# BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

## FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Plan de Negocios: Escuela de Lengua y cultura Náhuatl**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PRESENTA:

**Raquel González Blanco**

**DIRECTORA DE TÉSIS:**

Rosa Maria Mora Morales

**CO-DIRECTORA DE TÉSIS**

Samanta De Salazar Calvo

Junio 2024

*No. Of. TCRS-79/2022*

Asunto: Oficio de aceptación

**RAQUEL GONZÁLEZ BLANCO**
**ALUMNA DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**
**P R E S E N T E.**

Por medio de la presente me permito informarle que con fecha: **04 de mayo del 2022** , quedó REGISTRADO su tema de tesis **"PLAN DE NEGOCIOS: ESCUELA DE LENGUA Y CULTURA NÁHUATL."** con número de folio: **ADCRS-2022-2/AD15** , de la Licenciatura en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** del Complejo Regional Sur de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 y 14 y demás relativos y aplicables al Reglamento general de titulación. Así mismo hago mención que los **asesores registrados** para su proyecto de investigación son los siguientes:

**Mtra. Rosa María Mora Morales.** Asesor Experto externo
**Mtra. Samanta De Salazar Calvo**. Asesor Metodológico

Le comento que el tiempo para la elaboración de su tesis será de **3 meses mínimo** a **máximo un año** para la conclusión a partir de esta fecha, de acuerdo con lo que marca el artículo 32.

Sin otro asunto particular por el momento me despido de usted.

Atentamente
"Pensar bien para vivir mejor"
Tehuacán, Pue., a 04 de mayo del 2022.

**MTRA. MARIA DEYSI TAPIA ALVAREZ**
Coordinador de Titulación y Egreso
Complejo Regional Sur, BUAP.

mdt
C.c.p. Archivo

**CUD /mC*QX*qjRUecAVhbfnOp90Ox1PW**

## DEDICATORIA

A mamá y papá, com amor por todo su esfuerzo y Apoyo. A mis abuelas, por poner sobre nuestra mesa el lenguaje florido de nuestra tierra. A mi comunidad, por el diálogo y la vivencia de nuestra cosmovisión a través de la palabra.

# Contenido

CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN ..... 7

1.1 Antecedentes ..... 7

1.2 Definición del problema ..... 9

1.3 Justificación ..... 13

1.4 Objetivos ..... 16

1.4.1 Objetivo general ..... 16

1.4.2 Objetivos específicos ..... 16

1.5 Hipótesis ..... 16

CAPITULO 2 FUNDAMENTOS ..... 18

2.1 Características demográficas del valle de Tehuacán y la sierra negra de puebla . 18

2.2 Análisis económico ..... 20

2.3 Las lenguas indígenas en el mundo y las acciones para protegerlas ..... 20

2.3.1 Las lenguas indígenas de México ..... 22

2.3.2 Las lenguas indígenas en el valle de Tehuacán ..... 24

2.4 Emprendimiento ..... 27

2.4.1 Emprendimiento en el mundo ..... 28

2.4.2 Emprendimiento en México ..... 29

2.4.3 Emprendimiento en puebla ..... 29

2.4.4 Importancia del emprendimiento ..... 30

2.6 Estructura de una empresa ..... 31

2.6.1 Definición de empresa ..... 31

2.6.2 Tipos de empresa ..... 32

2.6.3 Constitución de la empresa ..... 33

2.6.4 Responsabilidades de cada socio ..... 33

2.6.5 Obligaciones federales ..... 34

2.6.6 Obtención del Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios RVOE ..... 34

2.6.7 Acta constitutiva ..... 35

2.6.8 Alta en SAT ..... 36

CAPITULO 3 PLAN DE LA EMPRESA ..... 38

3.1 Plan de la organización estratégica ..... 38

3.1.2 Misión ..... 38

3.1.3 Visión ..... 39

3.1.4 Valores ..... 39

3.1.5 Objetivos globales ..... 40

3.1.6 Estrategias globales ..... 40

3.1.7 Estructura organizacional ..... 41

3.1.8 Perfil de funciones y puestos ..... 42

3.1.9 Modelo de negocios ..... 44

3.2 Plan de análisis del macro entorno ..... 45

3.2.1 Análisis económico ..... 45

3.2.2 Análisis tecnológico ..... 46

3.2.3 Análisis social ..... 46

3.3 Plan de marketing ..... 47

3.3.1 Objetivos del mercado ..... 47

3.3.2 Estrategias de mercadeo ..... 47

3.3.3 Análisis de mercado ..... 48

3.3.4 Portafolio de servicios ..... 58

3.3.5 Segmentación de mercado ..... 61

3.3.6 Mercado meta y diseño de mezcla de mercadotecnia ..... 62

3.3.7 Cuantificación del mercado potencial ..... 65

3.3.8 Descripción de los clientes potenciales y reales ..... 66

3.3.9 Competencia directa e indirecta ..... 68

3.3.10 Análisis FODA ..... 69

3.4 Plan de implementación de las normas mexicanas ..... 71

3.4.1 Requerimientos según la norma mexicana ..... 72

3.4.2 Diagrama de proceso general de la escuela Tlaselia ..... 115

3.5 Información financiera ..... 117

3.5.1 Determinación de ventas ..... 118

3.5.2 Flujo de efectivo ..... 121

3.5.3 Estados financieros ..... 122

Conclusiones ..... 126

ANEXOS ..... 130

Referencias..... 134

**Indice de imágenes**

Imagen 1 Las 5 Regiones de Tehuacán (Castañeda, 2013) ..... 19

Imagen 2 Población hablante de lengua indígena según lengua (INEGI, 2022) ..... 23

Imagen 3 Población hablante de una lengua indígena por entidad federativa (INEGI, 2022) ..... 24

Imagen 4 Familias lingüisticas en México (cultura, 2018)..... 25

Imagen 5 Principales lenguas indígenas habladas por la población de 3 años en adelante en Tehuacán (DATA MEXICO, 2022) ..... 26

Imagen 6 Rango de edad de los encuestados ..... 50

Imagen 7 Género..... 51

Imagen 8 Nivel educativo ..... 52

Imagen 9 Reconocimiento de la lengua Náhuatl como una lengua hablada en la región52

Imagen 10 Interés por aprender la lengua Náhuatl ..... 53

Imagen 11 Aspectos valorados en un curso de Náhuatl ..... 55

Imagen 12 Modalidad preferente para tomar un curso de Náhuatl..... 56

Imagen 13 Preferencia de costos para un curso de Náhuatl básico ..... 57

Imagen 14 Pirámide poblacional total de Tehuacán. De abajo hacia arriba se indica el rango de edad en orden ascendente (DATA MEXICO, 2022) ..... 66

Imagen 15 Diagrama de proceso general de la escuela de lengua y cultura Náhuatl Tlaselia. Elaboración propia. ..... 115

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Perfil de puestos. Director. ..... 42

Tabla 2 Perfil de puestos. Coordinador académico. ..... 43

Tabla 3 Perfil de puestos. Docente. ..... 44

Tabla 4 Calendarización de cursos en Tlaselia. ..... 59

Tabla 5 Análisis FODA de Tlaselia. ..... 69

Tabla 6 Diagrama de flujo de proceso en Tlaselia. ..... 116

Tabla 7 Inversión inicial en Tlaselia. ..... 117

Tabla 8 Proyección de ventas de ingreso. ..... 118

Tabla 9 Proyección de ventas anuales en Tlaselia. ..... 119

Tabla 10 Proyección de ventas a 5 años en Tlaselia. ..... 119

Tabla 11 Proyección de gastos mensuales y anuales en Tlaselia. ..... 120

Tabla 12 Proyección de Flujos de efectivo a 5 años. ..... 121

Tabla 13 Cálculo de Valor Actual Neto. ..... 121

Tabla 14 Cálculo de periodo de recuperación de la inversión a 5 años. ..... 122

Tabla 15 Proyección de gastos fijos anuales. ..... 122

Tabla 16 Proyección de Estados de Resultados años 1 y 2 en Tlaselia. ..... 123

Tabla 17 Proyección de Estados de Resultados años 3 y 4 en Tlaselia ..... 124

Tabla 18 Proyección de Estado de Resultados año 5 en Tlaselia. ..... 124

Tabla 19 Proyección de Estado de situación financiera en Tlaselia. ..... 125

# CAPITULO 1

# INTRODUCCIÓN

## 1.1 Antecedentes

La comunidad en la que nací se llama Vista Hermosa Zayulapan Ajalpan Puebla, una comunidad nahua de la Sierra Negra de Puebla. Mis padres y mis abuelas y abuelos, así como mi familia entera y comunidad hablan la lengua Náhuatl. Sin embargo, la generación de mis padres se vio orillada a preferir criar a sus hijos dando preferencia al español, como resultado de las políticas educativas que en ese momento representaron una represión hacia nuestros padres por hablar la lengua Náhuatl, ello dio como resultado un quiebre en la transmisión oral de la lengua de generación en generación. En mi caso particular, mi abuela paterna y mi comunidad me hicieron necesitar comunicarme en la lengua, para mi es una herencia colectiva. Por lo tanto, desde la niñez de mi generación al día de hoy los hablantes de la lengua somos menos.

Mi lengua materna no se enseñaba en las escuelas, no se escribía, no se leía, no tuvimos la oportunidad de estudiar la gramática de nuestra lengua para comprender su estructura, su comportamiento, no pudimos crear conocimiento de nuestra lengua; esta situación nos dejó en desventaja para consérvala, reproducirla y nutrirla a través de la lecto escritura.

Sin embargo, actualmente, existe una fuerte ola de nahuahablantes empeñados en preservar nuestras lenguas a través de distintos medios y acciones, dentro de esta ola es que estamos proliferando los maestros de lenguas indígenas, aprovechando los espacios formativos que ofertan casas de estudio como la Universidad Pedagógica Nacional, la Universidad Autónoma de México, así como lingüistas y escuelas de idiomas de renombre. Esta ola ha sido parte de mi vida desde los últimos semestres de mi carrera, me convertí poco

a poco en una Maestra autodidacta de la lengua Náhuatl, aprovechando también todos los espacios donde podía seguir formándome para ofrecer clases con el mayor valor pedagógico posible para lograr fijar conocimientos sobre la lengua y cultura Náhuatl.

Con el paso del tiempo me di cuenta de que la enseñanza del Náhuatl y las lenguas indígenas constituyen una oportunidad de emprendimiento educativo - cultural de gran valor añadido debido a las oportunidades generadas para las comunidades, para las y los hablantes así como para la sociedad en general, en términos de oportunidades de trabajo, preservación de la lengua Náhuatl, inclusión social, construcción de conocimiento, proliferación de literatura en Náhuatl y construcción de material educativo en lengua Náhuatl de la variante local en el Valle de Tehuacán y la Sierra Negra que pueda servir de acervo cultural de las comunidades.

Dentro de la formación en Administración, siempre me ha llamado la atención el emprendimiento, ya que representa nuevas oportunidades de trabajo y desarrollo socio económico en temas que no han sido explorados o desarrollados. Actualmente y después de varios años de formación y práctica como maestra de la lengua Náhuatl, considero que es necesario aplicar los conocimientos de la carrera a la conformación de una escuela de Lengua y Cultura Náhuatl, formal y sostenible, dentro de los parámetros legales y administrativos que le otorguen formalidad, continuidad y legitimidad ante las comunidades Nahuas y ante la sociedad en general. Es importante que una escuela que genere un proceso y metodología de Enseñanza – Aprendizaje cuente con instrumentos e indicadores de calidad y mejora continua para asegurar su permanencia y crecimiento como proyecto educativo cultural.

Al comienzo de la pandemia, rápidamente quienes nos dedicamos a dar clases nos dimos cuenta del potencial que tenía internet como oportunidad para seguir trabajando y obteniendo ingresos por nuestras clases particulares e independientes, de esta manera nació el proyecto Yolica – Aprendamos Náhuatl, ofertando las clases que durante mucho tiempo

ofrecí de manera presencial ahora a través de plataformas de internet como zoom, meet y Facebook. Fue relevante observar el nuevo arsenal de herramientas digitales a disposición de las clases, aunque claro está que la virtualidad también era un espacio con una socialización diferente. La virtualidad ofreció además la oportunidad de trabajar con personas en cualquier lugar de México e incluso del mundo entero, una experiencia de gran retroalimentación, diversidad y fortalecimiento tecnológico y digital en el proceso pedagógico.

A través del antecedente que representó el proyecto Yolica – aprendamos Náhuatl, de cursos y un diplomado en línea sobre la enseñanza le lenguas indígenas, así como el boom de visibilización sobre proyectos de enseñanza por parte del Estado Mexicano y esfuerzos independientes, la idea y el proyecto de constituir una escuela formal fue tomando forma hasta convertirse en un proyecto de tesis y de vida.

## 1.2 Definición del problema

La riqueza cultural del planeta se encuentra en su diversidad, que es ingrediente fundamental para conservar la armonía social en base a la inclusión, el respeto por las identidades nuestras y de otros, las diferentes formas de concebir la vida y el mundo, las diferentes formas de curar las enfermedades, alimentarse de las plantas del territorio y hacer una vida familiar que haga tejido social en conjunto con las personas de una comunidad, en base al legado cultural transmitido de generación en generación por medio de la oralidad.

Sin embargo, la realidad contrasta la importancia de las lenguas maternas, ya que 43% de las 6000 lenguas que se calcula que se hablan en el mundo están en inminente peligro de extinción. Dentro de los espacios públicos como la política, la gobernanza, las instituciones públicas, la escuela, los centros de salud, las instancias de impartición de justicia, así como los medios de comunicación pocos cientos de lenguas protagonizan la oralidad y la escritura y menos de un centenar se utiliza dentro del mundo digital. (ONU, 2023)

En este contexto, para México el panorama no es más alentador. De acuerdo a un análisis de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, de 62 idiomas observados, se deriva que 22 idiomas se encuentran en un rápido proceso de reemplazo, en este caso por el español, mientras que otros 19 se encuentran en un moderado proceso de reemplazo, entre ellos la lengua Náhuatl. (BANCO MUNDIAL, 2019)

Es una situación similar en el Valle de Tehuacán, donde actualmente en comunidades, como Altepexi, Chilac, Coapan, Ajalpan, además de los mercados de la ciudad de Tehuacán aún se escucha a gente mayor hablando en la lengua Náhuatl pero en las comunidades la gente más joven cada vez se comunica menos en la lengua aunque comúnmente la escuchan y la entienden porque es la lengua materna de su familia.

Tehuacán también es la cabecera del distrito judicial del mismo nombre y que comprende 18 municipios ubicados en el Valle, el Altiplano, la Sierra Negra y la Mixteca. Tehuacán, Ajalpan, Chilac, Altepexi, Santiago Miahuatlán, Tepanco de López, Acatepec, Zapotitlán Salinas, Zinacatepec, San José Miahuatlán, Coxcatlán, Vicente Guerrero, Nicolás Bravo, Zoquitlán, Coyomeapan, San Miguel Eloxochitlán, San Antonio Cañada y Tlacotepec de Díaz, son los municipios que conforman el distrito de Tehuacán. Todos estos municipios son de población mayoritariamente indígena. En el distrito se asientan cuatro culturas indígenas: nahua, mazateca, popoloca y mixteca.

Los pueblos nahuas se concentran en el Valle de Tehuacán y en la Sierra Negra, dentro de los municipios de Ajalpan, Altepexi, Chilac, Zinacatepec, San José Miahuatlán, Coxcatlán, Vicente Guerrero, Eloxochitlán, Coyomeapan, Zoquitlán y Tlacotepec de Díaz, además de miles de nahuas que viven en la ciudad temporal o permanentemente, algunos de ellos provienen de Veracruz de las comunidades de Zongolica, Astacinga, Atzompa y Tehuipango; además de los pobladores de las Juntas Auxiliares Municipales de Coapan y Otzolotepec, pertenecientes a Tehuacán. (Barrios, 2003)

El Valle de Tehuacán y la Sierra Negra de Puebla son zonas geográficas contiguas en simbiosis cultural, económica, histórica y social, comparten en particular el tener a la misma familia étnica Nahua, por lo que se comparte la lengua Náhuatl en sus respectivas variantes, Sierra Negra Norte (Montaña) Sierra Negra Sur (Valle). Nuestra lengua Náhuatl, para la mayoría de pueblos de la Sierra y varios del Valle ha sido nuestro puente de comprensión, de comunicación y de interacción para el desarrollo de nuestras sociedades históricamente. Para las personas pertenecientes a las comunidades Nahuas en el Valle y la Sierra nuestra lengua nos dibuja una identidad, una memoria colectiva y un cúmulo de saberes, tradiciones y costumbres que conforman nuestra forma de vida.

A partir de los años 40's y en adelante, ha prevalecido una política lingüística en nuestro país que promueve la homogenización de las características más visibles de nuestra diversidad identitaria, cultural y lingüística, bajo la premisa de 'una nación, una lengua, una cultura'; en consecuencia, nuestras lenguas maternas comenzaron a sufrir procesos de desplazamiento, de modo que en muchas comunidades la lengua materna actual es el español (Santos y Ruiz, 2020)

Los efectos de estas políticas han contribuido a la sistemática desaparición de las lenguas indígenas en México, cuestión que es de grave riesgo para las comunidades, ya que al perderse las lenguas se va desdibujando nuestro legado cultural, nuestros conocimientos y saberes, así como quiebra y rompe nuestra identidad.

Actualmente y debido a la promoción por la preservación de nuestras lenguas, así como por las reflexiones colectivas propias de las y los Nahuas sus comunidades, surgen acciones de resistencia ante la homogenización de las identidades que habitan nuestro país, en base a estas resistencias y procesos de auto reflexión y de auto critica como hablantes y pertenecientes a una identidad indígena es que surge la necesidad de estudiar, enseñar y plasmar en letra los conocimientos que de nuestra lengua tengamos.

En México, las instituciones educativas que ofertan clases de Náhuatl son la

1. Universidad Autónoma de México
2. Museo regional Altepepialcalli (Centro cultural de Milpa Alta)
3. Casa de Cultura Atocpan (Milpa Alta)
4. Centro Cultural José Martí
5. Museo Nacional de las Culturas.
6. Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, UNAM.
7. Universidad Veracruzana

El idioma Náhuatl se caracteriza por su diversidad lingüística, es decir que no hay un idioma Náhuatl universal dentro de las comunidades que lo hablan, tampoco hay una norma de escritura oficial debido a la misma diversidad lingüística. En este contexto, los cursos de Náhuatl ofertados en universidades muchas veces corresponden al Náhuatl Clásico, que se hablaba en el valle de México a la llegada de los españoles y que es diferente al Náhuatl contemporáneo que se habla en las comunidades, por ello, la diversidad de cursos de Náhuatl ofertados pocas veces corresponde a la variante lingüística del Valle de Tehuacán y la Sierra Negra. La propuesta de una Escuela de lengua y cultura Náhuatl se refiere específicamente a ofertar cursos de Náhuatl de la variante de nuestra región, que pueda preservar y generar un proceso de enseñanza – aprendizaje de la variante propia.

Por lo cual el presente trabajo de investigación es sobre el mercado potencial para la oferta de cursos de lengua Náhuatl, sus características básicas, sus intereses y las características que más apreciarían de dicho servicio. De igual forma se abordaran los aspectos de observancia para la prestación de servicios educativos según Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-237-SE-2020, Servicios educativos-Disposiciones a las que se

sujetarán aquellos particulares que presten servicios en la materia, con el objetivo de implementar una escuela de Náhuatl que pueda ofertar un servicio de calidad.

## 1.3 Justificación

Existe un potencial de oportunidad y crecimiento económico, de desarrollo e inclusión social en las posibilidades que conlleva un emprendimiento cultural, sobre todo en Latinoamérica donde las desigualdades sociales agravan la injusticia social e imposibilitan un desarrollo social para todas y todos. Los emprendimientos culturales basados en la diversidad cultural favorecen la inclusión, la expresión de la identidad cultural propia y el aprovechamiento, desarrollo y respeto de las capacidades individuales y colectivas que se tienen en una comunidad para generar oportunidades económicas por lo que garantizar el fortalecimiento de estos emprendimientos garantiza un camino a la igualdad. (Timarán, Ortega, & Ascuntar, 2022)

El presente proyecto es importante ya que es una propuesta de escuela especializada en el aprendizaje – enseñanza de la lengua Náhuatl de las variantes de la Sierra Negra Norte y Sierra Negra Sur, que comprende el área geográfica de la Sierra Negra y el Valle de Tehuacán, su importancia radica en el fortalecimiento de la lengua materna con mayor número de hablantes en la región así como en el análisis de la sostenibilidad de un proyecto de esta naturaleza, no abordada con anterioridad en la zona.

