

Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Facultad de Comercio Exterior y Relaciones Internacionales

Carrera de Negocios Internacionales



**“SERVICIOS DE ENSEÑANZA VIRTUAL DEL
ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA,
PARA OPTIMIZAR SU EXPORTACIÓN A LA
CIUDAD DE HANGZHOU, CHINA”**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para Optar Por El Título Profesional
de Licenciado en Gestión de Negocios Internacionales**

Presentado por

Castro Turín Orlando Godofredo.

Código 466297010

Asesor

Ángel Francisco Morales Godo

Lima – Perú

2020

AGRADECIMIENTO

Aquel gran poder, que nos regala el don de abrir nuestros ojos todos los días con la esperanza de que cada nuevo día sea mejor que el anterior, mientras nos regala optimismo para buscar ser mejores en cada proyecto de nuestras vidas.

DEDICATORIA

A mis padres, a papá por demostrarme coraje y valentía para enfrentar todo lo que nos rodea y a mamá por enseñarme amor incondicional y que el perdón existe, implantado en nuestro interior cual debe ser reflejado en cada actividad que realicemos hacia el prójimo.

**VIRTUAL TEACHING SERVICES OF SPANISH
AS A FOREIGN LANGUAGE, TO OPTIMIZE
ITS EXPORT TO THE CITY OF HANGZHOU,
CHINA**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I.....	14
1. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1. Marco Histórico	14
1.2. Bases Teóricas.....	18
1.3. Marco Legal	23
1.4. Antecedentes del Estudio	27
1.5. Marco Conceptual.....	30
CAPITULO II	35
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	35
2.1. Descripción de la Realidad Problemática	35
2.2. Formulación Del Problema	42

CAPITULO III.....	43
3. OBJETIVOS, DELIMITACION Y JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	43
3.1. Objetivo General y Específicos	43
3.2. Delimitación del Estudio.....	43
3.3. Justificación e Importancia del Estudio	44
CAPITULO IV	47
4. FORMULACION DEL DISEÑO (PROPUESTA DE SOLUCIÓN).....	47
4.1. Diseño Esquemático.....	47
4.2. Descripción de los Aspectos Básicos del Diseño	48
CAPITULO V	52
5. PRUEBA DE DISEÑO	52
5.1 Aplicación de la propuesta de solución al Problema en la Realidad Investigada.....	52
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS.....	67

BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS.....	71
ANEXO 1	72
ANEXO 2	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Cuatro modalidades de suministro en el comercio de servicios	31
Figura N° 2 Características del concepto de educación.....	32
Figura N° 3 Hacia un aprendizaje en autonomía y un aprendizaje auto dirigido... ..	37
Figura N° 4 Entidades públicas chilenas que promueven la exportación de servicios.....	39
Figura N° 5 Principales componentes de las exportaciones de servicios en el Perú... ..	39
Figura N° 6 Gasto per cápita de los residentes chinos en 2017... ..	44
Figura N° 7 Diagrama de flujo de proceso de la empresa	47
Figura N° 8 Costo de la propuesta de solución.....	54
Figura N° 9 Cuadro comparativo de la enseñanza tradicional y virtual	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Funciones de un estado democrático	24
Tabla 2: Concordancias específicas dentro de la constitución política del Perú 1993 Art. 58-59	24
Tabla 3: Concordancias específicas dentro de la constitución política del Perú 1993 Art. 60	24
Tabla 4: Artículos específicos en el decreto legislativo N° 757	25
Tabla 5: Artículos específicos en el decreto legislativo N° 662	26
Tabla 6: Artículos específicos en la Ley N° 28977	27
Tabla 7: Top 10 de las ciudades chinas con los gastos de consumo per cápita más elevados (2020)	46

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es demostrar como los servicios de enseñanza virtual del español como lengua extranjera ayudará a incrementar las exportaciones peruanas de servicios; dado que los servicios de educación virtual y las exportaciones de servicios tecnológicos pueden ser significativos para el crecimiento económico nacional así como para el fortalecimiento económico de empresas peruanas en el sector educación y tecnología en búsqueda de que sus servicios obtengan un valor agregado enfocados a mercados de gran impulso como es China Continental.

Con relación a la selección de información de temas vinculados a esta investigación como lo es el marco teórico y demás. Es a través, de averiguaciones y recopilación de datos externos de fuentes primarias y secundarias que en conjunto con las variables como es el de servicio de enseñanza virtual y su optimización exportadora. Explica el tema en referencia con mayor detalle, así como también extiende el panorama de análisis con la contribución de los mismos; amparado con el uso de citas bibliográficas que dan validez a la investigación. Añadimos, que en lo referente a la ciudad escogida para el análisis de esta investigación, se encontró que el software, instrumento empleado para la formulación de diseño podrá mejorar los desarrollos de enseñanza y aprendizaje del idioma español como lengua extranjera de su población estudiantil interesado en aprender un idioma alternativo al actual *lingua franca*.

Finalizamos, que las metas establecidas para esta investigación lograron alcances exploratorios esperados. También, la colecta de datos en su totalidad en este estudio ayudó y flexibilizo los logros de búsqueda a favor de nuevos conocimientos. Los conocimientos se aplicarán para ampliar un abanico de principales ideas, oportunidades y soluciones a instituciones públicas o privadas en el sector de tecnología y educación; de esta manera este profundo análisis podrá beneficiar el incremento de exportaciones de servicios y para nuestro argumento en el estudio de la enseñanza virtual del idioma español como lengua extranjera dirigida a la ciudad de Hangzhou en China continental desde Lima - Perú.

Palabras claves: Software, enseñanza virtual, capacidad tecnológica, exportación, servicios.

ABSTRACT

The objective of this investigation is to demonstrate how the virtual teaching of Spanish as a foreign language would help the expansion of Peruvian exports as services; given that online education services and exports of technology services can be significant for national economic growth as well as for the economic strengthening of Peruvian companies in the education and technology sector in search of their services to obtain added value focused on high-impact markets such as Mainland China.

Also, with regard to the selection of information on topics related to this research as is the theoretical framework and others. It is through research and collection of primary and secondary external data in conjunction with variables such as the service of virtual education and its export growth. Which explains the topic in reference, as well as it extends the panorama of analysis with the contribution of the same ones; supported with the use of bibliographical citations which gives legitimacy to the investigation. In addition, in reference to the city chosen for the analysis of information of its student population, it was found that the software, instrument used will be able to improve the development of studies and learning of the Spanish language as a foreign language service for students looking to learn a language aside from the current *lingua franca*.

Finally, we conclude the goals established on this research achieved the reach of the thesis's outcomes. Also, the collection of data gathered in this study helped and made the research achievements more flexible in favor of new knowledge. The knowledge was applied to broaden a range on main ideas, opportunities and solutions for public and private institutions involved in the technology and education sectors, through this manner we could benefit the increase of service exports and for our argument that of e-learning teaching focused on Spanish as a foreign language aimed to the city of Hangzhou in Continental China from Lima - Peru.

Keywords: Software, virtual education, technological capacity, service, export.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado - **SERVICIOS DE ENSEÑANZA VIRTUAL DEL ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA, PARA OPTIMIZAR SU EXPORTACIÓN A LA CIUDAD DE HANGZHOU, CHINA** ||, está dividido en cinco capítulos: Marco Teórico de la Investigación; Planteamiento del Problema; Objetivos, Delimitación y Justificación de la Investigación; Formulación del Diseño y Prueba de Diseño; finalmente Conclusiones y Recomendaciones, acompañado de argumentos, sustentos y bibliografía cual consolidan el desarrollo de esta investigación.

Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación, tiene como objetivo demostrar y abarcar el marco histórico, bases teóricas, marco legal, antecedentes de estudio y marco conceptual. Empleando diferentes partes e investigaciones de documentos externos cuales sustenten la importancia de la enseñanza del idioma español y el desarrollo de la enseñanza virtual.

Capítulo II: Planteamiento del Problema, se puede observar en este punto de la investigación la descripción de la realidad problemática además de vías de solución concretas mediante la formulación del problema.

Capítulo III: Objetivos, Delimitación y Justificación de la Investigación, sustentamos las metas, analizamos las restricciones mientras que a la vez justificamos las prioridades del desarrollo de esta tarea intelectual.

Capítulo IV: Formulación del diseño, resalta la explicación del por qué optamos por la solución en propuesta, describiendo aspectos básicos de una actividad creativa de solución y mediante que procesos de diseño se aplicará.

Capítulo V: Prueba de Diseño, Conclusiones y Recomendaciones, demostramos a través de la evaluación de solución propuesta su efectividad además de sustentar su diseño aplicándolo al problema para encontrar una propuesta de solución. Finalmente, en las conclusiones y recomendaciones se formula evidencia e incentivos en relación a la hipótesis y a los objetivos de la investigación.

Es importante destacar que por siglos en el Perú se han explotado materias primas y el Perú es conocido frente al resto del mundo como un país exportador de materias primas tradicionales. La extracción del oro, plata, cobre, guano, salitre, caucho y agropecuarios son las que resaltan como productos que han impulsado la economía Peruana por siglos. No obstante, en América Latina y en nuestro caso el Perú en las recientes décadas, un auge por exportar servicios al resto del mundo es exigido. No solamente las industrias de turismo y transporte son las ofertas exportables de servicios con mayores oportunidades. Con el desarrollo de diversas industrias, el Perú tiene mucho más que ofrecer en un globo mucho más digitalizado.

La industria de software en el sector de servicios de computación e información es uno de los sectores que el Perú necesita seguir inyectando investigación para que las empresas en estos sectores puedan seguir desarrollándose. Adicionalmente, en el sector de otros servicios como personales, culturales y recreativos; los servicios de educación a distancia (online) tienen un impulso muy modesto. Es ahí donde nace el interés de esta investigación para poder resaltar que hay nichos de oportunidad donde el Perú como marca pueda también ingresar convirtiéndolo en una oferta exportable con muy buena solidez de crecimiento para empresas Peruanas.

Analizamos al país de China como un mercado tentativo pero no en su totalidad por que sería casi imposible por su vasta geografía y compleja población. Nos enfocamos en la ciudad de Hangzhou que contempla una población en millones en los sectores A, B y C altamente profesional y educada. El servicio exportable, el de la enseñanza del idioma español como lengua extranjera empleando un software LMS para gestionar la educación en línea, porque a través del crecimiento de la economía China también aumenta el gran interés de su población de conocer otros idiomas de diversos países pero el interés mayor está en lo más importante que acompaña al aprender un nuevo idioma cuál es la cultura de aquellos pueblos, para nuestro caso la cultura Peruana.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. MARCO HISTÓRICO

1.1 Historia, origen y expansión del idioma español como lengua extranjera

El idioma español o lengua castellana, ambos términos son uno y tienen un solo vínculo. Lengua romance que data del siglo IX desde inicios del Reino de Castilla. Lengua escogida para castellanizar el centro y sur de la península hispánica además de otros reinos aledaños aportando a la unificación española y así en el transcurso del tiempo despertar el espíritu renacentista.

Antonio de Nebrija, humanista español autor de la primera obra de explicación gramática castellano publicado en el año 1492 es reconocido mundialmente por sus aportes a la enseñanza del idioma español. En efecto, Sánchez (1992) define que: “La gramática de la lengua castellana que Nebrija publicó en 1492 puede muy bien ser considerada como la primera piedra de importancia en la construcción de una "historia de la enseñanza del español", no porque esta gramática haya sido escrita exclusivamente para extranjeros, sino porque supuso el primer intento de formalización de la lengua española”. El imperio español, que por esos años tomaba la audacia de conquistarpueblos y territorios en el nuevo mundo imponía su autoridad a toda costa a través del idioma castellano gran parte fue por los diferentes misioneros; específicamente Franciscanos y Jesuitas que en los territorios ocupados a través de la doctrina de la religión católica enseñaban a indios, caciques y nuevos pobladores, el idioma español.

En los continentes americanos, la educación en particular la universitaria tuvo en Estados unidos un auge investigativo y metodológico muy notable en el siglo XVIII pero aún más notorio en el siglo XIX y principios del XX. “...de las 203 Universidades existentes, 124 incluían el español en su currículo. Los libros publicados eran también

numerosos. No solamente se introducían las diferentes tendencias metodológicas del continente europeo, sino que surgían también algunas características propias fruto del pensar y análisis de los profesionales estadounidenses” (Sánchez, 1992, p.289).

La enseñanza del español como lengua extranjera sin embargo, tuvo aspectos metodológicos que han venido evolucionando aún más, los marcos adoptados para su enseñanza han sido enfocados paralelos a las exigencias del Marco Común Europeo de Referencia (MCER). “La finalidad primordial del MCER es la de proporcionar una base común para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares y metodológicas, exámenes, manuales, etc.,...El Marco describe de forma integradora lo que tienen que aprender a hacer los estudiantes de lenguas con el fin de utilizar un determinado idioma para comunicarse, así como los conocimientos y destrezas que tienen que desarrollar para poder actuar de manera eficaz. La descripción también comprende el contexto cultural donde se enmarca cada lengua” (Sánchez, 1992, p. 355- 356).

Institutos educativos, como el Instituto Cervantes (España) creado en la década de los noventa del siglo XX han tomado las riendas de la enseñanza del idioma español y difusión de la cultura española. “El Instituto Cervantes es la institución pública creada por España para la promoción y la enseñanza de la lengua española y para la difusión de la cultura española e hispanoamericana”. (Sánchez, 1992, p. 353). Pero ¿en Iberoamérica? La respuesta, es muy compleja y confusa detallar pero los esfuerzos han sido mínimos y reducidos en el transcurso del tiempo. La población situada en diferentes partes del mundo aprecia con asombro las culturas e idiomas de otros países ubicados en diversos continentes. Sin embargo, es de responsabilidad plena de cada país difundir su idioma y lo que le enriquece culturalmente.

El instituto Cervantes en sus sucursales de enseñanza en diversas partes del mundo. Es el Instituto que a través de ellos y su centro virtual aportó como columna vertebral a los nuevos cambios de enseñanza en la segunda mitad del siglo XX y continua de tal forma en el siglo XXI pero aun así a comparación del Idioma Inglés, Portugués o

Francés; el idioma español tiene una gran brecha de estudiantes a quienes por carácter de urgencia debe llegar para enseñar un idioma que con una exquisita cultura en cada país que lo habla y lo mantiene como idioma oficial tiene mucho que ofrecer.

Las nuevas tecnologías nos permiten llegar a más estudiantes, España como país difunde de manera apropiada el idioma y su propia cultura. En Latinoamérica es muy escaso y exportamos cultura en menores masas al resto del mundo. “El español cuenta con una sólida base cultural, con un gran número de países que lo utilizan como lengua materna y con un importante peso en el ámbito del turismo. Pero no es tan frecuente que nuestra lengua sea usada como vehículo de comunicación entre personas de distintos países y de lenguas materna diferentes” (Sánchez, 1992, p. 355).

1.1.2 Aspectos sobre los inicios de servicios informáticos a nivel mundial

Así describiría la ciencia, el inventor Croata Nikola Tesla, en sus propias palabras *“La ciencia no es más que perversión en sí misma a menos que tenga como objetivo último, mejorar la humanidad”* una visión muy acertada para describir la importancia de la ciencia en particular para la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Este es el gran motivo, por el cual cuando nos referimos a la revolución de la era digital ya en pleno siglo XXI, tenemos mucho que tomar en consideración los diversos aportes realizados por entusiastas, curiosos, investigadores y naturistas que desde siglos atrás a través de diversos criterios y creencias sublevaron paradigmas imposibles de concebir que han dejado legados en las industrias de la electrónica, telecomunicación e informática.

En el mundo de servicios informáticos a nivel mundial, es de suma importancia tomar en consideración el uso que va de mano a mano, entre el hardware (cómputo y sus componentes) y software (programas y aplicaciones). Entonces debemos tener en consideración que han sido las personas, las compañías y los gobiernos que desde finales del siglo XIX y principios del siglo XX fueron los grandes investigadores y creadores de fuentes y máquinas innovadoras. Intercambiando, explorando, comprobando

conocimientos a través de la tecnología cual ha tenido buenos y malos resultados que siempre aportaron a mejores tecnologías.

Empresas como la norteamericana multinacional, International Business Machine (IBM) que desde inicios del siglo XIX mediante procesos que aportarían a la ciencia de las computadoras fueron corporaciones claves para el desarrollo de los servicios informáticos, IBM cual para mediados del siglo XIX contaba con presencia en países como Japón, Italia, Brasil y Alemania etc. fue clave en la expansión de los servicios de computación e informática a nivel global. Además, IBM en el transcurso de la década de los 60 y de los 70 del siglo pasado expuso al mundo entero, equipos de cómputo desuma importancia que ya eran parte del legado de los sistemas de computación y esta vez estableciendo fama e importancia en la tercera generación de computadoras con el modelo *IBM S / 360*.

