seguido de la disponibilidad del tiempo, ya que enviar a un colaborador a capacitación significa que abandone sus labores diarias. Con los resultados anteriormente señalados, obtenemos un hallazgo significativo para nuestra propuesta de desarrollo profesional, ya que la metodología de las capacitaciones de LLOC es de forma virtual, reduciendo así costos y el tiempo invertido en transporte y diferentes aspectos logísticos.

Sexta pregunta:

**¿Qué le llamaría la atención a usted de las capacitaciones en línea como una opción para sus empleados?**

**Tabla 8. Respuesta sexta pregunta**

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
1	Optimización del tiempo	7
2	Ahorro de costos	7
3	Seguridad de los empleados	4
4	Facilita proceso de selección	1

Por medio de la pregunta previamente mostrada, se logra resaltar el nivel significativo que tienen hoy en día las capacitaciones en línea en las empresas privadas de Tegucigalpa. La tendencia muestra que ciertamente son consideradas una oferta atractiva, ya que les permite tener una optimización del tiempo y un ahorro en el costo de movilización de empleados, de alquiler de locales, etc, representando de esta manera el hallazgo para propósitos de la implementación del programa, convirtiéndose en una propuesta innovadora para posicionarla en el mercado como tal.

Séptima pregunta:

**¿Qué tipo de necesidades o debilidades considera que sus empleados pueden fortalecer por medio de capacitaciones?**

**Tabla 9. Respuesta séptima pregunta**

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
1	Habilidades de comunicación	8
2	Liderazgo	8
3	Administración del tiempo	5
4	Adaptación al cambio	5
5	Trabajo en equipo	4
6	Habilidades Técnicas	3

Después de leer los resultados, podemos afirmar que las organizaciones muestran mayor interés en fortalecer las habilidades de comunicación y liderazgo; mientras que en menor escala encontramos la administración del tiempo, habilidades técnicas, trabajo en equipo y adaptación al cambio de los colaboradores. El hallazgo que se muestra a favor de nuestra propuesta es un interés por desarrollar las competencias comunicativas, lo cual es optimista para el programa de LLOC.

Octava pregunta:

**¿Qué nivel cree usted que existe en el dominio de la competencia del idioma inglés en sus empleados ejecutivos, administrativos y de áreas tecnológicas?**

**Tabla 10. Respuesta octava pregunta**

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
1	Alto	5
2	Medio	3
3	Bajo	3

El nivel mostrado en el desarrollo del inglés en los empleados de mandos gerenciales es alto, exponiendo un dominio bajo del idioma para los niveles intermedios. El hallazgo obtenido es poder ofrecer LLOC como una oportunidad de mejora a las empresas enfocándonos en los empleados administrativos y aún en los altos mandos con el propósito de reforzar el inglés de los mismos, ya que se busca un desarrollo continuo. Finalmente, se logra concluir que las empresas necesitan empleados con capacidades de comunicación en el inglés.

Novena pregunta:

**¿El dominio del idioma inglés es una competencia que se considera para los perfiles de sus colaboradores? ¿Por qué?**

**Tabla 11. Respuesta novena pregunta**

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
1	Si-según perfil	6
2	Si-Mandos Gerenciales	4
3	No	1

En cuanto al reclutamiento de los empleados con la competencia del idioma inglés desarrollada, las empresas revelan que se realiza según las necesidades de la plaza y las necesidades del negocio. El caso varía para los mandos gerenciales ya que se busca dicha competencia por necesidades de comunicaciones internacionales. Con la tendencia anteriormente resaltada, vemos que el hallazgo de la necesidad de colaboradores capaces de hablar el idioma inglés para el desarrollo de sus labores es evidente, y dicha necesidad puede satisfacerse a través del fortalecimiento de las capacidades de los empleados que ofrece el Laureate Languages Online Corporate.

Decima pregunta:

**¿Considera para su empresa una alternativa innovadora que se realicen capacitaciones en el área del Idioma Inglés, impartidas por una empresa certificada internacionalmente?**

**Tabla 12. Respuesta decima pregunta**

<b>CÓDIGOS</b>	<b>CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)</b>	<b>NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN</b>
1	Si - opción atractiva	8
2	Si – ahorro de costos	3

La mayor parte de las organizaciones consultadas concluye que la alternativa de capacitación en línea en el área del idioma inglés para sus empleados es una opción atractiva. Por medio de dicha tendencia obtenemos como hallazgo a LLOC como opción viable para ahorrar costos y además representa ventajas de logística, ya que no necesitan buscar instructores locales o pagar transporte para los empleados.

Onceava pregunta:

**¿Estaría su empresa dispuesta de invertir un aproximado de L. 4,500.00 trimestralmente por nivel de inglés a sus colaboradores?**

**Tabla 13. Respuesta onceava pregunta**

<b>CÓDIGOS</b>	<b>CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)</b>	<b>NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN</b>
1	No – Costo Alto	7
2	Si – Depende de la necesidad	4

En cuanto a la propuesta de precio presentada a las empresas, mostraron su negativa ante el planteamiento hecho, aunque depende de la necesidad que en ese momento tengan de capacitar a los colaboradores. Para el desarrollo de LLOC, los resultados anteriores representan una oportunidad de mejora, el cual se puede convertir en hallazgo si se busca ahorrar costos, pudiendo variar dependiendo de la ubicación del instructor internacional y las clases que se le asignen. Esto permitiría un planteamiento más económico a las empresas para que adquieran el programa de capacitación.

Doceava pregunta:

**¿Cuál de los siguientes beneficios cree usted que una capacitación internacional en línea en el área del idioma inglés para sus empleados podría generar a su empresa? Explique porque**

**Tabla 14. Respuesta doceava pregunta**

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
1	Fortalecimiento de competencias	8
2	Lealtad de los colaboradores	6
3	Motivación de los colaboradores	5
4	Reducir barreras de comunicación	3

Los beneficios manifestados por las empresas sobre la capacitación internacional en línea coinciden en el fortalecimiento de las competencias, la lealtad que puedan mostrar los colaboradores, la reducción de las barreras de comunicación y la motivación. Con estos resultados logramos apreciar como hallazgo la forma en que las empresas privadas puedan percibir este tipo de capacitaciones y esto se vería reflejado en la forma que se lo comunicarían a sus colaboradores. Es por ello que, al pensar en LLOC, los colaboradores tendrían posicionado el producto como una forma de fortalecer sus competencias y se verían identificados con tal beneficio que les brinda su compañía, creando lealtad hacia la misma.

#### **4.2.2 ENCUESTA**

Para la aplicación de encuestas a la muestra calculada, se enviaron las encuestas por medio electrónico a las personas que trabajan en la empresa privada, con una educación superior culminada, contando la encuesta con 10 preguntas, un promedio de llenado de la encuesta de 5 minutos. La aplicación de la encuesta fue realizada en línea, por medio del software “Survey Monkey” debido a que a las personas encuestadas trabajan en empresas privadas y tienen acceso a internet y una computadora.

La encuesta nos brindó resultados muy interesantes acerca de la opinión y preferencia de los empleados que fueron sometidos al cuestionamiento, presentando datos claves que fueron de

vital importancia para realizar la propuesta de implementación del programa de capacitación en línea Laureate Languages Online Corporate.

#### 4.2.2.1 RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

A continuación se presentan algunos de los resultados más relevantes para el estudio acerca de conocer la factibilidad de implementar el Laureate Languages Online Corporate en Tegucigalpa. El análisis de los mismos responde a los objetivos y preguntas de investigación de este proyecto planteado en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa privada de Tegucigalpa y con educación superior.

#### 4.2.2.2 VARIABLE: Capacitación en línea

¿Ha recibido usted alguna capacitación en línea?

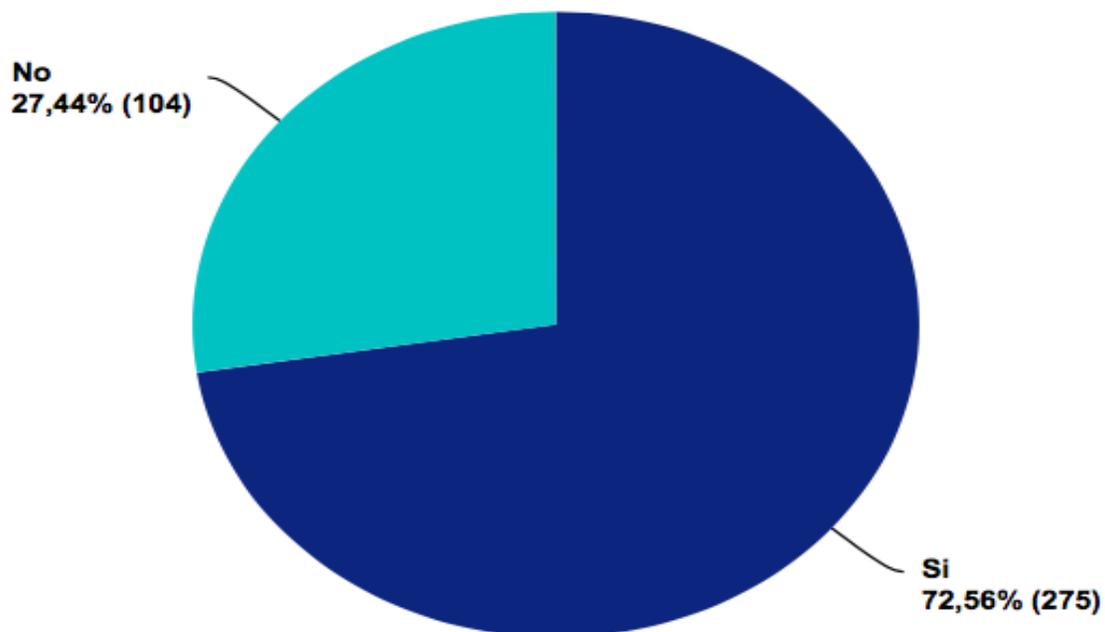


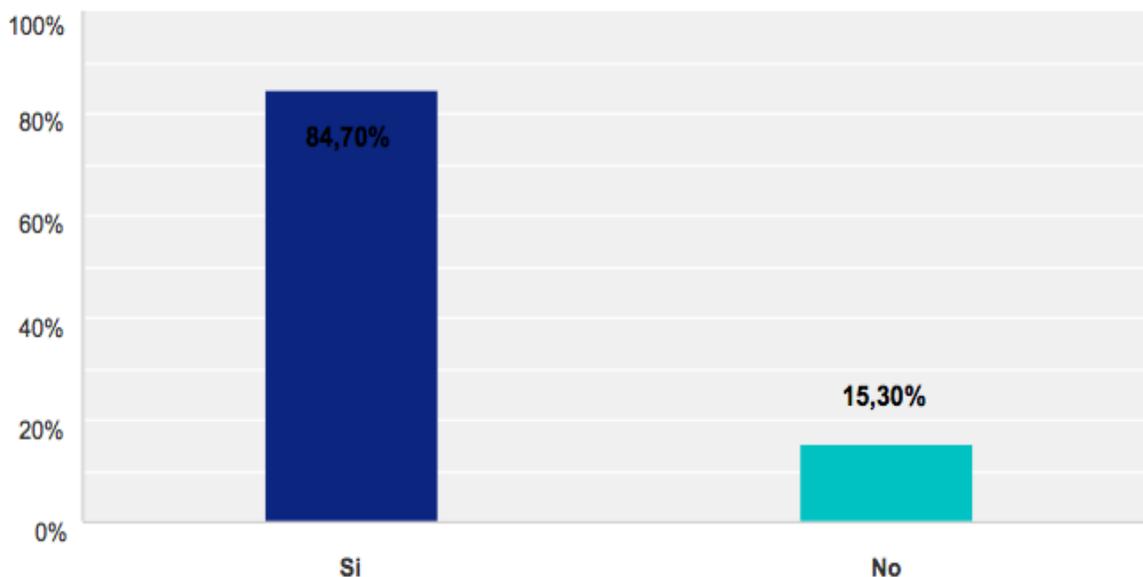
Figura 8. Capacitación en línea

El hecho que el 72.56% de los encuestados haya manifestado que sí ha recibido una capacitación en línea es favorable, ya que indica que reconocen la metodología de la enseñanza en

línea, mientras que el 27.44% que no ha recibido una capacitación en línea representa una oportunidad de negocio y de aprovechamiento de la novedad del producto. La tendencia muestra un alto porcentaje de personas que han recibido más de alguna vez capacitación en línea. Sin embargo, también existen personas que nunca lo han recibido, convirtiéndose en un nuevo mercado a los que se les debe de hacer una propuesta atractiva.