Actualmente, no hay escuelas especializadas en la enseñanza de lenguas indígenas en el Valle de Tehuacán, focalizadas en servidores públicos y trabajadores cuya zona de trabajo sea en pueblos Nahuas, por el momento contamos con maestras y maestros aislados que enseñan la lengua de manera particular.

Beneficiará a personas cuyos origines sean Nahuas y que tengan interés en recuperar su lengua materna, y ayudará a la población que se identifica como perteneciente a algún pueblo Nahua a tener un sentido de importancia de la lengua Náhuatl, lo cual tiene un efecto positivo

en nuestra identidad que ha sido sistemáticamente negada y discriminada. Beneficiará a las generaciones de maestros cuyo interés sea incursionar en las escuelas bilingües y a trabajadores cuya zona laboral sea en comunidades de habla Náhuatl.

Este proyecto ayudará a los hablantes a estudiar nuestra propia lengua, encontrar metodologías de enseñanza, estudiar las estructuras lingüísticas de nuestras lenguas así como a la producción de materiales didácticos para práctica con lo cual se generaran enseñantes de lenguas especializados, con conocimientos lingüísticos y de enseñanza capaces de enfrentar el reto de hacer nuevos Nahuahablantes.

Una escuela especializada en la lengua Náhuatl contribuirá a mitigar la fuerte discriminación a quienes hablamos una lengua, al darle un espacio digno de estudio, enseñanza y proliferación de escritos contemporáneos en nuestra lengua materna. En la práctica una escuela de Náhuatl contribuirá a la capacitación de Maestras y maestros, médicos, enfermeros, y demás trabajadores que tienen que desarrollar sus labores en comunidades donde se habla la lengua con el fin de coadyuvar a la preservación del uso de las lenguas en las comunidades Nahuas, estrategia fundamental para evitar el riesgo de desaparición de las lenguas indígenas.

A través de este proyecto se aportará un espacio de enseñanza aprendizaje, así como una metodología desarrollada por hablantes para la producción de nuevos hablantes, con enfoques educativos, comerciales, por campo laboral, así como para la revaloración, difusión y revitalización de la lengua Náhuatl.

Esta investigación contendrá un aporte metodológico para la implementación de un proyecto educativo cultural para la región, conjuntará en un plan de negocios y un estudio de las normas Mexicanas para la implantación de la empresa con el objetivo de desarrollarlas, implementarlas y medir sus beneficios.

Las lenguas indígenas, en general y las variantes de la lengua Náhuatl en particular en nuestra región, representan un capital cultural y lingüístico con la capacidad de empoderar a las y los ciudadanos hacia una participación ética y responsable en el objetivo de construir una civilización humanitaria, no discriminatoria. Por lo que con la implementación de este proyecto se abordará un público no indígena como tradicionalmente ha sido enfocada la enseñanza de lenguas indígenas a cargo de las instituciones educativas del estado y se dará una oportunidad de acercamiento a la lengua a la sociedad en general (Santos y Ruiz, 2020)

## Aporte metodológico

Existe insuficiencia de estudios respecto a las escuelas de enseñanza de lenguas indígenas así como sus modelos de negocios por lo que a través de este proyecto se plantea contribuir a comenzar a construir un corpus documental sobre las escuelas de lenguas y su implementación como emprendimiento cultural de negocio en base a las normas oficiales mexicanas, con la finalidad de contribuir al desarrollo de un servicio de calidad en una escuela de lengua Náhuatl variante del Valle de Tehuacán y la sierra negra. Igualmente, no existe investigación del mercado potencial que aceptaría adquirir este servicio, por lo que con esta investigación se pretende dejar un antecedente sobre la disposición de las personas no indígenas o con ascendencia indígena que actualmente no hablen la lengua a tomar clases de Náhuatl en una escuela.

La implementación de esta investigación es precisamente poner en marcha una escuela de Lengua Náhuatl de la variante de la Sierra Negra norte y sur, en apego a las Normas Mexicanas sobre instituciones prestadoras de servicios educativos.

## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivo general

Desarrollar el plan de negocios del proyecto “Tlaselia, escuela de lengua y cultura Náhuatl”, basado en el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-237-SE-2020, Servicios educativos-Disposiciones a las que se sujetarán aquellos particulares que presten servicios en la materia, a fin de crear un espacio para el fortalecimiento del patrimonio cultural de los pueblos del Valle de Tehuacán y la Sierra Negra de Puebla, que sea sostenible en el tiempo y que ofrezca un servicio de calidad

### 1.4.2 Objetivos específicos

2. Identificar y reconocer las principales características y objetivos del mercado potencial para una escuela de Lengua y cultura Náh.uatl.
3. Conocer los requerimientos según las normas mexicanas para la instituir una escuela de lengua Náhuatl.
4. Realizar el plan de negocios para la implementación de una escuela de lengua Náhuatl de las variantes sierra negra norte y sur.
5. Elaborar un plan de marketing para la escuela de lengua Náhuatl

## 1.5 Hipótesis

Ante un panorama de pérdida del capital cultural y de identidad de la región del Valle de Tehuacán y la Sierra Negra, el desarrollo de un plan de negocios pertinente para una escuela que oferte clases de la lengua indígena Náhuatl variante Sierra Negra Norte y Sur que corresponden a la región de Tehuacán Puebla requiere incluir una investigación del mercado

potencial, así como de las NOM aplicables a los prestadores de servicios educativos, con la finalidad de fortalecer el plan de negocios para su inclusión en el mercado y su sostenibilidad.

# CAPITULO 2

# FUNDAMENTOS

## 2.1 Características demográficas del valle de Tehuacán y la Sierra Negra de Puebla

Tehuacán, ciudad de Dioses, de acuerdo con los vocablos Nahuas que compone la palabra (Teo – Deidad, energía; can – lugar de) es la segunda ciudad más grande del estado de Puebla. Se encuentra ubicada a 120 kilómetros de la ciudad de Puebla, que es la capital política del estado. Limita con los municipios de Santiago Miahuatlán, Ajalpan, Chilac, San Martín Atexcal, Altepexi, San Antonio Cañada, Zapotitlán Salinas, Nicolás Bravo, Vicente Guerrero y Tepanco de López.

En 2020, la población en Tehuacán fue de 327,312 habitantes (47.2% hombres y 52.8% mujeres). En comparación a 2010, la población en Tehuacán creció un 19.1%. (DATA MEXICO, 2022)

Tehuacán también es la cabecera del distrito judicial del mismo nombre y comprende 18 municipios ubicados en el Valle, el Altiplano, la Sierra Negra y la Mixteca. Tehuacán, Ajalpan, Chilac, Altepexi, Santiago Miahuatlán, Tepanco de López, Acatepec, Zapotitlán Salinas, Zinacatepec, San José Miahuatlán, Coxcatlán, Vicente Guerrero, Nicolás Bravo, Zoquitlán, Coyomeapan, San Miguel Eloxochitlán, San Antonio Cañada y Tlacotepec de Díaz. Todos estos municipios son de población mayoritariamente indígena. Es importante señalar que la influencia económica, social y cultural de Tehuacán, impacta a otros municipios que no pertenecen al mismo distrito, ubicados en los distritos de Tecamachalco, Tepexi de Rodríguez y Ciudad Serdán dentro del estado de Puebla; Orizaba en Veracruz; Teotitlán del Camino, Huatla de Jiménez y Huajuapan de León que pertenecen a Oaxaca.

La superficie del municipio es de 552.92 km², ocupa el 1.61% de la superficie del estado, por lo que está en 6to lugar en el estado en cuanto a extensión.

En el municipio se forman 3 regiones morfológicas, la Sierra de Zongolica, Sierra de Zapotitlán y Sierra Negra. Dentro de sus límites se encuentran los cerros de las chivillas, Mojada, El muerto, Cerro Viejo, Coatepec, La Tarántula, Ocotempa, Maguey, El Gavilán, y el Cerro Colorado.

Imagen 1 Las 5 Regiones de Tehuacán.

*Fuente: (Castañeda, 2013)*

## 2.2 Análisis económico

Según datos del Censo Económico 2019, los sectores económicos que concentraron más unidades económicas en Tehuacán fueron Comercio al por Menor (8,364 unidades), Industrias Manufactureras (3,378 unidades) y Otros Servicios Excepto Actividades Gubernamentales (2,610 unidades). (DATA MEXICO, 2022)

En el municipio de Tehuacán, Puebla, las principales actividades económicas que se realizan son la agricultura, ganadería, industria avícola (huevo y pollo), textil, minería, comercio y turismo. Cabe resaltar la presencia de oficios, de talleres pequeños de confección de vestido y calzado, talleres de muebles rústicos.

Tehuacán es una ciudad con importante actividad económica en la región, donde los fines de semana se encuentra con mayor afluencia de personas ya que de comunidades y regiones aledañas visitan la ciudad con la intención de vender, comprar o intercambiar productos, confluyen personas de toda la región; sin embargo y a pesar de todo el intercambio comercial la ciudad tiene relativamente poca oferta de proyectos culturales y artísticas.

## 2.3 Las lenguas indígenas en el mundo y las acciones para protegerlas

Existen aproximadamente 6000 lenguas que se hablan en el mundo, de estás, aproximadamente el 43 % están en peligro de extinción. Este hecho es muy significativo para las comunidades donde la lengua de crianza no ha sido la lengua hegemónica del país que nos hace parte. Se estima que cada dos semanas una lengua desaparece, perdiéndose para siempre un patrimonio cultural, intelectual y espiritual, una forma de entender la vida que se desvincula de sus descendientes implica que estos no podrán acceder a la fuente de conocimientos de su propia comunidad. Se trata de una perdida lingüística pero también de identidad y diversidad cultural.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Unesco, tiene como objetivo principal contribuir a la paz en el mundo a través de mejorar las oportunidades de acceso a la educación, la ciencia y la cultura de los países en desventaja, para este propósito se consideran importantes y fundamentales el respeto a la identidad y la expresión cultural de los pueblos. Para la consecución de estos propósitos la diversidad cultural, el dialogo intercultural, fomentar la educación, así como la creación de sociedades del conocimiento son los factores clave y dichos factores no podrían fortalecerse sin un consecuente y amplio compromiso internacional, orientado a fortalecer el plurilingüismo y la diversidad idiomática, lo cual, en consecuencia, sienta las bases para la preservación urgente de las lenguas en peligro de desaparición.

(CNDH, 2020)

*"Al acercar a sus hablantes, al permitirles realizarse en horizontes comunes, las lenguas maternas son, efectivamente, una fuente de inclusión social, innovación e imaginación. También infunden vida a la diversidad cultural y son instrumentos de paz."*

(Azoulay, 2020)

El 16 de noviembre de 1999 en la Conferencia General de la UNESCO, fue aprobada la iniciativa de celebrar el Día Internacional de la Lengua Materna. Su implementación se ha adoptado por todo el mundo desde el año 2000, con esta conmemoración la UNESCO exhorta a los estados miembros a que realicen esfuerzos institucionales para promover la preservación y protección de todos los idiomas hablados por los pueblos en el mundo. (CNDH, 2020)

Además, como resultado de las recomendaciones hechas por el Foro permanente de cuestiones indígenas de la ONU, se determinó celebrar el año de las lenguas indígenas en 2019, esfuerzo del cual derivo la necesidad de implementar un Decenio de las lenguas indígenas. Este es un resultado clave del año internacional de las lenguas indígenas, cuyo

objetivo es garantizar el derecho de los pueblos indígenas a preservar, revitalizar y promover sus lenguas, e integrar los aspectos de la diversidad lingüística y el multilingüismo en los esfuerzos de desarrollo sostenible. Proporciona una oportunidad única para colaborar en las áreas de desarrollo de políticas y para estimular un diálogo global en un verdadero espíritu de compromiso de múltiples partes interesadas, y para tomar las medidas necesarias para el uso, la preservación, la revitalización y la promoción de las lenguas indígenas en todo el mundo. (INALI, 2019)

Bajo este panorama mundial de esfuerzos institucionales para proteger y revitalizar las lenguas indígenas, surgen igualmente acciones comunitarias, por parte de hablantes nativos y no hablantes para frenar y resarcir el daño causado por las políticas del siglo pasado que lejos de incentivar el fortalecimiento de las identidades indígenas las han puesto en una situación de deshecho para sobre vivir a la presión de los estados que han tratado por todas las vías absorber y diluir nuestras identidades para pertenecer a los estados nacionales.

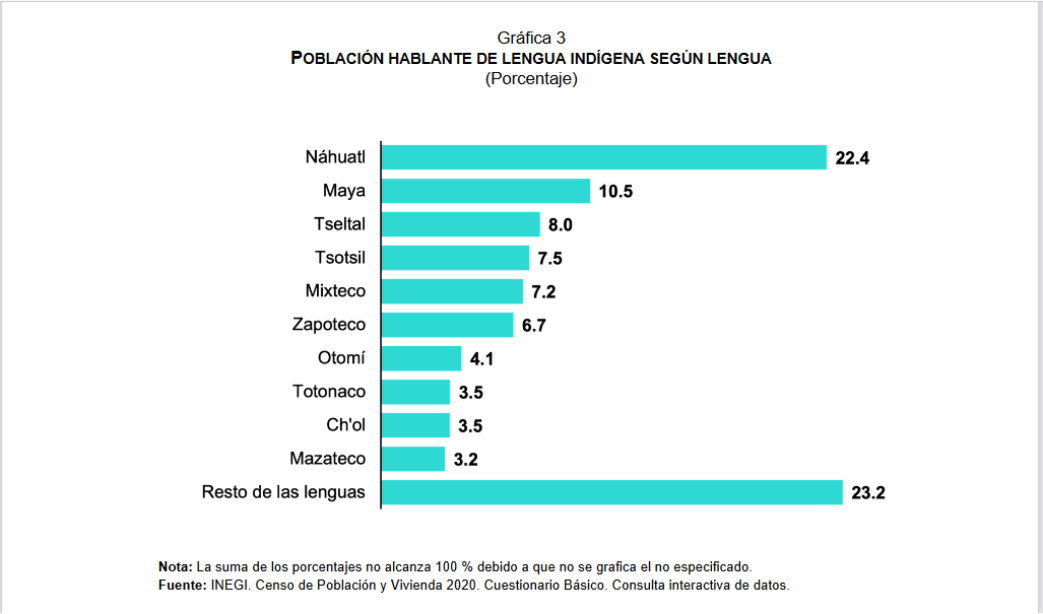
### 2.3.1 Las lenguas indígenas de México

En México existen 69 lenguas nacionales, de los cuales 68 son lenguas indígenas más el español, este hecho deja a México dentro de las 10 naciones con mayor número de lenguas indígenas en el mundo y en 2do lugar en América latina, después de Brasil. Sin embargo, esta riqueza cultural y lingüística se ve amenazada ya que, según datos del INEGI, el 60% de estas lenguas están en riesgo de desaparecer. (Cultura, 2018)

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 51.3 por ciento de los 7.4 millones de hablantes de alguna lengua indígena en el país son mujeres y 48.7 por ciento hombres. (Milenio, 2019)

En México existen aproximadamente 7 millones de personas que hablan alguna lengua indígena; las más frecuentes son náhuatl (22.4 %), maya (10.5 %) y tseltal (8.0 %) y más de 25 millones se reconocen indígenas. (INEGI, 2022)

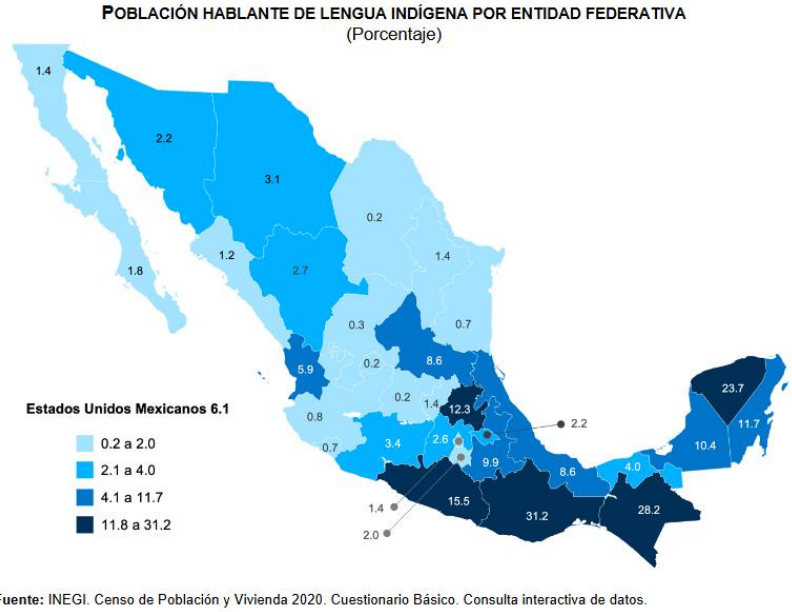
Imagen 2 Población hablante de lengua indígena según lengua.




*Fuente: (INEGI, 2022)*

La mayor concentración de la riqueza lingüística del país se encuentra en el centro sur de México, aunque es también la zona con menos desarrollo industrial y económico, es notorio que representa la mayor diversidad étnica y el turismo más sobresaliente del país.

Imagen 3 Población hablante de una lengua indígena por entidad federativa




*Fuente: (INEGI, 2022)*

## 2.3.2 Las lenguas indígenas en el valle de Tehuacán

En el distrito de Tehuacán se asientan cuatro culturas o familias indígenas: nahua, mazateca, popoloca y mixteca.

La Sierra negra y el valle de Tehuacán son espacios geográficos de constante interacción económica y social. Históricamente, gente de las diversas comunidades de la Sierra Negra y de otras zonas indígenas se han desplazado a la ciudad capital de la región, Tehuacán en busca de fuentes de trabajo y gente de la ciudad no hablante de una lengua indígena ha tenido que vivir sus días laborales en la Sierra Negra de Puebla, maestros, médicos, enfermeras, vendedores y demás trabajadores. En esta interacción ha sido notorio el privilegio de uso de la lengua española, ha sido la lengua Náhuatl la que ha tenido que ceder.

Imagen 4 Familias lingüísticas en México

*Fuente: (cultura, 2018)*

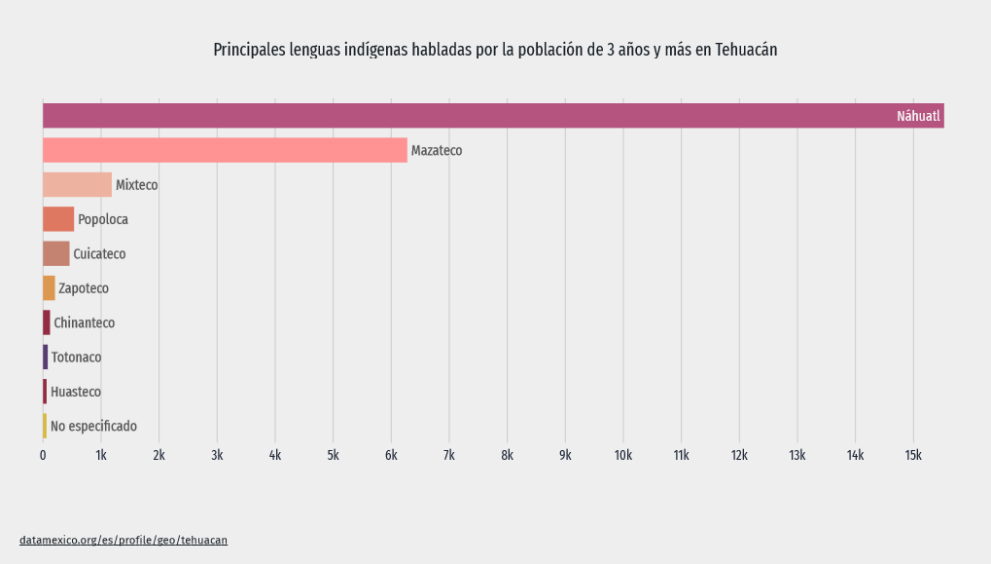
El Instituto Nacional de las lenguas Indígenas (INALI) cuenta con un Catálogo oficial de lenguas nacionales publicado a través del Diario Oficial de la Federación: "Variantes lingüísticas de México con sus auto denominaciones y referencias geoestadísticas" este catálogo agrupa las lenguas por familias, lenguas y variantes. En el caso de la lengua Náhuatl, esta cuenta con una variación muy amplia, ya que variantes de la lengua se encuentran en Hidalgo, Guerrero, San Luis Potosí, Morelos, Ciudad de México, Tlaxcala, Veracruz, Puebla y Tabasco; debido a la amplitud del territorio donde encontramos esta lengua, sus variantes son 30 en total. Para el caso de la región de Tehuacán y la sierra Negra, tenemos 2 variantes lingüísticas denominadas Sierra Negra Norte (Autodenominación: Nahuatl/Mexicano/Mexicatl) y Sierra Negra sur (Autodenominación Nahuatl/Mexicano)

El Náhuatl de la Sierra negra Norte comprende localidades como Ajalpan Achichinalco, Ahuatepec, Ahuatla, Ajalpan, Boca del Monte, Buenavista, Campo Agrario,

Cinco Señores, Cinco de Mayo, Coatzingo, Comulco, Copalcotitla, Corral Macho, Coxolico, Cozohuico, Cuabcapula, Cuahuichotla, Cuautotolapan. Todas ellas localidades de la Sierra Negra (INALI, 2008)

De acuerdo a esta clasificación, obtenemos que hay dos variantes en nuestra región, las cuales además son bastante similares, y sus diferencias son bien conocidas entre las personas que hablan Náhuatl en el valle y la sierra. Por lo cual no es difícil comprendernos.