Alexander Graham Bell es conocido por ser el inventor del primer teléfono patentado, instrumento fundamental para inicios en las telecomunicaciones y mayores investigaciones. “Graham Bell tuvo que hacer frente a más de seiscientas demandas por parte de sus competidores entre las que se encontraban la del inventor Elisha y la del propio Meucci...En 1877 se creó la Bell Telephone Company, y en 1886 más de 150.00 estadounidenses ya poseían un teléfono...En 1880, Bell recibió el premio Volta de la Academia Francesa de Ciencias e invirtió el dinero obtenido, unos 50,000 francos, en desarrollar un nuevo proyecto junto con Charles Summer Tainter: el fonógrafo.El invento, un precursor de la fibra óptica, intentaba transmitir el sonido utilizando un rayo de luz”. (National Geographic, 2020)

Durante la aparición de los ordenadores en la década de los 70 en el siglo XX, las computadoras personales PC (Personal Computer) se convertirían en una realidad. La informática, una ciencia de procedimientos automáticos de la información traspasa a través de un ordenador, también reconocido y llamado computador o computadora distinguiendo a la tecnología de la información. Definitivamente, establece una sociedad moderna constantemente en procesos de cambio. Abriendo mundos inimaginables para

muchos pero posible para otros. Demostrando que el ser humano es capaz de convertir sus pensamientos en posibilidades digitales que abarcan incluso territorios alejados de su presencia física.

1.2 BASES TEÓRICAS

Existen maneras en cómo definir e interpretar los servicios de enseñanza virtual y el potencial de las exportaciones de servicios; cual en el Perú retumba querer salir de sus mínimas intervenciones. Y en comparación de otros países sudamericanos: incrementar las exportaciones de servicios a través del profesionalismo que representa a cada peruano. Igual de capaz en poder ofrecer un servicio profesional de primer mundo. De acuerdo con Oyarse (2018) “Los servicios son una nueva y mejor fuente de ingreso por que generan mayor valor agregado” explicamos:

1.2.1 Enseñanza / Educación Virtual

En efecto, Calvillo Garcia (2017) afirma que: “La enseñanza virtual, es conocida como la enseñanza online o educación a distancia, es una modalidad de educación a través de la cual se hace obligatorio el uso de tecnología para los alumnos. Esta se trabaja o se caracteriza cuando alumnos y educadores no necesitan estar en el mismo espacio físico para realizar un proceso de aprendizaje, se resalta el sistema online o como se conoce hoy en día “plataforma e-learning”.

Por consiguiente, Barohona (2016) dice que: “La enseñanza virtual síncrona es aquella en la cual dos o más personas tienen una comunicación a una hora determinada ya que establecen una comunicación en tiempo real. Esta enseñanza se puede plasmar cuando se realiza una videoconferencia (método mayor usado por los estudiantes entre sí) y en donde se utiliza elementos de comunicación en tiempo real como lo es el chat”.

De manera similar, PoliVirtual (2015) sustenta que en: “La comunicación sincrónica se realiza de manera inmediata, donde se está interactuando con educadores o los grupos de trabajo, y se concreta con ayuda de diferentes plataformas que permiten ejecutar este

proceso. Este tipo de comunicación incrementa la motivación y ayuda a llegar a un acuerdo en conceptos o significados”.

En cambio, Barohona (2016) define otro tipo enseñanza virtual como es: “La enseñanza virtual asíncrona, es aquella en el cual el estudiante realiza el aprendizaje a su propio ritmo. Es decir, donde las clases o cursos en donde no hay una comunicación en tiempo real con el instructor (Un ejemplo de este es el envío de correo electrónico o un foro en el cual se envía o deja una pregunta y esta es respondida en las siguientes horas). Esto no significa que el alumno no puede tener comunicación con el instructor, simplemente significa que no lo hace en tiempo real”.

1.2.2 Plataforma Virtual

De acuerdo con, Ayllon Diaz (2012) quien explica que: “Una plataforma virtual es un conjunto de aplicaciones informáticas a la que se accede a través de la red y que facilitan la gestión, desarrollo y distribución de cursos por internet. Esta a su vez permite que los educadores elaboraren materiales y lo pongan a disposición de los alumnos en internet”.

Asimismo, Delfino Devon, Revista FORBES (2020) detalla en: “En el artículo “Las mejores plataformas de aprendizaje en línea en la actualidad” (inglés) indica como un problema del pasado fue desprestigiar el aprendizaje en línea, sin embargo desde el aprendizaje tradicional de las Universidades, las mismas han pasado a poder tener accesible sus propias plataformas virtuales o formar alianzas con plataformas virtuales independientes. El despliegue descomunal que han tenido plataformas como Coursera, UdeMy y Skillshare en diferentes partes del mundo muestran que la digitalización es una realidad y casa de estudio que no la emplea a su favor está destinada a declive natural y desaparecer”.

1.2.3 Aula Virtual

Asimismo, Rosario (2007) determina que: “Las aulas virtuales no deben ser solo un mecanismo para la distribución de la información, sino que deben ser un sistema donde las actividades involucradas en el proceso de aprendizaje puedan tomar lugar, es decir, que

deben permitir interactividad comunicación aplicación de conocimientos, evaluación y manejo de clases”. (Citado por Flores, 2012:120)

Por otra parte, Zhong Raymond, NY Times (2020) advierte en: “El artículo “El coronavirus expone la división digital” (inglés) una necesidad que a la vez podría ser una oportunidad que se afirma al día de hoy, que existen aún brechas en la enseñanza. Es en la zonas rurales donde se manifiesta este malestar cual des privilegia a miles de estudiantes de diferentes edades. También, acorde a la información disponible de las Naciones Unidas más de 770 millones de aprendices en el mundo han sido afectados por la pandemia del coronavirus. A pesar del esfuerzo para aplicar aulas virtuales, el gobierno Chino, por mencionar como ejemplo de acuerdo a este artículo; más de 80 millones de personas no tienen acceso a equipos tecnológicos que puedan facilitarles los servicios informáticos”.

1.2.4 E-Learning

Por otra parte, Duart y Sangrá (2000) define de este aprendizaje que: “Es una modalidad educativa que tiene poco más de una década de existencia y que está actualmente extendida en numerosos y variados ámbitos y sectores formativos: en la educación de personas adultas, en la educación secundaria, en la formación profesional y laboral, en la formación continua, en la educación superior”.

En otras palabras, García Aretio (2007) establece que: “Los orígenes de eLearning se vinculan al concepto “educación a distancia”, ósea la manera de enseñanza producida en el momento que no existe comunicación física o presencial dentro de una misma aula tanto docente y estudiantes. Es decir, hace referencia a todo proceso de interacción producida cuando se encuentran separados, profesor y alumnos mediante una distancia geográfica y/o temporal sin la existencia de contacto directo o presencial. Antiguamente esta modalidad se apoyaba mediante la correspondencia postal, conocida como enseñanza por correspondencia, posteriormente mediante audiovisuales (videos y cassettes), y en la actualidad, la tecnología digital de información y comunicación (Internet, correos, redes sociales, etc.). Dando como resultado eLearning como concepto”.

Por añadidura, Martínez Carmen H. (2008) define: En el artículo “La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual” manifiesta el desarrollo de la educación a distancia entre ellos la especialidad del E-learning definición cual concentra en un triángulo expuesto por Lozano (2004) y lo refuerza reafirmando que el contenido, la tecnología y sus herramientas se manifiestan a la par para ofrecer un triángulo eficiente de servicio de enseñanza. Adicionalmente, añade que de acuerdo a los avances de la enseñanza los aspectos pedagógico y tecnológico van de mano en mano para ofrecer un proceso que desde principios del siglo XXI ha venido creciendo de manera agigantada cual fundamentos se desarrollan a través de profesores de Universidades Estadounidenses y otras partes del mundo.

1.2.5 Exportación de servicios

En efecto, el Departamento de Inteligencia de Mercados – Promperú [DIM-Promperú] (2016), especifica que: “Una exportación de servicios se realiza cuando existe la salida del suministro de un servicio hacia el exterior realizando el pago el domiciliado en el extranjero e independientemente del sitio en el que se obtiene el servicio. Asimismo, si se compara la exportación de bienes y servicios, para bienes pasa por un registro aduanero, a diferencia de los servicios que pueden ser exportados fácilmente mediante una prestación; siempre que cumplan las modalidades de exportación de servicios”.

De manera objetiva, Loungani, Mishra, Papageorgiou y Wang (2017), definen que: “La exportación de servicios es un componente cada vez más importante de la canasta de exportación de una nación. Las exportaciones de servicios también están creciendo como parte de la economía mundial. La participación de la exportación de servicios en la exportación total de bienes y servicios se ha duplicado del 17 por ciento en 1970 a más del 32 por ciento en 2014 (p.3)”.

Precisamente, ComexPerú – PROMPERÚ (2019), estipula en: “El artículo “Radiografía de nuestras exportaciones de servicios”. Los tipos de servicios modernos que predominan en la actualidad. El porcentaje de valor exportado al 2018 habría mostrado que los servicios empresariales y seguros – reaseguros predominan, mientras que los servicios

personales, culturales, recreativos y regalías, derechos de licencia tienen un porcentaje menor casi nulo”.

En consecuencia, el Gobierno del Perú, MINCETUR (2019), cierra la idea en: “El artículo “El Perú, país exportador de servicios especializados: ¿Cómo va encaminado?” Donde destaca el gran compromiso que lleva sobre los hombros el estado peruano, a través de sus diferentes agencias que acorde al PENX 2003 tomaron como una gran responsabilidad incrementar las exportaciones de servicios desde el Perú para el mundo. Adicionalmente, con miras al 2025 se estima que el Perú seguirá creciendo en la exportación de servicios modernos y con mayor demanda como es el caso de los servicios informáticos”.

1.2.6 Comercio de Servicios

En paralelo, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR – [PENX 2025] (2015), justifica que: “A nivel mundial el comercio de servicios se ha convertido en un factor crítico para el crecimiento económico y empleo de calidad, por las externalidades positivas que generan en otros sectores tales como: uso intensivo de tecnologías de la información, conocimiento especializado e innovación”.

De hecho, Cano y Díaz (2020) en su tesis demuestran que: “Existen varios sectores dentro del comercio internacional de servicios; según el informe especializado *Perú Service Summit* publicado el año 2016 el cual explica los hitos y metas de la exportación de servicios, menciona que la industria del *software* cuenta con más de veinte años de experiencia e involucra el desarrollo de programas informáticos que ayudan a mejorar la gestión empresarial a través del uso de tecnologías de la información”.

Igualmente, Etchebarne & Torres (2018) determinan que: “Las compañías de servicios han incrementado su participación en la economía global, principalmente en los mercados emergentes gracias a los cambios en la tecnología y las nuevas capacidades de la gente envuelta en los negocios”.

Destaca, Torriani (2017) del Diario Gestión en: “El artículo “Sector servicios exportó solo el 8.3% de su PBI en diez años”. Como el Perú, en el crecimiento de las exportaciones del sector servicios se mantiene aún con un porcentaje muy reducido a pesar de ser un sector que crece de manera estable desde hace casi veinte años mundialmente. Adicionalmente, manifiesta su preocupación por que el Perú está aún muy enfocado en exportar productos y en su mayoría son productos del sector de recursos naturales y sin un valor agregado”.

1.3 MARCO LEGAL

El marco legal está compuesto como primer fundamento por la constitución política del Perú estableciendo las pautas a través de leyes y decretos supremos, del mismo modo la base legal de esta investigación clasifica a tres decretos específicos y emplea una ley en particular, la cual establece una base legal que implica lo que se debe de hacer.

1.3.1 Constitución Política del Perú 1993. Título III. Del régimen económico.

En primer lugar, Rodríguez (2012) afirma que: “El Derecho, como conjunto de normas imperativas, prohibitivas, punitivas que el Estado impone a la sociedad, con la finalidad de garantizar el orden, la paz y la tranquilidad social, constituye un fenómeno histórico en constante evolución. En ese sentido, el Estado democrático y social, en su tarea reguladora, recurre al Derecho”.

Tabla 1.1

Funciones de un estado democrático

Establece:			
Reglamentar las relaciones económicas entre los diversos agentes económicos (familias, empresas, gobierno y agentes externos).	Definir la organización de la sociedad y del propio Estado.	Establecer reglas de juego claras en lo político, económico y social.	Crear los mecanismos que resuelvan los conflictos de intereses dentro de un contexto de paz social.

Fuente: Constitución económica de 1993 y desempeño económico en el Perú, QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables.

Por ende, en los artículos 58 y 59 de la constitución del 1993 se expresa que se ejercerá una economía libre y sin exclusión en el cual el Estado garantiza y supervisa el ejercicio de estas libertades brindando oportunidades de crecimiento igualitario, esto quiere decir que el enfoque es desde la pequeña, mediana y gran empresa, detalles plenos lo encontramos en las:

Tabla 1.2

Concordancias específicas dentro de la constitución política del Perú 1993 Art. 58-59

CONCORDANCIAS del Art. 58 – 59	
D. S. Nº 007-2008-TR	D. S. Nº 008-2008-TR.

Fuente: Elaboración propia.

Del mismo modo en el Artículo 60. El Estado reconoce el pluralismo económico, por otro lado el énfasis es siempre el interés público. No, distingue en empresa privada o pública empleando un uniforme tratamiento legal:

Tabla 1.3

Concordancias específicas dentro de la constitución política del Perú 1993 Art. 60

Ley Nº 28579, Art. 1		
CONCORDANCIAS del Art. 60		
D.S. Nº 034-2001-PCM	D.S. Nº 088-2001-PCM	D.S. Nº 098-2001-PCM

Fuente: Elaboración propia

Con el fin de ampliar razonamiento a la constitución del 1993, los artículos 61 – 62 especifican y resaltan la libre competencia prohibiendo los monopolios en organizaciones públicas y privadas. Detallando finalmente los términos contractuales en beneficio de la población que participa libremente en las organizaciones que los contratan por lo cual el estado mediante vías legales hace que siempre se inflija la ley como mecanismo de protección.

1.3.2 Decreto Legislativo N° 668

Medidas destinadas a garantizar la libertad del comercio exterior e interno. Este decreto, tiene como finalidad que el estado como entidad suprema representante de un territorio brinde mayores y mejores facilidades, mientras vigile plenamente y constantemente la libre competencia mientras lucha toda práctica que lo limite.

Definitivamente, en el artículo 1ro del decreto legislativo 668, se insiste en que el estado garantiza libertades por que comprende y reconoce que es un pilar fundamental para el desarrollo pleno de la población que ocupa un territorio. Por consiguiente, también de suma importancia en el artículo 2do; el Estado garantiza a toda persona natural y jurídica de todo los sectores el pleno acceso de bienes y servicios para fines empresariales y de negocio.

1.3.2 Decreto Legislativo N° 757

Tabla 1.4

Artículos específicos en el decreto legislativo N° 757

Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto garantizar la libre iniciativa y las inversiones privadas, efectuadas o por efectuarse, en todos los sectores de la actividad económica y en cualesquiera de las formas empresariales o contractuales permitidas por la Constitución y las Leyes.
Artículo 2.- El Estado garantiza la libre iniciativa privada. La Economía Social de Mercado se desarrolla sobre la base de la libre competencia y el libre acceso a la actividad económica.
Artículo 3.- Se entiende por libre iniciativa privada el derecho que tiene toda persona natural o jurídica a dedicarse a la actividad económica de su preferencia, que comprende la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios, en concordancia con lo establecido por la Constitución, los tratados internacionales suscritos por el Perú y las Leyes.
Artículo 4.- La libre competencia implica que los precios en la economía resultan de la oferta y la demanda, de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución y las Leyes.

Fuente: Elaboración propia

Con el objetivo de alinearse a los estándares de buenas prácticas establecidos por la Recomendación del Consejo sobre los Principios de Gobernanza Pública de las Asociaciones Público Privadas de la Organización para la Cooperación y Desarrollo

Económico (OCDE), a finales del año 2015 se publicó el Decreto Legislativo N° 1224, Marco de Promoción de la Inversión Privada mediante Asociaciones Público Privadas y Proyectos en Activos, y su Reglamento, el Decreto Supremo N° 410-2015-EF. Esta normativa ayudó a que el Perú cuente con un marco institucional claro, predecible y legítimo, que permita aplicar un criterio de selección basado en el valor por dinero, y establezca obligaciones para el uso del proceso presupuestal, minimizando riesgos fiscales y garantizando el proceso de concurso. Por ello, desde marzo del 2016, el Perú se convirtió oficialmente en adherente a la Recomendación del Consejo sobre los Principios de Gobernanza Pública de las APP de la OCDE.