#### 4.2.2.3 VARIABLE: Disposición para recibir capacitación en línea

**¿Estaría usted dispuesto a recibir una capacitación internacional en línea del idioma inglés?**



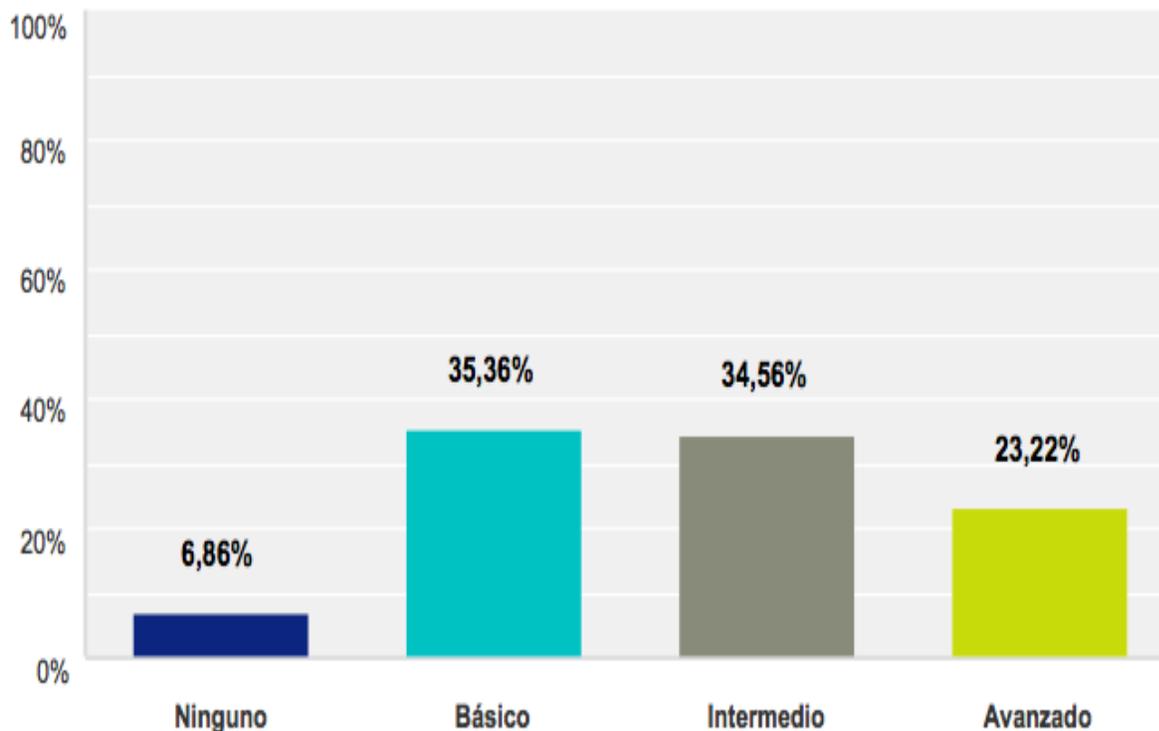
**Figura 9. Disposición para recibir capacitación en línea**

La pregunta planteada anteriormente cuenta con un alto peso para nuestra investigación, debido a que indica que un 84.7% de los encuestados están dispuestos a recibir una capacitación en línea del idioma inglés, marcando de esta forma una tendencia bien alta de aceptación y a la vez demostrando que existe una buena representación de nuestro mercado meta en la propuesta del producto. Con la tendencia anteriormente mencionada, podemos resaltar el hallazgo de que existe

un número significativo de personas que sí están dispuestas a cambiar los métodos presenciales de capacitaciones.

#### 4.2.2.4 VARIABLE: Nivel del idioma inglés

¿Qué nivel considera usted tiene en el dominio del idioma inglés?



**Figura 10. Nivel del idioma inglés**

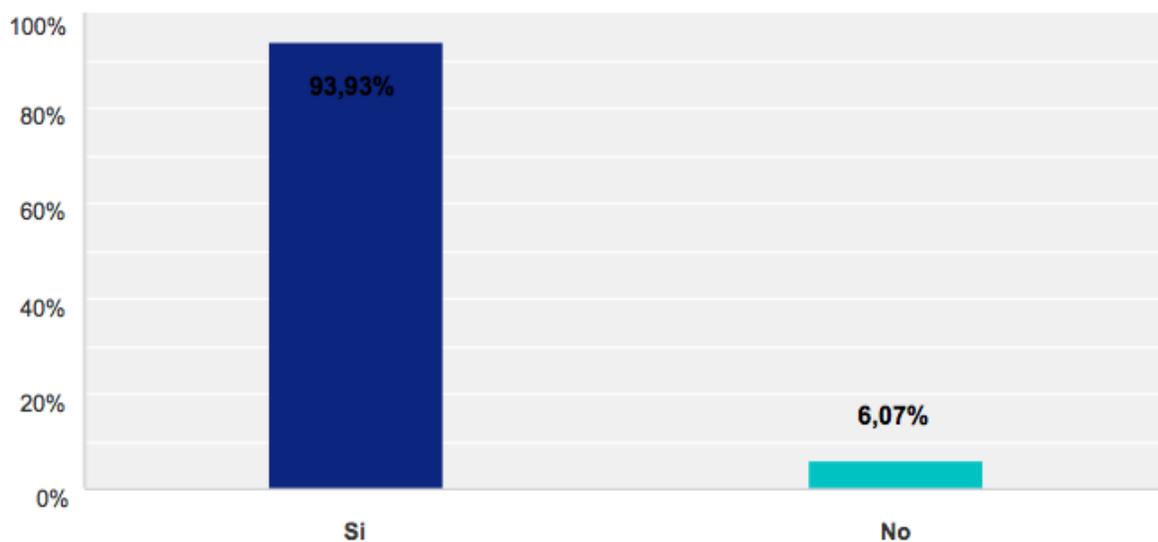
El dominio del idioma inglés que presentan los encuestados muestra una tendencia de conocimiento proporcional de los niveles básico, intermedio y avanzado, mientras que los encuestados que no tienen nivel alguno del idioma representan un 6.86%. Cabe resaltar que el 76.78% de los encuestados (6.86%+35.36%+34.56%) no dominan el inglés de una forma avanzada contra un 23.22% de encuestados que sí lo hace de una manera avanzada. Ambos tipos de usuarios son un mercado potencial debido a la metodología que el programa de Laureate Languages Online

Corporate ofrece, ya que abarca tanto al nivel avanzado mediante el reforzamiento, como también el dominio pleno del idioma por parte del colaborador que así lo requiera.

Como principal hallazgo se resalta que el 100% de los encuestados son tomados como un usuario potencial, brindando especial atención a los que no tienen un conocimiento previo del idioma o que tienen un nivel básico del idioma inglés

#### 4.2.2.5 VARIABLE: Desarrollo Profesional

**¿Considera que las capacitaciones en línea son una buena opción hoy en día para su desarrollo profesional?**



**Figura 11. Desarrollo Profesional**

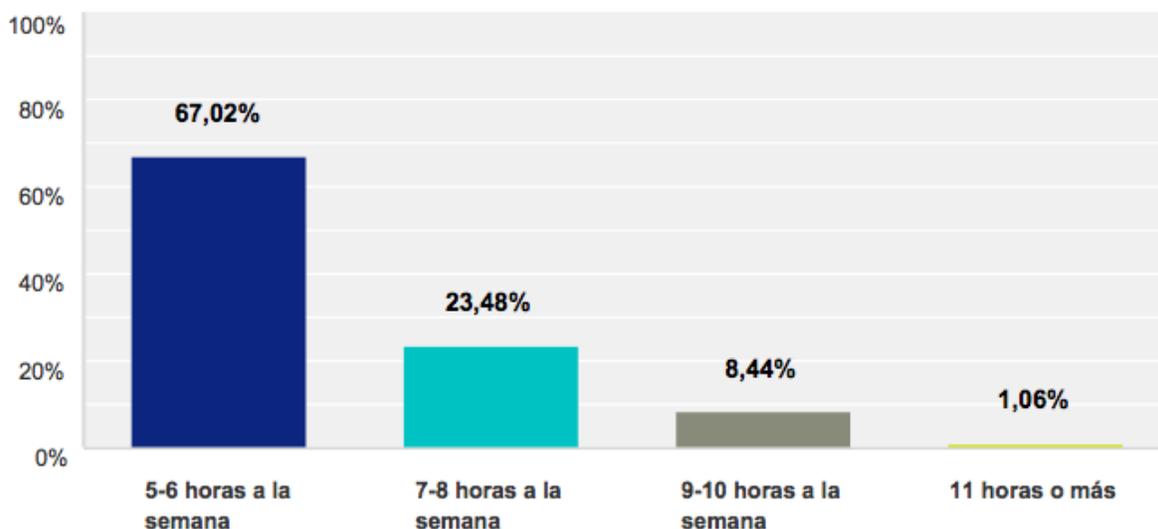
Es satisfactorio encontrar un porcentaje significativo de personas, 93.93%, que consideran que las capacitaciones en línea pueden contribuir al desarrollo personal de los profesionales y esto abre completamente el panorama de los entrevistados hacia la aceptación del producto, ya que hoy en día muchas de las capacitaciones ofrecidas por empresas son en línea, lo que puede ser apreciado como competencia de la educación presencial, tomando en cuenta que muchas personas todavía piensan que es mejor la educación presencial que la educación en línea. Debido a lo anteriormente

señalado, cabe resaltar el impacto positivo en los encuestados con respecto a la aceptación de la metodología de capacitaciones en línea.

La tendencia dentro de esta pregunta es cambiante, ya que, en tiempos anteriores, las personas se inclinaban por la educación presencial porque de cierta manera les garantizaba una enseñanza continua, sin embargo, a causa de la evolución de las metodologías y el advenimiento tecnológico, hoy se puede comprobar como parte del hallazgo de la investigación que las personas consideran la educación en línea como una opción viable y confiable para el desarrollo profesional.