Imagen 5 Principales lenguas indígenas habladas por la población de 3 años en adelante en Tehuacán




*Fuente: (DATA MEXICO, 2022)*

La población de 3 años y más que habla al menos una lengua indígena fue 24.6k personas, lo que corresponde a 7.53% del total de la población de Tehuacán.

Las lenguas indígenas más habladas fueron Náhuatl (15,527 habitantes), Mazateco (6,277 habitantes) y Mixteco (1,184 habitantes). (DATA MEXICO, 2022)

Por lo anterior observamos que Tehuacán en una zona con una fuerte influencia, aún de uso de la lengua en las comunidades aledañas a la ciudad. Es igualmente notorio como en lugares de mayor afluencia de personas de la región como los mercados, las paradas de autobuses y las calles de mayor comercio aún se escucha la lengua Náhuatl, ello nos da una clara muestra de que la región cuenta aún con una riqueza lingüística incalculable que podemos preservar a través de acciones directas para el reconocimiento, validación, promoción y educación en lenguas indígenas.

## 2.4 Emprendimiento

Encontrar una oportunidad de negocio es una capacidad que no mucha gente está dispuesta a desarrollar, sin embargo ante el panorama laboral y económico que atravesamos, emprender o auto emplearse se ha convertido en una opción para mejorar la economía familiar y personal, además de que representa una oportunidad de desarrollo profesional que va más allá de pertenecer a un plan, sino de desarrollar un plan desde cero y desde una visión particular de ofrecer algún producto o servicio y desde un desarrollo profesional sobre el área en que se desarrolla el proyecto.

La Universidad Nacional Autónoma de México, atendiendo la inventiva universitaria y las necesidades de proyectos desarrollados por las y los universitarios cuenta con una incubadora que apoya estos proyectos  emprendedores de una diversidad de áreas a través de apoyo tecnológico, mentoría y capacitación; para este importante departamento de apoyo a proyectos innovadores, emprender es comenzar un proceso en el que todos los esfuerzos ayudan a detectar oportunidades en los proyectos que se emprenden para aprovecharlas mediante una organización estratégica, (UNAM, 2022)

Emprender un negocio en nuestro contexto Latinoamericano y en particular en la región de Tehuacán, es una opción latente desde muy temprana edad, a diferencia de los

países más desarrollados donde la tendencia es el emprendimiento al final de la carrera laboral. Emprender y desarrollar nuevos negocios que satisfacen las necesidades de la población nos dan la oportunidad de generar incrementos en la productividad así como generar la mayor parte del empleo, fortalecer el emprendimiento en sus diversas áreas a través de la tecnología, la capacitación, la reingeniería en el proceso administrativo y de producción, la mentoría, el marketing y publicidad y el proceso de venta nos pueden ayudar a generar más y mejor empleo, con lo que podemos generar incremento del valor agregado de la economía. (Espacios, 2018)

### 2.4.1 Emprendimiento en el mundo

De acuerdo con el Banco Mundial, organización multinacional especializada en finanzas y asistencia, el 77% de las personas que superan la brecha de la pobreza lo logran en base a la iniciativa individual. Para lograr la supervivencia con una situación social y económica muy vulnerable se requiere, entre otras cosas, financiación y capacitación para la gestión de los negocios, su supervivencia es invaluable ya que estas pequeñas y medianas empresas (PYMES) formales contribuyen hasta en un 40% al Producto Interior Bruto (PIB) en economías emergentes, dicha participación es aún más significativa si se considera a los negocios informales. (Bancomer, 2022)

Por lo anterior podemos considerar que en las economías en desarrollo como la nuestra, el emprendimiento es una actividad primordial y cercana para sostener la economía familiar. El emprendimiento es fundamental en Latinoamérica, de ella dependen muchas familias que de otra forma no pueden acceder a la generación de recursos económicos debido a la falta de empleos formales.

La pandemia por Covid – 19 y actualmente el escenario de los negocios post Covid, nos deja la flagrante necesidad de migrar a internet, en el ambiente del emprendimiento

nuestros productos y servicios ahora se ofertan en la red y este hecho ha otorgado una nueva posibilidad de expansión, profesionalización y crecimiento de los clientes reales. El emprendimiento local y de los países emergentes tiene así una nueva oportunidad de supervivencia dentro del emprendimiento global.

### 2.4.2 Emprendimiento en México

El emprendimiento es una constante en nuestro país, ante la falta de ofertas formales de trabajo, los sueldos bajos y recientemente con el efecto de la pandemia, hemos sido testigos de un boom de ofertas de productos y servicios nuevos a través de internet, algunas ofertas compitiendo con productos conocidos pero otras tantas haciéndonos reflexionar sobre necesidades que muchas veces no consideramos que se pudieran resolver. Emprender se volvió una necesidad para sobre llevar el día a día ante el cambio masivo al mundo virtual que nos representó el proceso de la pandemia.

En el caso de México y de acuerdo con el reporte The Global Competitiveness del World Economic Forum, México cuenta con una economía está basada en la eficiencia, es decir que es un país atractivo para promover un proyecto emprendedor ya que tiene un alto porcentaje de consumo interno, el tamaño del mercado es atractivo. Los aspectos negativos, por otro lado, son la traba que suponen las instituciones en nuestro país, así como la inseguridad, violencia e incertidumbre, todos estos son factores que desalientan el espíritu emprendedor. (Finanzas, 2022)

### 2.4.3 Emprendimiento en puebla

La economía poblana se caracteriza por su participación en la industria automotriz y autopartes, metalmecánica, química, plásticos, textil y confección, muebles, alimentos frescos y procesados, artículos de decoración, mármol, minería y tecnologías de información. Los

servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles; el comercio de bienes y servicios; la fabricación de maquinaria y equipo; la construcción; y el transporte, correos y almacenamiento.

Por su ubicación, Puebla es una zona importante de la economía del centro y sureste del país.

En Puebla el emprendimiento es una opción de autoempleo muy socorrida por personas de cualquier edad y género, es una opción igualmente para recién egresados que ante la falta de ofertas de empleo deciden echar mano de la creatividad para ofrecer nuevos productos y servicios apoyados en la base de los estudios, conocimientos y habilidades adquiridos en el periodo estudiantil. En Puebla el 60.8% de la población es económicamente activa (SE, 2022)

El auto empleo representa un porcentaje de esta ocupación en conjunto con los emprendimientos que se convierten en MiPymes.

En términos culturales, Puebla es un estado con una gran diversidad cultural y lingüística, siendo la lengua Nahuatl la lengua que más se habla después del español.

### 2.4.4 Importancia del emprendimiento

Después de la pandemia por Covid – 19 que vino a revolucionar nuestras vidas en todos los aspectos posibles, nos hemos visto ante un panorama laboral más incierto de lo que ya se presentaba, ante una pérdida masiva de tantos empleos y la revaloración de otras actividades económicas poco exploradas, encontramos precisamente en el emprendimiento una fuerza económica para una buena parte de la población que ante la pérdida de un empleo se ve en la necesidad de organizar una nueva actividad económica para responder a sus compromisos vitales. El emprendimiento después de la pandemia se consolida como una

opción posible y necesaria para mantener fuentes de ingresos para las familias mexicanas, la tarea será hacerla sostenible en el tiempo.

Emprender es una actitud que se forja a nivel personal y día a día, esta actitud genera y regenera nuevas dinámicas sociales, en las cuales la creatividad, la proactividad y la innovación representan los pilares para el crecimiento de las comunidades y las sociedad, son las capacidades individuales las que a través de un desarrollo hacen a una comunidad más fuerte y resiliente. (emprendedor, 2022)

## 2.6 Estructura de una empresa

La estructura empresarial es el marco a través del cual se establecen los puestos de trabajo y los departamentos o áreas que la constituyen, dependiendo de las características de las organizaciones, sus prioridades y su estrategia de crecimiento.

### 2.6.1 Definición de empresa

La etimología de la palabra empresa proviene del latín y posteriormente del italiano in – dentro de, en y prehendere, tomar o agarrar algo. La idea completa refiere a aferrarse a algo con el objetivo de desarrollarlo. (Veschi, 2019)

El Diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones plantea que la empresa es una unidad organizada dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos, esta acepción considera necesariamente el lucro como objetivo de la empresa. (RAE, 2014)

Actualmente, el concepto de empresa ha alcanzado un margen más amplio y ha sido considerado a través de diferentes perspectivas dada la complejidad de los fenómenos económico – empresariales que representa. Por lo anterior, se puede considerar el análisis de esta palabra desde perspectivas diferentes: la empresa como entidad: conjunto de factores

productivos organizados por una dirección con el fin de obtener beneficios con su puesta en el mercado;  como organización al considerar que es una herramienta que personas utilizan para coordinar sus acciones con el objetivo de alcanzar sus fines y como un sistema o conjunto de elementos (personas, recursos materiales y financieros) en interacción dinámica, cuya organización se da por el objetivos de lograr sus fines que en esta acepción se consideran diversos en función de su historia, su entorno y su cultura empresarial, aunque finalmente siempre será el objetivo económico el predominante, ya que de ello depende su sustentabilidad.

Finalmente, la empresa es una realidad económica que permite generar un valor añadido, por consecuencia de los resultados obtenidos a través de la transformación de los factores productivos y de su colocación en un mercado habitual o emergente. (Navio et al., 2022)

### 2.6.2 Tipos de empresa

Existen diferentes criterios para considerar tipos de empresas, por el sector económico al que pertenecen, por el número de integrantes que la conforman, por el tipo de sociedad mercantil al que se adhieren para su actividad económica.

El Gobierno de México, en su portal de internet cuenta con una sección especial en su portal de internet dedicado al emprendimiento llamada: Tu empresa, donde se guía a los visitantes en los diversos requerimientos para la constitución legal de su empresa, desde la autorización de uso de razón o denominación social hasta el acceso a créditos y programas de fortalecimiento de las habilidades empresariales. En este portal se expone a los visitantes una tipología de sociedades mercantiles tradicionales que realizan actos de comercio con un fin económico, estas son:

Sociedad en nombre colectivo

Sociedad en comandita simple

Sociedad de responsabilidad limitada

Sociedad anónima

Sociedad en comandita por acciones

Sociedad cooperativa

Para efectos de la escuela Tlaselia, se propone optar por la figura de Sociedad Civil bajo el régimen de personas morales con fines no lucrativos.

### 2.6.3 Constitución de la empresa

Con el objetivo de constituir una empresa es necesario primeramente realizar el acta constitutiva de la empresa, que para el caso de ser esta una sociedad civil bajo el régimen de personas morales se pedirán mínimamente dos socios, los bienes a aportar, el objeto de la sociedad, el importe de capital social etc.

El Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil está a cargo de la Secretaría Técnica de la Comisión de Fomento.

Se debe obtener la autorización para la constitución de sociedades a través del Portal https://mua.economia.gob.mx, aquí podremos presentar propuestas de nombre para la OSC, en este caso el nombre propuesto es Tlaselia Escuela de Lengua y Cultura Náhuatl, posteriormente será necesario acudir ante un notario público para formalizar el acta constitutiva de la empresa. (INDESOL, 2018)

### 2.6.4 Responsabilidades de cada socio

Constituir una empresa en México tiene un proceso estructurado para que sea de fácil acceso a la mayoría de las personas emprendedoras a través de los portales oficiales. Dentro del portal de la Secretaria de Economía se enuncian los tipos de sociedades mercantiles y sus

obligaciones como sociedades, que incluyen también responsabilidades generales de cada socio.

### 2.6.5 Obligaciones federales

Las obligaciones, en base a las leyes federales que aplican en todo el país para una empresa son:

• Inscribirte en el RFC.

• Mantener actualizada tu información ante el RFC.

• Expedir tus facturas electrónicas.

• Llevar tu contabilidad.

• Presentar tus Declaraciones Mensuales, Declaración Anual y Declaraciones Informativas.

• Formular tu estado de posición financiera y levantar el inventario de existencias al 31 de diciembre de cada año

• Realizar la retención del ISR cuando pagues sueldos o salarios a tus trabajadores, y en su caso, entrégales en efectivo las cantidades que resulten a su favor por concepto de subsidio para el empleo.

• Calcular en la Declaración Anual del impuesto sobre la renta, la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa (PTU). (SAT, s.f.)

Dentro de las obligaciones fiscales que se deben llevar a cabo las empresas tenemos

### 2.6.6 Obtención del Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios RVOE

El reconocimiento de Validez Oficial RVOE es un documento que expide Secretaria de Educación Pública donde se reconoce la validez de los estudios impartidos o el plan de estudios con los que cuenta una institución particular distintos a los de primaria, secundaria, y normal. La importancia en este reconocimiento radica en que, si el plan de estudios que se

cursa en la institución educativa no cuenta con RVOE, no se expide ningún documento con validez oficial y por lo tanto no se puede continuar con la formación educativa en el siguiente nivel. La Ley General de Educación no estipula la obligatoriedad de contar con este reconocimiento para ninguna institución prestadora de servicios educativos, sin embargo, es obligatorio que el alumnado tenga pleno conocimiento de esta información. En el caso de las instituciones que no forman parte del proceso educativo (básico, medio superior, superior) estás tampoco están obligadas a contar con el reconocimiento, sin embargo, es obligatorio que sea de conocimiento del alumnado. (SEP, 2015)

Para contar con el RVOE es necesario cumplir con requisitos mínimos que marca la Ley General de Educación y el Acuerdo Secretarial 279 para funcionar en cuanto a: profesorado, instalaciones y planes y programas de estudio.

En este sentido la escuela Tlaselia comenzará el proceso de cumplimiento de los requisitos de la Ley para poder proseguir con este proceso dentro del segundo semestre del año 2023.

### 2.6.7 Acta constitutiva

El acta constitutiva o contrato social es el documento obligatorio que da constancia y legalidad a la constitución de una sociedad al momento de crear una empresa.

En ella se integra información sobre quiénes la conforman, el objetivo de la sociedad, los estatutos fundamentales para su operación, las aportaciones, su razón social o denominación, que puede ser indefinida, la expresión de lo que cada socio aporte en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a estos y el criterio seguido para su valorización. Cuando el capital sea variable, así se expresará indicándose el mínimo que se fije.

En el acta constitutiva, además, se integra información como el domicilio de la sociedad. El nombramiento de los administradores y la designación de los que han de llevar la firma

social, la manera de hacer la distribución de las utilidades y pérdidas entre los miembros de la sociedad. (Economía, 2018)

### 2.6.8 Alta en SAT

Dentro de la ley mexicana se tiene un orden para la actividad económica del país, hay dos figuras para ser contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria:

Persona física, que representa a una persona capaz de contraer obligaciones y ejercer derechos

Persona moral, que representa un grupo de personas que se unen con un fin en común que podría ser conformar una sociedad mercantil o una sociedad civil.

Para ambas figuras

La forma de realizar una preinscripción es:

Ingresa al Portal del SAT: www.sat.gob.mx, en la opción Tramites del RFC selecciona Ver más, en seguida haz clic en la opción Inscripción al RFC y selecciona Realiza tu preinscripción en el RFC como persona física

Elegir la opción Ejecutar en línea.

Llena los datos solicitados en el formulario y confirma la información.

Imprime el ACUSE DE PREINSCRIPCIÓN AL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES.

Para continuar, en las Oficinas del SAT, previa cita o en la Entidad Federativa:

Acudir con la siguiente documentación:

CURP, o en su caso.

Carta de naturalización expedida por la autoridad competente debidamente certificada o legalizada, según corresponda, tratándose de personas naturalizadas (original o copia certificada).

Acuse de preinscripción en el RFC, en el caso de haber iniciado la solicitud a través del Portal del SAT.

Comprobante de domicilio, cualquiera de los señalados en el Apartado I. Definiciones; punto 1.2. Identificaciones oficiales, comprobantes de domicilio y poderes, inciso B) Comprobante de domicilio, del Anexo 1-A de la RMF (original).

Identificación oficial vigente del contribuyente o representante legal, cualquiera de las señaladas en el Apartado I. Definiciones; punto 1.2. Identificaciones oficiales, comprobantes de domicilio y poderes, inciso A) Identificación oficial, del Anexo 1-A de la RMF (original).

Entrega la documentación al personal que atenderá tu trámite.

Proporciona la información que te solicite el asesor fiscal.

Recibe al finalizar el trámite, los documentos que comprueban el registro de tu solicitud.

En caso de que cumplas con los requisitos recibes solicitud de inscripción al registro federal de contribuyentes y acuse único de inscripción en el registro federal de contribuyentes.

# CAPITULO 3 PLAN DE LA EMPRESA

## 3.1 Plan de la organización estratégica

TLASELIA

Escuela de lengua y cultura Nahua

### 3.1.2 Misión

Enseñamos el idioma Náhuatl, variante de la sierra negra de Puebla, somos hablantes nativos apasionados por nuestra cultura. Nos especializamos en formar nuevos hablantes que puedan comunicarse en las comunidades nahuas.

### 3.1.3 Visión

Construir una institución educativa y cultural, con alto estándar de calidad en nuestro servicio educativo, formada por nahuas de la región de la Sierra Negra y Valle de Tehuacán y reconocida por nuestras comunidades.

### 3.1.4 Valores

Respeto por nuestra cultura y comunidad. Reflejado en el compromiso con los procesos de mejora continua, para lograr la transmisión de nuestros conocimientos con pasión y amor hacia nuestras raíces.

Estudio. Representado a través de la capacitación periódica del profesorado en el estudio de nuestra propia lengua, así como en la consolidación de un plan de estudios enfocado en la adquisición de habilidades comunicativas en la lengua Náhuatl.

Compromiso. Nuestra oferta de servicio es pionero en la consolidación de una oferta educativa en la lengua Náhuatl de la región de Tehuacán, lo cual implica un compromiso con nuestras comunidades y con nuestras alumnas y alumnos, por lo cual la consecución de nuestros objetivos requiere de un esfuerzo, dedicación y perseverancia.

Comunidad. Nuestras lengua Náhuatl late gracias a su uso y a su transmisión, la comunidad es el componente fundamental para que este proceso de como resultado una lengua viva. Por ello para nosotros el trabajo en equipo y la conformación de una micro comunidad de estudiantes y maestros es la pieza clave para ver nuevos hablantes de la lengua Náhuatl que puedan desenvolverse la comunidad. Nuestras actividades están enfocadas a insertar a nuestros alumnos en comunidades que aún conservan en su habla cotidiana la lengua Náhuatl.