1.3.3 Decreto Legislativo N° 662

Tabla 1.5

Artículos específicos en el decreto legislativo N° 662

Artículo 1.- El Estado promueve y garantiza las inversiones extranjeras efectuadas y por efectuarse en el país, en todos los sectores de la actividad económica y en cualesquiera de las formas empresariales o contractuales permitidas por la legislación nacional.

Artículo 2.- Los inversionistas extranjeros y las empresas en las que éstos participan tienen los mismos derechos y obligaciones que los inversionistas y empresas nacionales, sin más excepciones que las que establecen la Constitución Política del Perú y las disposiciones del presente Decreto Legislativo. En ningún caso el ordenamiento jurídico nacional discriminará entre inversionistas ni entre empresas en función a la participación nacional o extranjera en las inversiones.

1.3.4 Ley No 28977 – Facilitación Del Comercio Exterior

Tabla 1.6

Artículos específicos en la Ley N° 28977

Artículo 1°.- Objeto de la Ley La presente Ley tiene por objeto establecer el marco legal a ser aplicable en el trámite aduanero de mercancías que ingresan o salen del país e implementar las medidas necesarias para el cumplimiento de los compromisos relativos a Procedimientos Aduaneros y Facilitación del Comercio comprendidos en los Acuerdos Comerciales suscritos por el Perú.

Artículo 2°.- Del control aduanero En el trámite aduanero de mercancías, los procedimientos de control deberán ejecutarse sin ocasionar demora más allá de la necesaria conforme a los plazos señalados en el artículo 4° y en el inciso c) del párrafo 7.3 del artículo 7° de la presente Ley.

Fuente: Elaboración Propia

1.4 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.4.1 Antecedentes Internacionales

Romero (2016) La enseñanza presencial y virtual del español como lengua extranjera: estudio comparativo de las habilidades lingüísticas de dos grupos universitarios estadounidenses de nivel inicial.

Resumen: El objetivo principal de esta investigación es averiguar si los medios presencial y virtual son equiparables para la enseñanza y el aprendizaje de los mismos contenidos de español como lengua extranjera. Para ello se evaluaron las habilidades lingüísticas orales y escritas de dos grupos, presencial y virtual, de estudiantes universitarios estadounidenses de nivel inicial, mediante la administración y el análisis de pruebas parciales y finales de estas destrezas. Tanto la media de los resultados parciales como la de los finales mostraron una ligera ventaja del grupo experimental –en el medio virtual– en la mayoría de las pruebas de las habilidades lingüísticas. Sin embargo, el análisis estadístico que comparó la prueba parcial de mitad de curso con la prueba final de cada destreza en cada grupo no halló diferencias significativas desde el punto de vista estadístico entre ambos grupos. Asimismo, tras la investigación se realizaron una serie de propuestas de mejora para ambos grupos, con la intención de que resulten útiles para otros

docentes o investigadores que deseen llevar a cabo estudios similares. Con el experimento se consiguieron fines educativos importantes, como lograr una mayor accesibilidad a las clases de Español –independientemente de la situación personal, profesional o geográfica de los estudiantes–, poner las numerosas herramientas de que dispone la red al servicio del aprendizaje de las habilidades lingüísticas, fomentar el trabajo cooperativo y potenciar la autonomía de los estudiantes. El estudio intentó profundizar en algunos mitos relacionados con la adecuación –o la falta de adecuación– de la red para enseñar a comunicarse en la lengua meta. También analizó los pros y los contras de ambos medios, presencial y virtual, así como los requisitos que se deben cumplir por parte de alumnos y profesores a priori y durante el proceso, para que en ambos medios se puedan obtener resultados satisfactorios.

Gonzáles (2017) Las aulas virtuales: herramientas de aprendizaje para enseñar español como lengua extranjera.

Resumen: El fenómeno de los entornos virtuales se ha venido expandiendo vertiginosamente, cambiando los tradicionales métodos de aprendizaje de una lengua extranjera, y la educación ha venido adaptándose a dichos progresos buscando el beneficio de los aprendientes. Por tal motivo, este trabajo pretende ser una carta abierta a la posibilidad de diseñar un aula virtual para la enseñanza de ELE que facilite el acceso a personas con necesidad de realizar una primera aproximación al español desde un espacio virtual. Por tanto dentro de este trabajo se hará una reflexión referente al uso del internet para el aprendizaje de ELE, algunas características de la educación a distancia y de los entornos virtuales y finalmente de la importancia del uso de aulas virtuales para la enseñanza de ELE. Para concluir se presentará una propuesta para el diseño y futura implementación de un aula virtual al servicio de una institución universitaria en cuya oferta educativa se ofrecen programas de educación a distancia soportados bajo la implementación de aulas virtuales en la plataforma Moodle.

He (2019) El desarrollo de las industrias culturales en China en la era de los nuevos medios

Resumen: Las industrias culturales juegan un papel clave en las nuevas estrategias de desarrollo nacional y de competitividad internacional que se implementan en China. Con el soporte activo del gobierno, se impulsan políticas de estímulo financiero y de promoción de talentos que buscan fortalecer este sector y crear una sociedad moderna basada en el conocimiento. En este escenario, el papel de las tecnologías digitales, que influyen en todos los ámbitos de la sociedad, es también determinante para las industrias culturales pues éstas convergen con los nuevos medios en su actual proceso de transformación, crecimiento y consolidación.

1.4.2 Antecedentes Nacionales

LaRosa (2019) Plataforma web de enseñanza para universitarios. UGet

Resumen: Los alumnos universitarios buscan métodos alternativos para prepararse para sus exámenes, la primera opción que presentan es, la mayoría de las veces, consultar a un amigo. Asimismo, hay una oferta limitada, pero creciente, de personas que quieren ser tutores de alumnos para generar ingresos ofreciendo sus conocimientos. Nuestra plataformallamada “uGet” logra juntar a estos dos grupos de personas y generar valor para ambos. Usamos herramientas digitales gratuitas y conocidas en el mundo educativo como todas las aplicaciones de Google Suite y Skype logrando minimizar costos y facilitando la navegación de los usuarios al brindar el servicio. Los alumnos pueden comprar nuestros (1)materiales de estudio, (2) videoclases, y (3) reservar clases con los tutores. Para ello deben comprar COINS mediante transferencias de dinero a nuestros canales de pago. Dichas monedas son asignadas, acumuladas y descargadas dependiendo de las compras. La escalabilidad de este modelo de negocio se sostiene en el supuesto de que los alumnos delas principales universidades del Perú están familiarizados con las herramientas que utilizamos, la metodología de evaluación es por exámenes o pruebas que se dan variasveces durante el año y que nuestro potencial de abarcar este mercado está limitado en la automatización de procesos. Finalmente, se obtienen resultados positivos en el tercer año deoperación proyectado.

Resumen: La internacionalización de las empresas peruanas se constituye en una prioridad para el desarrollo económico de nuestro país y muchas de ellas lo han logrado. Sin embargo, podemos notar que la gran mayoría se concentra en la exportación de mercancías y muy pocas se han especializado en la exportación de servicios. En la presente investigación se hará notar la tremenda importancia que tiene este sector en la economía de los países desarrollados y en algunos que se encuentran en vías de desarrollo. En efecto, las potencias mundiales, como Estados Unidos y el Reino Unido; ocupan los primeros lugares en el ranking, mientras que algunos países latinoamericanos, como Brasil y México, tienen una participación significativa en estas estadísticas. Nuestro objetivo es plantear una serie de propuestas para que el Perú se convierta en una potencia exportadora de servicios en América Latina. En primer lugar, se definen una serie de conceptos vinculados a esta actividad económica y también se presenta una lista de tablas y cuadros estadísticos a nivel nacional y mundial. Luego, se analiza la normatividad internacional, como el Acuerdo GATS de la OMC y los TLC, que regulan esta actividad. También se comenta la legislación nacional sobre esta materia, principalmente las normas tributarias. Posteriormente, se plantea el diseño e implementación de un régimen promotor y flexible para mejorar nuestra competitividad en la exportación de servicios. A continuación, se detalla el crecimiento exportador en algunos sectores como las franquicias, los call centers, el software, el turismo y otras actividades. Finalmente, se presentan algunos casos especiales de exportación de servicios como la presencia de millones de peruanos en el extranjero y el potencial que tiene la Zona Franca de Tacna en el crecimiento de este sector.

1.5 MARCO CONCEPTUAL

Un marco de conceptos está compuesto por conceptos específicos extraídos de las bases teóricas. A la misma orden compuesta por referencias que indica cual será el enfoque clave de nuestra investigación. Encontramos un marco de información y sucesos descritos con antecedentes, definiciones concisas, supuestos. Etc. Según Schanzer, el planteamiento de una investigación no puede realizarse si no se hace explícito aquello que nos proponemos conocer: es siempre necesario distinguir entre lo que se sabe y lo que no se sabe con

respecto a un tema para definir claramente el problema que se va a investigar. (Como se citó en Sabino, 1996)

1.5.1 Aula Virtual

Está vinculada a una plataforma virtual ya sea de aprendizaje o cualquier otro cual su función principal sea facilitar información o conocimiento. Estas aulas virtuales mayormente, se han enfocado a un principio a actuar como sistemas asistenciales a las diversas modalidades desde presencial como semi-presencial (blended learning) y ahora en estos tiempos de forma virtual enteramente. Para resumir, "Este modelo está muy extendido en la enseñanza secundaria, bachillerato y también en las universidades. El aula virtual tiene aquí un carácter complementario a la actividad docente, es un espacio que sirve fundamentalmente para la gestión de los materiales y la organización del curso: colgar los apuntes y otros documentos de estudio, el programa, los horarios de tutorías, las calificaciones, etc. Generalmente no supone un planteamiento novedoso docente y mantiene el modelo comunicativo tradicional unidireccional: profesor-estudiantes". (Gross, 2018, p. 72-73)

1.5.2 Comercio de Servicios

En los marcos regulatorios de la Organización Mundial del Comercio (OMS), el Acuerdo General del Comercio de Servicios (AGCS) y Comunidad Andina de Naciones (CAN) se define el comercio de servicios como el suministro de un servicio mediante cuatro modos en particular:

Figura 1.1

Cuatro modalidades de suministro en el comercio de servicios



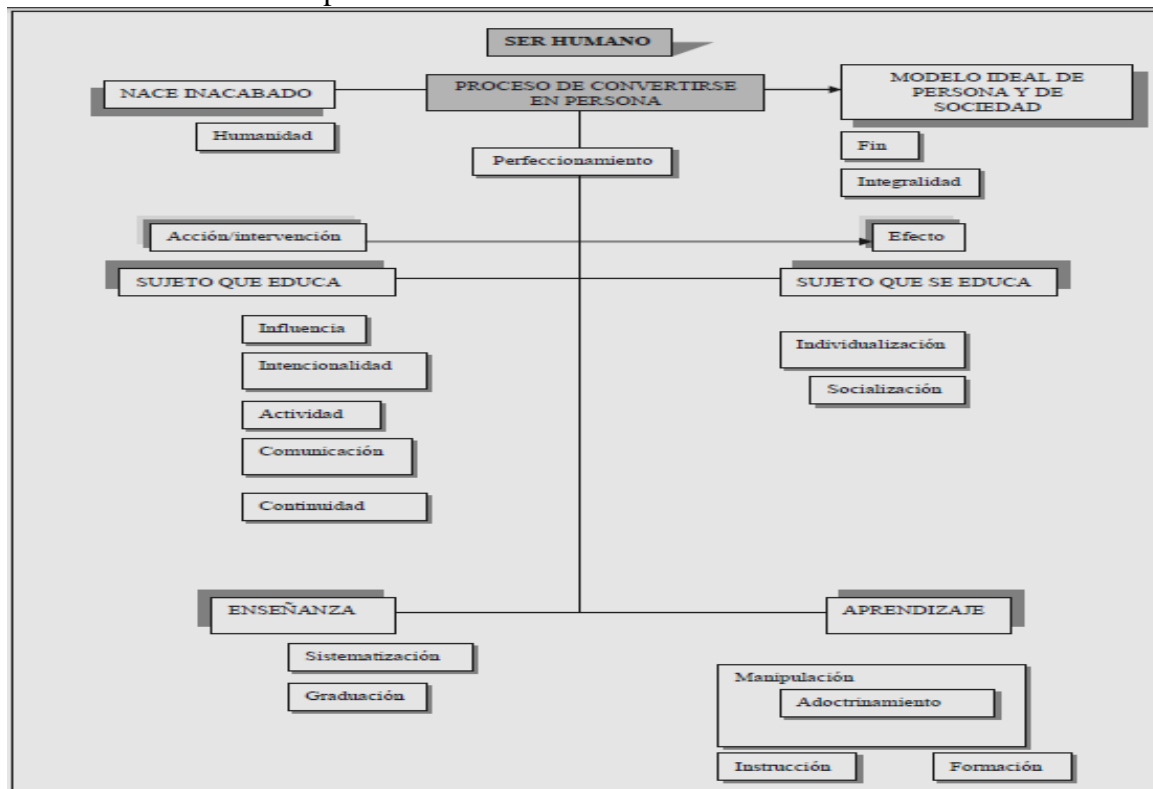
Nota. De "Exportación de Servicios por PROMPERU en Exposición del Dr. Oyarse, J.G. Lima, 2018 DP 17".

1.5.3 Educación

Mientras que la enseñanza se entiende entre métodos y técnicas. La educación es la acción matriz que instruye, crea, doctrina y enseña. Cabe destacar que, "El término "educación" tiene un doble origen etimológico, el cual puede ser entendido como complementario o antinómico, según la perspectiva que se adopte al respecto. Su procedencia latina se atribuye a los términos *educere* y *educare*... el verbo latino *educere* significa "conducir fuera de", "extraer de dentro hacia fuera", desde esta posición, la educación se entiende como el desarrollo de las potencialidades del sujeto basado en la capacidad que tiene para desarrollarse... El término *educare* se identifica con los significados de "criar", "alimentar" y se vincula con las influencias educativas o acciones que desde el exterior se llevan a cabo para formar, criar, instruir o guiar al individuo". (Pozo et al., 2004, p.32)

Figura 1.2

Características del concepto de educación.



Nota. De “Libro: Teorías e instituciones contemporáneas de educación. Capítulo, La educación como objeto de conocimiento. El concepto de educación. Por Pozo, M.d.M., Alvarez, J.L., Luengo, J., Otero, E. Madrid, Biblioteca Nueva, 2004”.

1.5.4 Enseñar

Entre las grandes culturas e imperios del mundo que se han hecho notables en el transcurso del tiempo, el enseñar y la enseñanza han sido claves de éxito para fundamentar su dominio y expansión. Si bien en un principio eran las elites, los de clase alta y noble que eran privilegiados en recibir las enseñanzas, recibirlas era para fortalecer la clase alta y distinguida. Las sociedades modernas han evolucionado, ampliado el privilegio de enseñar. Igualmente, la Real Academia Española define la palabra “enseñar” en “Instruir, doctrinar, amaestrar con reglas o preceptos. Mostrar o exponer algo, para que sea visto y apreciado”. Por el contrario, la Real Academia Española atribuye que la palabra “enseñanza” es “La acción y efecto de enseñar. Sistema y método de dar instrucción”. Sintetizando, “Enseñar es presentar y hacer adquirir a los alumnos conocimientos que ellos no poseen. Esos conocimientos no se confunden con cualquier tipo de informaciones, que serían igualmente

nuevas para los alumnos...Es necesario que el maestro tenga el poder para ello, así como se le ha dado el derecho y el deber. Para esa tarea especial ha sido preparado y ha aprendido lo que se llama el arte de enseñar, la didáctica. El maestro que se conformase con presentar los conocimientos enseñaría sólo en apariencia”. (Cousinet, 2014, p.1-5).