#### **4.2.2.6 VARIABLE: Disponibilidad de horas a la semana**

**¿Cuántas horas a la semana estaría dispuesto a invertir en una capacitación en línea de la competencia del idioma inglés?**



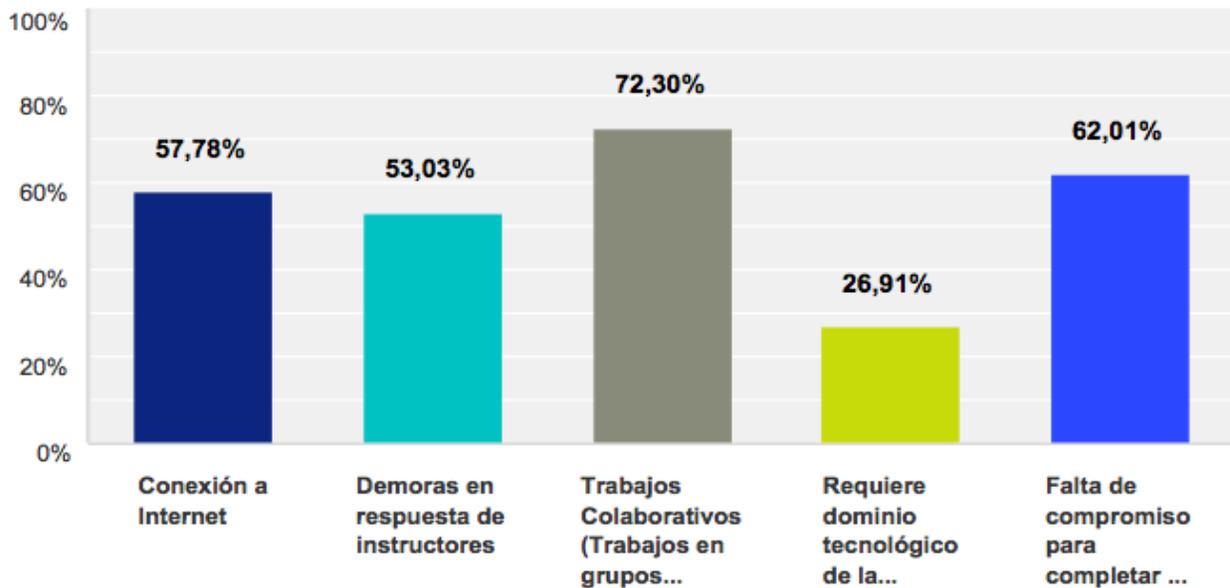
**Figura 12. Disponibilidad de horas a la semana**

La disponibilidad de tiempo es una de las mayores dificultades a la que nos enfrentamos como profesionales a la hora de recibir capacitaciones, muchas veces porque existe una sobrecarga de trabajo u horas extras necesarias para completar las labores diarias. De acuerdo a los resultados que se muestran, se observó que un 67.02% de las personas encuestadas están dispuestos a invertir de 5-6 horas semanales, considerando que es un tiempo aceptable para invertir en el programa de Laureate Languages Online. El programa está diseñado para que cada usuario se

adapte al horario más conveniente según su tiempo disponible; sin embargo, las actividades deben de ser completadas durante el rango de tiempo que exija el instructor y lo importante está en cumplir con las 6 horas establecidas según el tiempo de cada colaborador. Parte del hallazgo que vale la pena resaltar es el hecho que, este tipo de capacitaciones, debe posicionarse como un beneficio para los empleados y no como una tarea obligatoria o que sientan la presión de que es una carga de trabajo adicional a sus actividades diarias.

#### 4.2.2.7 VARIABLE: Limitantes

**¿Seleccione 3 principales limitantes que considera usted al momento de aprender inglés en la modalidad en línea?**



**Figura 13. Limitantes**

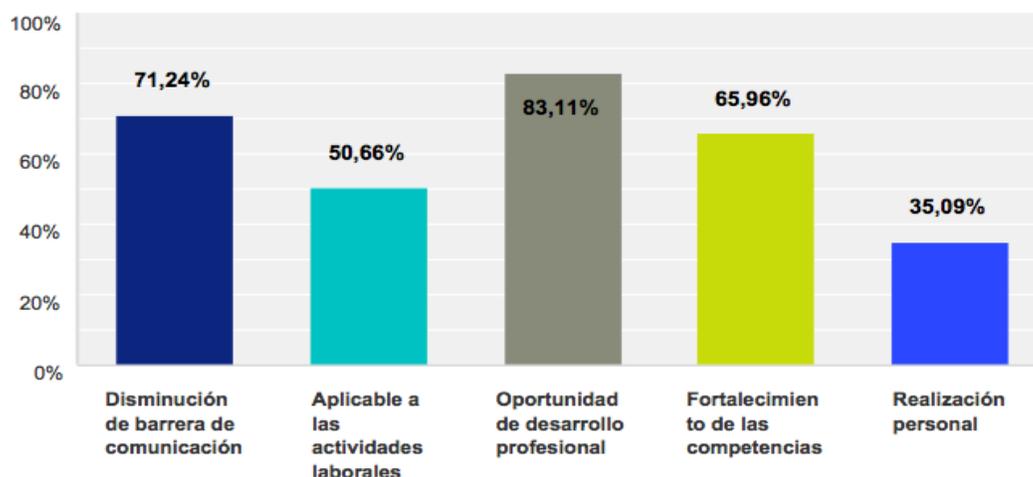
Existen muchas limitantes que se deben tomar en cuenta para la capacitación en línea, sin embargo, la tendencia que muestran los encuestados para las limitantes a las cuales se les debe dar mayor prioridad al momento de querer aprender el idioma en la modalidad en línea son: Trabajos colaborativos (72.30%), falta de compromiso para completar el módulo (62.01%) y conexión a internet (57.78%) y en cuarto lugar se considera la demora de los instructores a la hora de consultas (53.03%). Como parte de nuestro hallazgo, es tomar en cuenta estas limitantes para el desarrollo

del plan de acción del programa de capacitación de Laureate Languages Online Corporate con el propósito de evitar este tipo de dificultades mediante una solución en la implementación de la metodología.

Parte de las soluciones que se muestran en la propuesta del programa de capacitación para estas limitantes son las reuniones virtuales semanales con el instructor y compañeros de clase y el seguimiento continuo por parte de los administradores del programa y del desempeño del instructor en el curso para fomentar el compromiso por parte del colaborador.

#### 4.2.2.8 VARIABLE: Beneficios

**¿Seleccione 3 beneficios que considera usted que le brinda manejar la competencia del idioma inglés?**



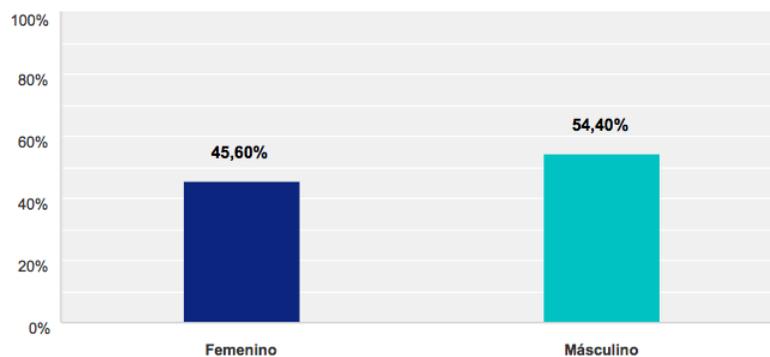
**Figura 14. Beneficios**

Como parte del análisis, se resaltan los beneficios que los encuestados más consideran al momento de tener un dominio del idioma inglés. Al obtener los resultados, se muestra con mayor preferencia el desarrollo profesional, con un 83.11%. En segundo lugar, se muestra como beneficio la disminución de las barreras de comunicación con un 71.24% y en tercer lugar el fortalecimiento de competencias con un 65.96%.

La tendencia que podemos observar por medio de los resultados es que los encuestados que están dispuestos a tomar este tipo de capacitaciones no solo lo ven el idioma inglés como un idioma más por aprender, sino que también consideran que les brindará beneficio tanto para su desarrollo profesional así como el fortalecer sus competencias y de esta manera mejorar la comunicación con otros profesionales de diferentes culturas. Como segunda tendencia vale la pena resaltar que los empleados encuestados piensan más en su desarrollo profesional y en cómo mejorar para aplicarlo en sus trabajos que como beneficio para su realización personal.

Como conclusión, se define que el programa de LLOC tiene un futuro optimista dado que el impacto que este puede tener sobre los empleados y las mismas empresas es positivo por la serie de beneficios que estos mismos consideran que les genera este tipo de iniciativa de capacitaciones.

#### 4.2.2.9 VARIABLE: Género

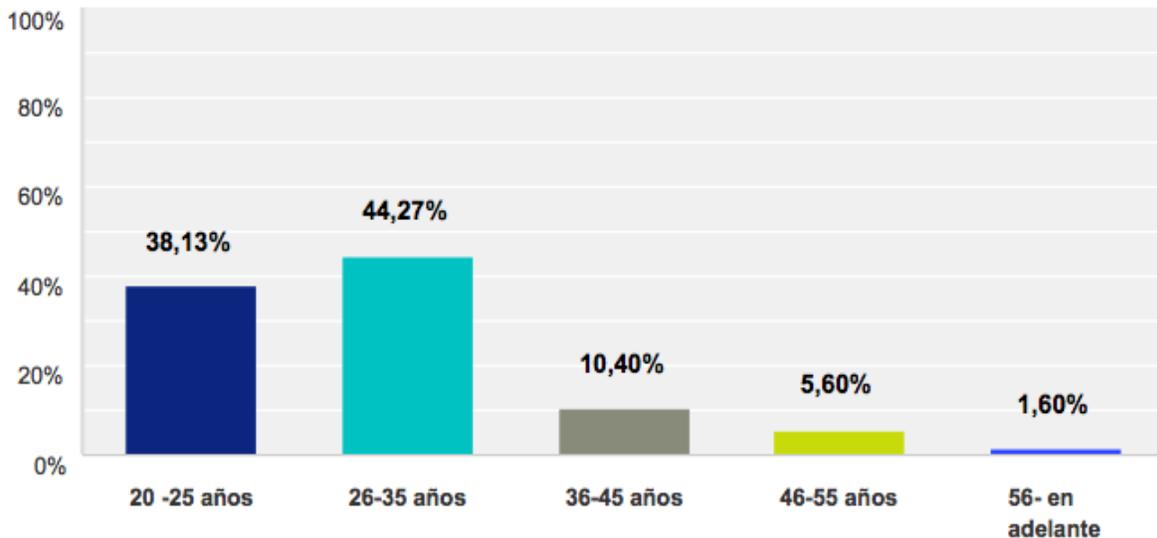


**Figura 15. Genero**

Dentro de los datos demográficos obtenidos podemos observar que el 54.40% de los encuestados son hombres y el 45.60% son mujeres. Según estudios relacionados con el manejo del idioma inglés, la tendencia muestra que las mujeres son quienes dominan más el idioma inglés sobre los hombres, sin embargo, este tipo de tendencia puede llegar a variar de cultura en cultura. Parte de nuestro hallazgo es brindar las mismas oportunidades y beneficios a ambos géneros, con el propósito de impactar de forma positiva a todo el profesional dentro de nuestro mercado meta reduciendo de esta forma el déficit del dominio del inglés y fortaleciendo las competencias de los

empleados formando una competitividad laboral más atractiva y brindando acceso a nuevas oportunidades de índole internacional.

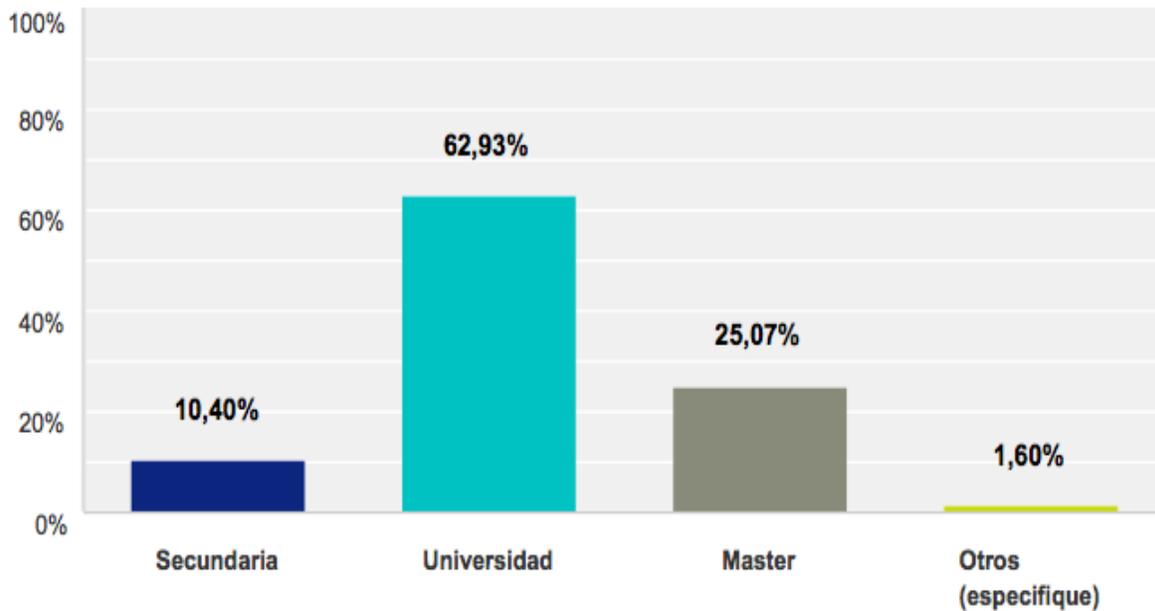
#### 4.2.2.10 VARIABLE: Edad



**Figura 16. Edad**

Un aspecto de alta relevancia para el estudio planteado es la edad a quienes estará dirigido el programa. De acuerdo a los resultados y su tendencia, el 82.40% (38.13+44.27%) se encuentra dentro del rango de las edades de 20-35 años. Parte de la tendencia se debe a que la encuesta fue realizada en línea a aquellos empleados de empresas privadas que tenían la disponibilidad y acceso a internet. El hallazgo de la investigación nos conduce a que las generaciones que se inclinan por la era digital son las Y y Z, tal como se detalló en la sección de las metodologías aplicadas, que hoy en día se inclinan por la era digital son las generaciones Y y Z, fueron los que en su mayoría completaron la encuesta aplicada. Es a estas generaciones a quienes estaríamos ofreciendo con mayor énfasis el programa de LLOC, ya que forman parte de la era digital. Sin embargo, como segunda parte de nuestro hallazgo, está el de involucrar a las otras generaciones a formar parte de la era digital, complementando su conocimiento obtenido con nuevas metodologías y desarrollos tecnológicos.