### 3.1.5 Objetivos globales

1. Lograr el reconocimiento público sobre la importancia de conservar y seguir usando la lengua Náhuatl para comunicarnos.
2. Posicionar la escuela Tlaselia como una opción confiable para aprender Náhuatl de la región del valle de Tehuacán.
3. Conformar planes de estudio que nos lleven a la consecución del principal objetivo de los clientes potenciales que es la adquisición de habilidades comunicativas en lengua Náhuatl.
4. Conformar una plantilla docente de hablantes nativas y nativos con especial enfoque en la educación continua.

### 3.1.6 Estrategias globales

**1.** Abrir las redes sociales, Facebook, TikTok e Instagram para el proyecto Tlaselia, así como la generación de contenido sobre la lengua Náhuatl, a través de infografías, videos de diálogos sencillos y fotografía, con especial enfoque en la importancia de preservar las lenguas como estrategia de bienestar e inclusión social.

**2.** Visitar a escuelas, universidades e instituciones culturales con el objetivo de promocionar los cursos de Náhuatl y la importancia que tiene la lengua en nuestra región.

**3.** Diseñar planes de estudio enfocados a la adquisición y mejoramiento de las habilidades comunicativas, haciendo especial énfasis en la práctica de campo

**4.** Buscar una colaboración estratégica con Ayuntamientos y colectivos de las comunidades: Coapan, Altepexi, San José Miahuatlán, Chilac y Zinacatepec, para la realización de prácticas de campo.

### 3.1.7 Estructura organizacional

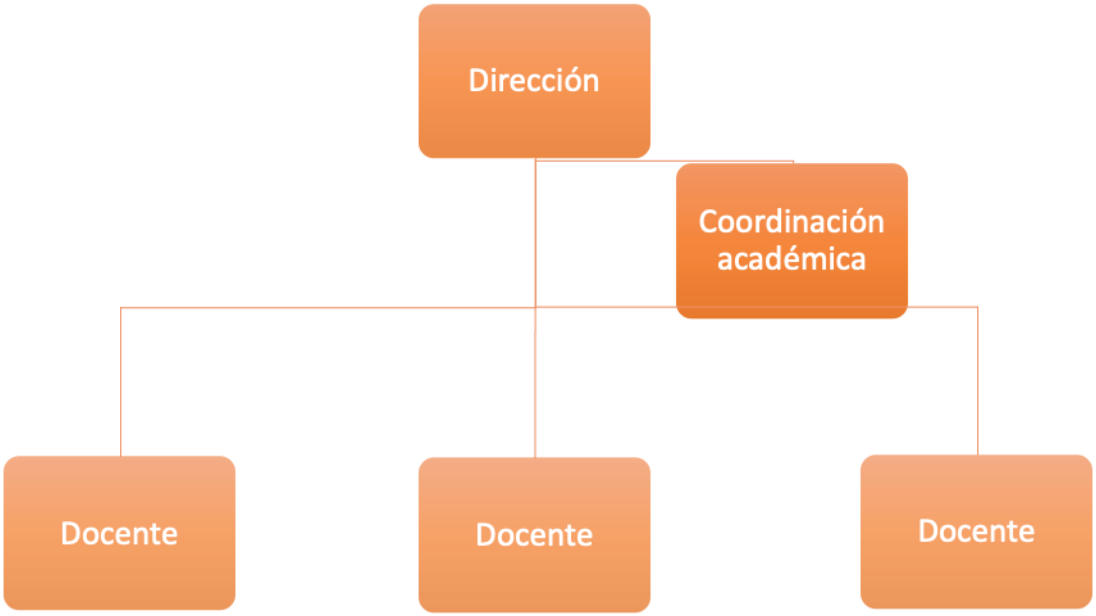



*Imagen 6 Estructura Organizacional de la empresa Tlaselia.*

*Fuente: Elaboración propia.*

### 3.1.8 Perfil de funciones y puestos

*Tabla 1*

*Perfil de puestos. Director.*

| **Puesto: Director** | |
|---|---|
| **Objetivo:** | |
| Diseñar, planear y ejecutar en equipo el proyecto educativo de enseñanza de la cultura y lengua Náhuatl de la escuela. Proyectar y encabezar planes mercadológicos para el posicionamiento del Centro de Lengua y Cultura Náhuatl Tlaselia como la mejor opción en el mercado para aprender Náhuatl. | |
| **Funciones:** | |
| Dirigir y coordinar todas las actividades de la escuela para la consecución del proyecto educativo general. Ejercer la dirección pedagógica, la innovación educativa e impulsar planes para la consecución de los objetivos de posicionamiento en el mercado. | |
| **Requisitos mínimos** | |
| **Educación** | Lic. en educación indígena o afines |
| **Habilidades** | Hablante de la lengua Náhuatl. Habilidades para dirigir equipos de trabajo y amor por la cultura de su comunidad y la preservación de las lenguas indígenas. Actitud de servicio. |
| **Sexo** | Indistinto |

| | |
|---|---|
| **Edad** | Indistinto |
| Experiencia mínima | Experiencia en la enseñanza de la lengua |

*Tabla 2*

*Perfil de puestos. Coordinador académico.*

| **Puesto: Coordinador académico** | |
|---|---|
| **Objetivo:** | |
| Diseñar, planear y ejecutar los procesos administrativos para el ingreso, permanencia y egreso de alumnas y alumnos, apegado al cumplimiento del proyecto de Nom 237. Apoyar la correcta ejecución de los planes de promoción de la dirección para aumentar la matricula. | |
| **Funciones:** | |
| Llevar el proceso de inscripción, permanencia y egreso de las y los estudiantes del centro. Otorgar la información pertinente a las personas interesadas en los cursos, de manera presencial, por teléfono y a través de internet. Administrar las redes sociales del centro utilizando el contenido producido por la dirección. Se encarga de la promoción y difusión de nuestros servicios para la consecución de alumnos nuevos. | |
| **Requisitos mínimos** | |
| **Educación** | Lic. o pasante de las carreras de administración de empresas, mercadotecnia, Educación, Intervención educativa. |
| **Habilidades** | Preferente hablante de la lengua Náhuatl y vecino de alguna comunidad nahua. |

| | |
|---|---|
| **Sexo** | Indistinto |
| **Edad** | |
| Experiencia mínima | Indistinto |

*Tabla 3*

*Perfil de puestos. Docente.*

| **Puesto: Docente** | |
|---|---|
| **Objetivo:** | |
| Colaborar en conjunto con la dirección en las proyecciones y planes de estudios de los niveles que le corresponda impartir. | |
| **Funciones:** | |
| Elaboración de materiales educativos de apoyo a la enseñanza del idioma, fomentar la práctica de la lengua con hablantes nativos. Valorar el avance en el dominio del idioma de los alumnos para la consecución de un plan personal para cada estudiante. Ser parte de las capacitaciones continuas dentro y fuera de la institución. | |
| **Requisitos mínimos** | |
| **Educación** | Necesaria preparatoria terminada, ideal licenciatura en educación o afines |
| **Habilidades** | Originario de una comunidad Nahua. Conocimiento de su entorno cultural y sensibilidad sobre el valor de esta y la necesidad de conservarlo, amor por su comunidad, disposición a aprender, |

| | |
|---|---|
| | creatividad, compromiso. |
| **Sexo** | Indistinto |
| **Edad** | |
| Experiencia mínima | Experiencia en la enseñanza de lenguas indígenas. |

### 3.1.9 Modelo de negocios

### Productos que ofrecemos:

Un sistema de aprendizaje del idioma Náhuatl variantes Sierra Negra Norte y Sur, con enfoque comunicativo. Diseñado por hablantes nativos con experiencia en la enseñanza de lenguas indígenas. Nuestro servicio educativo está diseñado especialmente para adquirir habilidades comunicativas en la lengua Náhuatl de manera que puedan ser puestos en práctica en áreas de salud, educación, comercio,

### Establecimiento

Local ubicado cerca del primer cuadro de la ciudad, segundo piso. Contará con dos aulas para clases y una oficina con estancia.

## 3.2 Plan de análisis del macroentorno

### 3.2.1 Análisis económico

Tehuacán, en el estado de Puebla, pertenece a una zona económica de poco desarrollo en relación con el centro y norte del país. La economía de la región es principalmente de

comercio al por menor (42%), seguido de la industria manufacturera (17.3%) según datos del censo económico 2019 (SE, 2022)

Alrededor del valle de Tehuacán las actividades enfocadas a la agricultura y al comercio de productos del campo, compra, venta y crianza de ganado, elaboración tradicional de utensilios de cocina y de vivienda, así como la elaboración y comercio de ropa típica artesanal siguen siendo parte del modo de vida y de la economía de cientos de familias. Con estas actividades se preservan igualmente elementos culturales propios de las culturas originarias de la región, entre ellos la lengua, en base a la dinámica socioeconómica.

### 3.2.2 Análisis tecnológico

La pandemia por Covid - 19 dejó a las empresas un reto muy grande, el de seguir vendiendo en medio del cambio y la emergencia sanitaria, muchas empresas migraron sus operaciones administrativas a entornos virtuales; en el caso de los emprendedores y pymes, el reto fue adoptar todas las herramientas que pudieran ayudar a migrar sus operaciones al entorno del internet a través de dispositivos y aplicaciones que comenzaron a abrir un abanico importante de posibilidades para seguir vigentes durante y después de la pandemia. En este contexto es que en el caso de quienes nos dedicamos al sector educativo obtuvimos una nueva manera de enseñar conocimientos y buscar maneras virtuales de hacer dinamismo y participación en las clases. En este aspecto internet y las computadoras de gama básica son imprescindibles, así como aditamentos como micrófonos y cámaras, por lo que no es absolutamente necesario contar con tecnología muy costosa.

## 3.2.3 Análisis social

Tehuacán es una zona de reunión de migrantes que históricamente han buscado oportunidades de trabajo y/o de educación, por ello dentro de la región de Tehuacán

encontramos además de la lengua Náhuatl, Nwiva, Mazateco y Mixteco, gran parte de la población de Tehuacán proviene y/o tiene lazos familiares con los pueblos indígenas alrededor de la región de Tehuacán, en la Sierra Negra o de las zonas Mixteca y Mazateca. Por lo cual Tehuacán es una zona de confluencia de culturas diversas.

## 3.3 Plan de marketing

### 3.3.1 Objetivos del mercado

- Conocer las características de nuestro mercado local, así como el mercado potencial en internet.
- Dar a conocer nuestros productos con el mercado meta de forma atractiva, fiable y de valor cultural.
- Posicionarnos como una opción fiable, formal y de calidad para aprender la lengua Náhuatl en las variantes de la región.
- Contribuir al reconocimiento de las lenguas indígenas y en particular de la lengua náhuatl como parte del patrimonio cultural de nuestra región y de México.

### 3.3.2 Estrategias de mercadeo

Dentro de nuestras estrategias de mercadeo tenemos, en base a la información obtenida a través de la encuesta a los clientes potenciales, las propuestas de:

Segmentar el mercado de acuerdo con edades para focalizar la información sobre los cursos a un público de entre 20 y 40 años, apelando a la importancia que reviste la preservación de las lenguas indígenas. Para el público de menos de 20 años se propone el diseño de campañas de concientización sobre lo que son y lo que representan las lenguas

indígenas para el desarrollo humano de las personas que vivimos en la región, a través de videos donde se pueda observar gente hablando en la lengua.

Se proponen visitas didácticas y de concientización en escuelas secundarias y preparatorias sobre lo que las lenguas indígenas representan para la historia y desarrollo social de las comunidades de la región y que muchas veces representan también las historias familiares de la gente más joven. Poniendo sobre la mesa temas como la identidad, los derechos lingüísticos y el valor de las lenguas maternas.

Visita a las Universidades donde se forma al futuro personal docente para el medio indígena, ofertando un curso focalizado a la consecución de las habilidades mínimas requeridas para afrontar los exámenes de permanencia en las plazas del medio indígena.

Visita a las Universidades en general para dar a conocer nuestros servicios haciendo hincapié en la focalización de nuestros cursos hacia la consecución de habilidades comunicativas en la lengua Náhuatl.

### 3.3.3 Análisis de mercado

El análisis del mercado se plantea a través de una investigación por medio de encuestas vía internet para un público en general.

### Encuesta

Objetivo: Conocer los motivos del mercado meta para tomar cursos de lengua Náhuatl así como las características que valoran más de dichos cursos.

La encuesta fue contestada por 71 personas a través de una convocatoria por redes sociales en internet. Las preguntas fueron las siguientes:

1. Edad:
2. Sexo:

3. Nivel educativo:
4. ¿Sabías que la lengua indígena más hablada en la región de Tehuacán y la Sierra Negra es la lengua Náhuatl?

Si ___

No ___

5. ¿Te interesaría aprender Náhuatl en un curso básico?

Si ___

No ___

6. ¿Por qué?
7. Si tu respuesta es sí, elige los aspectos que consideres más importantes para realizar dicho curso.

( ) Certificado

( ) Costo

( ) Práctica de campo

( ) Adquisición de habilidades comunicativas en la lengua

( ) Maestros nativos

( ) Instalaciones

8. ¿Qué modalidad de curso se acomoda más a ti?

Presencial

En línea

9. De los siguientes costos disponibles, ¿Cuál estarías dispuesto a pagar mensualmente?

( ) 300.00

( ) 400.00

( ) 500.00

## Los resultados obtenidos de esta encuesta son los siguientes:

Imagen 7 Rango de edad de los encuestados

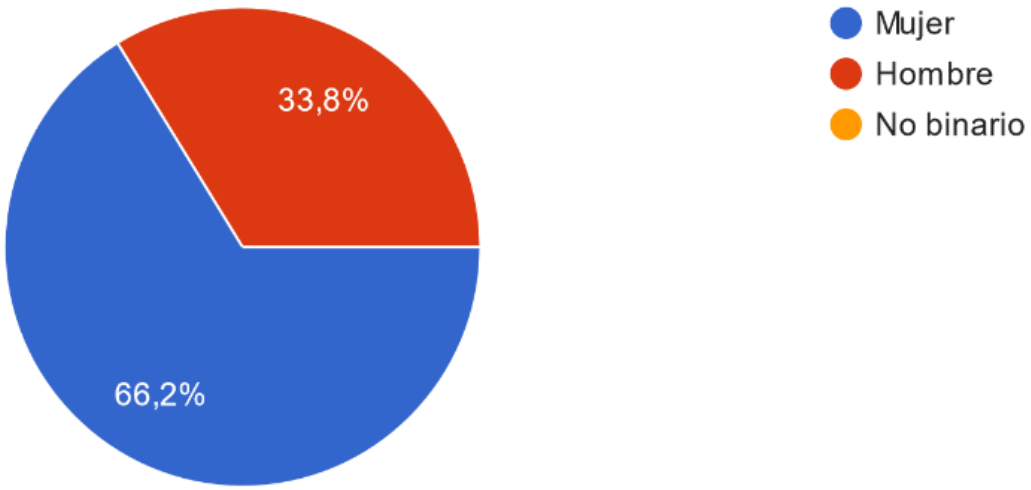
*Fuente: Elaboración propia.*

La primera información que nos muestra la encuesta realizada son los rangos de edad que mayormente han mostrado interés en responder un formulario cuyo tema principal es la lengua Náhuatl de la región de Tehuacán. Tenemos que el principal rango fue de 30 a 39 años. Posteriormente las personas de 20 a 29 años, que en suma con el rango de 30 a 39 años suman poco más 2/3 de la muestra total, es donde se concentran los clientes reales, seguido del rango 40 a 49 años con el 21.1% del total de la muestra. Llama la atención el hecho de no contar con respuestas de personas de menos de 20 años, que representan también la generación más joven y que en las comunidades Nahuas son quienes menos interés muestran

en hablar la lengua materna de sus familias y comunidades. Con esta información podemos inferir cual es nuestro público más interesado y a quienes podemos dedicar mayor atención en la promoción de la lengua materna de las comunidades Nahuas a la audiencia más joven.

Imagen 8 Género

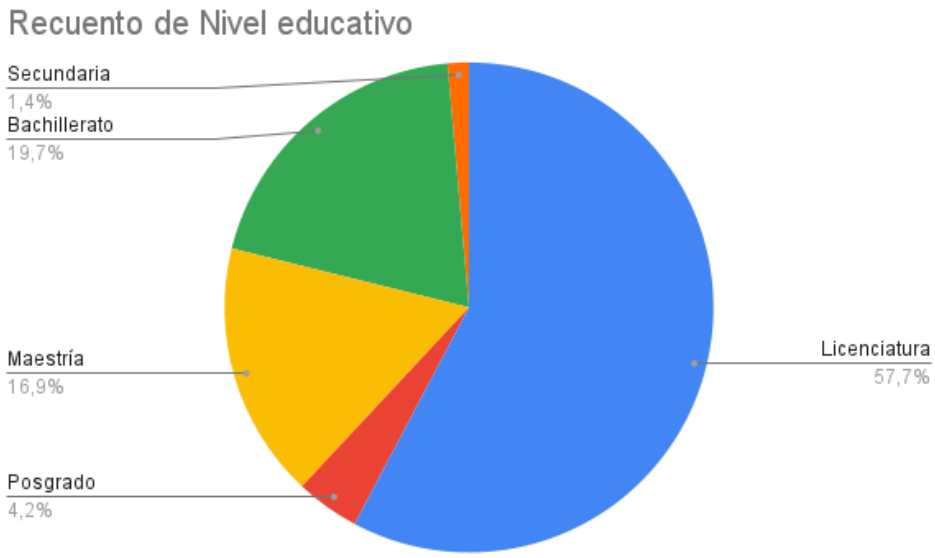
Sexo, 71 respuestas




*Fuente: Elaboración propia.*

Con la segunda pregunta respecto al sexo, podemos observar que el público con mayor disposición a contestar han sido mujeres representando el 66.2% de la muestra. Las mujeres igualmente representan el factor por excelencia para la transmisión de las lenguas "indígenas" que hasta ahora han sido mayormente legadas de manera oral, por lo cual en este aspecto igualmente representan la mayor cantidad de respuestas obtenidas.

Imagen 9 Nivel educativo




*Fuente: Elaboración propia.*

Esta gráfica muestra el nivel educativo de las personas que contestaron la encuesta, de acuerdo a la información recabada, 41 de 71 personas cuentan con estudios de licenciatura que en este caso 3 de ellas son en área de Ingeniería. Nuestro siguiente nicho se encuentra en las personas con Bachillerato o preparatoria que para esta muestra se tomaron como homologas, sin embargo es importante observar que la mayoría de personas que manifiestan contar con estudios nivel medio superior no son personas de menos de 20 años de edad. Observamos que más de tres cuartas partes de las y los interesados cuentan con formación educativa de licenciatura a posgrado, de lo cual deducimos que hay una oportunidad de clientes dentro de las instituciones educativas de nivel superior en adelante, por lo cual nuestros esfuerzos en la promoción se pueden concentrar en esos hacia este sector.

Imagen 10 Reconocimiento de la lengua Náhuatl como una lengua hablada en la región

*Fuente: Elaboración propia.*

Esta pregunta fue diseñada para detectar el grado de familiaridad o conocimiento que se tenga sobre la lengua Náhuatl en la región, 50 de las 71 personas encuestadas reconocen la lengua Náhuatl como segunda lengua más hablada en la zona, este reconocimiento es importante, sin embargo puede ser parte del bagaje cultural de la región el tener la certeza de que actualmente la lengua Náhuatl sigue siendo hablada aunque en peligro medio de desaparecer debido al desuso; las variables de este proceso de pérdida son diversas, sin embargo su preservación depende también del reconocimiento que de la lengua y sus hablantes tengamos.