1.5.5 Enseñanza Virtual

La enseñanza es la acción y efecto de enseñar, por ese motivo si consignamos la enseñanza a un entorno más rápido, más eficiente y conveniente tenemos una alternativa de educación que nos permite incrementar la intelectualidad de la población. De forma tal que, en el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). La enseñanza ha encontrado un buen aliado. En otras palabras la educación virtual también es “Una acción que busca propiciar espacios de formación, apoyándose en las TIC para instaurar una nueva forma de enseñar y de aprender. La educación virtual es una modalidad de la educación a distancia; implica una nueva visión de las exigencias del entorno económico, social y político, así como de las relaciones pedagógicas y de las TIC. No se trata simplemente de una forma singular de hacer llegar la información a lugares distantes, sino que es toda una perspectiva pedagógica”. (MinEducación, Gov. Colombia, s/f)

1.5.6 Exportación De Servicios

Definido como un servicio que provee un residente de un país a otro residente o residentes en otro país. Sin embargo, la complejidad pudiera ocurrir cuando abarcamos a las especificaciones de cada industria y las que tienen ventaja o las que vienen a la vez desarrollándose como servicios potenciales a exportar. Asimismo, la exportación de servicios es resumida como “El suministro de un servicio brindado por un residente hacia otro residente...los servicios se caracterizan por ser intangibles, altamente competitivos por su naturaleza, intensivos en el uso del recurso humano y de alto valor agregado”. (Oyarce, 2018)

1.5.7 Plataforma Virtual

Está definida como un software, epicentro de donde se convergen los conocimientos e información para facilitar a otros. Es el medio por donde se ha facilitado la gran gestión de información, desde principios de la educación en línea (E-learning). Por ende, las plataformas virtuales han cumplido un rol muy importante. De ello resulta necesario decir, que un software a través de una plataforma virtual es capaz de administrar, distribuir y controlar actividades; es un sistema de gestión de procesos. Para la educación en línea, son llamados LMS (learning management systems) un tipo de plataforma virtual. Del mismo modo, García-Peñalvo y Seoane-Pardo (2015) interpretan una plataforma LMS de esta manera, "Describen la evolución del e-learning a partir de tres generaciones. La primera generación se caracteriza por la aparición de las plataformas de aprendizaje en línea y la creación de las aulas y campus virtuales. Estos sistemas evolucionan y, en la segunda generación, las plataformas permiten apoyar la socialización, la movilidad y la interoperabilidad de datos. Esta segunda generación subraya el factor humano. La interacción entre compañeros y la comunicación entre profesores y estudiantes son elementos esenciales para un e-learning de calidad que pretende ir más allá de un simple proceso de publicación de contenidos...La tercera y última generación se caracteriza porque el e-learning deja de estar asociado de forma exclusiva a las plataformas de aprendizaje en línea. Los LMS dejan de ser un componente único y monolítico y se convierten en un componente más de un ecosistema tecnológico orientado hacia el proceso de aprendizaje". (Como se citó en Gross, 2018, p. 71-72)

2. Planteamiento del Problema

2.1 Descripción de la Realidad Problemática

2.1.1 Realidad problemática: Motivación en el estudiante

De acuerdo con Moreno (2009), en su artículo de investigación "La motivación por el aprendizaje del ELE en China" se determina que se debe definir la motivación de un estudiante cuando: "Nos proponemos buscar modos de acrecentar el deseo de aprender

español, principalmente, creando situaciones de comunicación en las que los estudiantes experimenten el placer de entender y expresarse en esta lengua extranjera”.

Entre los diferentes tipos de motivación mayormente se definen dos como primordiales, la “motivación intrínseca” y la “motivación extrínseca”. El primero cual determina que la motivación podría venir de un incentivo interno, es decir de uno mismo. Por otro lado, la motivación extrínseca estaría en motivaciones que vendría de factores externos. A su vez otros expertos han propuesto diversos tipos de motivación. Según Gardner y Lambert (1972) se determinaría dos variables diferentes en la motivación estas son: “- „Integradora“, la que lleva a un individuo a aprender una lengua para relacionarse con sus hablantes e integrarse en su comunidad de habla, e - „Instrumental” (por un interés práctico), la que hace que un individuo conciba la LE como un instrumento para conseguir un fin, p. ej., encontrar un buen empleo. (Como se citó en Cortés, 2009, p. 3)

Entonces, podemos definir que a través de una motivación integradora los estudiantes terminan encontrando mayores motivos y propósitos para expandir su conocimiento en un nuevo idioma. En otro ejemplo, Cortés (2009) menciona: “La reacción humana más lógica es que el hecho de alcanzar el éxito revierta en beneficio de la propia motivación, así como de la autoestima”.

De esta manera evaluamos criterios a través de antecedentes de estudio. Nos cuestionamos ¿Por qué el estudiante situado en la ciudad de Hangzhou debe de aprender el ELE a través de una enseñanza virtual? Si, muchas universidades de prestigio en China y otras partes del mundo y a ello otras casas de estudio como centros de idiomas, ofrecen la alternativa de aprender el ELE de una manera presencial y tradicional con profesores quienes en su mayoría son nativos de España e Iberoamérica o locales de China con una gran extensa experiencia académica. Según Cortés (2009) “Una propuesta ineludible en los tiempos que corren es aprovechar las múltiples aplicaciones que nos ofrecen las TIC(Tecnologías de la Información y la Comunicación) para las clases de idiomas...En suma, se trata de llevar al aprendizaje del ELE todas aquellas aplicaciones que el alumno conoce y emplea en su vida diaria para el trabajo, para el ocio, etc. La clave distinguidora estriba en

que, lógicamente, ahora los alumnos van a realizar todas esas funciones no en chino, sino en español”. Al final el proceso de aprendizaje será diferente pero el objetivo será el mismo. Por ende es importante determinar cuáles son aquellas motivaciones extrínsecas e intrínsecas para el estudiante. De esta manera estaríamos estableciendo los motivos a favor del estudiante para aprender el español como lengua extranjera.

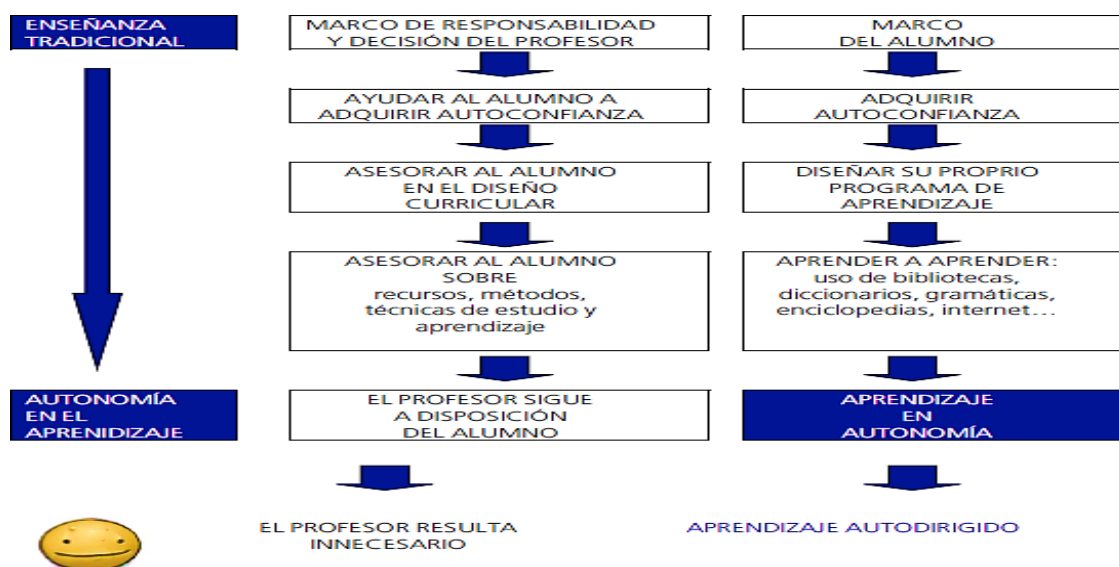
¿Que otro factor positivo esconde la motivación para que conscientemente tome un efecto optimista en el estudiante? Es notable que el interés de aprender el español sea muy bajo a comparación del inglés o francés; por mencionar otros idiomas que tienen gran demanda. ¿Qué clase de consecuencias positivas o negativas traerá aprender el ELE a través de una enseñanza virtual? Probablemente diversos estudiantes querrán mantenerse en un sistema de aprendizaje tradicional. ¿Qué clase de consecuencias positivas o negativas ha traído aprender el ELE a través de una enseñanza tradicional? El problema nace cuando una enseñanza tradicional limita al estudiante. ¿Qué tipo de problemas ha enfrentado el facilitador y el aprendiz para que la comunicación a través de la enseñanza virtual sea efectiva? ¿Qué tipo de problemas ha enfrentado el facilitador y el aprendiz para que la comunicación a través de la enseñanza presencial sea efectiva? En los diversos cuestionamientos, el mayor problema es la técnica pedagógica apropiada en como conectar con el estudiante. Acorde con Cortés (2009) “Si estudiamos la motivación de cualquier estudiante, probablemente concluiremos que responde a la combinación, en mayores o menores proporciones (difícilmente cuantificables) de varios tipos. Por otro lado, el tipo de motivación de una persona puede variar con el tiempo”.

Esto demostraría que la realidad problemática nace en encontrar la motivación por el aprendizaje del español como lengua extranjera (ELE) a través de una enseñanza virtual en donde el estudiante sea un autónomo motivador en su aprendizaje; motivo intrínseco. Por ende, no solamente motivar el aprendizaje del ELE a través de una enseñanza virtual pero potenciar la motivación a un término donde el interesado en aprender se interese también por la cultura peruana y no únicamente por el español; motivo integrador. Añadimos, que esto también permitiría que encontremos algunas claves de motivación del aprendizaje en el docente; motivo extrínseco, quien mantendría una consistencia en

transferir responsabilidades hacia el alumno durante el proceso de aprendizaje para mayor autonomía del estudiante. “...en el aprendizaje de una lengua segunda el profesor es el engarce más importante con que el alumno puede contar para su motivación. Motivación que se ha de conseguir por parte del profesor no sólo desde el método, sino desde cualquier otro ángulo que propicie las referencias culturales que la lengua objeto de estudio conlleva”. (Sánchez, 1994)

Figura 2.1

Hacia un aprendizaje en autonomía y un aprendizaje auto dirigido.



Nota. De “II jornadas de formación de profesores de ELE: Estrategias de enseñanza y aprendizaje del español en China”. Por cortés, Tainan University Of Technology, Taiwán, 2009”. La motivación por el aprendizaje del ELE en China: Propuestas para potenciarla. P. 27

2.1.2 Realidad Problemática: Acceso a una plataforma virtual educativa para la exportación de servicios desde el Perú

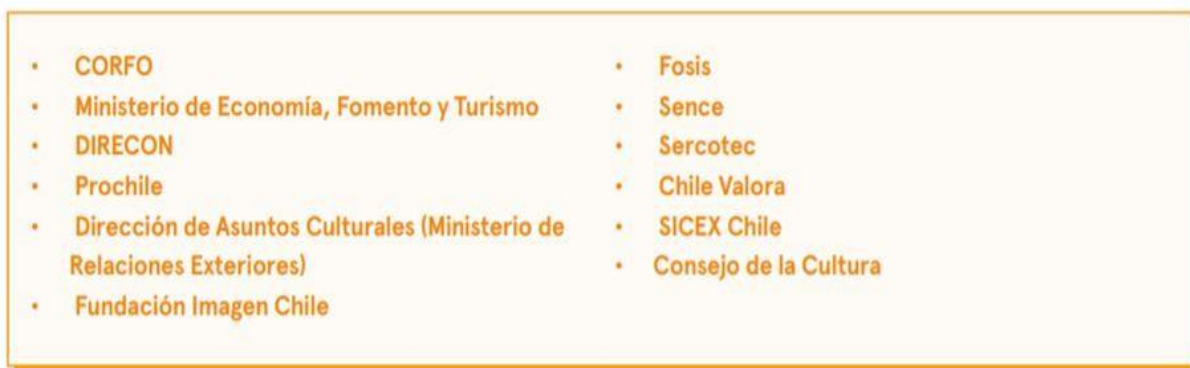
Es importante destacar al gigante asiático en territorio y población, China. Actualmente, es denominado como la más potente a nivel global en términos económicos. No obstante, en los próximos años lo será aún más. “...predicen que China superará a los EE.UU. en el futuro, con la India ocupando el tercer lugar. Según los datos del Banco Mundial y el FMI, se prevé que los países asiáticos constituyan la mayoría de los 5 países más importantes del mundo por su tamaño de PIB en 2024”. (Buchholz, 2020) A pesar de

que es un país digno de admiración por sus logros económicos, el desarrollo educativo tiene una gran brecha por cubrir como cualquier otro país similar que dentro de su territorio cubre extensas zonas rurales. Su población en millones, específicamente los de clase media o alta que cuentan con un mayor poder adquisitivo y viven en las grandes metrópolis chinas, así como también cualquier otro ciudadano chino que tiene un rose o vínculo con el resto del mundo. Se auto demanda, se exige conocer más, aprender más, de un mundo exterior que cada vez se acerca más a ellos a través de la digitalización. A la misma vez, el resto del mundo también quiere conocer más al gigante asiático, su población y cultura convirtiendo este interés en un benefactor común.

En cambio en el Perú el ejecutivo a través de sus diversos ministerios tiene y viene incentivando la exportación nacional. Pero ¿Qué tipo de exportación? Somos un país cuales algunos de nuestros sectores más importantes de exportación son minería, pesca, textil y agropecuario. Pero a comparación de países vecinos como Colombia y Chile, específicamente este último. Los mecanismos que el estado Chileno provee para facilitar e incrementar la exportación de servicios son fructíferos. Chile no ha estado ajeno a estos fenómenos. De ello resulta necesario decir que el estado de Chile en alianza con entidades privadas precede de instrumentos y mecanismos de apoyo para exportar servicios además de su vasta experiencia. “En la actualidad el sector servicios explica más del 60% del PIB de Chile y genera más del 70% del empleo total en el país...Las empresas chilenas han adquirido fortalezas en esta área debido a que han estado operando en un mercado interno altamente competitivo. Otro factor es contar con capacidades en recursos humanos de estándares internacionales, en sectores como la ingeniería, arquitectura, TIC, servicios financieros, entre otros”. (Piña, 2015, p. 11)

Figura 2.2

Entidades públicas chilenas que promueven la exportación de servicios



Nota de “www.chileservicios.com, www.prochile.gob.cl”. (Santiago de Chile, Chile s/f)

El acceso a desarrollar un software, sí puede ser posible en el Perú acorde a las necesidades o exigencias de quien las solicite. Pero enfocándonos en el *sector servicios personales, culturales y recreativos* donde se concentra el sector educación, aun es reducido el desarrollo pleno de investigación para incrementar este servicio a través de una plataforma virtual con objetivos de exportación hacia el resto del mundo.

Figura 2.3

Principales componentes de las exportaciones de servicios en el Perú



Nota de “Radiografía de nuestra exportaciones de servicios. Por ComexPerú, Lima, 2019” (<https://www.comexperu.org.pe/articulo/radiografia-de-nuestras-exportaciones-de-servicios>)

Al contrario, el estado de Colombia a través del programa, “*Colombia exporta servicios*” observa y menciona al hermano país del Perú como un buen mercado con considerables oportunidades para formar alianzas y lograr negocios juntos. “En Perú, los gobiernos (nacional, regional y local) están adecuando sus procedimientos y modernizando los soportes tecnológicos de sus entidades, para estar acorde con las exigencias del sistema de comunicación moderno. También se observa un notorio incremento en el uso de los mismos por parte de los sectores asegurador, bancario, financiero y de telecomunicaciones”. (Dirección de inversión extranjera y servicios colombianos, s/f)

En nuestra búsqueda de un software eficiente acorde a nuestras necesidades podríamos encargar nuestros requerimientos a una empresa de tecnología Colombiana. “El sector de Software en Colombia ha reportado un crecimiento sostenible durante los últimos años en términos de ingreso, exportaciones, participación de mercado y calidad de los servicios...El país cuenta actualmente con más de 40 empresas certificadas en CMMI”. (Dirección de inversión extranjera y servicios colombianos, s/f) La Integración de sistemas modelos de madurez de capacidades o *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) es un modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software. Cual aseguraría una calidad de mano de obra y trabajo. También, se aprovecharía los acuerdos internacionales por ser miembros de la Comunidad Andina y también ser partícipes ambos de la Alianza del Pacífico. No obstante, aunque tentadora la propuesta nuestra problemática aún nos restringe por que el gobierno de la República Popular de China impone varias limitaciones a las empresas extranjeras de tecnología e información.

Chile y Colombia muestran tener mayor solidez impulsados por una red de apoyo en beneficio del exportador de servicios chileno y colombiano. En cambio, el Perú cual carece de una alianza privado - pública para este sector tendría que tomar seriamente en consideración un modelo ejemplar como el *know-how chileno* o *know-how colombiano* en las industrias de exportaciones de servicios y tecnología.

Mientras que, la plataforma virtual educativa *Moodle* y sus componentes es descrita por Marketing Ubits (2019) por ser: “La plataforma de formación más popular en el mundo, con más de 40.000 escuelas virtuales instaladas y más de 30 millones de usuarios. Estas cifras no nos deben extrañar ya que es el sistema LMS más utilizado por empresas, organizaciones y entidades sea cual sea su tamaño. Tampoco es casualidad que Moodle haya sido la mejor solución e-learning Open Source de 2011, y una de las mejores en 2012. Uno de sus secretos está en la relación costo-beneficio”.