#### 4.2.2.11 VARIABLE: Nivel Educativo



**Figura 17. Nivel Educativo**

En cuanto al nivel educativo de las personas encuestadas, tenemos que la mayoría de las personas tiene una educación superior 88% (62.93%+25.07%) ya sea en un grado de licenciatura o en una maestría, lo cual nos indica que es, en efecto, factible aplicar un módulo de enseñanza en línea porque no será dificultoso el aprendizaje.

La tendencia de las personas asalariadas trabajando en empresas privadas en Honduras nos dice que la mayoría de empleados poseen la característica de la educación superior culminada y tiene aspiraciones de continuar con su desarrollo profesional. Esto representa una gran oportunidad para el producto, ya que estas mismas personas consideran este tipo de capacitaciones como parte de sus beneficios para su desarrollo profesional. Como parte de nuestro hallazgo está el de ofrecer nuestra propuesta al mercado potencial como aporte a su desarrollo continuo aplicando el Modelo Zener, detallado dentro de las Teorías de Sustento del informe, el cual hace énfasis en que entre más tiempo pase el colaborador en este caso, más debe de interesarse en incrementar su conocimiento con el propósito de no caer en la zona de confort.

### 4.3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA

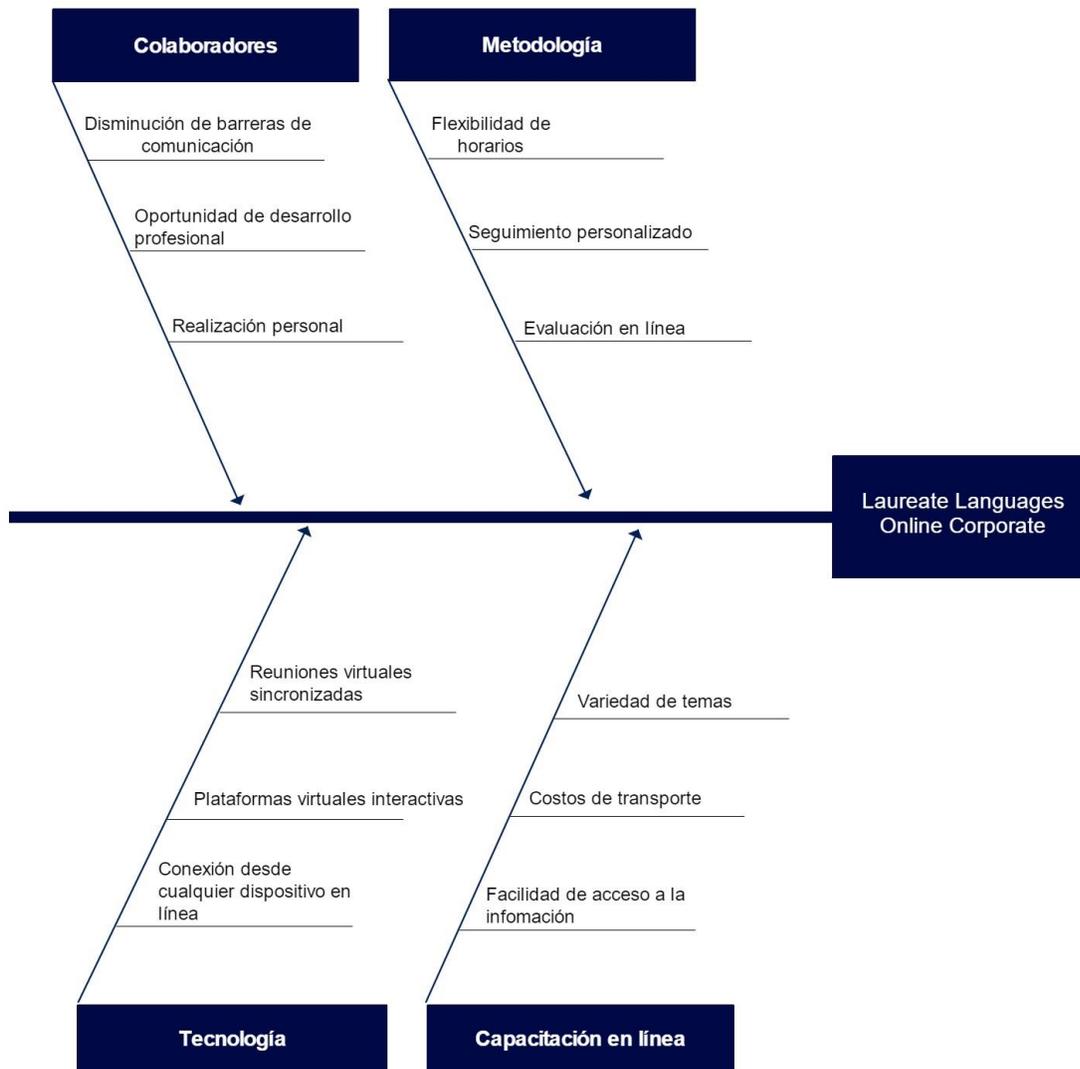


Figura 18. Diagrama de Ishikawa LLOC

Finalizada la investigación procedimos a realizar una breve explicación del diagrama de causa y efecto cuyo objetivo es lograr el programa de capacitación Laureate Languages Online Corporate contribuya a reducir el déficit en los profesionales que no dominan el idioma inglés en las Corporaciones de Tegucigalpa. Se puede observar en el presente diagrama las cuatro principales causas que predominan para alcanzar el efecto deseado, las cuales se describen a continuación.

## **4.5 METODOLOGÍA**

La correcta implementación de métodos nos permitirá brindar diversas facilidades y opciones a los colaboradores que participen en las capacitaciones ya que se les propondría flexibilidades de horarios, un seguimiento personalizado con el propósito de apoyarlos a mantenerse constantes en sus capacitaciones y comprometidos con las mismas y finalmente realizarles las evaluaciones en línea para poder medir el impacto que está teniendo el programa en su desarrollo profesional y si se puede lograr el objetivo de disminuir las barreras de comunicación que pueden existir por falta del dominio del inglés.

### **4.5.1 COLABORADORES**

Como siguiente causa tenemos a los colaboradores, quienes constituyen nuestro objetivo primario y los que serán impactados de forma directa por medio de LLOC, obteniendo oportunidades de desarrollo profesional, disminución en las barreras de comunicación y finalmente obtendrán realización personal.

### **4.5.2 TECNOLOGÍA**

También tenemos la tecnología, convirtiéndose en una de las causas principales debido a que es la razón por la que el programa LLOC se vuelve innovador y por supuesto que con esto surge una gran oportunidad de mejora para las corporaciones de Tegucigalpa. La ventaja innovadora que tiene LLOC es la conexión que se puede tener a la plataforma desde cualquier dispositivo sin necesidad de tener acceso a internet, ya que la plataforma guarda los avances del participante. Los participantes pueden conectarse a las reuniones virtuales sincronizadas con los demás participantes de la misma sección sin importar en que parte del mundo se encuentren desde cualquier dispositivo. Una tecnología bien implementada brindaría una herramienta útil para la necesidad que se tiene sin barreras de distancia o problemas de conexión.

### **4.5.3 CAPACITACIÓN EN LÍNEA**

La capacitación en línea es el núcleo de todo el proceso para poder llegar al objetivo que se desea lograr, por eso la importancia de determinar el nivel de inglés de los colaboradores para conocer sus necesidades y poder ofrecer una variedad de temas que vayan acorde a su requerimiento, disminuyendo así una de las grandes limitantes de las capacitaciones tradicionales, como ser: los costos de transporte de los colaboradores, un fácil acceso a la información de alta calidad, desarrollar y comprometerse con el programa. El propósito está en mantener a los elementos del mercado laboral en constante desarrollo de conocimiento, no dejándolos caer en la conformidad y convertirse en elementos obsoletos para la empresa, al contrario, brindarles las herramientas necesarias para que puedan estar en constante desarrollo siendo esto no solo un beneficio para ellos si no para la empresa propia, convirtiendo a sus colaboradores en elementos esenciales y con un valor agregado dentro del mercado altamente globalizado.

### **4.6 BENCHMARKING**

Al realizar un análisis en Tegucigalpa acerca de los posibles competidores directos que el producto de Laureate Languages Online Corporate tiene actualmente se presentan diferentes opciones las cuales podrían considerarse como productos sustitutos a LLOC. A continuación, se detallan algunos competidores potenciales para el mismo mercado de LLOC:

#### **4.6.1 The American School (English Academy)**

La Academia de Inglés de la Escuela Americana brinda acceso a profesionales con interés a desarrollar su dominio del idioma inglés. Al realizar el

Costo de matrícula: L250

Costo por nivel:

- Programa Intensivo: L6,950
- Programa Semi Intensivo: L 5,500
- Programa Ordinario: L 5,050

De igual forma, ofrecen planes corporativos los cuales incluyen una evaluación gratuita para conocer el nivel de inglés, clases privadas y opción de clases en las empresas. Cabe mencionar que la metodología aplicada por dicha institución es solamente de forma presencial en la cual el instructor se reúne con los estudiantes cierta cantidad de horas a la semana. La plataforma que utiliza el programa de la academia es “MyELT”, en el cual el estudiante debe de ingresar a realizar algunas actividades semanalmente y donde el usuario puede ingresar a ver sus notas finales, sin embargo, no es una plataforma colaborativa en la cual se puede interactuar con los demás estudiantes. (TheAmericanSchool,2016)

#### **4.6.2 Nova American School**

La academia Nova English es un centro oficial que ofrece un enfoque de metodología de enseñanza diferente a las tradicionales en el Mercado del Distrito Central, ya que ofrecen la metodología con actividades programadas como ser, juegos educativos, películas, cuentacuentos, teatro, talleres entre otros. Con la metodología anteriormente mencionada, permite que el nivel del alumno sea el adecuado para la obtención de titulaciones oficiales a la vez que aprende de una forma dinámica. Cuentan con modalidades que van desde nivel básico, nivel intermedio y nivel avanzado.

Parte de los servicios que dan son clases privadas de inglés a grupos, a domicilio o en las instalaciones propias, las cuales son de menores costos.