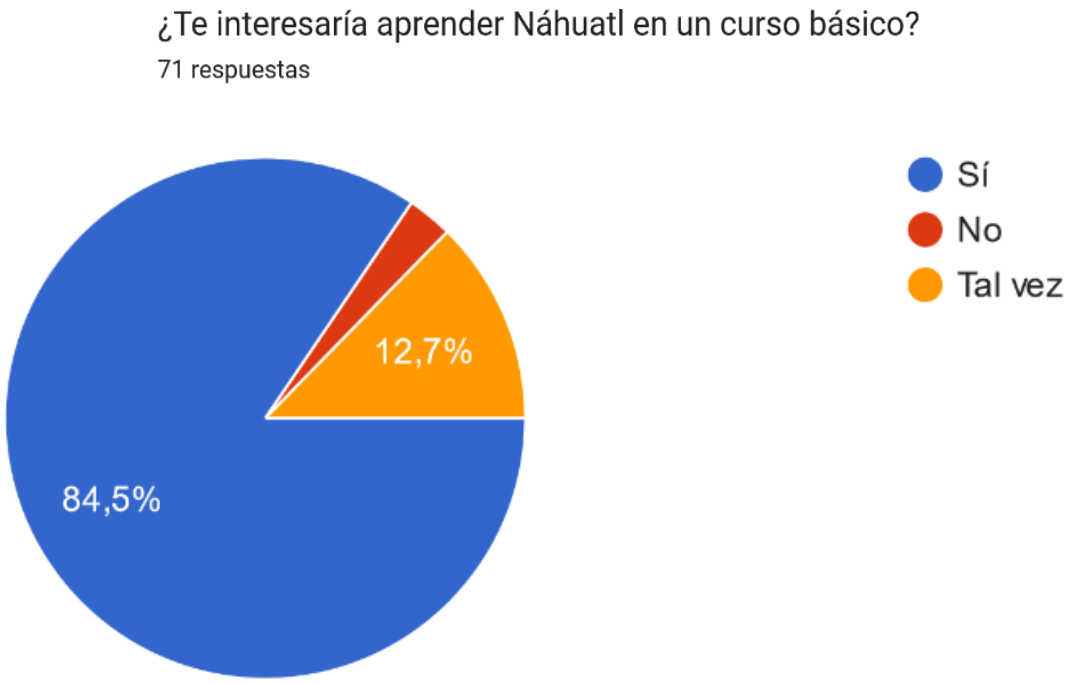



Imagen 11 Interés por aprender la lengua Náhuatl

*Fuente: Elaboración propia.*

Una de las preguntas más importantes del estudio es detectar el grado de oportunidad de que nuestros encuestados opten por tomar un curso de Náhuatl básico. Esta pregunta se complementa con una pregunta abierta para saber sus principales motivos. Todas respuestas se encuentran registradas en los anexos del presente tratado. El resultado fue que 60 de 71 encuestados manifestaron que sí les gustaría tomar un curso. Dentro de las principales motivaciones tenemos el acercamiento a la cultura.

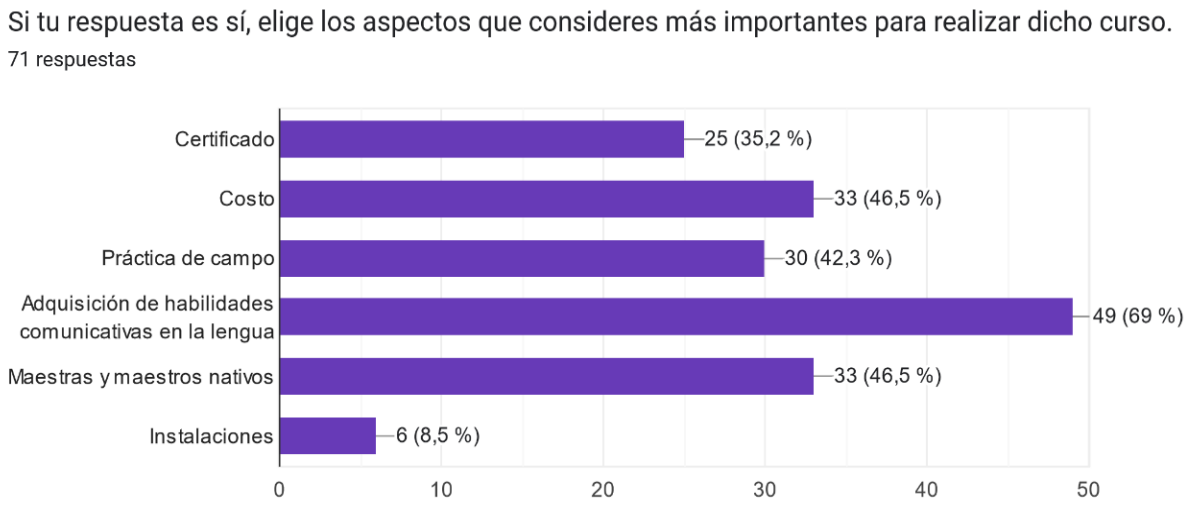



Imagen 12 Aspectos valorados en un curso de Náhuatl

*Fuente: Elaboración propia.*

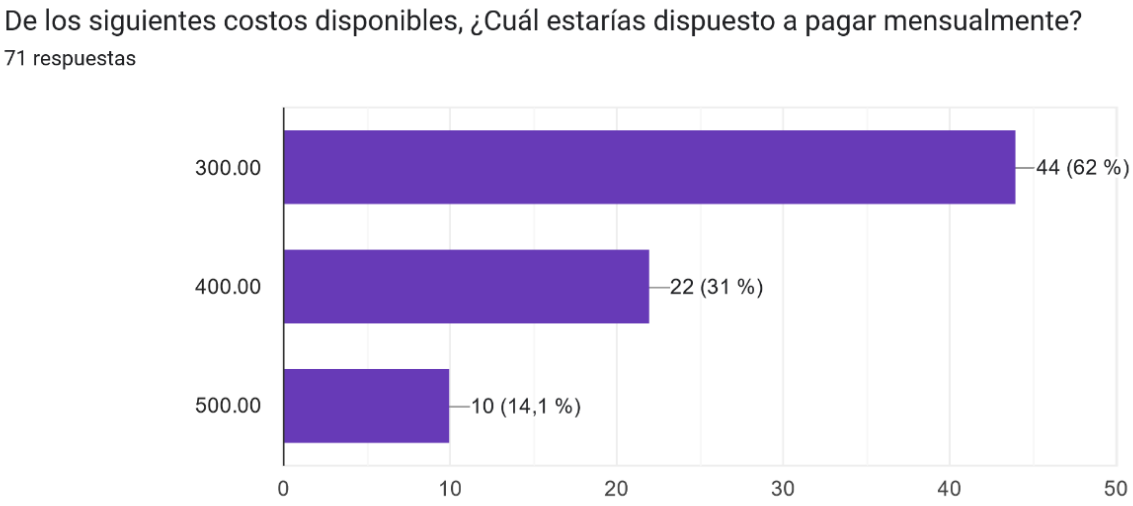
Los aspectos más importantes para los clientes potenciales marcan los valores principales que buscan en un curso, en este caso con 49 de 71 respuestas, el aspecto más importante a considerar es la adquisición de habilidades comunicativas en la lengua, es decir lograr la capacidad comunicarse o entablar una conversación es lo que más valoran los clientes potenciales. Posteriormente se encuentran a la par el costo y que los maestros y maestras sean hablantes nativos, lo cual da una clara idea de la confianza que ya se le otorga a los hablantes aunque es necesario que ellas y ellos cuenten con las habilidades de enseñanza, transmisión conocimientos y estrategias pedagógicas con enfoque comunicativo para poder generar procesos de enseñanza – aprendizaje orientados la adquisición de habilidades comunicativas en las y los alumnos.

Imagen 13 Modalidad preferente para tomar un curso de Náhuatl.

*Fuente: Elaboración propia.*

En esta pregunta se buscó conocer, después de la pandemia por Covid – 19, la preferencia en las modalidades de estudio. El resultado es que la mayor parte de los clientes potenciales prefieren la opción virtual, incluso viviendo en Tehuacán; el 70.4% de los encuestados prefiere dicha modalidad por lo que a través de este estudio de mercado se deriva que se debe fortalecer en todos los aspectos la oferta en línea para aprovechar esta oportunidad de captar alumnos nuevos con la característica de ser un mercado más amplio ya que no se limita únicamente a la región de Tehuacán.

Imagen 14 Preferencia de costos para un curso de Náhuatl básico.




*Fuente: Elaboración propia.*

La última pregunta indagó sobre la disposición de pago por colegiatura mensual que los clientes potenciales están dispuestos a hacer por un curso de Náhuatl. En notorio que el costo preferido es el más bajo, 300.00 mensuales, ya que contó con 44 de 71 respuestas, Posteriormente el costo de 400.00 obtuvo 22 de 71 respuestas y por ultimo solo 10 personas estarían dispuestas a pagar 500.00 por el curso. Es notorio que aún no se tiene un valor alto económicamente hablando sobre la lengua Náhuatl, sin embargo es importante considerar que para lograr sustentabilidad y eficiencia es necesario considerar el costo de 350.00 como precio de introducción.

De acuerdo a este análisis, se obtiene que la oferta de este servicio es pertinente debido a que satisface una necesidad ya establecida y que el público meta ya está buscando satisfacer a través de otros servicios similares, aunque no con las características que requieren como lo son la variante de la lengua que necesitan aprender y que es una característica muy propia de nuestra propuesta. Además, encontramos un interés genuino y aprecio hacia las lenguas maternas, lo cual hace que nuestro mercado meta sea amplio y a través de la experiencia con el proyecto Yolica – aprendamos Náhuatl observamos como una buena parte del mercado meta puede convertirse en un cliente real.

Es importante mencionar que el objetivo principal del mercado está encausado a la adquisición de la habilidad comunicativa, por lo cual es importante enfocar los esfuerzos a lograr dichas metas de nuestros clientes para lograr su satisfacción.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se considera bastante pertinente la oferta de las clases, la mayoría de los encuestados se muestra interesada y dispuesta a pagar, tienen determinadas motivaciones. Es importante resaltar que la mejor oferta son las clases en línea y, por otro lado, que el objetivo principal del mercado está encausado a la adquisición de la habilidad comunicativa, por lo cual es importante enfocar los esfuerzos a lograr dichas metas de nuestros clientes para lograr su satisfacción.

El proyecto es pertinente en tanto que el servicio tiene aceptación y es un bien valorado.

### 3.3.4 Portafolio de servicios

## Clases grupales:

Clases de grupo por nivel (A1, A2, B1, B2)

Para la identificación de los niveles se toma como referencia el Marco Común Europeo de Referencia, que es una herramienta internacional para valorar la competencia lingüística. (Cambridge, 2023)

Con las adecuaciones al contexto de la lengua Náhuatl, tendríamos que:

A1 Comprensión, expresión e interacción de frases sencillas de uso cotidiano.

A2 Comprensión, expresión e interacción de frases de uso cotidiano.

B1 Desenvolvimiento en situaciones de viaje a comunidades donde se hable la lengua.

B2 Entablar comunicación con hablantes nativos con naturalidad y fluidez. (Educaweb, 2023)

La calendarización de las clases tendrá concordancia con el calendario escolar, respetando los días de suspensión de labores. Sin embargo tomaremos en cuenta dos cursos por ciclo escolar.

*Tabla 4*

*Calendarización de cursos en Tlaselia.*

**CICLO ESCOLAR AGOSTO – ENERO**

| | |
|---|---|
| **INICIO DE CURSO** | 28 Agosto |
| **PERIODOS VACACIONALES** | 27 al 30 de noviembre<br>18 de Dic al 05 de Ene |
| **FIN DE CURSO** | 26 de enero |

Con profesores y profesoras hablantes nativos, que cuenten con constancia de bilingüismo emitida por las autoridades de su comunidad, constancia de participación en

cursos para la formación de enseñantes de lenguas originarias, capacitados previamente para ser docentes por Tlaselia.

Realización de prácticas de campo en comunidades cercanas como Coapan y Altepexi, en sus espacios públicos como ferias, tianguis y fiestas, con la finalidad de practicar los conocimientos adquiridos.

**Clases grupales para niñas y niños:**

Clase de grupo con niñas y niños de 8 a 13 años. Clases con juegos, dinámicas, canto y teatro para la enseñanza del Náhuatl

Calendarizados en concordancia con el calendario escolar, tomando en cuenta que serán dos niveles en un ciclo normal de la SEP.

Con profesores y profesoras hablantes nativos con constancia de bilingüismo y capacitación para ser maestras y maestros de lenguas originarias.

Prácticas de campo en Coapan y Altepexi, con el fin de reforzar lo aprendido.

**Clases virtuales**

Clases de grupo por nivel (A1, A2, B1, B2) a través de la plataforma Google Meet y classroom. Ya que son plataformas gratuitas, con aplicaciones útiles y pertinentes para hacer las clases dinámicas e interesantes.

**Clases particulares**

Clases particulares, con un maestro o maestra con constancia de bilingüismo y documentación que cuyo enfoque se basa en los requerimientos de las y los interesados. Estas clases son para una única persona, que tiene un objetivo principal por el cual requiere un

curso y asesoría personalizada. Los contenidos y el programa en este caso se adecuan a la consecución de dichos propósitos, en un tiempo eficiente.

**Visitas a comunidades de habla Náhuatl**

Con el objetivo de practicar los conocimientos adquiridos en un espacio de habla Náhuatl, a fin de tener una convivencia cercana con las culturas de las comunidades, el paquete incluye alimentos y actividades socioculturales de práctica de la lengua. Dichas visitas serán coordinadas con personas de la comunidad que brinden los servicios y sean partícipes en las prácticas de lenguaje.

Ejemplo:

Paquete Altepexi, coordinado con el Centro de Enseñanza de Lengua y Cultura (CELC)

Día miércoles (mercado)

Incluye: transporte ida y vuelta, una comida y actividades recreativas y de práctica de la lengua (círculos de palabra con habitantes de la comunidad, juegos, visitas guiadas, convivio, cantos)

10 lugares disponibles.

Costo por persona: 250.00

## 3.3.5 Segmentación de mercado

Nuestros potenciales clientes, aquellos dispuestos a pagar por los servicios que ofrecemos ya que han mostrado un interés en las clases, son:

Maestros y estudiantes para docentes para el medio indígena, trabajadores del sector salud en comunidades nahuas de la región, ya sean enfermeras, médicos, asistentes sociales, vendedores, etc.

Niñas y niños a partir de 7 años de edad, cuyos padres tengan interés por inculcar en sus hijos una lengua propia del territorio donde habitamos.

Se pueden clasificar en:

Presenciales:

Personas que radiquen en la ciudad de Tehuacán o a no más de 30 minutos de distancia en transporte público. Cuentan con estudios Universitarios y tienen entre 20 y 40 años.

Virtuales:

Nuestro mercado potencial a través de internet es más amplio; en relación a la experiencia previa con el proyecto Yolica – aprendamos Náhuatl, que ofreció cursos de Náhuatl básico durante los 2 años de pandemia (2020, 2021) fue un público muy diverso, se tuvieron estudiantes de Puebla, Ciudad de México, Guanajuato, El Salvador, Costa Rica, EAU. El rango de edad fue de 16 a 60 años. Tuvimos estudiantes de enfermería, ingeniería, áreas de ciencias sociales y antropológicas. Los motivos que tuvieron para acercarse a aprender la lengua fueron muy variados, principalmente por una recuperación de su legado cultural, desarrollo de software para lenguas indígenas, por trabajo en el caso de quienes tenían de profesión la antropología, la enfermería y la docencia y por gusto por las raíces culturales de México. Con esta experiencia previa, es notorio que la habilidad de posicionarse en la mayor cantidad de plataformas y ganar público es como se puede tener más prospectos de clientes a través de internet.

### 3.3.6 Mercado meta y diseño de mezcla de mercadotecnia

El mercado meta, también conocido como target group o público meta, hace referencia al grupo de personas al cual está dirigido nuestro producto o servicio, siendo que

son personas con necesidades, intereses y características demográficas específicas que las hacen clientes potenciales de nuestro servicio. (TEC, 2022)

Para el caso de Tlaselia, fue fundamental la experiencia previa con el proyecto Yolica – aprendamos Náhuatl, para tener contempladas algunas características del mercado meta, de igual manera nos fue de mucho beneficio el instrumento utilizado para el estudio de mercado, a través del cual conocimos aspectos demográficos, intereses y necesidades de nuestros posibles clientes, de este estudio derivan los siguientes aspectos:

Nuestro mercado meta son:

- Hombres y mujeres de 20 a 40 años, con nivel educativo alto.

- Estudiantes para maestras y maestros del medio indígena.

- Personal de salud que labora en comunidades nahuas (Enfermeras, médicos, cuidadores)

- Estudiantes de ciencias sociales.

- Niñas y niños cuyos padres estén interesados en ver en la lengua Náhuatl una opción de clases extraescolares para complementar el desarrollo cognitivo, social y cultural de sus hijos.

- Mexicanas y mexicanos en el extranjero con interés en aprender este aspecto de la cultura mexicana.

- Extranjeros con intereses académicos, lingüísticos y/o culturales interesados en aprender la lengua Náhuatl.

**Clases presenciales**

**PRODUCTO:** Clase grupal de máximo 12 integrantes, teórico – práctica de nivel A1, A2, B1, B2. En modo presencial. Donde los materiales de apoyo son principalmente audios, imágenes, dibujos, gráficas, cantos y juegos.

**PRECIO:** La colegiatura que se considera adecuada es de $350.00 pesos mensuales, los cuales incluyen las horas clase, los materiales en su versión electrónica, los audios en archivo, acceso y uso de las instalaciones.

**PLAZA**: Tehuacán y su Región, considerando personas de entre 15 y 65 años.

**PROMOCION**: videos Náhuatl/Español en redes sociales Facebook, tiktok, Instagram; en radio, visitas a escuelas donde se formen maestros. A través de carteles en el centro de la ciudad.

**Clases virtuales**

**PRODUCTO:** Clase grupal de máximo 12 integrantes, teórico – práctica de nivel A1, A2, B1, B2. En modo presencial o por internet. Donde los materiales de apoyo son principalmente audios, imágenes, dibujos, gráficas, cantos y juegos.

**PRECIO:** $350.00 pesos mensuales

**PLAZA:** Personas de 15 años en adelante de cualquier parte del mundo que pueda amoldarse a los horarios de la sede en Tehuacán.

**PROMOCION:** videos Náhuatl/Español en redes sociales Facebook, Tiktok, Instagram, grupos de oferta de clases de lenguas indígenas en Facebook.

**Curso particular**

**PRODUCTO:** Clase dirigida a una sola persona, teórico – práctica de nivel A1, A2, B1, B2. En modo presencial o por internet. Donde los materiales de apoyo son principalmente audios, imágenes, dibujos, gráficas, cantos y juegos.

**PRECIO:** $150.00 pesos hora clase.

**PLAZA:** Personas de 17 años en adelante con una necesidad especial para aprender la lengua de manera personalizada y con un tiempo determinado.

**PROMOCION**: videos Náhuatl/Español en redes sociales Facebook, tiktok, instagram; en radio, visitas a escuelas donde se formen maestros. A través de carteles en el centro de la ciudad.

**Clases para niñas y niños**

**PRODUCTO:** Clase grupal de máximo 12 integrantes, práctica de nivel A1, A2. En modalidad presencial. Donde los materiales de apoyo son principalmente audios, imágenes, dibujos, cantos y juegos.

**PRECIO**: $350.00 pesos mensuales

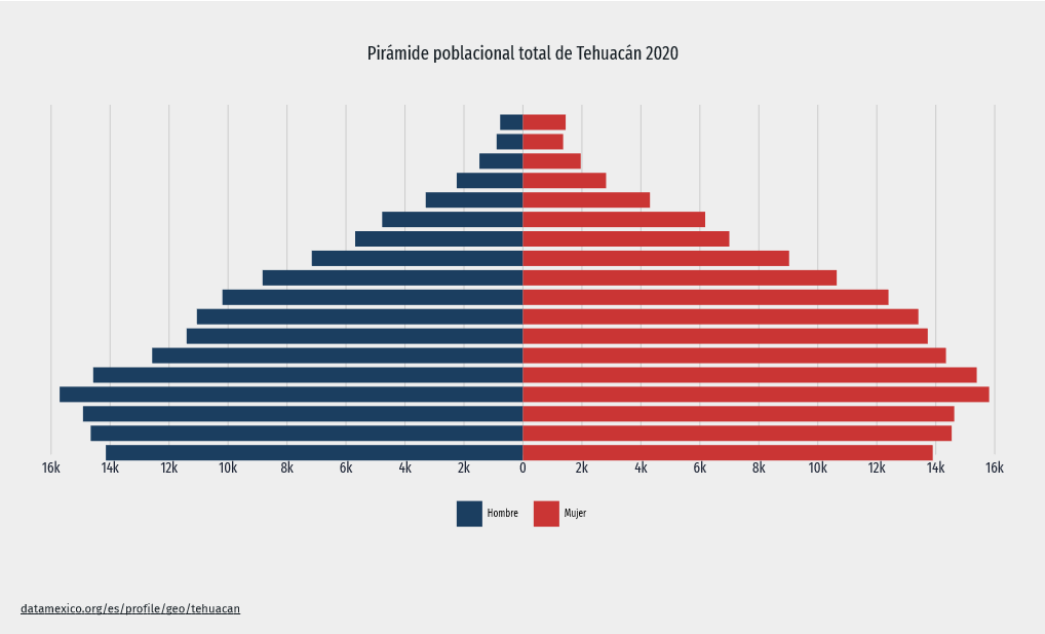
**PLAZA:** Niñas y niños de entre 7 y 16 años de edad, que tengan interés y curiosidad en la lengua Náhuatl.