Estas alternativas establecerían precedentes sumamente importantes, por eso que se vuelve una problemática nuestra intención de encontrar un software que pueda ser administrado por ingenieros peruanos para la exportación de servicios. Es así que planteamos dos propuestas de solución; La primera, formar alianzas con una empresa Latinoamericana que administre y tenga mayor capacidad en el *know-how* del desarrollo de software y TICs en general. De lo contrario, emplear una plataforma virtual específicamente la LMS ‘Moodle’ que es una plataforma de fuente abierta con reconocimiento global para un vínculo de beneficio y asistencia mutua en el aspecto administrativo, distribución y comercialización de la plataforma y los componentes de la misma.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1 Problema General

¿Cómo la enseñanza virtual del español como lengua extranjera incide en su exportación a la ciudad de Hangzhou, China?

2.2.2 Problema Específico 1

¿Cuál es el efecto que los servicios de enseñanza virtual del español como lengua extranjera tendrán en la motivación de aprendizaje del estudiante?

2.2.3 Problema Específico 2

¿Cómo el acceso de software de enseñanza virtual influye en su exportación a la ciudad de Hangzhou, China?

3. OBJETIVOS, DELIMITACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Objetivo General y Específicos

3.1.1 Objetivo general

Determinar como la enseñanza virtual del español como lengua extranjera incrementa su exportación a la ciudad de Hangzhou, China.

3.1.2 Objetivo específico 1

Analizar que el efecto de los servicios de enseñanza virtual del español como lengua extranjera contribuyan en la motivación de aprendizaje del estudiante.

3.1.3 Objetivo específico 2

Demostrar que el acceso de software de enseñanza virtual influye en su exportación a la ciudad de Hangzhou, China.

3.2 Delimitación del Estudio

a. Delimitación Espacial

El estudio de investigación se realizó a distancia, analizando a la ciudad de Hangzhou ubicada en la provincia de Zhejiang en la República popular de China.

b. Delimitación Temporal

El periodo en el cual se llevó a cabo esta investigación comprendió el segundo semestre anual en los meses de Julio – Noviembre del 2020.

c. Delimitación Social

En la investigación se aplicaron las técnicas e instrumentos de una plataforma virtual, software que conlleva ofrecer el servicio y el recojo de información de la población estudiantil en la ciudad de Hangzhou.

3.3 Justificación e Importancia del Estudio

Justificación.- Metodológica

Es inevitable analizar como el desarrollo de la educación ha marcado grandes beneficios para quienes han podido o tuvieron el privilegio de tomar riendas y ventajas de poder educarse. Sin embargo hubo y existen muchos dentro de un sinfín de poblaciones que carecieron desventajas y aún siguen careciendo de este gran privilegio. Incluso, en la enseñanza tradicional los motivos del por qué no poder recibir una educación son incontables tales como clase social, problemas económicos, inmigración, emigración, genero sexual, pobreza, extrema pobreza etc.

Es de ahí donde recordamos que a pesar de que en el marco constitucional de los gobiernos existe el derecho y libertad a la educación aun así muchas son las personas des privilegiadas. Entonces en el transcurso del tiempo instituciones públicas y privadas han optimizado las técnicas y métodos de enseñanza ya existentes en el sector educación. Trabajando en mejorar los servicios y se han transformado como organizaciones queañaden un valor agregado a su sistema de pedagogía con el fin de poder llegar a más estudiantes sin especificar a quién.

Por añadidura, para nuestro caso al evaluar al inmenso país de China destacamos que su población desea estar cada vez más informada y educada por que las mismas exigencias culturales y sociales así lo exigen. Es en la competitividad de cada persona cual se puede sustentar su logro educacional y los chinos están dispuestos a invertir en su educación. “Según datos publicados por la Oficina Nacional de Estadísticas, el gasto per cápita en educación, cultura y entretenimiento fue en 2017 de 2.086 yuanes (un aumento del 8,9% con respecto al ejercicio anterior), que representan el 11,4% del gasto total de consumo per cápita (National Bureau of Statistics of China, 2018)”. (He, 2019)

Figura 3.1

Gasto per cápita de los residentes chinos en 2017



Nota. De “El desarrollo de las industrias culturales en china en la era de los nuevos medios. Por He Linlin 2019. Datos de la oficina nacional de estadísticas de China (National Bureau of Statistics of China, 2018)”.

En el mundo actual, en el mundo moderno existe un gran interés por aprender idiomas. Es este el contexto globalizado que nos encontramos actualmente. También es en el entorno interregional, que ahora ser dependientes de bienes y servicios situados en distintas zonas del mundo nos embarga una gran necesidad de conocer diferentes culturas y con ellas vienen los idiomas. Pero ¿Cómo llegamos a esas personas? ¿Cómo incrementamos la enseñanza de un idioma? ¿Cuáles son esas necesidades académicas donde podemos ajustarnos para cubrirlas? ¿Cuáles son nuestras ventajas y desventajas como exportadores de servicios? ¿Cómo podemos emplear software de enseñanza virtual a favor de la enseñanza de idiomas?

Es por ende que los resultados elaborados en esta investigación metodológica valida la necesidad de cubrir esta brecha educativa a través de una vía virtual. Es a través de una plataforma virtual educativa que podríamos llegar al mercado objetivo a pesar de la distancia física. Es a través de la formulación de un software de enseñanza virtual que nos llevaría a implementar soluciones aun no cubiertas por la enseñanza tradicional.

Es de prioridad la explicación de procesos de software de enseñanza virtual a elegir que muestren resultados óptimos, por qué sustentaría la necesidad de nuestra variable independiente. Además de brindar la razón justa para satisfacer nuestra variable dependiente. Formulando el problema a solucionar de manera rápida e eficiente mientras que aprovechamos los estímulos que incentiven nuestra investigación.

Finalmente, de acuerdo a la penetración rural y urbana del internet en el país de China, He (2019) destaca que: “Desde el consumo de entretenimiento básico, las redes sociales y las consultas de información, hasta las transacciones comerciales, las finanzas en línea y otros servicios públicos como educación, salud y transporte, el Internet móvil ha creado una nueva forma de vida social, cambiando sutilmente la cotidianidad de los usuarios de Internet...la estructura del consumo social se desplazará hacia el desarrollo y el ocio, y el enfoque del consumo de algunos residentes comenzará a cambiar hacia la educación, la ciencia, la tecnología, la cultura y el turismo”. De esta manera podemos sustentar los gastos de consumos per cápita y los egresos entre los cuales existe una mayor importancia por parte de la ciudadanía china destacando las ciudades más importantes del país y el consumo de su población per cápita.

Tabla 3.1*Top 10 de las ciudades chinas con los gastos de consumo per cápita más elevados (2020)*

Ciudad	Provincia	Gastos de consumo per cápita	*Tipo de cambio (En S/) 0.54
Shangai	MUNICIPIO	¥ 45,605 Chinese Yuan	S/ 24,626.70
Shenzhen	Guangdong	¥ 43,113 Chinese Yuan	S/ 23,281.00
Beijing (Pekín)	MUNICIPIO	¥ 43,038 Chinese Yuan	S/ 23,240.52
Guangzhou	Guangdong	¥ 41,999 Chinese Yuan	S/ 22,679.46
Hangzhou	Zhejiang	¥ 40,016 Chinese Yuan	S/ 21,608.64
Zhuhai	Cantón	¥ 38,212 Chinese Yuan	S/ 20,634.48
Foshán	Guangdong	¥ 37,160 Chinese Yuan	S/ 20,066.40
Xiamen	Fujian	¥ 36,809 Chinese Yuan	S/ 19,876.86
Changsha	Hunan	¥ 36,158 Chinese Yuan	S/ 19,525.32
Dongguan	Cantón	¥ 35,730 Chinese Yuan	S/ 19,294.20

Fuente: Elaboración propia con datos de (China Daily, 2020)

* Tipo de cambio contable oficial. Recuperado el 03 de noviembre de 2020, de <https://www.sbs.gob.pe>

4. FORMULACIÓN DEL DISEÑO

4.1 Diseño Esquemático

La aplicación de la plataforma de aprendizaje basada en Moodle para el servicio de enseñanza virtual del español como lengua extranjera optimiza su exportación a la ciudad de Hangzhou, China.

Se empleó un software de enseñanza virtual:

<https://moodle.org/>

4.2 Descripción de los Aspectos Básicos del Diseño

4.2.1 Descripción del software:

Moodle es una plataforma de fuente abierta, de aprendizaje diseñada para proporcionarles a educadores, administradores y estudiantes un sistema integrado único, robusto y seguro para crear ambientes de aprendizaje personalizados.

4.2.2 Beneficios:

Es una plataforma de educación virtual que a través de sus socios estratégicos globalmente certificados por MOODLE ofrece e integra diversos servicios tecnológicos como clouds, apps, LMS (learning management system), workplacemoodle, educationmoodle etc.

4.2.3 Ventajas:

Es una plataforma educativa de muy buen prestigio. Apta para ser utilizada en China Continental a comparación de otras plataformas educativas que normalmente son restringidas o prohibidas en su totalidad por el gobierno Chino.

4.2.4 Proceso de la empresa en el cual se va a aplicar el software:

La plataforma será empleada en todos los aspectos de servicio de enseñanza virtual de la empresa desde los recursos abiertos que ofrece la plataforma para administrar el contenido educativo hasta la privacidad y seguridad del contenido de la plataforma.

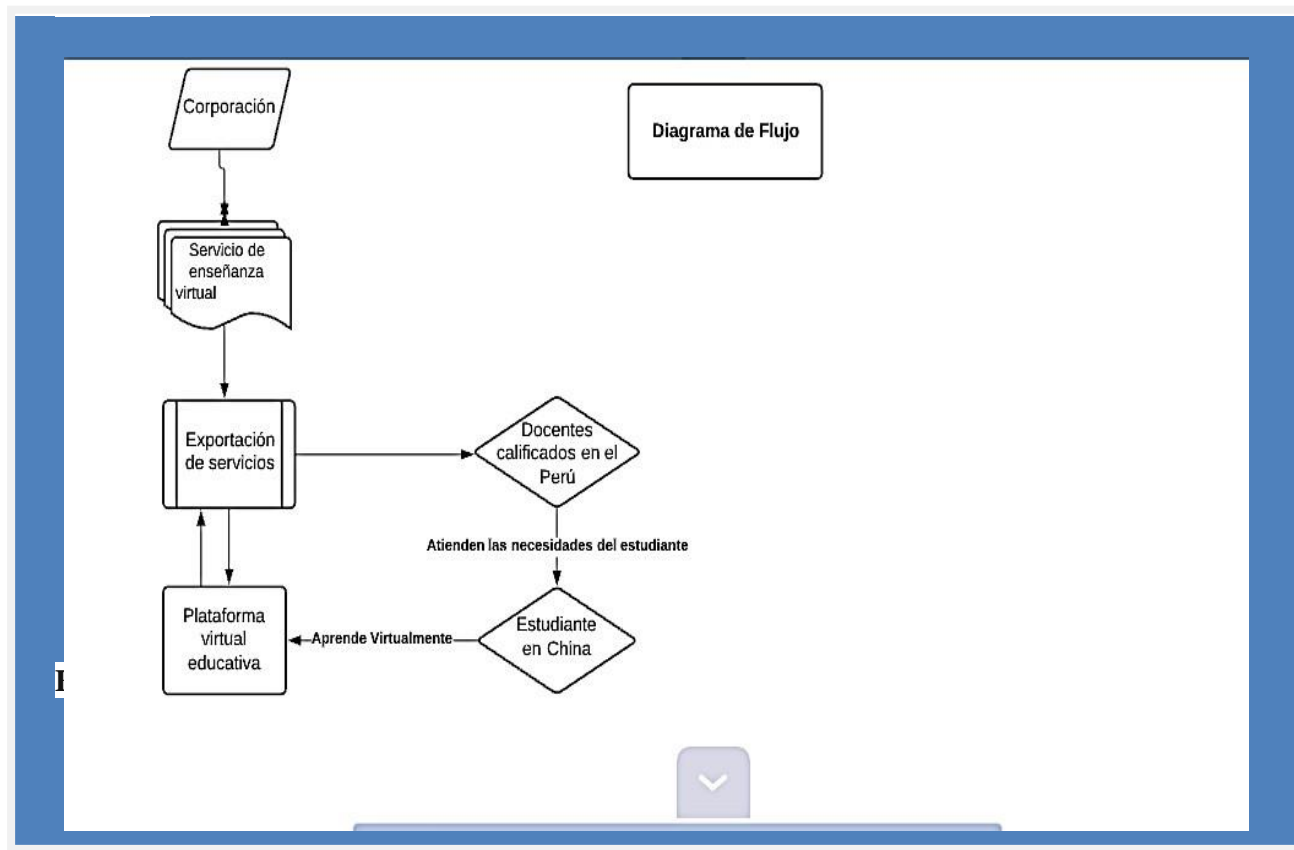
4.2.5 Influencia del Software:

Es una plataforma totalmente segura que tiene presencia en todos los continentes del mundo su enfoque principal es empoderar a educadores para poder llegar a más estudiantes mientras también ofrecen opciones libres gratuitas para que más estudiantes sean beneficiados a través de la educación.

4.2.6 Diagrama de flujo de proceso de la Empresa

Figura 4.1

Diagrama de flujo de proceso de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

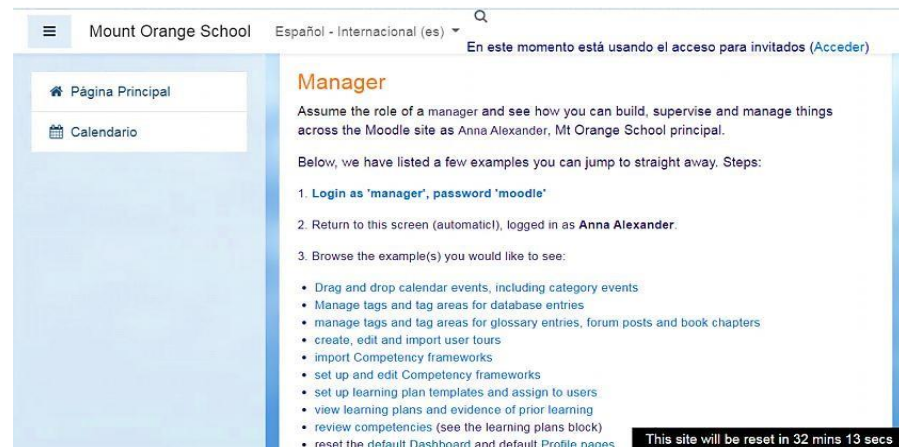
4.2.7 Descripción de aspectos básicos del diseño

Para la implementación del servicio de enseñanza virtual del idioma español los pasos a seguir son:

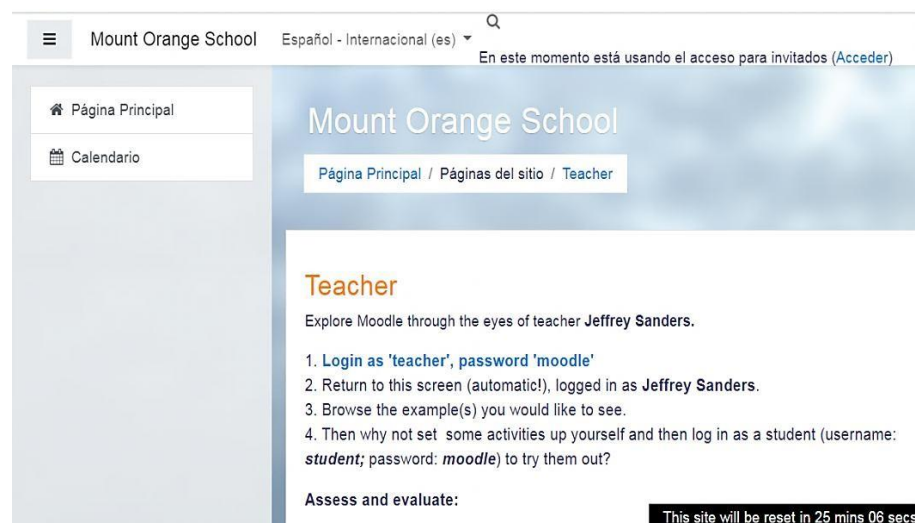
1. Instalar la plataforma Moodle. (comprar licencia).



2. Implementarlo a la Página web, como una herramienta identificada para estudiantes.
3. Los estudiantes Chinos tendrán dos opciones de acceso una a través de la plataforma desde la página web de la corporación educativa Peruana. Segundo, directamente desde la plataforma Moodle.
4. Los administradores de la plataforma podrán remotamente administrarla para adecuarla a las necesidades del estudiante y el profesor.