- Nivel Básico Regular: con una duración de 6 meses
- Nivel Básico Intensivo: con una duración de 4 meses y
- Nivel Básico Conversacional: de 3 meses (curso específico para quienes ya hayan cursado el nivel intensivo de 4 meses o hayan hecho examen nivelatorio)

La academia ofrece diferentes paquetes, el costo que brindan por nivel es de L. 5400 los cuales se pueden pagar de forma mensual dependiendo de la duración de cada nivel. (Nova American School, 2016)

### **4.6.3 Rosetta Stone**

Rosetta Stone es una de las marcas más grandes en el aprendizaje de idiomas en el mundo angloparlante. El programa utiliza una combinación de imágenes, texto y sonido, donde los niveles de dificultad suben a medida que el estudiante avanza. En estas lecciones el estudiante aprende vocabulario y funciones gramaticales sin traducción alguna. El objetivo del programa es que los estudiantes aprendan el idioma que estudian de la manera que aprendieron su idioma materno.

El costo de una suscripción de 24 meses tiene un total de \$249 en los cuales se tiene acceso al contenido en línea y reuniones en línea con instructores. (Rosetta Stone, 2016)

Como análisis final de los posibles competidores, se concluye que parte importante de la oferta y beneficios que puede brindar LLOC debe de ser con un enfoque diferenciador, es decir cada producto o academia tiene su propia característica la cual la hace diferente en el Mercado nacional, sin embargo, al analizar el conjunto de productos ninguno de los competidores ofrece una mezcla de cada uno como un solo producto.

Con lo anterior se puede resaltar que el producto LLOC tiene el beneficio diferenciador de ser en línea en un ambiente altamente colaborador como es la plataforma de “Learn Social”, clases sincronizadas de forma semanal en línea no solo con el instructor como es el caso de Rosetta Stone sino que también ofrece la oportunidad de conectarse con todos los demás participantes en el mismo nivel del empleado con la oportunidad de identificarse y motivarse con el desarrollo de sus propios compañeros. Finalmente brinda la oportunidad de disminución de costos logísticos y transporte ya que se enfoca a nivel corporativo y sin necesidad de moverse a un aula o centro educativo en específico y con fácil acceso desde cualquier dispositivo móvil o PC.

## **4.6 PROPUESTA**

### **4.6.1 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN LAUREATE LANGUAGES ONLINE CORPORATE (LLOC)**

#### **4.6.2 INTRODUCCIÓN**

#### **4.6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

##### **4.6.3.1 CURSOS POTENCIALES**

#### **4.6.3.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAUREATE LANGUAGES ONLINE CORPORATE**

#### **4.6.3.3 MANTENIENDO LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS COLABORADORES**

#### **4.6.3.4 RESPONSABILIDADES DE RECURSOS HUMANOS DE LA CORPORACIÓN**

#### **4.6.3.5 EVALUACIÓN**

#### **4.6.4 PRESUPUESTO**

#### **4.6.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN**

### **4.6.1 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN LAUREATE LANGUAGES ONLINE CORPORATE (LLOC)**

#### **4.6.2 INTRODUCCIÓN**

Laureate Languages Online Corporate (LLOC) proporciona soluciones clave para cursos híbridos en línea del idioma inglés y su oferta va dirigida a corporaciones de Tegucigalpa. Los cursos que se estarían incluyendo como propuesta son: Inglés General, inglés para Propósitos Académicos (English for Academic Purposes) e inglés para Propósitos Específicos (English for Specific Purposes). Estos cursos están disponibles en un modelo “business-to-business” (empresa-a-empresa) con la intención de que las corporaciones los ofrezcan a sus colaboradores ejecutivos, administradores y de áreas técnicas.

#### **4.6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

Laureate Languages Online Corporate, propone una alternativa para disminuir el déficit existente del dominio del inglés en profesionales de empresas privadas en Tegucigalpa.

#### 4.6.3.1 CURSOS POTENCIALES

- **Principiante (*Pre-beginner*):** Cursos que provee Laureate junto a Cambridge para principiantes del idioma inglés (sin experiencia previa de inglés).
- **Inglés General (*General English*):** De Nivel A1 a B2, el curso Connected English se brinda a los colaboradores.
- **Inglés para Propósitos Académicos (*English for Academic Purposes (EAP)*):** Existen dos niveles: Lectura y Escritura (Reading & Writing) y Escucha y Habla (Listening & Speaking). Ambos cursos se ofrecen a aquellos colaboradores con nivel de inglés avanzado con el propósito de fortalecer su dominio en áreas específicas; cada nivel consiste en dos cursos.
  
- **Inglés para Propósitos Específicos (English for Specific Purposes),** tales como:
  - Inglés para Ingeniería (English for Engineering)
  - Inglés para correos electrónicos (English for E-mails)
  - Inglés para Presentaciones (English for Presentations)
  - Inglés para Reuniones (English for Meetings)
  - Cursos de Negocios
    - Comunicación a través de Culturas (Communicating Across Cultures)
    - Negociaciones Internacionales (International Negotiations)
    - Presentaciones Dinámicas (Dynamic Presentations)
    - Escribiendo para el Impacto (Writing for Impact)

**Tabla 15. Cursos Potenciales**

Curso Disponible	Duración de cada nivel	Nivel Requerido
Principiante ( <i>Pre-beginner</i> ):	10 Semanas	A0
Inglés General ( <i>General English</i> )	10 Semanas	A1-B2
Inglés para Propósitos Académicos ( <i>English for Academic Purposes (EAP)</i> )	10 Semanas	C1/C2

La duración de cada nivel es de 10 semanas en las cuales se realizan diferentes evaluaciones dentro de la plataforma en línea, en las reuniones sincronizadas y por parte del instructor. Es

importante resaltar que el proceso de aprendizaje para el dominio de una lengua extranjera es un proceso progresivo el cual requiere tiempo y compromiso. Para un empleado de nivel A0 debe de iniciar desde el último nivel hasta llegar a B2, el cual se considera un nivel de inglés independiente, invertirá aproximadamente 2 años con exámenes de evaluación luego de cada nivel y seguimiento constante por parte de su instructor. Para un empleado de A0 que requiere estar en C2, invierte un aproximado de 3 años. Cabe resaltar que en los últimos niveles de LLOC ya tiene el nivel avanzado para enfocarse en inglés para propósitos académicos.

#### 4.6.3.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAUREATE LANGUAGES ONLINE CORPORATE

Los cursos son implementados en colaboración entre personal de Laureate Languages y el equipo de Recursos Humanos (R.R.H.H) de la corporación. Como ha sido acordado entre dichos equipos, una implementación común del curso funciona de la siguiente manera (hemos utilizado como ejemplo el curso de *Connected English* para colaboradores con una unidad asignada por semana cuyo contenido puede variar en función al curso ofrecido):

**Tabla 16. Actividades a Realizar para cada lanzamiento**

Actividades	Línea de Tiempo	Responsabilidades de los Equipos
<i>Call to Action</i> (Llamado a la acción)	Dos meses antes del curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de Laureate Languages proporciona guías e información.</li> <li>- El equipo de R.R.H.H enlista participantes y les informan sobre las diferentes oportunidades.</li> </ul>
Examen de Nivelación	Tres semanas antes del curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de Laureate Languages proporciona el manual y enlace para el examen de nivelación.</li> <li>- El equipo de R.R.H.H informa a los participantes sobre la realización del examen de nivelación. <b>Es un requisito que todos los participantes nuevos completen el examen de nivelación para este momento.</b></li> </ul>
Asignación de Clases	Dos semanas antes del curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de Laureate Languages registra a los participantes en el curso y provee información de acceso.</li> </ul>

Actividades	Línea de Tiempo	Responsabilidades de los Equipos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de R.R.H.H de la corporativa compra los códigos, confirma los participantes y comparte con ellos la información de acceso.</li> </ul>
Semana de Inducción	Una semana antes del curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de Laureate Languages proporciona un resumen e información general del curso y las características y funcionamiento de las reuniones virtuales.</li> <li>- El equipo de R.R.H.H invita a los participantes a reuniones de demostración y provee el soporte necesario.</li> </ul>

#### 4.6.3.3 MANTENIENDO LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS COLABORADORES

El aprendizaje en línea presenta un conjunto único de desafíos para los participantes por su ritmo y naturaleza solitaria o individual. Para algunos participantes, existe una tendencia natural de dejar las cosas hasta el último minuto y en un ambiente dependiente de comunicación frecuente y regular, esto puede tener un efecto negativo en su desempeño. Sin un constante seguimiento, los participantes están sujetos a quedarse atrás y pueden eventualmente retirarse ya que sienten que no les es posible ponerse al día.

Por estas razones, es de alta importancia que todo Director de Recursos Humanos (o sus designados) se involucre desde un inicio en el proceso de implementación del curso. Las oportunidades brindadas por Laureate Languages Online Corporate deben ser un componente elemental en la estructura del entrenamiento y desarrollo profesional de cada Corporativa. Existen algunas tareas específicas que se deben completar para poder brindar asistencia a los colaboradores (ver la sección anterior de Implementación de Laureate Languages Online Corporate).

A continuación, se presentan algunas sugerencias para mantener motivados a los participantes y que participen en el curso:

#### **4.6.3.4 RESPONSABILIDADES DE RECURSOS HUMANOS DE LA CORPORACIÓN**

##### **4.6.3.4.1 SEGUIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESORES:**

Como Director de Recursos Humanos o Jefe Directo, es de vital importancia dar seguimiento a sus colaboradores para asegurar que se encuentren participando regularmente de los cursos (tanto para las reuniones virtuales sincronizadas como para las actividades en la plataforma y cualquier asignación colaborativa)

##### **4.6.3.4.2 TENER UNA REUNIÓN PREVIA AL CURSO:**

Una vez seleccionados los candidatos para el curso, llevar a cabo una reunión con ellos para repasar el esquema del curso. Repasar también la guía introductoria del curso que los participantes recibirán y asegurar que cada participante entienda el compromiso de tiempo requerido.

##### **4.6.3.4.3 CONTACTOS SEMANALES:**

Comunicarse con los participantes una vez por semana para discutir y repasar el progreso. Si cualquier problema o inconveniente potencial se presenta, ponerse en contacto con el equipo de Laureate Languages Online. Fomentar en los colaboradores a que contacten a sus profesores en caso de existir cualquier inquietud sobre su progreso. Se deben de dirigir al personal de Laureate Languages Online con respecto a los reportes semanales recibidos que contengan irregularidad. Recomendar a los colaboradores a ponerse en contacto directamente con el equipo de IT de su empresa para resolver cualquier problema técnico.

##### **4.6.3.4.4 INVOLUCRAR A SUS COLABORADORES:**

Mediante frecuentes reuniones agendadas, fomentar a los participantes a compartir con otros como transcurre el curso hasta el momento y lo que han estado aprendiendo. De igual forma consultar a los colaboradores qué iniciativas o cambios considera que se pueden tomar en cuenta para este tipo de capacitaciones, con el propósito de que luego

de cada lanzamiento se pueda mejorar e innovar la dinámica de enseñanza que se les brinda a los colaboradores.

#### **4.6.3.5 EVALUACIÓN**

Es importante poder evaluar el impacto que está teniendo la capacitación en línea en los colaboradores y de qué forma le puede brindar un impacto positivo, no solo en su desarrollo profesional sino que también a la empresa que le está facilitando la formación.

Una investigación realizada por el programa de Laureate Languages Online sobre el aprendizaje en línea y la motivación del alumno muestra que la participación de un estudiante y su nivel de actividad en una plataforma en línea se vuelven indicadores sobresalientes del éxito de aprendizaje. La participación del usuario dentro de aprendizaje en línea se ha medido en una gran cantidad de maneras, pero solamente la participación “activa” (con su profesor y compañeros) conduce a un mayor aprendizaje recibido y resultados más favorables. Conseguir que los estudiantes participen activamente en la dinámica de aprendizaje puede aumentar tanto sus resultados de aprendizaje y su satisfacción académica (Guía Institucional, 2016).