**PROMOCION:** videos Náhuatl/Español en redes sociales Facebook, tiktok, instagram; en radio, visitas a escuelas. A través de carteles en el centro de la ciudad.

## 3.3.7 Cuantificación del mercado potencial

La región de Tehuacán tiene una población de 327,312 personas, de las cuales el 47.20% son hombres y el 52.80% mujeres. (DATA MEXICO, 2022)

Imagen 15 Pirámide poblacional total de Tehuacán. De abajo hacia arriba se indica el rango de edad en orden ascendente.




*Fuente: (DATA MEXICO, 2022)*

La pirámide población nos indica que más del 50% de la población actual está en el rango de edad a los que se enfocan los servicios que ofrecemos, por lo cual por edad podemos considerarla parte de nuestro mercado potencial.

### 3.3.8 Descripción de los clientes potenciales y reales

CLIENTES POTENCIALES SEDE FÍSICA

Personas a partir de entre 15 y 60 años de edad, con mayor recurrencia de personas de 30 a 36 años de edad. Residentes en la ciudad de Tehuacán y la región, con intereses en

aprender la lengua Náhuatl del valle de Tehuacán y la Sierra Negra de Puebla ya sea por estudios, trabajo (enfermeros, vendedores, médicos, maestros etc. que trabajen en zonas de habla náhuatl), así como niñas y niños de entre 7 y 14 años de edad, cuyos padres

CLIENTES POTENCIALES VIA VIRTUAL

Personas a partir de 17 años, con conexión a internet y manejo básico de las tecnologías de información y de internet. Tienen estudios principalmente de licenciatura. Sus intereses principales para aprender Náhuatl tienen que ver con la preservación de las lenguas, su valor cultural y de identidad para la región y de las culturas originarias del país, de acuerdo con la encuesta realizada como parte del estudio de mercado.

CLIENTES REALES

El proyecto Yolica – aprendamos Náhuatl, sobre el cual se basa este proyecto de tesis para un plan de negocios formal para una escuela de Náhuatl, comenzó a funcionar hace ya varios años sin nombre de proyecto, solo ofertando clases de Náhuatl básico con la finalidad de adquirir habilidades comunicativas en la lengua, sin imaginar la cantidad de personas interesadas en estos conocimientos por razones diversas, estudios, trabajo, lograr o mantener una plaza de maestro en el medio indígena, hacer investigación o por gusto y conciencia de la necesidad de preservar y revitalizar con el uso las lenguas originarias de México. Personalmente, desde el primer día que una persona me pidió que le enseñara Náhuatl, no imaginé el valor del conocimiento y más adelante la posibilidad de que fuera una fuente de empleo y trabajo con un alto nivel de valor cultural dentro de mi identidad indígena.

Los clientes reales de acuerdo a la experiencia con el proyecto Yolica – aprendamos Náhuatl, que ha estado vigente con cursos de Náhuatl básico de manera presencial en sedes compartidas con el Centro de Enseñanza de Lengua y Cultura de Altepexi 2013 - 2016, la

Cafeteria Noyolotzin 2019 - 2022, y posteriormente vía virtual a través de las plataformas zoom y meet de 2020 – 2022. Las personas que durante este periodo han tomado los cursos de Náhuatl básico que se han ofertado han sido de un rango de edad infantil de 6 a 12 años, adultos de 15 hasta 65 años, siendo el rango más popular entre 22 a 30 años. La mayoría de los alumnos cuentan con estudios hasta Licenciatura, o se encontraban en etapa escolar. Aproximadamente el 70% fueron mujeres. El costo máximo que pagaron fue de 300 al mes, del cual un porcentaje se dedicó al establecimiento que alojó el proyecto; cabe mencionar que en el caso del Centro de Enseñanza de lengua y cultura de Altepexi no se cobró por las clases ya que el proyecto CELC era un espacio comunitario para niñas y niños de escasos recursos y alta marginación en la comunidad.

### 3.3.9 Competencia directa e indirecta

La competencia directa son los cursos que ofrecen de manera interna los docentes de la Universidad Pedagógica Nacional a sus alumnos del medio indígena, sin embargo, estos cursos no suelen estar enfocados en la variante de la región de Tehuacán o la Sierra Negra.

En la junta auxiliar de Coapan, existe un proyecto de enseñanza de la lengua Náhuatl encabezado por la Señora Gudelia Victoria Albino Méndez, quien por temporadas ofrece sus conocimientos en la comunidad de Coapan con el objetivo de frenar la pérdida constante en el uso de la lengua. (e consulta, 2022)

Actualmente existen ya escuelas de lenguas indígenas como Yolitia, centro de lenguas indoamericanas, con sede en Veracruz que opera de manera virtual, ofertan cursos de Náhuatl, Purépecha, Maya, Tseltal y mapuche, Yolitia es el centro más cercano a Tehuacán, sin embargo su oferta no es del Náhuatl de las variantes de nuestra región.

### 3.3.10 Análisis FODA

*Tabla 5*

*Análisis FODA de Tlaselia.*

| **FORTALEZAS** | **OPORTUNIDADES** |
|---|---|
| Un proyecto innovador.<br>Un proyecto con pertinencia cultural, lingüística y social.<br>Experiencia como maestra de lengua Náhuatl de manera presencial y virtual a través del proyecto Yolika – Aprendamos Náhuatl<br>Un proyecto con impacto social.<br>Formación como maestra de lengua Náhuatl por la UPN<br>Se cuenta con una fanpage en Facebook con clientes potenciales, interesados en nuevos cursos de Náhuatl. | Un mercado que busca satisfacer su necesidad de conocimiento sobre la lengua.<br>Poca competencia directa<br>Existen muchos hablantes nativos con potencial para capacitarse como enseñantes de la lengua.<br>Existen cursos para formar profesores de lenguas indígenas en UPN<br>Según el estudio de mercado realizado, un 90% de los encuestados está interesado en tomar el curso.<br>Se cuenta con entornos donde habla la lengua, por lo cual la práctica se puede |
| **DEBILIDADES** | **AMENAZAS** |
| El racismo y la discriminación que aún existe sobre las lenguas | No llegar al público meta<br>No lograr conformar un plan de |

| | |
|---|---|
| originarias.<br>La falta de educación continua para profesores de lengua Náhuatl.<br>La falta de recursos didácticos para la enseñanza<br>La falta de un plan general de estudios para lengua Náhuatl<br>La falta de indicadores para el Náhuatl de acuerdo al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.<br>La falta de indicadores propios de la lengua Náhuatl para determinar el dominio de esta.<br>Falta de sistemas de evaluación. | estudios que logre los objetivos ofertados a los clientes.<br>No contar con suficiente capacitación para la planta docente, debido a la falta de educación continua y a la falta de programas de estudios.<br>Para una buena parte de la población de Tehuacán, pagar por un producto o servicio cultural y artístico es un lujo que no están en posibilidad o disposición de pagar. |

Nota: en la tabla se describe los factores internos y externos del proyecto en base a la experiencia previa del proyecto Yolica – aprendamos Náhuatl, a través del cual se ofertaron cursos de Náhuatl básico (A1 y A2) a través de internet. Elaboración propia con datos obtenidos de la experiencia como docente de lengua Náhuatl durante 2 años en el proyecto Yolica – aprendamos Náhuatl

## 3.4 Plan de implementación de las normas mexicanas

Existe actualmente un proyecto de Norma Mexicana aplicable para las instituciones que presten servicios educativos, dicho proyecto se encuentra publicado en el Diario Oficial de la Federación a partir del 12 de mayo de 2021.

El propósito de esta propuesta regulatoria es establecer las especificaciones que los prestadores de servicios educativos tienen que cumplir para informar a madres y padres de familia, tutores y/o usuarios sobre los servicios que se presten, bajo los principios de transparencia y calidad de estos, salvaguardando el derecho a la educación consagrado en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Federación, 2021)

Nuestro plan de implementación comienza por realizar una matriz de requerimientos, con acciones clave para la consecución de estas y con programación de fechas de cumplimiento, acciones de control y responsables de dichas acciones.