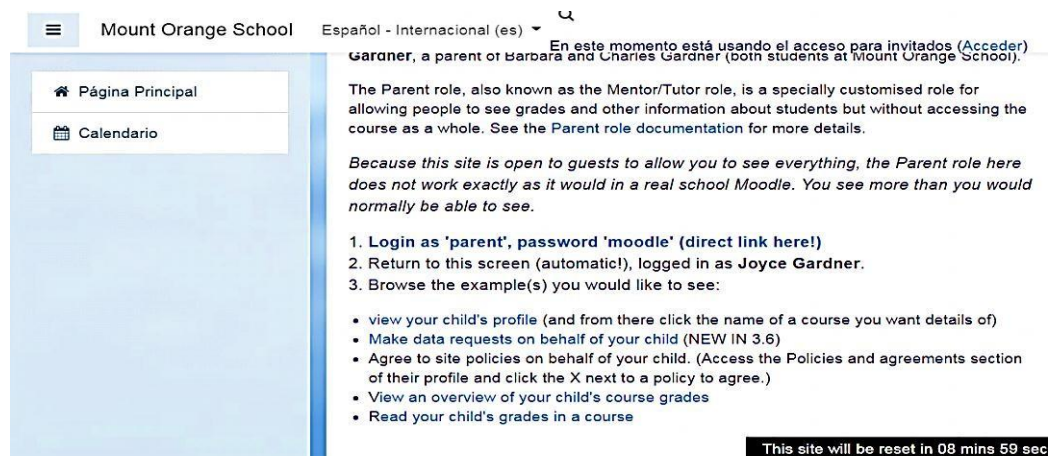
5. El docente asignado podrá emplear diferentes herramientas para comunicar, dictar, evaluar, proveer de herramientas educativas y analizar avances académicos.



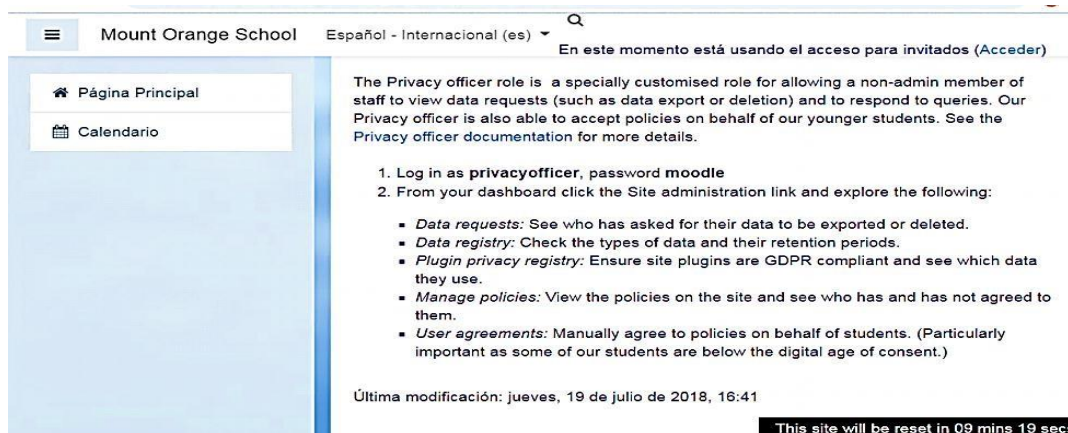
6. El estudiante inscrito al curso podrá tener acceso a las herramientas que el docente facilite para la enseñanza del idioma, podrá interactuar remotamente a través de live streaming (transmisiones en vivo), colaborar en proyectos, personalizar perfil y participar en comunicaciones grabadas entre profesores y estudiantes.



7. El padre de familia y guardián legal autorizado también tendrá acceso pleno a la plataforma en el cual podrá observar los avances del estudiante, realizar solicitudes por y para el estudiante, leer las notas del estudiante.



8. Un tercer proveedor o agente privado autorizado por la corporación podrá también tener acceso a la plataforma en el cual puede administrar y agregar contenido acorde y en comunicación con los administradores principales de la plataforma.



9. La corporación educativa Peruana tendrá facilidades de emplear el software para que los estudiantes deseados de aprender el idioma español puedan estudiarla. La exportación del servicio aunque consideramos que es un servicio de enseñanza del idioma español, la comunicación es totalmente en ingles dentro de la empresa y hacia el consumidor final ubicado en Hangzhou, China.
10. Es a través de la plataforma que la corporación educativa peruana puede llegar al estudiante final en China. Incrementado las exportaciones de servicios del Perú, añadiendo valor agregado a las exportaciones peruanas.

5. Prueba de Diseño

5.1 Aplicación de la Propuesta de Solución al Problema en la Realidad Investigada

Técnica Específica: El uso y aplicación de un Software empresarial (Moodle)

Focalización de un Proceso específico: Exportación de servicio

Parte específica del proceso focalizado: Enseñanza virtual

Aplicación de la propuesta de solución

La solución propuesta es la aplicación de una técnica específica cual es el uso de un software empresarial. Cual tendrá un periodo de prueba de 30 días, en este tiempo estimamos que los usuarios internos podrán familiarizarse con el uso apropiado de los mecanismos de la plataforma virtual para beneficio de usuarios internos y externos.

Reto:

La empresa peruana Corporación Andina de Bienes y Servicios Castro Turín apuesta por la exportación de servicios peruanos con valor agregado desde el Perú hacia China. El objetivo está en la difusión de la cultura peruana y el idioma español por medio de la enseñanza virtual. Y el reto, en cómo llegar a miles de estudiantes chinos en un continente, en un país, en una ciudad tan alejada desde la sede central en Lima.

El software empresarial escogido es un software que nos asistirá en implementar un proyecto que contemple diferentes procesos:

1. Creación de una plataforma de aprendizaje que pueda sostener a miles de usuarios.
2. Ofrecer un servicio personalizado a estudiantes chinos, para el aprendizaje del español cual el idioma de comunicación entre el servidor y servido será en inglés y español.
3. Ofrecer un servicio de implementación amigable para la atención donde la empresa y profesores puedan transmitir valor a través del conocimiento.
4. Asesoramiento continuo, asistencia técnica y formación al docente que aporte beneficios importantes al proceso de enseñanza y aprendizaje.
5. Un equipo permanente establecido para dedicar tiempo a mantener evolucionado el entorno interno y externo del software.

¿Cómo será administrada la propuesta de solución?

A través de un proyecto que se crea con el nombre comercial de "YACHAYWASI" palabras en idioma quechua que significa "Casa del saber" plataforma de aprendizaje virtual basada en **Moodle** para los estudiantes Chinos interesados en aprender el español como lengua extranjera.

Para desarrollar con éxito un proyecto de vanguardia con estos lineamientos será necesario organizar un pelotón de ingenieros informáticos que puedan intervenir en la evolución de la plataforma, innovar con profesores bilingües e incluso políglotos con vocación a la educación. Emprendedores con visión global involucrados en las gestiones administrativas y comerciales de la corporación.

Credibilidad en la aplicación de la propuesta de solución

Una manera segura de reafirmar que el software educativo Moodle es de gran expectativa es a través de la certificación. Moodle ofrece guías de inicio para educadores pero mucho más importante, ofrece certificación a cada educador que desee explorar al detalle los servicios que Moodle ofrece a beneficio del educador y el estudiante.

La empresa CABSCAST tendría la gran responsabilidad de incentivar que cada profesional involucrado en este proyecto lleve los cursos individuales que ofrece el software para contar con profesionales que contemplen los mínimos detalles.

Costo de la propuesta de solución

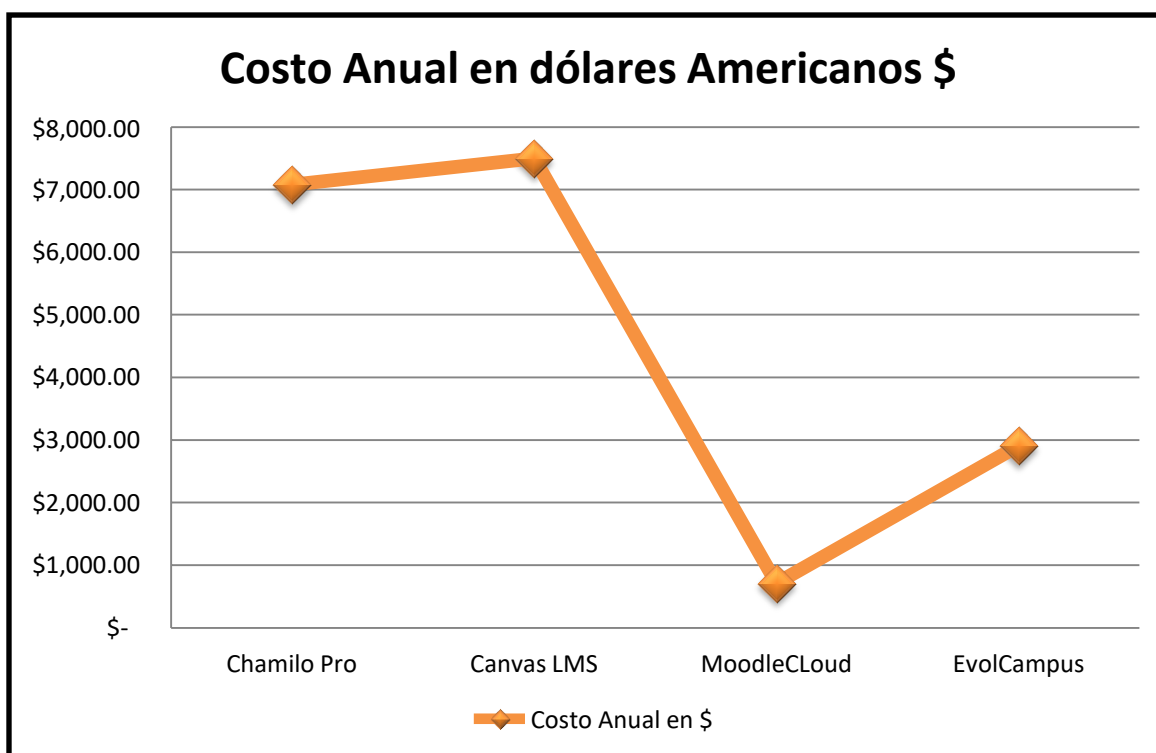
Moodle ofrece diferentes alternativas para tener acceso a sus diversos productos. Para nuestro objetivo empresarial, **MoodleCloud** es la plataforma en la nube de **Moodle** que encaja perfecto para nosotros por permitarnos ejecutar nuestros servicios en su propio servidor a precios módicos manteniendo una imagen profesional siendo una plataforma accesible en China continental. Los diferentes planes de esta nube con diversos costos, ofrecen flexibilidad y son de bastante beneficio para diversos usuarios. Sin embargo,

consideramos que el plan MEDIUM por **\$710.00 dólares americanos** anualmente para 500 usuarios con 1GB de almacenamiento es el plan más apropiado para iniciar operaciones.

En el mercado de sistemas de gestión de aprendizaje (SGA; en inglés, learning management system - LMS) existen un sinnúmero de proveedores de sistemas LMS. Para tener una mejor comprensión en términos de costos hemos analizado los costos de diversos LMS de muy buena reputación en el mercado, son *ChamiloPro*, *Canvas LMS*, *EvolCampus* y *MoodleCloud*.

Figura 5.1

Costo de la propuesta de solución



Fuente: Elaboración propia

Datos de información de (<https://beeznest.com/plans-comparison-table/>, <https://bit4learn.com/es/lms/canvas-lms/>, <https://www.evolcampus.com/latam/costos-alquiler-plataforma-elearning>, <https://moodle.com/es/moodlecloud/>)

Resultados esperados

YACHAYWASI ofrecerá un servicio eficiente de enseñanza virtual a 1,000 estudiantes anualmente como promedio. El nivel de utilización de la plataforma incrementa anualmente tanto en números de estudiantes del idioma español matriculados como en nuevas funcionalidades utilizadas por los docentes. Se mantendrá niveles de servicio que sobrepasen las expectativas del usuario de la plataforma.

Formar alianzas con otras plataformas de Hispanoamérica y España que ofrecen el mismo servicio para superar metas individuales y optimizar metas colectivas.

Incentivar el uso de la plataforma en corporaciones Chinas que deseen conocer más sobre el Perú y otros países andinos en Sudamérica.

Prueba de diseño

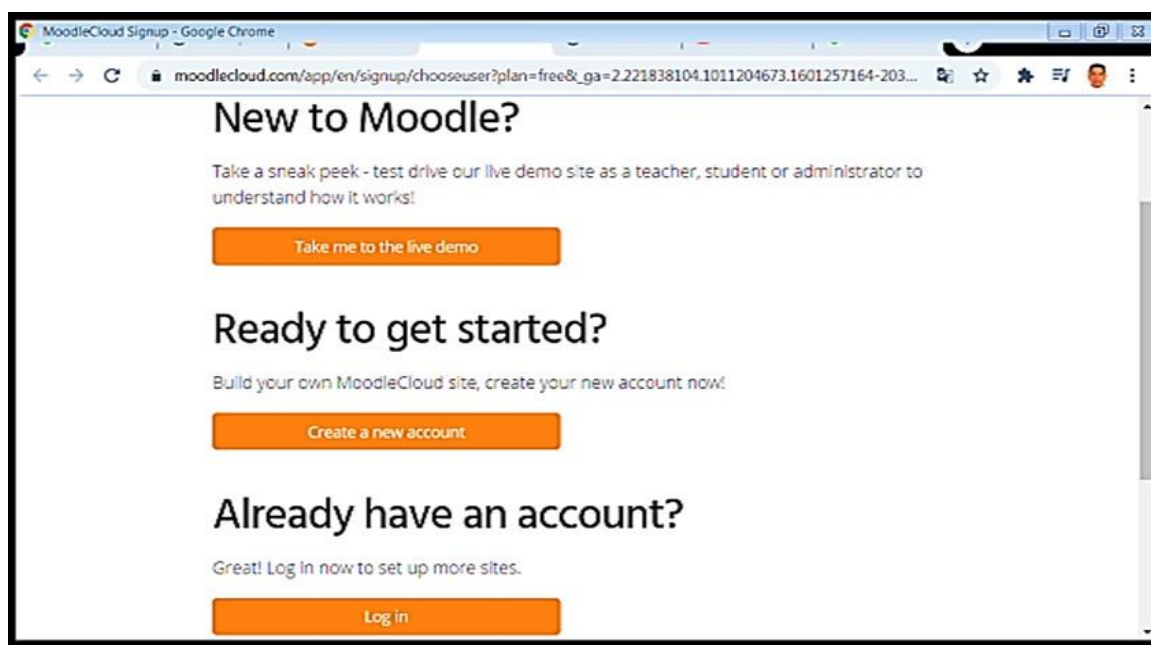
De todos los productos que ofrece Moodle como corporación virtual educativa, consideramos que el producto **MoodleCloud** se ajusta a nuestras necesidades y lineamientos. Por el motivo que MoodleCloud nos permitirá crear y vender nuestros propios cursos en línea a través de una plataforma propia.

Presentación y descripción:

1. Para acceder por primera vez a una cuenta que nos permita crear cursos y tener nuestra propia plataforma educativa debemos de crear una cuenta en **MoodleCloud** que se adecue a nuestras necesidades de información, metas educativas y presupuesto económico. Entonces como primer paso, **Moodlecloud** nos brinda a escoger dos perfectas alternativas. Primera alternativa, explorar una demostración en vivo con duración de una hora en el cual **MoodleCloud** nos otorga libre acceso a una plataforma educativa que simula el uso de características reales para cada usuario interno y externo.

Segunda alternativa, en caso estemos totalmente decididos en proceder. **Moodle** nos deriva a escoger el plan **MoodleCloud** más ambicioso y propicio en términos de espacio y precio que se ajuste a nuestros objetivos y metas como corporación.

Finalmente, en caso ya formemos parte de **MoodleCloud** el mismo nos permitirá tener acceso ilimitado para añadir más contenido a nuestros cursos establecidos o crear adicionales cursos a nuestra plataforma educativa establecida.



2. Optar por el plan más adecuado es el segundo paso, sin embargo es el paso más importante en todo este proceso porque permite que se inicie las gestiones de desarrollo de la plataforma acorde a la capacidad de crecimiento y presupuesto. Esta parte del proceso ofrece un plan gratuito por 45 días, cual es plan mínimo además existe un plan para principiantes y luego el plan "Moodle for school" cual se subdivide en tres alternativas; mini, pequeña y mediana. Nuestra visión y misión se adecua al *plan médium* por **\$1000.00 dólares australianos** al tipo de cambio aproximamos unos **\$710.00 dólares americanos** para acceder a una plataforma educativa por doce meses que nos dará acceso a características principales para 500 usuarios, 1 GB de almacenaje de archivos, la versión más reciente de Moodle, actividades y cursos ilimitados, nombre de nuestra página personalizada y otras características de beneficio para nosotros.