Para cursos de inglés, la evaluación final comprenderá las siguientes áreas:

1. Haber culminado un mínimo de 60% de las actividades en línea: estas actividades son diseñadas para proporcionar retroalimentación y consolidación de lenguaje. Las notas porcentuales son formativas y el trabajo puede re-hacerse en cualquier momento para mejorar notas antes de que estas se ponderen en la evaluación final.
2. Participación en grupo/trabajos en pareja, foros en línea: La participación incluye proporcionar retroalimentación a otros participantes del curso con respecto a sus actividades de habla o escritura.
3. Calificaciones del examen de medio curso y examen final.
4. Evaluación de actividades de escritura y habla en el curso. Estas actividades serán evaluadas por el profesor utilizando una rúbrica (Anexo 4).

5. Participación en las reuniones virtuales (una hora) semanales. El profesor utilizará una rúbrica para evaluar la participación. (Anexo 5).

Un factor importante que cabe resaltar es que no se tolerará el plagio en la información compartida por los colaboradores. Si los colaboradores incluyen una actividad de conversación o escritura a los maestros con contenidos que aparecen literalmente en otros lugares, se dará un 0% a la asignación. Los maestros no pueden calificar algo que no es el trabajo de los participantes. Copiar contenido no ayudará a los colaboradores a aprender. Además, no se recomienda el uso de traductores ya que los resultados de los trabajos o evaluaciones no representarían sus propias ideas.

#### **4.6.3.6 CERTIFICADO FINAL**

Al finalizar cada nivel de inglés con el programa de LLOC, el departamento de Laureate Languages brindará a cada participación con nota satisfactoria en el curso en línea como en las clases sincronizadas, se le brindará un certificado en línea el cual certificará la culminación del nivel de inglés. Estos certificados son enviados de forma digital al departamento de Recursos Humanos de cada empresa, quienes se encargan de distribuirlos a sus empleados. El certificado puede ser entregado en físico o enviado por medio de correo electrónico. (Ejemplo de certificado final en anexo 8)

#### **4.6.4 PRESUPUESTO**

En el presente apartado se determinará las utilidades y los costos que destinará el departamento de Laureate Languages al presupuesto anual del programa de Laureate Languages Online Corporate, como ser la inversión en tutores, cuentas de zoom entre otros para determinar el alcance de colaboradores y corporaciones en la cartera de clientes en Tegucigalpa.

#### **4.6.4.1 ESTADO DE RESULTADO**

El programa de Laureate Languages Online Corporate planea tener una utilidad neta para su primer año de aproximadamente L. 1,406,250.94 usando como referencia el porcentaje de interés en llevar este tipo de capacitaciones por parte de los asalariados con educación superior finalizada. Del total de asalariados en Tegucigalpa con educación superior, los cuales son 22,895 personas, el 84.70% estarían interesados en este tipo de capacitación, dando un total de 19,392 personas. De este valor esperamos que, al momento de lanzar el programa de capacitación, un 15% de las personas adquieran el mismo, dando un total de 2,908 personas. Este valor se toma para el cálculo de nuestros ingresos por ventas del año 1 lo cual deja como resultado L 3,489,600.00.

En la sección de “Otros Ingresos” se consideró a aquellas empresas que estarían interesadas en aplicar a sus empleados el examen de nivelación específicamente con el fin de conocer el nivel de sus colaboradores. Se consideró que solo el 5% de la población estaría interesada en este servicio, el cual se planea que brinde ingresos de L.196, 800.00 con un costo por examen de L.200.00.

Para los costos de ventas se tomaron en consideración aquellos costos que Laureate International Universities tendría que incurrir y debido a que el programa de Laureate Languages Online ya existe para la red de Laureate y LLO Corporativo es una extensión del programa que se planea lanzar en el futuro, no se consideró una inversión inicial ni costos adicionales más que los costos de pago a instructores y las licencias para la aplicación de Zoom (aplicación para las video conferencias entre participantes), montos que variarán dependiendo del número de participantes por lanzamiento. Como parte de la sección de costos operativos, se tomó en consideración el tiempo que al operador le tomaría preparar cada lanzamiento, el costo por estudiante que este mismo implicaría y la cantidad de colaboradores esperada anualmente. Se podrá encontrar más detalle de los costos de ventas en el Anexo 7.

Anualmente se espera un crecimiento en participantes de un 10%. Las proyecciones de participantes por año y de exámenes aplicados por año se detallan en el Anexo 6.

Dentro del costo por salarios, se ofrece una persona encargada de la parte operativa y el área logística, adicionando dos personas dedicadas a las ventas. La persona operativa devenga un salario de L28,171.75 mientras que el equipo de venta L20,000.00 cada uno, al mes, obteniendo un total anual de L808,522.50.

A continuación, se muestra una tabla que contiene el Estado de Resultados con proyecciones de los próximos cinco años del programa de capacitación de Laureate Languages Online Corporate.

**Tabla 17. Estado de resultado**

	Porcentaje de crecimiento				
		Anterior + 10%	Anterior + 10%	Anterior + 10%	Anterior + 10%
	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021
Ingresos por ventas	L3,489,600.00	L3,838,800.00	L4,222,800.00	L4,645,200.00	L5,110,800.00
Otros Ingresos	L193,800.00	L213,200.00	L234,600.00	L258,200.00	L284,200.00
Costo de Ventas	L959,876.25	L1,043,343.75	L1,168,545.00	L1,293,746.25	L1,418,947.50
<b>Utilidad Bruta</b>	L2,723,523.75	L3,008,656.25	L3,288,855.00	L3,609,653.75	L3,976,052.50
<u>Gastos Operativos</u>					
⋮					
Gastos por salarios	L808,522.50	L889,374.75	L978,312.23	L1,076,143.45	L1,183,757.79
Gastos por publicidad	L40,000.00	L44,000.00	L48,400.00	L53,240.00	L58,564.00
<u>Total Gastos Operativos</u>	L848,522.50	L889,374.75	L978,312.23	L1,076,143.45	L1,183,757.79
<b>Utilidad Operativa (UAI)</b>	L1,875,001.25	L2,119,281.50	L2,310,542.78	L2,533,510.30	L2,792,294.71
<b>Utilidad antes de impuestos (UAI)</b>	L1,875,001.25	L2,119,281.50	L2,310,542.78	L2,533,510.30	L2,792,294.71

(Continuación de la tabla 17)

	Porcentaje de crecimiento				
		Anterior + 10%	Anterior + 10%	Anterior + 10%	Anterior + 10%
Imp. sobre la renta (25%)	L468,750.31	L529,820.38	L577,635.69	L633,377.58	L698,073.68
Utilidad Neta	<b>L1,406,250.94</b>	<b>L1,589,461.13</b>	<b>L1,732,907.08</b>	<b>L1,900,132.73</b>	<b>L2,094,221.03</b>

**Tabla 18. Flujos Netos no Descontados**

Flujos Netos No Descontados					
Detalle	2017	2018	2019	2020	2021
Utilidad Neta	L1,718,400.94	L1,900,076.25	L2,074,560.00	L2,275,890.94	L2,507,320.31
(+) Depreciación					
<b>Total</b>	<b>L1,718,400.94</b>	<b>L1,900,076.25</b>	<b>L2,074,560.00</b>	<b>L2,275,890.94</b>	<b>L2,507,320.31</b>

#### 4.6.4.2 ESTADO FINANCIERO

Para crear valor agregado y posicionamiento en la mente de los colaboradores y corporaciones, se pretende hacer uso de dos medios de comunicación modernos e innovadores ya que Laureate International Universities, actualmente cuenta con su propia agencia de publicidad con diseñadores contratados a tiempo completo.

El medio de comunicación que se utilizaría serían el correo electrónico y finalmente reuniones presenciales con los gerentes de Recursos Humanos de cada corporación, el cual como se muestra en la Tabla 19, entraría dentro del “Call to Action” que se le hace a las empresas. El costo de dichas visitas incurre en gastos de transporte, para los cuales actualmente la empresa utiliza el comercio City Tours para realizar este tipo de servicios. Los costos de estos servicios son de Lps. 200.00 por visita, por lo que no incurrirá en depreciación de vehículos u otros tipos de gastos.

Esta estrategia de medios es de gran alcance ya que es de contacto directo con las autoridades de las corporaciones y de bajo costo de implementación, no perdiendo el enfoque que es un negocio tipo “business to business”, por lo que es una de las principales herramientas a utilizar dentro de la propuesta de publicidad. Se abordará a los jefes de los departamentos de Recursos Humanos a través de correo electrónico con promociones y publicaciones de Laureate Languages Online Corporate, sin representar un gasto económico a la empresa.

#### 4.6.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Dentro del cronograma de ejecución se planteó de manera secuencial el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo con la implementación del programa de capacitación Laureate Languages Online Corporate, estos con sus debidos responsables y con sus tiempos de ejecución, lo cual nos brinda un panorama más claro dentro de una línea de tiempo de cuantas semanas en total lleva la implementación.

**Tabla 19. Cronograma de ejecución**

Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Call to action	■	■	■	■	■	■	■	■												
Examen de nivelación						■														
Asignación de clases							■	■												
Semana de inducción								■												

Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Desarrollo del módulo																				

**Tabla 20. Complemento del cronograma de ejecución**

Actividad	Responsable	¿Qué se espera?
<b>Call to action</b>	<b>Laureate Languages Regional – Administrativo</b>	Visitar a las empresas potenciales antes del lanzamiento y brindar seguimiento vía correo acerca de la información y guías proporcionadas
<b>Examen de Nivelación</b>	<b>Jefes o asignados de Recursos Humanos de las empresas</b>	Aplicar el examen de nivelación a todos los colaboradores para conocer el nivel de inglés y a que sección deben ser asignados.
<b>Asignación de clases</b>	<b>Laureate Languages Online - Administrador</b>	Asignar adecuadamente las secciones dependiendo del nivel que tengan los colaboradores y comunicarles la información a las instituciones de la forma más clara posible.
<b>Semana de Inducción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutor del curso (<i>nivel 1</i>)</li> <li>• Recursos Humanos de la corporación (<i>nivel 2</i>)</li> <li>• Laureate Languages Online – Administrador (<i>nivel 3</i>)</li> </ul>	Brindar soporte a los colaboradores durante la primera semana del curso (problemas de acceso a la plataforma, el código del curso, información de sus horarios para las video conferencias entre otros). El nivel del caso de soporte depende de la complejidad del problema.
<b>Desarrollo del módulo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores</li> <li>• Instructores de los cursos</li> <li>• Laureate Languages Online Corporate – Administrador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los colaboradores completar las actividades asignadas.</li> <li>• Los instructores deben guiar a los colaboradores y fortalecer la competencia del idioma inglés.</li> </ul>

Actividad	Responsable	¿Qué se espera?
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recursos Humanos de las corporaciones</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El administrador debe brindar seguimiento semanal a las corporaciones acerca del desempeño de sus colaboradores.</li> <li>• El jefe o asignado de Recursos Humanos debe de dar constante seguimiento y motivar a sus colaboradores para culminar el módulo de forma exitosa.</li> </ul>

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

1. El inglés es el idioma universal, convirtiéndose en una competencia indispensable a nivel educativo y laboral en todas partes del mundo. Como solución al déficit de profesionales que no dominan este idioma en corporaciones de Tegucigalpa, se proporciona el programa de Laureate Languages Online Corporate (LLOC) como iniciativa de un programa de capacitación en línea.
2. Las principales necesidades que las corporaciones mostraron que sus colaboradores requieren fortalecer fueron las habilidades de comunicación y la competencia de liderazgo. Las empresas mostraron un interés por desarrollar las competencias comunicativas, lo cual vuelve el mercado potencial altamente atractivo para la propuesta de LLOC, tomando en cuenta que con este tipo de capacitación se desarrolla y perfecciona el dominio del idioma inglés como medio de comunicación con diferentes culturas.
3. De acuerdo al estudio realizado, un 84.70% está dispuesto a recibir una capacitación en línea del idioma inglés, utilizando este porcentaje como un mercado potencial para ofrecer el programa de capacitación Laureate Languages Online Corporate (LLOC). Los usuarios que dominan la lengua de una manera avanzada también pueden ser un mercado potencial por los reforzamientos que se otorgan a las personas con dominio total del lenguaje dentro del programa de capacitación.
4. Por medio de la investigación se consideran los trabajos colaborativos, la falta de compromiso para completar los módulos en línea y problemas de conexión a internet como factores que se tienen que tomar en cuenta para la implementación del programa de LLOC, con el fin de evitar caer en las limitantes o tratar de reducir el efecto negativo que pueden percibir los empleados.
5. Las capacitaciones y el desarrollo deben ser considerados como el proceso mediante el cual se le brinda a los colaboradores los elementos necesarios para adquirir las competencias requeridas que le permitan desempeñarse exitosamente. El proceso de

conocimiento de los colaboradores debe de considerarse infinito y se debe tomar como un proceso progresivo, es por ello que el programa de capacitación LLOC se adapta perfectamente al esquema, impactando positivamente el desarrollo tanto profesional o personal de los colaboradores.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

1. Al momento de implementar LLOC en las corporativas, se debe de tomar en cuenta la forma en que se le brindará la información a estas mismas con la intención que se capte, por parte de Recursos Humanos de las empresas, a la perfección los datos que se debe de transmitir a los colaboradores y de cómo motivarlos.
2. Es vital que el programa de Laureate Languages mantenga una comunicación fluida con las corporaciones para mantener la calidad de desarrollo de la competencia del inglés a los colaboradores.
3. Una vez implementado el programa a nivel corporativo, se recomienda aplicar una serie de encuestas de satisfacción a los colaboradores al final de cada lanzamiento, con el propósito de mantener un plan de mejoramiento continuo del producto.
4. Darle un seguimiento adecuado no solo al Recurso Humano de las corporaciones, sino también al desempeño de los instructores que imparten los cursos en línea durante todo el lanzamiento de LLOC, con el fin de mantener la calidad e integridad del producto ofrecido.