### 3.4.1 Requerimientos según la norma mexicana

*Tabla 6*

*Requerimientos según la Norma Mexicana aplicables a la Escuela Tlaselia*

| **NOM-237-SE-2020 "SERVICIOS EDUCATIVOS-DISPOSICIONES A LAS QUE SE SUJETARÁN AQUELLOS PARTICULARES QUE PRESTEN SERVICIOS EN LA MATERIA"** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **DISPOSICIONES GENERALES** | | | | |
| No. | DESCRIPCION | RESPONSABLE | ACCIONES | FRECUENCIA DE CONTROL |
| 3,1 | La persona física o moral que ofrezca la prestación de servicios educativos particulares se sujetará a las disposiciones del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, y demás disposiciones jurídicas aplicables. | Director | Mantener revisión anual de las modificaciones a la norma para las adecuaciones necesarias. | Anual |
| 3,2 | La persona física o moral que preste servicios educativos debe realizarlo de acuerdo con los términos y condiciones a que se refiere el presente Proyecto de | Director | Revisión anual | Anual |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Norma Oficial Mexicana. | | | |
| 3,3 | En el marco de lo dispuesto por la normatividad aplicable, la información o publicidad relativa a los servicios educativos que se difunda por cualquier medio o forma debe ser veraz, clara, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al consumidor por ser engañosa o abusiva. Los proveedores que impartan estudios con autorización o Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios deben mencionar en la información, publicidad y documentación que expidan, una leyenda que indique su calidad de incorporados, el número y fecha del acuerdo respectivo, modalidad en que se imparte, domicilio para el cual se otorgó, así como la autoridad que lo emitió. Los proveedores que presten servicios por los que se impartan estudios sin reconocimiento de validez | Coordinador académico | Diseño de publicidad y propagando en apego a las indicaciones de la Nom., verificado por la dirección antes de su publicación | Anual |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | oficial de estudios, deben mencionarlo en su correspondiente documentación y publicidad, para cuyo efecto deben utilizar, en forma textual, la leyenda siguiente: "ESTUDIOS SIN RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL. Los estudios descritos en esta documentación o publicidad no son reconocidos por la autoridad educativa estatal y federal, por lo que en ninguna circunstancia podrán ser objeto de validez oficial". El tipo y tamaño de letra que se utilice en dicha leyenda debe ser por lo menos igual a la que el proveedor del servicio educativo utilice en el texto principal de la propia documentación, información y publicidad. Para conocimiento de los padres de familia y alumnos, dicha información debe estar permanentemente visible en las instalaciones del plantel. | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3,4 | En los términos y condiciones del contrato de adhesión se deben incluir los derechos de los consumidores y delimitar las obligaciones de los consumidores y usuarios frente a los proveedores del servicio dentro de la relación de consumo, en observancia a lo establecido en este Proyecto de Norma Oficial Mexicana. Los derechos y las obligaciones se ceñirán a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento. | Coordinador académico | Diseño de publicidad y propagando en apego a las indicaciones de la Nom, verificado por la dirección antes de su publicación | Constante |
| | Especificaciones, características, condiciones y términos aplicables a los proveedores de servicios educativos que se ofrecen. | | | |
| 4,1 | Los proveedores de servicios educativos deben informar por escrito a madres y padres de familia, tutores o usuarios, previamente a la inscripción o reinscripción para cada ciclo escolar de los educandos, lo siguiente: | | | |
| I | El contenido de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana. | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| II | El nivel, modalidad, opción y tipo educativo, así como la fecha y número del acuerdo por el cual se le otorgó la incorporación correspondiente. En el caso de los RVOE, se debe precisar, además, el plan y programas de estudio para el cual fue otorgado. Para el caso de los proveedores que prestan servicios educativos sin RVOE, en términos de lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley General de Educación, deben mencionarlo en la correspondiente documentación, información y publicidad; aunado a la obligación de informarlo a madres y padres de familia, tutores o usuarios. El incumplimiento de los proveedores de servicios educativos en la obligación de informar y respetar las modalidades y demás condiciones aplicables en la comercialización de dichos servicios, conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido en la prestación correspondiente, puede constituir una infracción y se sancionará | Coordinador académico | Elaborar un documento con la información requerida por la NOM. El documento debe ser verificado en cada inicio de ciclo escolar y ser entregado a cada padre, madre, tutor o usuario, firmando una acuse de conformidad. | Permanente con alumnos nuevos |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | de conformidad con lo dispuesto en este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, así como en términos de lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor. | | | |
| III | El costo total correspondiente a los servicios educativos que presta, respecto de los siguientes conceptos: a) Inscripción o reinscripción; b) Colegiaturas, así como el número de éstas; Por exámenes extraordinarios, exámenes a título de suficiencia, cursos de regularización, cambio de carrera o modalidad, duplicados de certificados, constancias, credenciales, cursos complementarios fuera del horario normal de clases, prácticas deportivas especiales y otras actividades extracurriculares; y c) Por titulación, | Coordinador académico | Quedará estipulado dentro de la información completa antes de la inscripción a traves de una infografía que contenga esta información | Permanente |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | expedición de diploma o de grado, para el caso de los estudios del tipo superior. | | | |
| IV | El costo total correspondiente a los servicios extraescolares que presta, mismos que deben de contar con la autorización expresa del consumidor y que no pueden ser condicionados a la adquisición o prestación de otros servicios, y que se mencionan enseguida de manera enunciativa y no limitativa, tales como los siguientes conceptos: | Coordinador académico | | Permanente |
| | a) Transporte, cuando lo provean directamente los proveedores de servicios educativos, o bien, las bases de cobro, si las madres o padres de familia, tutores o usuarios del servicio, lo contratan directamente con un permisionario o concesionario ajeno a los proveedores; y | No aplica | | No aplica |
| | b) Servicios de alimentación, que el proveedor otorgue de manera opcional, | No aplica | | No aplica |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | cuando el educando permanece tiempo adicional al horario escolar; | | | |
| V | El calendario de pagos, descuentos por pago anticipado y recargos por morosidad; | Coordinador académico | Elaboración de un carnet con el control de pagos con la información requerida sobre recargos, copia para la coordinación académica y copia para el o la alumna. | Permanente |
| VI | La lista de actividades opcionales, señalando aquellos casos que requieren de pago adicional para participar en ellas, así como su costo total. De no ser posible, se debe indicar la manera y fecha en que se pueda obtener información al respecto; | Coordinador académico | Infografía con la información referente a los viajes de intercambio cultural e idiomático en la Sierra negra o en comunidades Náhuas de | Permanente |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Tehuacán. Con costos y requisitos. | |
| VII | El nombre de los principales directivos, horarios de oficina y medios de contacto para los padres de familia, tutores o usuarios; | Coordinador académico | Elaboración de un cartel con los datos requeridos por la norma y colocada a la vista en la oficina de Coordinación académica. | Permanente |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| VIII | El Reglamento escolar, y | Coordinador académico | La elaboración del reglamento escolar estará a cargo de la dirección y del coordinador académico. Al finalizarlo se imprimirá en el formato de mayor visibilidad posible para su colocación en aulas y oficinas. Así como parte de los documentos entregados a partir de la inscripción. | Permanente |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| IX | El calendario de exámenes; | Coordinador académico | El calendario de examen será elaborado por la coordinación académica, se colocará en el calendario de avisos de la coordinación académica para que los alumnos acudan a informarse. | Permanente |
| X | Si las instalaciones cumplen con condiciones higiénicas, de seguridad, pedagógicas, de accesibilidad y si cuenta con el equipamiento necesario que permita el adecuado desarrollo del proceso educativo. | Coordinador académico | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4,1,1 | La relación de los tipos educativos y grados escolares ofrecidos por el proveedor del servicio para cada ciclo lectivo, así como las actividades y cursos adicionales que se ofrecen en cada uno de ellos. A su vez, harán mención de la fecha y número del acuerdo por el cual se le otorgó el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE). A falta de éste, el número de inscripción como plantel no incorporado y la mención de que dichos estudios carecen de dicho reconocimiento de validez oficial. En caso de que el proveedor del servicio no cuente con ninguno de ellos, debe explicar a los solicitantes del servicio la razón de dicha circunstancia. | Coordinador académico | Los grados ofrecidos tienen validez interna únicamente | Verificación al inicio de cada ciclo escolar |
| 4,1,2 | El costo total correspondiente a los siguientes conceptos: | | | |
| a) | Inscripción, y en su caso, reinscripción; | Coordinador académico | Estipulación de esta información dentro de los informes que | Permanente |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | se otorgan y dentro del contrato de prestación de servicios. | |
| b) | Colegiaturas, así como el número de éstas por el ciclo escolar ofertado; | Coordinador académico | Estipulación de esta información dentro de los informes que se otorgan y dentro del contrato de prestación de servicios. | Permanente |
| c) | Cobros por exámenes extraordinarios, cursos de regularización, duplicados de certificados, constancias, credenciales, cursos complementarios fuera del horario normal de clases, prácticas deportivas especiales, clubes y otras actividades extracurriculares; | Coordinador académico | Estipulación de esta información dentro de los informes que se otorgan y dentro del contrato de prestación de servicios. | Una semana antes del inicio de periodo de inscripciones y reinscripciones |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| d) | Transporte, cuando lo provean directamente los proveedores del servicio educativo o las bases de cobro, si madres o padres de familia, tutores o usuarios del servicio, lo contratan directamente con un permisionario o concesionario ajeno a él; | no aplica | No aplica | No aplica |
| e) | Servicios de alimentación, que el proveedor otorgue de manera opcional; | No aplica | No aplica | No aplica |
| f) | Calendario de pagos, descuentos por pago anticipado y recargos por morosidad; y | Coordinador académico | Elaboración de un carnet con el control de pagos con la información requerida sobre recargos, copia para la coordinación académica y copia para el o la alumna. | Permanente |
| g) | Cualquier otro costo por servicios no contemplados en los incisos anteriores que oferte el proveedor. | Coordinador académico | No aplica | No aplica |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4,1,3 | La lista de actividades opcionales no puede contar con valor académico dentro de los cursos contemplados en el costo de la colegiatura y se deben informar aquellos casos en que se requiera de pago adicional para participar en ellas, así como su costo. De no ser posible, indicar la manera y fecha en que se les dará a conocer la información al respecto. | Coordinador académico | Enlistar las actividades opcionales, no obligatorias que se ofertaran a los estudiantes, incluyendo su costo, fechas y personal a impartir las actividades. | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 4,1,4 | El nombre de los principales directivos que atenderán a usuarios y consumidores, así como el horario de atención respectivo. | Coordinador académico | Elaboración de un cartel con los datos requeridos por la norma y colocada a la vista en la oficina de Coordinación académica. | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 4,1,4 | El reglamento escolar debe contener los componentes que de manera enunciativa mas no limitativa se señalan: | Coordinador académ | Reunión de todo el personal para | Al inicio de cada ciclo |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | ico | la redacción del reglamento escolar | escolar |
| I | Requisitos de ingreso, promoción y permanencia de alumnos; | Coordinador académico | Información que compete a la dirección y coordinación académica | Al inicio de cada ciclo escolar |
| II | Periodos de inscripciones y reinscripciones; | Coordinador académico | Información que compete a la dirección y coordinación académica | Al inicio de cada ciclo escolar |
| III | Calendario escolar; | Coordinador académico | Decisión de dirección | Al inicio de cada ciclo escolar |
| IV | Colegiaturas, formas y periodos de pago; | Coordinador Académico | Decisión de dirección | Al inicio de cada ciclo escolar |
| V | Derechos y obligaciones de los alumnos; | Coordinador académico | Consensado entre la dirección y los docentes | Al inicio de cada ciclo escolar |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| VI | Tipos de baja de los alumnos; | Coordinador académico | Decisión de dirección | Al inicio de cada ciclo escolar |
| VII | Reglas para el otorgamiento de becas; | No aplica | | |
| VIII | Requisitos y procedimientos de evaluación: | Coordinador académico | Consensado entre la dirección y los docentes | Al inicio de cada ciclo escolar |
| | a. Escalas de calificaciones; | Coordinador académico | Consensado entre la dirección y los docentes | Al inicio de cada ciclo escolar |
| | b. Exámenes ordinarios y extraordinarios; | Coordinador académico | Consensado entre la dirección y los docentes | Al inicio de cada ciclo escolar |
| | c. Acreditación de las asignaturas; | Coordinador académico | Consensado entre la dirección y los docentes | Al inicio de cada ciclo escolar |
| | d. En su caso, exámenes a título de suficiencia u otros tipos de evaluación; | | | |
| IX | Movilidad estudiantil; | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| X | Requisitos para el servicio social, en su caso; | | | |
| XI | Expedición de certificado parcial o total, y en su caso, de título de profesional técnico, así como costos y formas de pago; | Coordinador académico | Decisión de dirección | Al inicio de cada ciclo escolar |
| XII | Opciones de titulación, en su caso; | | | |
| XIII | Reconocimientos académicos, en su caso; | | | |
| XIV | Aspectos de comercialización del servicio educativo; | Coordinador académico | Decisión de dirección | Al inicio de cada ciclo escolar |
| XV | Infracciones, medidas disciplinarias y sanciones, y | Coordinador académico | Decisión de dirección | Al inicio de cada ciclo escolar |
| XVI | Procedimiento para la aplicación de sanciones. | Coordinador académico | Decisión de dirección | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 4,1,6 | Cualquier otro elemento que los proveedores del servicio educativo consideren de utilidad para madres y padres de familia, tutores o usuarios. | Coordinador académico | Decisión de dirección | Al inicio de cada ciclo escolar |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4,2 | Los proveedores sólo pueden cobrar de manera general y obligatoria los conceptos a que se refieren los incisos a) y b) del numeral 4.1.2, garantizando que tales conceptos correspondan a la prestación de todos los servicios necesarios para que el alumno pueda cumplir con los planes y programas de estudios. Por lo cual, queda prohibido establecer tarifas respecto a: | Coordinador académico | Revisión del cumplimiento de la norma | Permanente |
| | a) Utilización de bibliotecas escolares, laboratorios y demás instalaciones de los establecimientos educativos; | no aplica | no aplica | no aplica |
| | b) Talleres cuya acreditación sea necesaria para aprobar alguno de los cursos contemplados en el costo de la colegiatura; y | | | |
| | c) Uso de materiales y equipo de laboratorio y talleres, así como lo relativo a las actividades de enseñanza y prácticas deportivas. | No aplica | No aplica | No aplica |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4,3 | Los diferentes conceptos de cobro por ningún motivo pueden pactarse en moneda extranjera, las colegiaturas pueden determinarse por grado, pero su costo no variará durante el ciclo escolar. Los proveedores deben aceptar sin cargo alguno, los pagos por concepto de colegiaturas dentro de los primeros quince días naturales de cada mes. | Coordinador académico | Elaboración de una circular con la indicación del periodo de recibimiento de pago de colegiatura en concordancia con la NOM. Los pagos se recibirán únicamente en moneda nacional. | Permanente |
| 4,4 | Los proveedores estarán obligados a: | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| a) | Presentar a los consumidores, por conducto de la asociación de padres de familia o del grupo que represente a los usuarios del servicio educativo, los ajustes a los diferentes conceptos de cobro y cambio a las disposiciones o servicios ofrecidos para el ciclo escolar siguiente, cuando menos sesenta días hábiles antes del periodo de reinscripción y a recibir opiniones por el mismo conducto; | Coordinador académico | Elaboración de una nota de notificación de ajustes dirigido a alumnas y alumnos así como a padres de familia de los menores de edad, aclarando de manera detallada los cambios y/o ajustes en cobros, disposiciones y servicios ofrecidos. Esta nota debe contar con un espacio para sugerencias. La decisión de ajustes | 2 meses antes de iniciar el siguiente ciclo escolar |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | depende de la Dirección. | |
| b) | No incrementar las colegiaturas durante el periodo escolar, a menos que esto se acuerde con la mayoría de los consumidores del servicio, mediante convocatoria que al efecto se emita, previo acuse de recibo correspondiente, y se justifique por causas que incidan en un incremento sustancial en los costos de operación; | Director | Realizar una reunión especial de ser necesaria para valorar la necesidad de incrementar colegiaturas y otras posibles soluciones. | Permanente |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| c) | No establecer cuotas o aportaciones extraordinarias a consumidores del servicio. Cuando se solicite cualquier donativo en efectivo o en especie, éste tendrá el carácter de estrictamente voluntario, debiendo, en su caso, convenirse de manera individual con los consumidores; | Director | Elaboración de un manual de prácticas no autorizadas dentro de la escuela, que incluya este punto para conocimiento de todo el equipo de trabajo. Mantener un buzón de quejas para detectar oportunamente casos en los que se infrinja esta norma y resarcir el daño. | Constante |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| d) | Devolver los montos pagados por inscripciones o reinscripciones, íntegra e inmediatamente, en caso de que se avise cuando menos dos meses antes del inicio de cursos, en los ciclos escolares de un año y de un mes en ciclos menores, que el estudiante no participará en el siguiente periodo escolar. Cuando dicho aviso se dé con anticipación menor a la señalada, los descuentos aplicables serán pactados con los consumidores al momento de la inscripción; | Coordinador académico | | |
| e) | No exigir a los consumidores o usuarios, que adquieran con determinados proveedores útiles escolares, vestuario, libros, y otros artículos o servicios que puedan ser adquiridos en el comercio en general. En aquellos casos en que sea indispensable la adquisición de dichos artículos o servicios con determinados proveedores, los precios de los mismos no deben ser superiores a los disponibles al consumidor en el | Coordinador académico | Elaboración de un manual de prácticas no autorizadas dentro de la escuela, que incluya este punto para conocimiento de todo el equipo de trabajo. | Permanente |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | comercio en general; | | Mantener un buzón de quejas para detectar oportunamente casos en los que se infrinja esta norma y resarcir el daño. | |
| f) | Que la participación en eventos cívicos, sociales o recreativos, organizados o promovidos por los proveedores del servicio educativo, que impliquen gastos adicionales, sean estrictamente voluntarios, sin detrimento de las calificaciones del usuario del servicio; y | Coordinador académico | Elaboración de un contrato de servicios que contemple este punto para conocimiento de las y los alumnos. | Al inicio de cada ciclo escolar |
| g) | No exigir libros, útiles escolares y vestuario nuevo. Sólo pueden requerir que los libros correspondan a ediciones actualizadas y que los útiles y vestuario conserven un estado adecuado para el desarrollo de las actividades escolares. | Coordinador académico | Elaboración de un contrato de servicios que contemple este punto para conocimiento de las y los | Al inicio de cada ciclo escolar |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | alumnos. | |
| | El uso del uniforme escolar no es obligatorio; los consumidores o usuarios pueden convenir con los proveedores del servicio educativo su uso, diseño, costo y proveedores; quedando los consumidores, en libertad de adquirirlo en donde lo prefieran. Dicho convenio debe llevarse a cabo cuando menos sesenta días antes del periodo de inscripción. Los modelos de uniformes deben estar vigentes cuando menos por periodos de cinco ciclos escolares consecutivos. De conformidad con el artículo 146 de la Ley General de Educación, en ningún caso, con motivo del cobro de colegiaturas o cualquier otra contraprestación, derivada de la educación que se imparta, se realizarán acciones que atenten contra la dignidad y los derechos de los educandos, de manera especial de las niñas y niños, | Dirección | Elaboración de un manual de prácticas no autorizadas dentro de la escuela, que incluya este punto para conocimiento de todo el equipo de trabajo. Mantener un buzón de quejas para detectar oportunamente casos en los que se infrinja esta norma y resarcir el | Permanente |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | incluyendo la retención de documentos personales y académicos, al igual que, ejercer prácticas consistentes en exhibir mediante listas o señalamientos. De ser el caso, se sancionará de conformidad con lo establecido tanto en el presente Proyecto como en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Igualmente, se consideran violatorias de los derechos de los consumidores aquellas prácticas de exhibir a usuarios que no cumplan con aportaciones o no participen en planes de cooperación organizados o promovidos por los proveedores del servicio educativo o sus maestros. | | daño. | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4,5 | El incumplimiento de la obligación de pago de más de tres meses de colegiaturas o, en su caso, la omisión de más de tres pagos pactados con el proveedor del servicio, por madres y padres de familia, tutores o usuarios, libera a los proveedores de servicios educativos de la obligación de continuar con la prestación, debiéndose observar lo dispuesto en el Reglamento Escolar. Los proveedores de servicios educativos deben prevenir con quince días hábiles de anticipación y por escrito, al padre de familia, tutor o usuario, del incumplimiento que presenta en su obligación de pago y que el mismo es causal de suspensión del servicio para que, de ser posible, sea subsanado el pago correspondiente. Con la finalidad de salvaguardar el derecho a la educación previsto en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los proveedores de servicios educativos pueden, adicionalmente a la prevención a que se | Coordinador académico | Elaboración de un contrato de servicios que contemple este punto para conocimiento de las y los alumnos. | Al inicio de cada ciclo escolar |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | refiere el párrafo anterior, convenir un plan de pagos con el padre de familia, tutor o usuario. En caso de no ser subsanado tal incumplimiento o que las partes no puedan convenir un plan de pagos y para asegurar la permanencia del usuario en el Sistema Educativo Nacional, la madre o el padre de familia, tutor o usuario tendrá derecho a: | | | |
| I) | Recibir, sin costo alguno, la documentación oficial que corresponda (certificado parcial, certificado total, título o documento académico) en un plazo no mayor a quince días, a partir del momento en que la soliciten; y | | | |
| II) | Presentar exámenes extraordinarios en el periodo señalado en el calendario escolar, en igualdad de condiciones que los demás alumnos, previo el pago de los derechos que correspondan a tal evaluación. | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4,6 | En caso de que el usuario del servicio educativo deje de asistir a la institución, o de recibir el servicio educativo por causas distintas a la referida en el inciso anterior, el proveedor debe entregar al consumidor toda la documentación oficial en original con que cuente, en un plazo no mayor a quince días naturales a partir de recibida la solicitud, sin costo alguno para el consumidor. Las autoridades escolares serán responsables de integrar y mantener en el expediente físico o electrónico de cada estudiante copia de la documentación personal y académica (acta de nacimiento, clave única de registro de población, certificado de estudios que avale el nivel inmediato anterior, resolución de equivalencia o de revalidación de estudios) que debe cotejarse contra los documentos originales respectivos, mismos que deben devolverse a los interesados tan pronto concluya dicho procedimiento. | | | |
| 5 | Obligaciones de los proveedores de | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | servicios educativos | | | |
| 5,1 | En materia de instalaciones y equipo. | | | |
| 5,1 ,1 | Contar con instalaciones adecuadas para la prestación de los servicios educativos. | Dirección | Preparación de los espacios educativos de acuerdo a las necesidades de seguridad y | |
| 5,1 ,2 | Contar con las licencias, permisos, autorizaciones, avisos y demás documentación que establezcan las disposiciones jurídicas aplicables que regulen las actividades que comprenden los servicios educativos. | Dirección | Revisión de las licencias, permisos y autorizaciones necesarias para operar la escuela. Establecer un calendario para cumplir con las especificaciones requeridas antes de comenzar las actividades con los alumnos. | Al inicio de año y de cada ciclo escolar |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5,1 ,3 | Cuando el proveedor del servicio educativo, con el consentimiento previo de madres y padres de familia o tutor, provea directamente el servicio de transporte, debe contar con vehículos automotores autorizados de conformidad con las disposiciones aplicables para la realización de traslados exclusivamente de los usuarios de los servicios educativos. Para el caso de que el proveedor del servicio educativo contrate el servicio de transporte con un permisionario o concesionario ajeno a él, para su realización, el permisionario o concesionario debe estar autorizado de conformidad con las disposiciones aplicables. | | | |
| 5,2 | En materia de personal docente. | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5,2,1 | Contar con el personal docente que acredite la preparación adecuada para impartir educación en el nivel correspondiente. | Dirección | Elaborar una rúbrica de evaluación de las habilidades, conocimientos y requerimientos para la contratación de los docentes. Emitir una evaluación final para el personal que avale sus habilidades como educador y como hablante nativo. | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 5,2,2 | Informar a los usuarios de servicios educativos las aptitudes del personal docente y administrativo que labora en el plantel educativo. | Coordinador académico | Elaboración de una plantilla docente que pueda estar a la vista de los | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | estudiantes. | |
| 5,3 | En materia de información y publicidad de servicios educativos. | | | |
| 5,3,1 | Informar y especificar en la documentación que expidan y en la publicidad que hagan a los usuarios de servicios educativos, una Leyenda que indique su calidad de incorporados, el número y fecha del acuerdo respectivo, modalidad en que se imparte, domicilio para el cual se otorgó, así como la autoridad que lo emitió, de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 148 de la Ley General de Educación. | | | |
| 5,3,2 | Proporcionar a los solicitantes y usuarios de servicios educativos el catálogo de servicios educativos en la forma prevista por el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana. | Coordinador académico | Elaboración del catálogo de servicios en base a la información requerida por la norma, dicha información | Al inicio de cada ciclo |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | debe estar supervisada por la Dirección. Será parte de la plática informativa sobre los servicios que ofrece la escuela. | |
| 5,3,3 | Abstenerse de condicionar o negar la prestación de servicios educativos o venta de productos a la adquisición de determinados servicios o productos. | Coordinador académico | Elaboración de un manual de prácticas no autorizadas dentro de la escuela, que incluya este punto para conocimiento de todo el equipo de trabajo. Mantener un buzón de | Permanente |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | quejas para detectar oportunamente casos en los que se infrinja esta norma y resarcir el daño. | |
| 5,3,4 | En su caso, informar detalladamente sobre las prácticas comerciales consistentes en promociones y ofertas alusivos a servicios educativos, así como informar de manera clara y veraz sus términos y condiciones. | Coordinador académico | En caso de que la Dirección promueva ofertas y promociones, se elaborará en concordancia con la Nom., la publicidad y hoja informativa de los términos y condiciones. | Supervisión por parte de la Dirección, cuando se promueva n estas prácticas. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5,3,5 | Abstenerse de ofrecer servicios educativos sin contar con el equipo o instalaciones necesarios para prestarlos ya sea por sí o por medio de terceros, siempre y cuando exista un contrato de intermediación. | Dirección | Evaluar antes de ofertan servicios, contar con el equipo e instalaciones adecuadas, suficientes y eficientes para llevar a cabo la prestación del servicio. | Permanente |
| 5,3,6 | Informar, a través de cualquier medio a los usuarios de los servicios educativos el número de contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor. | Coordinador académico | Elaboración de un contrato de servicios que contemple este punto para conocimiento de las y los alumnos. | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6 | Del Contrato de Adhesión. | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Los proveedores de servicios educativos deben registrar su contrato de adhesión en la Procuraduría Federal del Consumidor a través del Registro Público de Contratos de Adhesión. Los contratos de adhesión registrados deben contener, por lo menos, la siguiente información: | Dirección | Una vez finalizado el Contrato de Adhesión en base a los requerimientos de la Nom aplicable a la escuela, es responsabilidad del Director o Directora su registro en el Registro Público de Contratos de Adhesión. | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,1 | Razón o denominación social, teléfono y correo electrónico del proveedor. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 6,2 | Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico del consumidor y, en su caso, usuario del servicio educativo. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,3 | Objeto del contrato. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,4 | Lugar en el que se prestarán los servicios. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,5 | Documentación que debe presentar el consumidor o usuario del servicio previo a la prestación del servicio. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando | Al inicio de cada ciclo escolar |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | esta información requerida | |
| 6,6 | Conceptos, precios unitarios y monto total a pagar por el servicio prestado. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,7 | Formas, modalidades y lugar de pago del servicio. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,8 | Obligaciones y derechos de las partes contratantes. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |

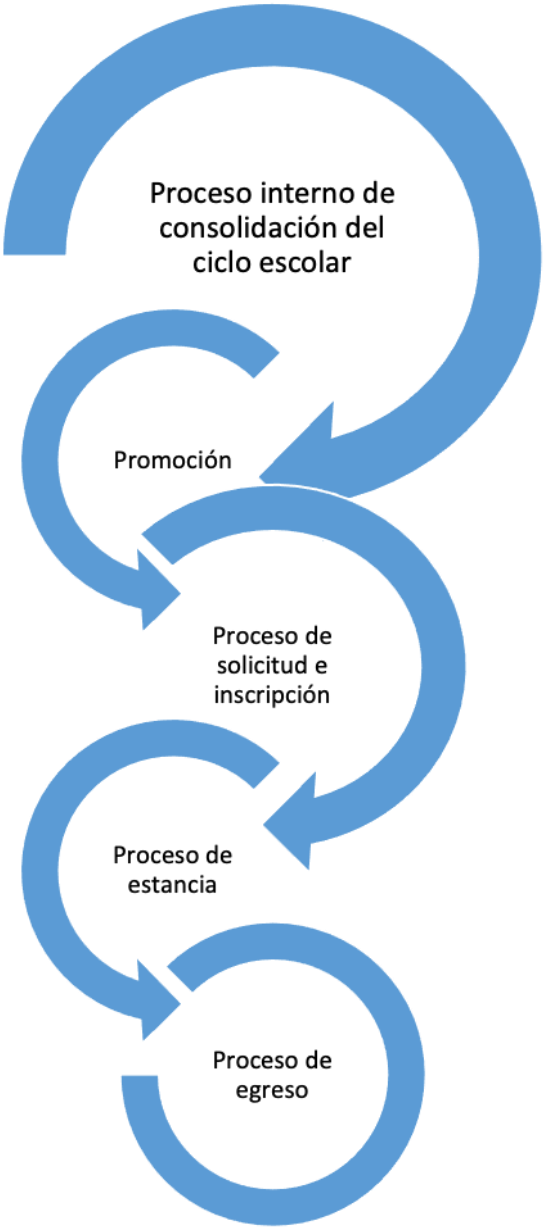
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 6,9 | Causas de rescisión del contrato. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,10 | Pena convencional equitativa y proporcional, para el supuesto de incumplimiento del contrato. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,11 | Procedimiento para la revocación del consentimiento. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,12 | Procedimiento para que el consumidor o usuario presente quejas y reclamaciones. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando | Al inicio de cada ciclo escolar |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | esta información requerida | |
| 6,13 | Manifestación de aceptación de competencia en materia administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, para la interpretación, aplicación y cumplimiento del contrato. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,14 | Fecha y número del registro de contratos de adhesión. | Dirección | Elaboración del Contrato de Adhesión contemplando esta información requerida | Al inicio de cada ciclo escolar |
| 6,15 | El consumidor puede exigir a proveedores y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo no sea cedida o trasmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios; su | no aplica | no aplica | Al inicio de cada ciclo escolar |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | manifestación debe estar firmada o rubricada en la cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión, en caso de que se utilice, o en un documento para tal efecto. | | | |

### 3.4.2 Diagrama de proceso general de la escuela Tlaselia

Imagen 16 Diagrama de proceso general de la escuela de lengua y cultura Náhuatl Tlaselia.