MoodleCloud: Free Hosting Services from the makers of Moodle - Google Chrome

moodlecloud.com/app/en/

moodleCloud Features Pricing Support Service Status Log In

Choose a plan that's right for you

	Free Trial	Starter	Moodle for School		
	Get it in minutes, try it for 45 days.	Ideal for a single class	Perfect for multiple classes		
			Mini	Small	Medium
Annual price in AUD*	\$0	\$80 / year	\$250 / year	\$500 / year	\$1,000 / year
	Get Started	Sign up	Sign up	Sign up	Sign up
Max users	200	50	100	200	500
Max file storage	400 MB	200 MB	200 MB	400 MB	1 GB
Latest Moodle version	✓	✓	✓	✓	✓

- Después de seleccionar nuestro plan de operaciones anual. Establecemos y configuramos los espacios de enseñanza. Para este proceso debemos acceder a nuestra cuenta de **MoodleCloud** e ingresar al lugar de administración de nuestra plataforma para luego establecer desde la pestaña < cursos > el contenido de uno o múltiples cursos de acuerdo a lo establecido por nuestros docentes de idiomas extranjeros y en coordinación con nuestros ingenieros de software.

Set up your teaching space

Moodle calls the space where you teach online a 'course'. It can be a course for just one student or for a large group. You can use it for any subject or kind of teaching you like. Here's how:

1. Log in with your MoodleCloud account
2. From the left panel (the Navigation drawer) click **Site administration**
3. Click the **Courses** tab
4. Click **Add a new course**
5. Add your course details, using the ? icon for extra help
6. Click **Save and display**
7. Click **Proceed to course content** to add your teaching materials.

 [Watch our 3 minute video How can I create a course?](#)


4. El siguiente proceso es el de habilitar el registro del sitio y así poder iniciar las interacciones de los estudiantes con los docentes dentro de la plataforma virtual educativa. Esta parte del proceso, también habilita que los estudiantes del curso de español como lengua extranjera pueden crear su propia cuenta en nuestro <sitio web> la plataforma educativa permite que los estudiantes hagan verificación de información con la seguridad de verificación a través de correos electrónicos. Para los administradores internos, **Moodlecloud** ofrece videos cortos de auto aprendizaje cual en una explicación sencilla podemos revisar paso por paso todos los procesos cual se describen y asi transmitir la información a nuestros estudiantes.

Want to control access yourself? See the section [Get more information](#).

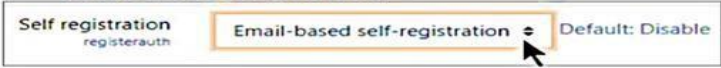
Enable site sign-up

This means learners can create their own accounts on your site. It is quick, but others could create accounts too, so be careful. Remember [MoodleCloud free](#) only allows 50 users.


1. Log in with your MoodleCloud account
2. From the left panel (the Navigation drawer) click **Site administration**
3. Click the **Plugins** tab and scroll down to **Authentication**
4. Click **Manage authentication**
5. Click to open the 'eye' icon of **Email-based self registration**:



6. Scroll down and from the 'Self registration' dropdown section, select **Email-based self-registration**:

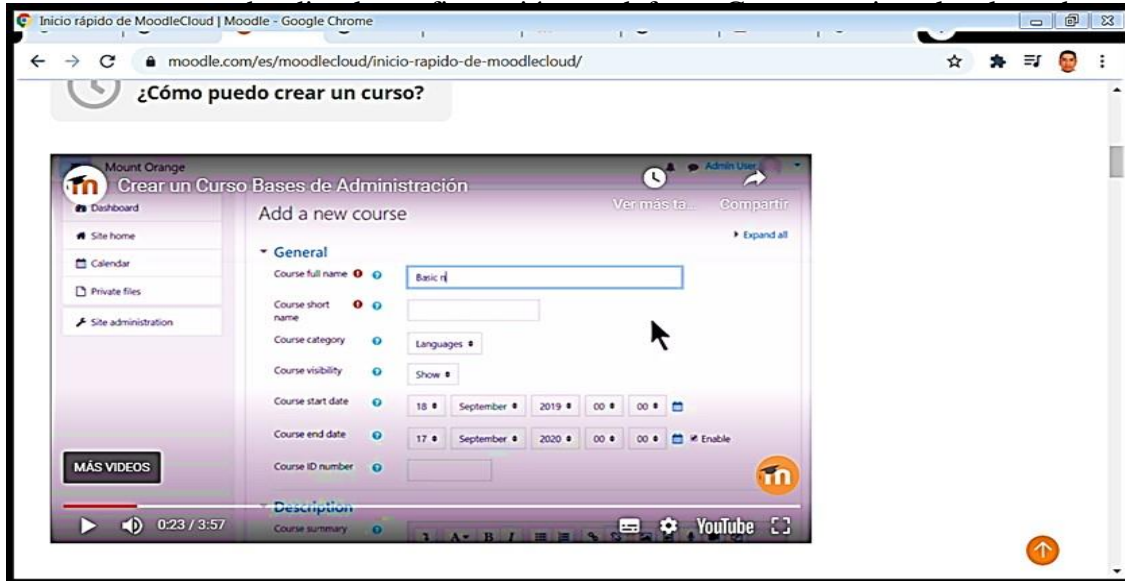


7. Scroll down and click the button **Save changes**

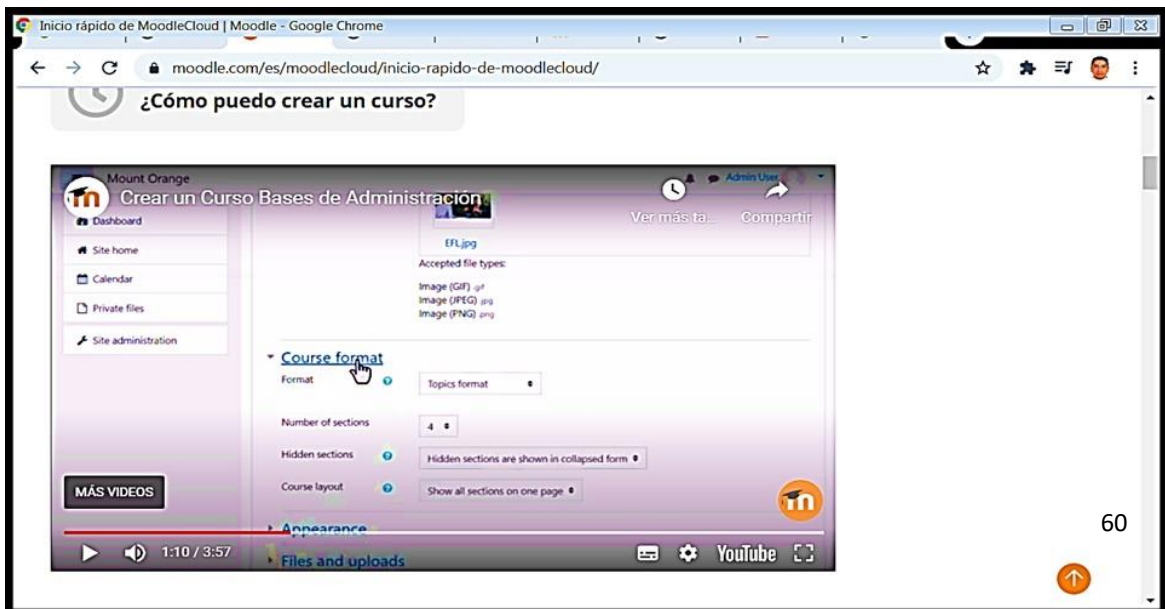
 [Watch our 2 minute video: How can new users sign up to my Moodle?](#)

Descripción de la etapa de la aplicación del software en la enseñanza virtual

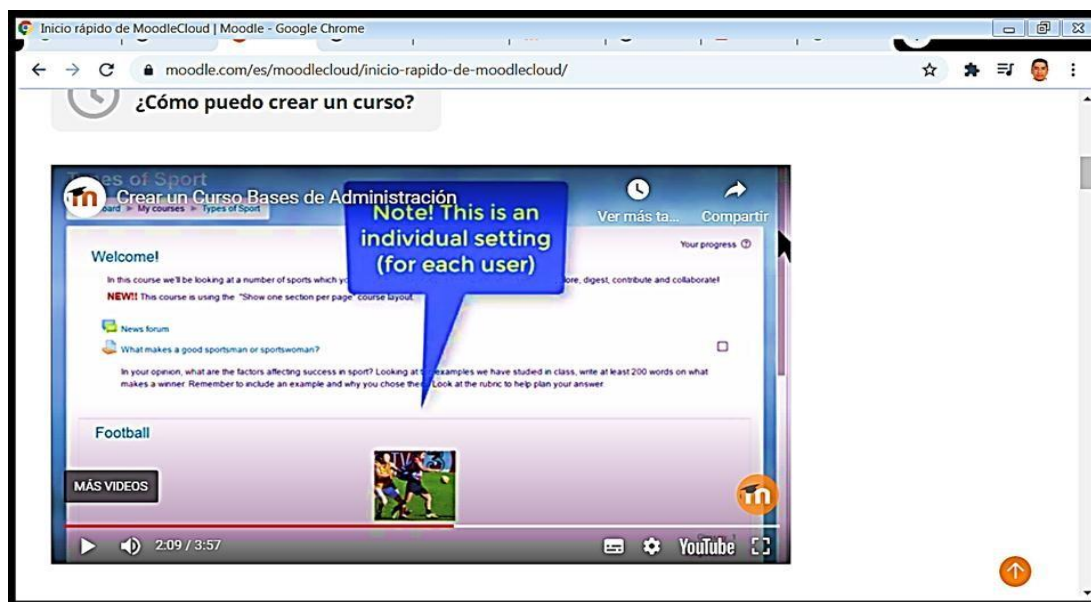
1. Como administrador ya establecido con una cuenta permanente de mínimo un año. Podemos tener varios beneficios como el de añadir detalles y datos del curso de enseñanza virtual del español como lengua extranjera. En esta parte del proceso de aplicación lo esencial es poder familiarizarse con todos los detalles



2. Crear el formato del curso de enseñanza virtual del español como lengua extranjera es también esencial para la comprensión adecuada del curso creado no solamente para el usuario interno pero también para el externo. Adicionalmente, cómo nos gustaría que se mostraran los recursos del curso, semanal, mensual, las secciones por cada tema que se enseñara durante la vida del curso.



3. Confirmar los detalles y apariencia del curso de enseñanza virtual del español como lengua extranjera. También, como el trabajo final será visualizado y utilizado por el estudiante. Es acorde a lo establecido del curso que establecemos que su contenido tiene todas las cualidades metodológicas que permitan al estudiante poder iniciar su proceso cognitivo de aprendizaje a través de herramientas virtuales.



4. Todo curso creado y por crear como el de enseñanza virtual del español como lengua extranjera puede ser administrado de diversas maneras. El sistema de gestión de aprendizaje (SGA; en inglés, learning management system - LMS) de Moodle nos permite administrar y distribuir los contenidos del curso a través de contenido personalizado académico creado por profesores para los cursos en línea para los diversos alumnos inscritos.

En este proceso el profesor en línea trabaja y coordina en un entorno grupal con el área informática cual cuenta con ingenieros que tienen funciones específicas como el de diseñar. En este proceso el diseñador, tendrá la función de crear y diseñar el curso empleando lenguaje hipertexto cual incluye gráficos, audios y videos empleando técnicas de educación a distancia. Posterior, el administrador o coordinador es el responsable de mantener y gestionar el desarrollo del curso en la

plataforma coordinando con el docente y el diseñador para cumplir con espacios virtuales a favor del estudiante.

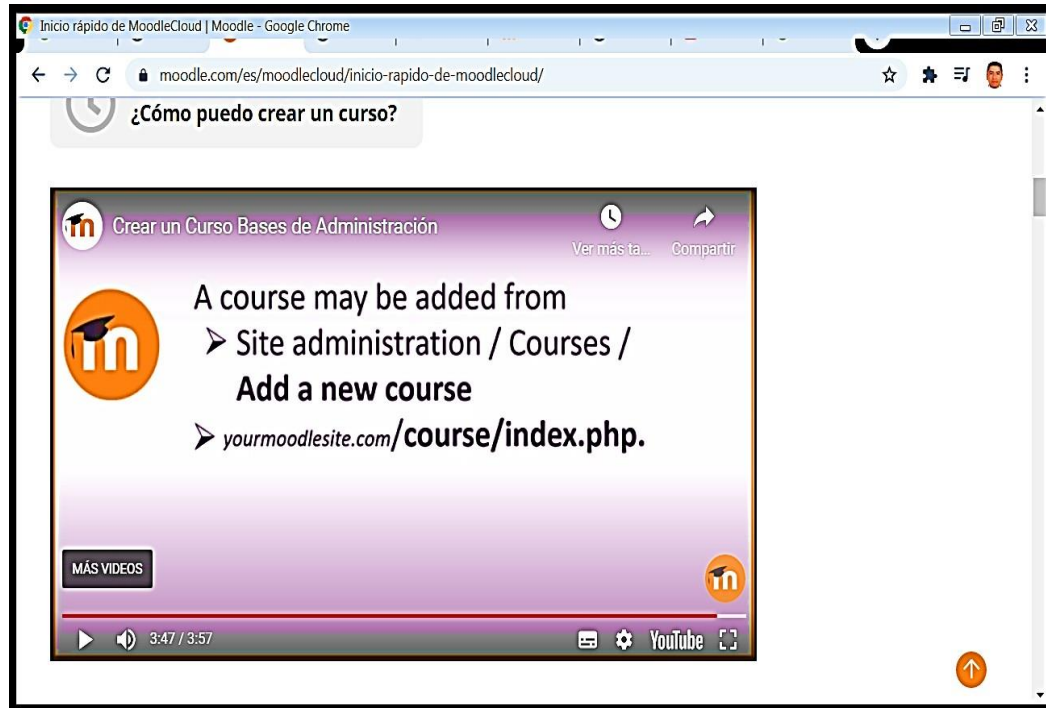
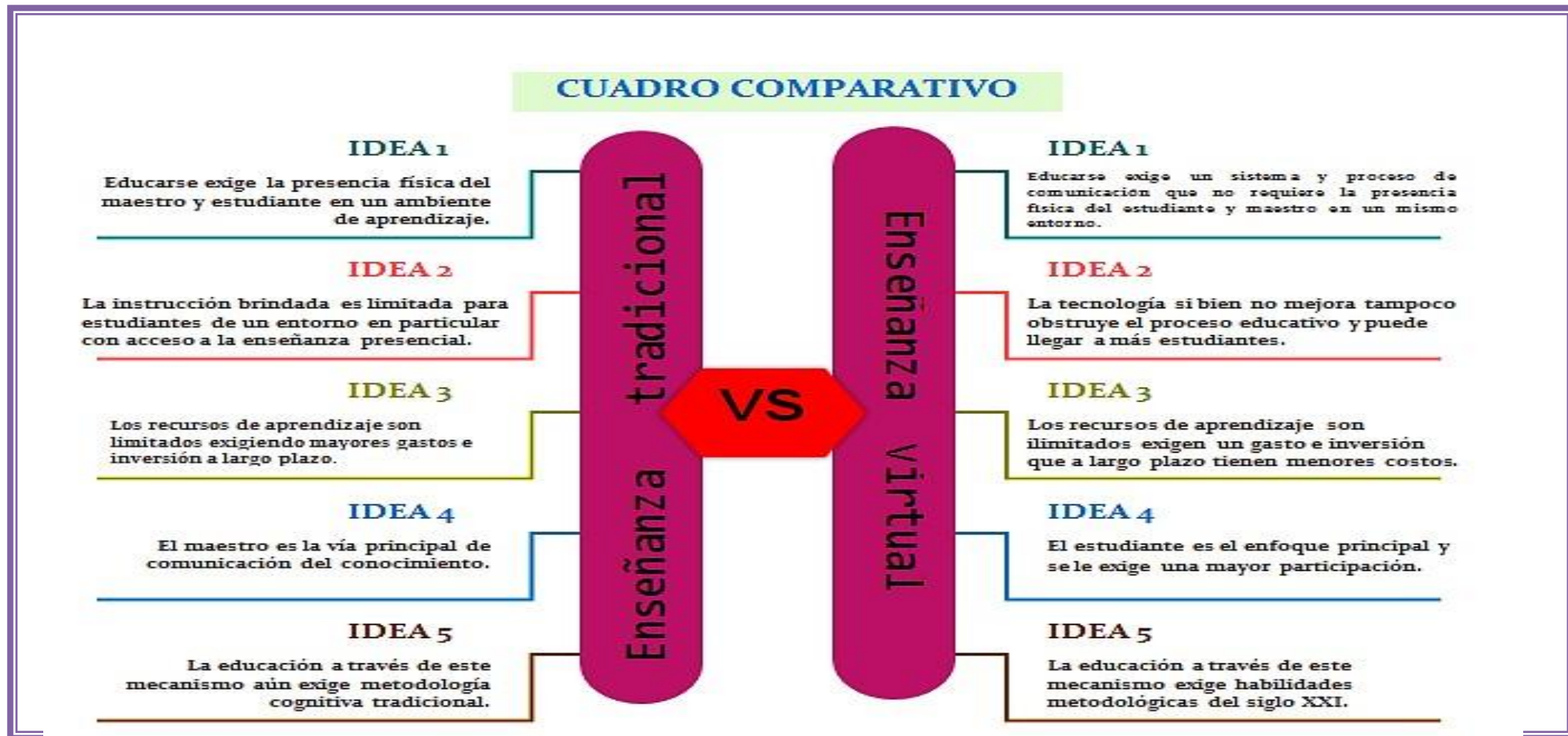


Figura 5.2

Cuadro comparativo de la enseñanza tradicional y virtual



Elaboración: Propia

El modelo de educación a través de la enseñanza virtual, tiene como antecedente a la educación a distancia que no es un fenómeno del siglo XXI. De hecho es un modelo educativo que acorde a expertos e investigadores, inicia en el siglo XVIII a través de cursos informales por correspondencia. Desde ahí en adelante durante la era industrial teniendo como medio las telecomunicaciones básicas, la educación a distancia tomaría estructuras aún más formales y posterior con la fabricación de computadoras cual lideraba **IBM computers** la formación educativa a distancia tendría mayores posibilidades de crecimiento y sostenibilidad para una nueva era de enseñanza.