## BIBLIOGRAFÍA

Alvarez-Ossorio, J. R. P. (1988). Introducción a la información y documentación científica. Editorial Alhambra.

American School English Academy (2016) <http://academiaingles.org/>

Bogdan, T. Y., & Taylor, J. (1990). Introducción a los métodos de investigación cualitativa.

Cabero-Almenara, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. RUSC. Universities and knowledge society journal, 3(1), 1.

Cambridge English Organisation, 2016

Castañón Joseline, (2016). Laureate Languages Program. Guía Institucional

Cervantes, C. C. V. (n.d.). CVC. Diccionario de términos clave de ELE. Competencia comunicativa. Retraído Octubre 16, 2016 de

[http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm)

Cruz, E. (n.d.). Instituto Nacional de Estadística Honduras, INE. Recuperado October 25, 2016, from <http://www.ine.gob.hn/>

Crystal, D. (2003) English as a global language (2nd edition). Cambridge University Press.

Desarrollo profesional • GestioPolis. (n.d.). Retraído octubre 16, 2016, de <http://www.gestiopolis.com/desarrollo-profesional/>

Diario La Prensa. (2014) - Honduras, segundo país centroamericano con más bilingües.

Retraído Octubre 15, 2016

<http://www.laprensa.hn/honduras/754931-410/honduras-segundo-pa%C3%ADs-centroamericano-con-m%C3%A1s-biling%C3%BCes>

Diario La Prensa. (2015) – Incrementa la demanda de profesionales bilingües

Retraído Octubre 24, 2016

<http://www.laprensa.hn/honduras/836967-410/incrementa-la-demanda-de-profesionales-bilingües>

EF EPI. (2015). Índice del dominio del inglés. Sexta Edición

Honduras, I. N. E. (2016).

*Great Place to Work® Central America and Caribbean.* (n.d.). Retraído Octubre 16, 2016, de <http://www.greatplacetowork-ca.com/acerca-de-nosotros>

Jiménez, R (2014) Diario El Heraldo. - ¿Cómo validar su maestría online? - Recuperado Octubre 25, 2016, from <http://www.elheraldo.hn/otrassecciones/nuestrossuplementos/628713-373/como-validar-su-maestria-online>

Johnson, K., & others. (2008). *Aprender y enseñar lenguas extranjeras: una introducción.*

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing, Versión para Latinoamérica* (Décimo Primera Edición). Ciudad de México, México: Pearson Educación.

Maduro Andreu, R. E. (2010). *Informe de Progreso Educativo Honduras .Honduras: PREAL.*

Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta Edición). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Prentice Hall.

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad.* Ediciones Díaz de Santos.

Mesa Oramas Jesús. (2004, marzo 16). *Modelo Zener de capacitación empresarial.* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/modelo-zener-de-capacitacion-empresarial/>

Microsoft Word - Gestion de RRHH por Competencias.doc - Gestion\_por\_Competencias.pdf.

(n.d.). Recuperado de

[http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catadmper/materiales/Gestion\\_por\\_Competencias.pdf](http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catadmper/materiales/Gestion_por_Competencias.pdf)

Navarro, L. (2007). *Lo que las empresas buscan y las universidades no enseñan: claves de inteligencia emocional y social para conseguir el éxito en el mundo del trabajo.*

La Generación X. (2010.). Recuperado Octubre 30, 2016, de <http://www.losrecursoshumanos.com/la-generacion-x/>

Nova American School (2016) <http://www.novaamericanenglish.com/>

Observatorio del Derecho Humano a la Alimentación. (2010). Población Económicamente Activa. Recuperado a partir de [www.ine.hn](http://www.ine.hn)

Paniagua, G. (2009). Desarrollo de la MIPYME, Políticas de Apoyo y CAFTA en América Central. Recuperado a partir de [www.worldbank.com](http://www.worldbank.com)

Pina, A. R. B. (2004). Blended learning: conceptos básicos. Pixel-Bit: Revista de medios y educación, (23), 7-20.

Robles, B (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico -  
Retraído de <http://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>

Rosetta Stone (2016) <http://www.rosettastone.es/>

Rubí, Anthoni. (2014). 6 Rasgos Clave de los Millennials, Los Nuevos Consumidores. *Forbes México*.

Salinas, J. G., Cabrera, A. F., & Ríos, S. M. (2012). Autonomía en el aprendizaje de lenguas extranjeras en contextos de enseñanza mediatizados por la tecnología. *Onomázein: Revista de lingüística, filología y traducción de la Pontificia Universidad Católica de Chile*, (25), 15-50.

Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta Edición). México.

Soto, Jessica. (2015). Desarrollar compromiso es la principal preocupación de los gerentes hoy en día. *El Financiero*.

Spencer, L. Y Spencer, S. (1993). Competence at work, models for superior performance, John Wiley&Sons, Inc.

Sousa, S. (2014). Tecnología, Innovación, Ciencia, Economía Y Medio Ambiente. UNAH.

Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2003). Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research. California.

Urzúa, S., & Puentes, E. (2010). La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral. IDB DP, 268.

Week, M. L. (2012). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación.

# ANEXOS

## ANEXO #1

### ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD



Somos alumnos de postgrado de UNITEC y estamos realizando nuestro Proyecto de Graduación el cual consiste en conocer la factibilidad de un nuevo programa de capacitaciones en línea, certificado por una organización internacional, con el propósito de minimizar las barreras de comunicación debido a la falta del dominio del idioma inglés en los profesionales.

- 1. ¿Su empresa cuenta con un plan de capacitación anual para sus empleados? ¿Qué tipo de capacitaciones?**
- 2. ¿En promedio, cada cuanto un empleado de su compañía recibe capacitaciones de Desarrollo Profesional?**
- 3. ¿Ofrece su empresa un plan de desarrollo para personal para sus empleados? De ser así, como está estructurado el plan de desarrollo?**
- 4. ¿Conoce usted la existencia de algún Instituto de Formación Profesional y/o de Capacitaciones que se adecue a sus necesidades? ¿Qué tipo de capacitaciones les han brindado dicha institución a su empresa?**
- 5. ¿Cuáles son las principales limitantes que encuentra para la ejecución de un programa de capacitación?**
- 6. ¿Qué le llamaría la atención a usted de las capacitaciones en línea como una opción para sus empleados?**
- 7. ¿Qué tipo de necesidades o debilidades considera que sus empleados pueden fortalecer por medio de capacitaciones?**

8. **¿Qué nivel cree usted que existe en el dominio de la competencia del idioma inglés en sus empleados ejecutivos, administrativos y de áreas tecnológicas?**
9. **¿El dominio del idioma inglés es una competencia que se considera para los perfiles de sus colaboradores? ¿Por qué?**
10. **¿Considera para su empresa una alternativa innovadora que se realicen capacitaciones en el área del Idioma Inglés, impartidas por una empresa certificada internacionalmente?**
11. **¿Estaría su empresa dispuesta de invertir un aproximado de L. 4,500.00 trimestralmente por nivel de inglés a sus colaboradores?**
12. **¿Cuál de los siguientes beneficios cree usted que una capacitación internacional en línea en el área del idioma inglés para sus empleados podría generar a su empresa? Explique porque.**

**Datos Generales:**

Empresa: \_\_\_\_\_

Rubro Actividad: \_\_\_\_\_

Cantidad de Empleados: \_\_\_\_\_

Porcentaje aproximado de empleados bilingües: \_\_\_\_\_

ANEXO #2

ENCUESTA



Somos alumnos de postgrado de UNITEC y estamos realizando nuestro Proyecto de Graduación el cual consiste en conocer la factibilidad de un nuevo programa de capacitaciones en línea, certificado por una organización internacional, con el propósito de minimizar las barreras de comunicación debido a la falta del dominio del idioma inglés en los profesionales.

1. **¿Ha recibido usted alguna vez capacitaciones en línea?**

Si \_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. **¿Estaría usted dispuesto a recibir una capacitación a nivel internacional en línea del idioma inglés?**

Si \_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?: \_\_\_\_\_

3. **¿Qué nivel considera usted que tiene del idioma inglés?**

Ninguno \_\_\_ Básico \_\_\_ Intermedio \_\_\_ Avanzado \_\_\_

4. **¿Considera que las capacitaciones en línea son una buena opción hoy en día para su Desarrollo Profesional?**

Si \_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?: \_\_\_\_\_

5. **¿Cuántas horas a la semana estaría dispuesto a invertir en una capacitación en línea de la competencia del idioma inglés?**

5-6 horas a la semana \_\_\_\_\_

7-8 horas a la semana \_\_\_\_\_

9-10 horas a la semana \_\_\_\_\_

6. **Enliste las 3 principales limitantes que considera usted al momento de aprender inglés en la modalidad en línea:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿A nivel profesional cuales son los beneficios que considera usted que le brinda manejar la competencia del idioma inglés?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Datos Demográficos:**

Género

Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

Edad

20 -25 \_\_\_\_\_

26-35 \_\_\_\_\_

36-45 \_\_\_\_\_

46-55 \_\_\_\_\_

56- en adelante \_\_\_\_\_

Nivel Educativo:

Secundaria \_\_\_\_\_

Universidad \_\_\_\_\_

Master \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

### Anexo #3

## EJEMPLO DE ACTIVIDADES POR LANZAMIENTO

**Tabla 1 Actividades del Curso**

CURSO		Dependiendo de Parte A o Parte B del curso, los participantes trabajan en la unidad asignada de la semana.
Semana 1	Lanzamiento del curso	Unidad 1 u 11
Semana 2	Fecha de lanzamiento +7 días	Unidad 2 o 12
Semana 3	Fecha de lanzamiento +14 días	Unidad 3 o 13
Semana 4	Fecha de lanzamiento +21 días	Unidad 4 o 14
Semana 5	Fecha de lanzamiento +28 días	Unidad 5 o 15 + Examen de medio curso
Semana 6	Fecha de lanzamiento +35 días	Unidad 6 o 16
Semana 7	Fecha de lanzamiento +42 días	Unidad 7 o 17
Semana 8	Fecha de lanzamiento +49 días	Unidad 8 o 18
Semana 9	Fecha de lanzamiento +56 días	Unidad 9 o 19
Semana 10	Fecha de lanzamiento +63 días	Unidad 10 o 20 + Examen Final
Semana de Finalización de Curso y Encuesta	Una semana después de la finalización del curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de Laureate Languages proporciona enlaces para la encuesta de finalización del curso.</li> <li>- El equipo de R.R.H.H invita a sus colaboradores que completen la encuesta.</li> </ul>
Entrega de Reportes Finales	Dos semanas después de la finalización del curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de Laureate Languages proporciona los reportes finales.</li> <li>- El equipo de R.R.H.H revisa los reportes y los comparten con sus colaboradores.</li> </ul>
Envío de Certificados	Tres semanas después de la finalización del curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de Laureate Languages proporciona los certificados.</li> <li>- El equipo de R.R.H.H comparte los certificados con los participantes.</li> <li>- Se fomenta que R.R.H.H de la corporativa coordine la presentación y entrega de certificados y celebraciones de la promoción.</li> </ul>
Compartir Resultados de Encuesta	Cuatro semanas después de la finalización del curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de Laureate Languages comparte resultados de la encuesta y se reúne con R.R.H.H para discutir descubrimientos y planear cualquiera mejora identificada a través de la retroalimentación.</li> </ul>

Anexo#4  
**Rubrica para Actividades de Escritura y Habla**

**Tabla 2 Actividades del Curso**

<b>Laureate AI Writing Rubric</b>		
	<b>BAND</b>	<b>CRITERIA The response consists of:</b>
<b>PASS</b>  <i>Can write simple isolated phrases and sentences</i>	<b>4 High Pass</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• at least one sentence that addresses the task accurately and completely, and that meets the minimum word count</li> </ul>
	<b>3 Minimum Pass</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• at least one sentence that addresses the task but omits key details or features, and that meets the minimum word count</li> </ul>
<b>FAIL</b>  <i>Cannot write simple isolated phrases and sentences</i>	<b>2 Narrow Fail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mainly isolated words and phrases connected to the task, but not rising to the level of true sentences</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>OR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fewer than 10 words</li> </ul>
	<b>1 Fail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a single word, or series of discrete, unconnected words related to the task</li> </ul>
	<b>0 No Attempt</b>	<p>Any of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a blank screen</li> <li>• random characters</li> <li>• a single word unrelated to the task</li> <li>• a response copied and pasted from a prepared text</li> <li>• a “canned” response – completely irrelevant or off-topic</li> </ul>

Fuente: Laureate Languages Program (2016)

<b>Laureate A1 Speaking Rubric</b>		
	<b>BAND</b>	<b>CRITERIA The response consists of:</b>
<b>PASS</b>  <i>Can produce simple mainly isolated phrases about people and places</i>	<b>4</b> <b>High Pass</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>more than one sentence that addresses the task accurately and completely</li> </ul>
	<b>3</b> <b>Minimum Pass</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mainly phrases and sentence fragments that address the task but omit key details or features</li> </ul>
<b>FAIL</b>  <i>Cannot produce simple mainly isolated phrases about people and places</i>	<b>2</b> <b>Narrow Fail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mainly isolated words, connected to the task but not rising to the level of true phrases</li> </ul>
	<b>1</b> <b>Fail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a single word, or a series of discrete, unconnected words related to the task</li> </ul>
	<b>0</b> <b>No Attempt</b>	Any of the following: <ul style="list-style-type: none"> <li>no response</li> <li>a single word unrelated to the task</li> <li>a “canned” response – completely irrelevant or off-topic</li> </ul>

Fuente: Laureate Languages Program (2016)

Laureate A2 Speaking Rubric		
	BAND	CRITERIA The response consists of:
<b>PASS</b>  <i>Can give short, basic descriptions of events and activities</i>	<b>4</b> <b>High Pass</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mainly a series of sentences linked together using simple connectors, which are relevant to the task, and that address it accurately and completely</li> </ul>
	<b>3</b> <b>Minimum Pass</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mainly a series of sentences linked together using simple connectors that are relevant to the task, but which do not address it accurately or completely</li> </ul>
<b>FAIL</b>  <i>Cannot give short, basic descriptions of events and activities</i>	<b>2</b> <b>Narrow Fail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mainly a series of unlinked phrases and sentence fragments that are relevant to the task, but which do not rise to the level of true sentences</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>OR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a single sentence that is relevant to the task, but does not address it accurately or completely</li> </ul>
	<b>1</b> <b>Fail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a phrase, a group of phrases, a sentence, or a series of sentences, that is irrelevant to the task</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>OR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a single word, or a series of isolated words</li> </ul>
	<b>0</b> <b>No Attempt</b>	Any of the following: <ul style="list-style-type: none"> <li>no response</li> <li>a single word unrelated to the prompt</li> <li>a “canned” response – completely irrelevant or off-topic</li> </ul>

Fuente: Laureate Languages Program (2016)

## Anexo 5

### Rubrica para Participación en Clases Virtuales

**Tabla 3 Actividades del Curso**

Laureate Synchronous Online Class Rubric			
PASS	BAND	CRITERIA	COMMENTS
<i>Can participate in/contribute to virtual class using English</i>		<b>Student participation can best be described as follows:</b>	
	<b>4 High Pass</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>consistently participates during the synchronous class in English (via microphone, chat, or annotation)</li> </ul>	Band 4 indicates that the student is able to participate in the synchronous class tasks using English.
	<b>3 Minimum Pass</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>occasionally participates during the synchronous class in English (via microphone, chat, or annotation)</li> </ul>	Band 3 is the minimum pass, and indicates that the student is able to address some of the synchronous class tasks in English.
<b>FAIL</b>  <i>Cannot participate in virtual class using English</i>	<b>2 Narrow Fail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>enters virtual class and only participates once or twice in English</li> </ul>	Band 2 indicates that the student is barely able to participate in the synchronous class tasks using English.
	<b>1 Fail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>enters virtual class and only participates in a foreign languages</li> </ul>	Band 1 indicates that the student is unable to participate in the synchronous class tasks using English.
	<b>0 No Attempt</b>	Any of the following apply: <ul style="list-style-type: none"> <li>does not access the virtual class at all</li> <li>enters virtual class and never participates</li> </ul>	Band 0 is reserved for no participation in the synchronous class tasks.

Fuente: Laureate Languages Program (2016)

## Anexo 6

### Proyecciones por año

Tabla 4. Proyecciones de participantes por año

	<b>Proyecciones participantes por año.</b>	<b>Cantidad de estudiantes</b>
En base a metas de crecimiento de un 10% anual	2017	2,908
	2018	3,199
	2019	3,519
	2020	3,871
	2021	4,259

Tabla 5. Proyección exámenes aplicados por año

	<b>Proyección de exámenes aplicados por año</b>	<b>Cantidad de estudiantes</b>
En base a metas de crecimiento de un 10% anual	2017	969
	2018	1066
	2019	1173
	2020	1291
	2021	1421

Tabla 6. Tutores y Cuentas de Zoom

Tutores y Cuentas de Zoom	
Tutores y cuentas de Zoom requeridos 2017	23
Tutores y cuentas de Zoom requeridos 2018	25
Tutores y cuentas de Zoom requeridos 2019	28
Tutores y cuentas de Zoom requeridos 2020	31
Tutores y cuentas de Zoom requeridos 2021	34

## Anexo 7 Costos de Ventas

Tabla 7. Costos de venta 2017

Tipo de cambio utilizado: L. 23.25

<b>Costos de Venta 2017</b>		
	Dólares	Lempiras
Costo por Tutor	1,750.00	40,687.50
Cuenta de Zoom	45.00	1,046.25
<b>Costos Operativos 2017</b>		
Costo operativo por estudiante	5.00	116.75
Cantidad de Estudiantes	2,826.00	65,987.1

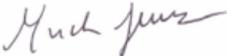
Tabla 8. Costos de Ventas anuales (5 años)

<b>Costos de venta Totales</b>	<b>En Dólares</b>	<b>En Lempiras</b>	<b>Total por Año</b>
Costos totales por tutores 2017	40,250	935,812.5	
Costos totales por tutores 2018	43,750	1,017,187.5	1,043,343.75
Costos totales por tutores 2019	49,000	1,139,250	1,168,545
Costos totales por tutores 2020	54,250	1,261,312.5	1,293,746.25
Costos totales por tutores 2021	59,500	1,383,375	1,418,947.5
Costos totales por cuenta de Zoom 2017	1,035	24,063.75	
Costos totales por cuenta de Zoom 2018	1,125	26,156.25	
Costos totales por cuenta de Zoom 2019	1,260	29,295	
Costos totales por cuenta de Zoom 2020	1,395	32,433.75	
Costos totales por cuenta de Zoom 2021	1,530	35,572.5	

Tabla 9. Costos Operativos

<b>Costos Operativos Totales</b>	<b>En Dólares</b>	<b>En lempiras</b>
Costo por pago de salarios 2017	14,130	328,522.5
Costo por pago de salarios 2018	15,545	361,421.25
Costo por pago de salarios 2019	17,100	397,575
Costo por pago de salarios 2020	18,810	437,332.5
Costo por pago de salarios 2021	20,695	481,158.75

Anexo 8  
Certificado final

	<b>LAUREATE</b> INTERNATIONAL UNIVERSITIES®	English Program	CERTIFICATE NO. LOLS510
<h1>Certificate of Completion</h1>			
<i>Awarded to</i>			
<b>Nombre completo de participante</b>			
<i>From</i>			
<b>Nombre de Corporative</b>			
<i>For successfully completing Connected English :</i>			
<b>Nivel de Inglés</b>			
<i>Laureate Languages Online Corporate</i>			
<i>September 2016</i>			
			
<hr/> <small>Gordon Lewis Vice President - Laureate Languages Laureate Network Office</small>			

# AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Tegucigalpa, Francisco Morazán

(Ciudad), (Departamento)

05/12/2016

(Día, mes y año)

Joseline Castaños

(Nombre y apellidos del Director o Gerente)

Program Director, Laureate Languages

(Puesto Laboral)

Laureate International Universities

(Empresa o Institución)

650 S Exeter St #12, Baltimore, MD 21202, USA

(Dirección principal de la empresa o institución)

Estimado Señor(a) : Joseline Castaños

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de Unitec y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Empresarial - Competencias Directivas.

Hemos seleccionado como tema:

"Desarrollo Profesional en Corporaciones Privadas de Tegucigalpa - Competencia Idioma Inglés"

por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que se nos autorice a realizar:

Una investigación acerca de la factibilidad de expandir el programa de Laureate Languages Online a corporaciones privadas, creando el programa "Laureate Languages Online Corporate" con el fin de contribuir a reducir el déficit de profesionales que no dominan el idioma inglés en las Corporaciones de Tegucigalpa.

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Firmas:

Cinthya González

Número de cuenta: 11523173

José Ramón Escoto

Número de cuenta: 11523146

Por este medio:

Laureate Languages, Laureate International Universities

(empresa / institución)

autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Joseline Castaños

Director, Laureate Languages



Vo.Bo.

## Carta de aprobación para asesoría lingüística

Señores Facultad de Postgrado Universidad Tecnológica Centroamericana.

Por este medio yo Angélica María Alvarado Tercero

Identidad No. 0801198103643, con correo electrónico angelica.alvarado@gmail.com  
número de celular 8737-0304

Hago constar mi aprobación del trabajo de Tesis de Maestría denominado “Desarrollo Empresarial en Corporaciones Privadas de Tegucigalpa – Competencia Idioma Inglés”, en referencia al uso lingüístico y el contenido desarrollado por los estudiantes:

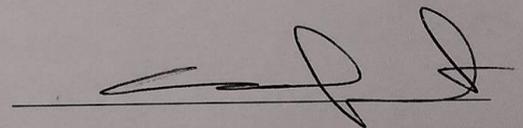
Cinthya Marisol González Maldonado – 11523173

José Ramón Escoto Castellanos – 11523146

Atentamente,

Angélica M<sup>a</sup> Alvarado Tercero

Nombre de Asesora Lingüística



Vo. Bo