Es ahí que para mediados del siglo XX en el auge y crecimiento de la tecnología para computadoras crecería a la par con los avances de la ciencia para el internet dentro de universidades estadounidenses la enseñanza virtual que para finales de la década de los ochenta y principios de la década de los 90 del siglo XX el aprendizaje a través de la enseñanza virtual gozaría de bases muy bien estructuradas para crecer con rapidez y sostenerse en el tiempo incrementando su población estudiantil.

La enseñanza virtual como servicio es sin duda a comparación de la enseñanza tradicional un bien intangible que brinda beneficios de aprendizaje que antes era limitado por falta de accesibilidad. Ahora la realidad no es una escasez de información al contrario es abundancia de información cual exige que seamos cuidadosos en escoger la información apropiada para nuestro caso, el de servicios educativos con calidad de exportación. Por ende, consideramos que la mejor alternativa de aprendizaje es la del servicio de enseñanza virtual por permitir unir culturas, sociedades y personas distantes pero que a través de un servicio informático internacional podrán recibir los mismos y mayores beneficios de aprendizaje a través de una plataforma de enseñanza virtual.

CONCLUSIONES

1. La prueba de diseño propuesto, la aplicación de un software es la apropiada alternativa funcional y eficiente. El tipo de software empresarial escogido nos permitirá ingresar al mercado seleccionado, abaratar costos y su trayectoria en el sector de plataformas virtuales para la enseñanza (LMS) nos brinda confiabilidad en las gestiones de uso y administración de la plataforma virtual.
2. Instituciones privadas como la Corporación andina de bienes y servicios Castro Turín e instituciones públicas peruanas enfrentan constantes presiones, para emplear nuevas tecnologías que puedan ofrecer calidad en la exportación de servicios. El uso de una plataforma de enseñanza virtual (LMS) incide en incrementar la exportación de servicios de manera apropiada y profesional al mercado chino, en la ciudad de Hangzhou.
3. La investigación y datos recopilados permitieron precisar que a través de motivaciones específicas hacia el estudiante la enseñanza virtual del español como lengua extranjera si es factible a través de la exportación de servicios por medio de una plataforma virtual contribuyendo con el objetivo del estudiante en aprender o reforzar un idioma nuevo.
4. Se ha determinado que la propuesta de contar con un software empresarial con características específicas es apropiada para la enseñanza virtual y es indispensable e incide en su exportación. Mejorando la exportación de servicios desde el Perú hacia la ciudad de Hangzhou, China.

RECOMENDACIONES

1. Es de suma importancia que en el Perú se aproveche las ventajas que nos ofrecen los tratados de libre comercio (TLC) con la República Popular China y otros países para incrementar las exportaciones de servicios, reduciendo la dependencia de las exportaciones tradicionales mientras incrementamos las exportaciones no tradicionales; toda vez que estos esfuerzos, brinden calidad en nuestras exportaciones incrementando el empleo formal mientras se fomente la educación.
2. Una intervención de instituciones públicas en alianza con instituciones privadas brindaría un modelo *Business to Business* (B2B) que haría posible fomentar las exportaciones de servicio personales, culturales y recreativos.
3. Evaluar el formar “*alianzas*” para así incrementar nuestro *Know-How* de servicios modernos con calidad de exportación con países vecinos; por ejemplo, Chile o Colombia así de esta forma aprender de ellos y así consolidarnos como una alternativa más en la región para realizar negocios internacionales adecuados al siglo XXI con China y el resto del mundo.
4. El *internet* es una herramienta muy beneficiosa para todas las empresas públicas o privadas. Permite poder llegar a nuevos mercados, la digitalización es un fenómeno que seguirá desarrollándose de manera robusta. El aprendizaje de un *idioma* nuevo es indispensable y beneficiosa en cualquier sociedad. La *educación* es un pilar imposible de descartar. No lo desaprovechemos mucho menos lo descartemos.

REFERENCIAS

Alday, A.A.J., Chanamé, A.S. (2020). *Análisis de los factores determinantes en las exportaciones peruanas de servicios de software hacia Latinoamérica en el periodo 2011-2018* (tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Lima, Perú. Recuperado de

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/651620>

Camacho, J.L., Thul, F., Olivera, R.N., Cortés, D., Basañez, K. (s/f). *Exportación de conocimientos académicos* (investigación). Universidad de la República de Uruguay.

Montevideo, Uruguay. Recuperado de

https://www.uniondeexportadores.com/datos/uploads/Exportacion_de_conocimientos_ac.pdf

Cano, H.C., Díaz, H.G. (2020). *El sector servicios: factores y condiciones para la exportación de software desde Huancayo* (tesis de grado). Universidad Continental.

Huancayo, Perú. Recuperado de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7193/2/IV_FCE_315_T_E_Cano_Diaz_2020.pdf

ChinaDaily.com.cn (Octubre de 2020). *Top 10 Chinese cities by consumption expenditures per capita. Las 10 principales ciudades chinas por gastos de consumo per cápita*. China Daily. Recuperado el 04 de Noviembre de 2020, de

<https://www.chinadaily.com.cn/a/202010/12/WS5f8389c0a31024ad0ba7df112.html>

Gutiérrez Vizcarra, O. R. (2017). *La exportación de servicios en el Perú: realidad y perspectivas* (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/622706>

Herrera Auca, A. L., Mallqui Ocaña, L., Palomino Reyna, J. L., & Zamora Morales, I. R. (2018). *Plan de negocio para la implementación de una plataforma virtual de clases académicas particulares*. (Tesis de posgrado). Universidad ESAN. Lima, Perú.

Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1421>

Jurado Mancha, C. (2020). *El método de enseñanza virtual y el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Nacional de Huancavelica*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huánuco, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/5708>

Maravi Dominguez, J. (2018). *Implementación de Plataforma Virtual Chamilo para mejorar el rendimiento académico en la I.E. Harvard – Huancayo* (Tesis de pregrado). Universidad Continental. Huancayo, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/5205>

Jardines, F.J. (2009). *Desarrollo histórico de la educación a distancia*. Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). San Nicolas de los Garza, N.L., México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/12521/1/A5.pdf>

He, L., Murciano Martinez, M. (2019). *El desarrollo de las Industrias Culturales en China en la era de los nuevos medios* (Tesis de posgrado). Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/2072/352660>

López, A., Ramos, D., Torre, I. (2009). *Las exportaciones de servicios de América Latina y su integración en las cadenas globales de valor* (documento de proyecto), Comisión económica para América Latina y el caribe (CEPAL). Buenos Aires, Argentina. Recuperado de http://biblioteca.fundacionicbc.edu.ar/images/7/7b/Exportaciones_de_servicios_de_LAC_y_CGV_Cepal_2009.00.pdf

Nevado, C. (2011). *La enseñanza del español como lengua extranjera en el siglo XVI: primeras gramáticas publicadas en Europa*. (Artículo), REDEX. Revista de educación de Extremadura, Universidad de la Rioja. La Rioja, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4177013>

Romero Yuste, MdC. (2015). *La enseñanza presencial y virtual del español como lengua extranjera: estudio comparativo de las habilidades lingüísticas de dos grupos universitarios estadounidenses de nivel inicial*. Universidad de Murcia. Murcia, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10201/47794>

Gonzáles, A. (2017). *Las aulas virtuales Herramientas de aprendizaje para enseñar español como lengua extranjera*. Universidad Internacional de la Rioja. La rioja, España. Recuperado de <https://reunir.unir.net/handle/123456789/4999>

Sánchez, A. (1992). *Historia de la enseñanza del español como lengua extranjera* (Libre disposición del original por autorización del autor). Universidad de Murcia. Murcia, 2005.

Sánchez, J. (1994). *Aspectos metodológicos en la enseñanza del español como lengua extranjera*. Actas del IV Congreso Internacional de ASELE (Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera), pág. 183.

Cortés, M. (2009). II jornadas de formación de profesores de ELE: *Estrategias de enseñanza y aprendizaje del español en China. La motivación por el aprendizaje del ELE en China: Propuestas para potenciarla*. Tainan University Of Technology, Taiwán.

Piña, J. (2015). *Manual para el exportador de servicios*. Aspectos regulatorios y tributarios. pág. 1- 48.

Continental shift: *The world's biggest economies over time 1992 – 2024*. (2020). Statista, Banco Mundial, FMI. Recuperado el 03 de Noviembre de 2020, de <https://es.weforum.org>

Dirección de inversión extranjera y servicios Colombia. (s/f). *Oportunidades de exportación en servicios software*. Recuperado el 03 de noviembre de 2020. <https://www.colombiaexportaservicios.co/oportunidades-de-exportacion-en-servicios/software>

BIBLIOGRAFÍA

1. Perrotti, D.E., CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). (2015), La República Popular de China y América Latina: impacto del crecimiento económico chino en las exportaciones latinoamericanas, (LC/G.2643P)
2. Montenegro, C.E., Pereira, M., Soloaga, I. (2011), El Efecto de China en el comercio internacional de América Latina estudios de economía. vol. 38 n° 2, diciembre 2011. págs. 341-368 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-52862011000200001>
3. Cornejo, R., Navarro, A. Revista Latinoamericana Nueva Sociedad. (2010), China y América Latina: recursos, mercados y poder global. ISSN: 0251-3552
4. Palma Iozano, E. y Bernal Garzón, J. T. (2019). Especial dedicado a la exportación de servicios (Trabajo de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/15651>
5. López, A., Niembro, A., Ramos, D., CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). (2014), La competitividad de América Latina en el comercio de servicios basados en el conocimiento, (LC/G.2614P)

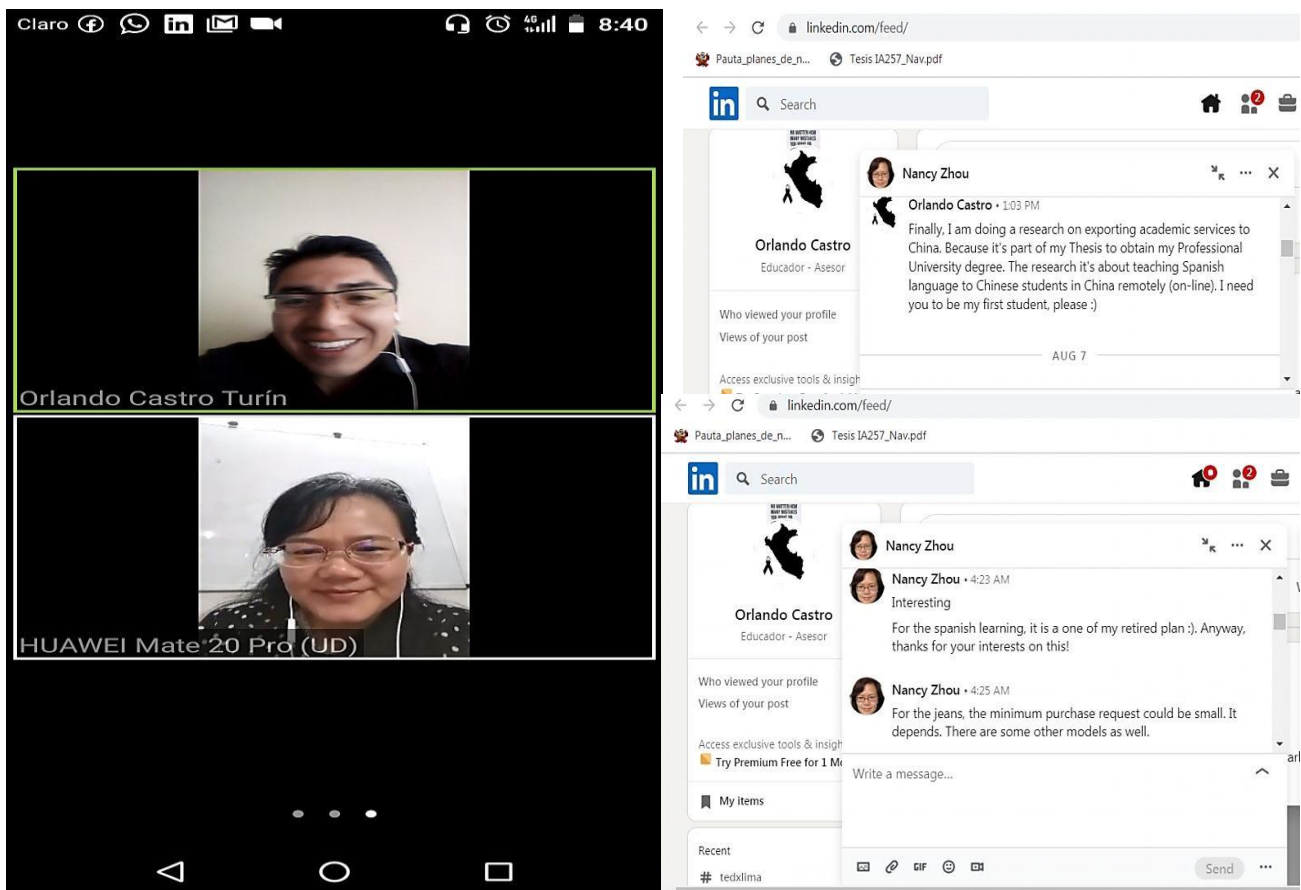
ANEXOS

Anexo 1: Fotos e Imágenes

El 07 de Julio del presente año 2020 tuve una reunión de negocios virtual a través de la plataforma ZOOM con la directora y empresaria Nancy Zhou quien en la ciudad de Hangzhou, China gerencia y es socia de la compañía *Hangzhou ZeroOneNine Smart Equipment Co., Ltd.*

Es desde este punto de inicio, que nace el interés pleno de entablar un vínculo de negocios con China Continental específicamente la ciudad de Hangzhou. Al conocer mayores detalles de la ciudad en términos estratégicos de logística, comercio, producción y educación de su población y entornos vinculantes.

Adicionalmente, el 07 de Agosto del presente año 2020 entrevisto a la Sra. Zhou a través de la red de profesionales *Linkedin* sobre el potencial empresarial en diversos sectores y en el sector educación, el interés de las personas de la ciudad de Hangzhou de aprender el español como lengua extranjera. Concluyo, que para muchos profesionales bilingües como la sra. Zhou (Ingles – Chino) aprender un tercer idioma no es prioridad.



Anexo 2: Fotos e Imágenes

En agosto del presente año 2020 con el afán de investigar más sobre la ciudad de Hangzhou me uno a un grupo privado en la red social Facebook. Este grupo privado de nombre "Hangzhou Expats Club" tiene más de 18,000 miembros y el propósito fundamental es continuar difundiendo los encantos culturales, educativos, sociales y geográficos de la ciudad de Hangzhou; toda persona que ha vivido, vive o desea vivir en la ciudad de Hangzhou puede ser miembro e interactuar en la página en mención.

A través de un *post* cual difundí el 15 de Agosto pude interactuar con un profesional chino ingeniero por carrera con quien establecí una conversación en más de una ocasión y pude aprender y entender más de la cultura y gustos de los ciudadanos chinos en Hangzhou. También pude compartir con el Ingeniero Alex Xianpeng más de la cultura Limeña y peruana además de mostrarle entornos culturales de la ciudad de Lima.