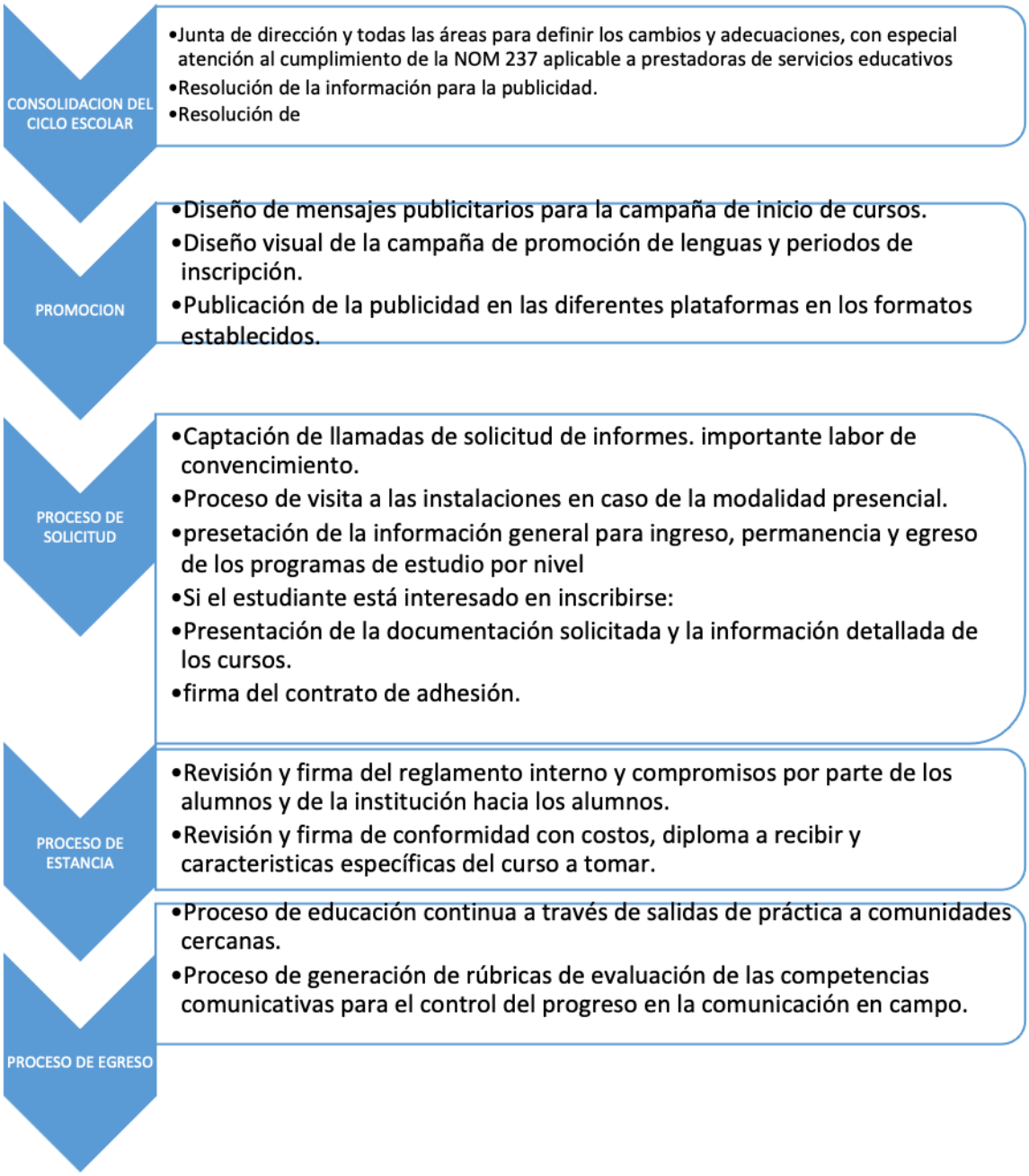



*Fuente: Elaboración propia.*

## DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO TLASELIA

*Tabla 7*

*Diagrama de flujo de proceso en Tlaselia.*



## 3.5 Información financiera

Para el arranque de actividades se tiene en consideración que previamente se deberán realizar las gestiones correspondientes para contar con el acta constitutiva de la empresa, así como la cuenta bancaria a nombre de la misma. Se realizarán previamente los contratos de servicios de Internet y energía eléctrica a nombre de la empresa para poder ser deducibles de impuestos.

Se realizó una cotización previa a través de internet sobre el mobiliario y equipo a adquirir.

*Tabla 8*

*Inversión inicial en Tlaselia.*

| **INVERSION INICIAL** | | | |
|---|---|---|---|
| **EQUIPO** | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | TOTAL |
| **Computadora** | 2 | $10.000,00 | $20.000,00 |
| **Auriculares** | 2 | $450,00 | $900,00 |
| **Teléfono** | 1 | $500,00 | $500,00 |
| **Bocinas** | 2 | $500,00 | $1.000,00 |
| **Pizarrón blanco** | 2 | $1.800,00 | $3.600,00 |
| **Mesas de madera** | 5 | $350,00 | $1.750,00 |
| **Sillas de madera** | 15 | $200,00 | $3.000,00 |
| **Escritorio** | 2 | $4.000,00 | $8.000,00 |
| **Papelería** | | | $1.800,00 |
| | | TOTAL | $40.550,00 |

### 3.5.1 Determinación de ventas

En base a las ventas generadas con el proyecto Yolica – Aprendamos Náhuatl en un mes, se determina un incremento del 30% en ventas ya que se utilizará la plataforma en redes sociales que ya ha generado el primer proyecto de manera más constante y se anunciará una campaña de inscripción gratuita por apertura del espacio físico de la nueva escuela.

En el último curso de Yolica – aprendamos Náhuatl se inscribieron un total de 13 alumnos adultos, 7 alumnos menores de edad en la clase para niñas y niños y se tenían 3 clases particulares a la par. Por lo que para el primer mes de la escuela Tlaselia se espera tener una inscripción de 17 alumnos adultos de los cuáles el 70% 12 se inscribirá a curso por internet y el 30% 5 a curso presencial como marca la preferencia en nuestro estudio de mercado, 9 niños y 4 particulares. Pagando su primer mes de colegiatura obtenemos:

*Tabla 9*

*Proyección de ventas de ingreso.*

| **Clase** | **Número de alumnos** | **Pago por alumno** | **Pago** |
|---|---|---|---|
| **Adultos nivel A1** | 17 | $350.00 | $5,950.00 |
| **Infantil nivel A1** | 9 | $350.00 | $3,150.00 |
| **Particular** | 4 x 8 horas al mes | $150.00 | $4.800.00 |
| | | | $13900.00 |

Dentro de las ventas proyectadas se considera que para el segundo semestre de operación de la escuela haya una permanencia de por lo menos el 60% de los alumnos

actuales para continuar con su proceso de aprendizaje en el nivel A2, mientras que se esperan nuevos alumnos para el nivel A1, por lo cual para el año 2024 se tendrían:

*Tabla 10*

*Proyección de ventas anuales en Tlaselia.*

| **Clase** | **Número de alumnos** | **Pago por alumno** | **Pago** |
|---|---|---|---|
| **Adultos** | 27 | $350.00 | $9,450.00 |
| **Infantil** | 14 | $350.00 | $4,900.00 |
| **Particular** | 4 x 8 horas al mes | $150.00 | $4,800.00 |
| | | | $19,150.00 |

Las ventas anuales proyectadas para el primer año ascienden a $198,300.00.

El aumento en las ventas anuales se calculará en base a la tasa de crecimiento económico del año 2023, reportado por la página web comovamosmexico.com, que es del 3%. Así que obtenemos la siguiente proyección de ventas a 5 años. (MEXICO, 2024)

*Tabla 11*

*Proyección de ventas a 5 años en Tlaselia.*

| **Proyección de ventas anuales** | |
|---|---|
| **Año 1** | $198,300.00 |
| **Año 2** | $204,249.00 |
| **Año 3** | $210,376.47 |
| **Año 4** | $216,687.76 |
| **Año 5** | $223,188.40 |

**DETERMINACION DE GASTOS DE VENTA Y ADMINISTRACIÓN**

*Tabla 12*

*Proyección de gastos mensuales y anuales en Tlaselia.*

| GASTOS | MENSUALES | ANUALES |
|---|---|---|
| **Renta** | $3,000,00 | $36,000,00 |
| **Luz** | $200,00 | $2,400,00 |
| **Internet** | $350,00 | $4,200,00 |
| **Agua purificada** | $120,00 | $1,440,00 |
| | | |
| **Salarios** | | |
| **Director** | $3,000,00 | $36,000,00 |
| **Coordinador académico** | $2,500,00 | $30,000,00 |
| **Docente** | | $18,000,00 |
| | | |
| | $9,170,00 | $128,040,00 |

Tabulador salarial, el cual es calculado considerando una media jornada laboral por las tardes.

Los docentes serán contratados por horas clase.

## 3.5.2 Flujo de efectivo

**Fórmula:**

Pronóstico de flujo de efectivo = efectivo inicial + entradas proyectadas – salidas proyectadas = efectivo final

Pronóstico de flujo de efectivo = $5,000.00 - 50 = $4,950.00

**TIR – TASA Interna de Retorno**

TIR = 0 =∑ (VP Ingresos netos (TIR) – Inversión inicial

*Tabla 13*

*Proyección de Flujos de efectivo a 5 años.*

| FLUJOS DE EFECTIVO | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Año** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Flujo** | -$40550.00 | $198300.00 | $204249.00 | $210376.47 | $216687.76 | $223188.40 |

**VAN = Valor Actual Neto**

El financiamiento para este proyecto es de capital propio, por lo cual para el para el cálculo de la VAN se tomará en cuenta que la tasa de interés que el banco HSBC cobra para un préstamo que es de 18.99%

*Tabla 14*

*Cálculo de Valor Actual Neto.*

| VAN | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **flujo anual** | -40550 | 198300 | 204249 | 210376.47 | 216687.76 | 223188.40 |
| **Tasa** | | 18,99 | 18,99 | 18,99 | 18,99 | 18,99 |
| | | 166652,66 | 162303,952 | 140493,378 | 121613,732 | 105271,15 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| VAN | **655784,87** | | | | | |

**Periodo de recuperación de la inversión.**

PRI = Inversión inicial / ingresos promedios

*Tabla 15*

*Cálculo de periodo de recuperación de la inversión a 5 años.*

| **Ingresos promedios** | |
|---|---|
| **AÑO 1** | 198300 |
| **AÑO 2** | 204249 |
| **AÑO 3** | 210376.47 |
| **AÑO 4** | 216687.76 |
| **AÑO 5** | 223188.4 |
| | 210560.33 |

PRI = 40550 / 210560.33

PRI = 0.19

El periodo de recuperación de la inversión es de aproximadamente 19 meses.

## 3.5.3 Estados financieros

La información financiera presentada a continuación es proyectada.

*Tabla 16*

*Proyección de gastos fijos anuales.*

| GASTOS | MENSUALES | ANUALES | TOTALES |
|---|---|---|---|
| **Renta** | $3,000,00 | $36,000,00 | |
| **Luz** | $200,00 | $2,400,00 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Internet** | $350,00 | $4.200,00 | |
| **Agua purificada** | $120,00 | $1,440,00 | $44,040,00 |
| | | | |
| **Salarios** | | | |
| **Director** | $3,000,00 | $36,000,00 | |
| **Coordinador académico** | $2,500,00 | $30,000,00 | |
| **Docente** | | $18,000,00 | $84,000,00 |
| | | | |
| | $9,170,00 | $128,040,00 | |

*Tabla 17*

*Proyección de Estados de Resultados años 1 y 2 en Tlaselia.*

| **ESTADO DE RESULTADOS ANUAL** | | **ESTADO DE RESULTADOS 2DO AÑO** | |
|---|---|---|---|
| Ventas | $198,300.00 | Ventas | $204.249,00 |
| Costo de ventas | $84.000,00 | Costo de ventas | $84.000,00 |
| Utilidad bruta | $114,300.00 | Utilidad bruta | $120.249,00 |
| Gastos de admón. | $44.040,00 | Gastos de admón. | $44.040,00 |
| Ut antes de impuestos | $70.260,00 | Ut antes de impuestos | $76.209,00 |
| ISR | $21.078,00 | ISR | $22.862,70 |
| PTU | $7.026,00 | PTU | $7.620,90 |
| Total impuestos | $28.104,00 | Total impuestos | $30.483,60 |
| **Utilidad del Ejercicio** | **$42.156,00** | **Utilidad del Ejercicio** | **$45.725,40** |

*Tabla 18*

*Proyección de Estados de Resultados años 3 y 4 en Tlaselia*

| **ESTADO DE RESULTADOS 3ER AÑO** | | **ESTADO DE RESULTADOS 4TO AÑO** | |
|---|---|---|---|
| Ventas | $210.376,47 | Ventas | $216.687,76 |
| Costo de ventas | $84.000,00 | Costo de ventas | $84.000,00 |
| Utilidad bruta | $126.376,47 | Utilidad bruta | $132.687,76 |
| Gastos de admón. | $44.040,00 | Gastos de admón. | $44.040,00 |
| Ut antes de impuestos | $82.336,47 | Ut antes de impuestos | $88.647,76 |
| ISR | $24.700,94 | ISR | $26.594,33 |
| PTU | $8.233,65 | PTU | $8.864,78 |
| Total impuestos | $32.934,59 | Total impuestos | $35.459,11 |
| **Utilidad del Ejercicio** | **$49.401,88** | **Utilidad del Ejercicio** | **$53.188,66** |

*Tabla 19*

*Proyección de Estado de Resultados año 5 en Tlaselia.*

| **ESTADO DE RESULTADOS 5TO AÑO** | |
|---|---|
| Ventas | $223.188,40 |
| Costo de ventas | $84.000,00 |
| Utilidad bruta | $139.188,40 |
| Gastos de admón. | $44.040,00 |
| Ut antes de impuestos | $95.148,40 |
| ISR | $28.544,52 |
| PTU | $9.514,84 |
| Total impuestos | $38.059,36 |
| **Utilidad del Ejercicio** | **$57.089,04** |

*Tabla 20*

*Proyección de Estado de situación financiera en Tlaselia.*

| **ESTADO DE SITUACION FINANCIERA** | | | |
|---|---|---|---|
| ACTIVO | | | |
| Efectivo | | | $70.260,00 |
| | | | |
| Activo fijo | | | |
| Computadora | | $20,000 | |
| Auriculares | | $900,00 | |
| Teléfono | | $500,00 | |
| Bocinas | | $1.000,00 | |
| Pizarrón blanco | | $3.600,00 | |
| Mesas de madera | | $1.750,00 | |
| Sillas de madera | | $3.000,00 | |
| Escritorio | | $8.000,00 | $38.750,00 |
| Depreciación | -$ 6,875 | | |
| **Total Activo** | | | **$102.135,00** |
| | | | |
| Pasivo | | | |
| Impuestos por pagar | | $28.104,00 | |
| Total Pasivo | | | $28.104,00 |
| Capital | | | |
| Utilidad del Ejercicio | | $42.156,00 | |
| | | | |
| Capital | | $31.875,00 | |

| | |
|---|---|
| Capital Contable | $74.031,00 |
| **Total Pasivo más Capital** | **$102.135,00** |

## Conclusión

En el mundo entero hay esfuerzos institucionales e independientes por preservar las lenguas maternas en cuanto a que son parte de los derechos humanos universales, así como valores que las sociedades que los hablan necesitan preservar para generar una cultura de paz interna y externa a los pueblos. Las lenguas indígenas representan un componente de identidad, bienestar y desarrollo de las comunidades, por lo que es necesario generar las acciones necesarias para la inclusión de la gente que a través de estas lenguas puede expresar plenitud en su vida.

No se cuenta en la región con una escuela especializada en Náhuatl, por lo que un proyecto de esta naturaleza encuentra su principal diferenciación desde el servicio ofertado. Existe una necesidad que comulga con esta oferta, manifestada por personal docente con plaza de maestra o maestro del medio indígena, personal de salud y por un público en general que concientiza la necesidad de preservar las lenguas indígenas y en nuestra región particularmente la lengua Náhuatl, este hecho esta particularmente experimentado con el proyecto previo “Yolica – aprendamos Náhuatl”

Con una investigación del mercado potencial, podemos inferir a través de la información recabada que hay un interés genuino en aprender la lengua Náhuatl, sobre todo en adquirir habilidades comunicativas con hablantes nativos para poder experimentar en campo la comunicación, lo cual es sumamente atractivo ya que a diferente de otras lenguas, dentro de Tehuacán y su región encontramos directamente a las y los hablantes para practicar, un diferenciador respecto a lenguas más comunes hasta ahora como el inglés, el francés o el alemán, lenguas que para practicar tendríamos que viajar a los países donde se hablan.

Observamos igualmente la importancia de fortalecer los cursos por internet ya que de los 71 encuestados, 50 manifiestan preferencia hacia el curso en línea. Lo cual requiere un fortalecimiento de la capacidad tecnológica y planes de estudio que contemplen su desarrollo a través de plataformas de internet.

Existe un proyecto de Norma Oficial Mexicana con el título NOM-237-SE-2020 "SERVICIOS EDUCATIVOS - DISPOSICIONES A LAS QUE SE SUJETARÁN AQUELLOS PARTICULARES QUE PRESTEN SERVICIOS EN LA MATERIA", cuyo principal objetivo es dotar a dichas empresas de disposiciones ejecutables para lograr calidad en el servicio educativo, así como proteger al consumidor de posibles atropellos a sus derechos. Los requerimientos que plantea esta Norma para las escuelas como Tlaselia son ejecutables y su implementación reviste al proyecto de formalidad y seriedad en la oferta de nuestros servicios, por lo que el 95% de los requerimientos de la norma son aplicables y su ejecución está ya prevista.

El plan de negocio fue desarrollado en base a:

6. Identificar y reconocer las principales características y objetivos del mercado potencial para una escuela de Lengua y cultura Náhuatl.
7. Conocer los requerimientos según las normas mexicanas para la instituir una escuela de lengua Náhuatl.
8. Realizar el plan de negocios para la implementación de una escuela de lengua Náhuatl de las variantes sierra negra norte y sur.
9. Elaborar un plan de marketing para la escuela de lengua Náhuatl

Cumpliéndose el objetivo general: Desarrollar el plan de negocios del proyecto "Tlaselia, escuela de lengua y cultura Náhuatl", basado en el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-237-SE-2020, Servicios educativos-Disposiciones a las que se sujetarán aquellos particulares que presten servicios en la materia, a fin de crear un espacio para el fortalecimiento del patrimonio cultural de los pueblos del Valle de Tehuacán y la Sierra Negra de Puebla, que sea sostenible en el tiempo y que ofrezca un servicio de calidad. Así como los objetivos específicos establecidos. La hipótesis establecida se comprueba ya que Ante un panorama de pérdida del capital cultural y de identidad de la región del Valle de Tehuacán y la Sierra Negra, el desarrollo de un plan de negocios pertinente para una escuela que oferte clases de la lengua indígena Náhuatl variante Sierra Negra Norte y Sur que corresponden a la región de Tehuacán Puebla requiere incluir una investigación del mercado potencial, así como de las NOM aplicables a los prestadores de servicios educativos, con la finalidad de fortalecer el plan de negocios para su inclusión en el mercado y su sostenibilidad.

## Recomendaciones

Es importante hacer más atractiva la oferta educativa a través de la obtención de RVOE en los programas educativos. Igualmente considero que es importante hacer un énfasis en la consolidación de un programa de educación continua para las maestras y maestros con el fin de nutrir los procesos y programas educativos enfocados a la adquisición de habilidades comunicativas y de esta forma lograr un mayor número de clientes.

Un considerable aumento de ventas es necesario para representar una buena oportunidad laboral para los posibles maestros que laboren en Tlaselia, por ello es de

suma importancia la consolidación de un programa educativo con una fuerte orientación a la práctica del idioma.

Las plataformas digitales en el ámbito de la enseñanza cobran cada vez más popularidad, debido a su accesibilidad y versatilidad. Por ello es importante fortalecer las estrategias pedagógicas en el ámbito virtual, así como contar con capacitación constante para maestras y maestros en el uso de las herramientas digitales en el ámbito educativo.

# ANEXOS

## CONTRATO DE ADHESION

Conste por el presente documento, el Contrato de Adhesión en el que celebran de una parte la Escuela de Lengua y Cultura Náhuatl Tlaselia, con domicilio en 2 Sur 531, Tehuacán Puebla, teléfono 2382534122, correo electrónico yolicanahuatl@gmail.com, debidamente representada por Raquel González Blanco, identificada con credencial de elector 856742 a quien de ahora en adelante y para los efectos del presente contrato se le denominará “la escuela”

Y, de la otra parte _____ identificado con la credencial _____ con domicilio en _____, teléfono _____ correo electrónico _____ a quien ahora en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará “el alumno”

Ambas partes se reconocen plena capacidad de obrar y

Acuerdan:

PRIMERO: a través de la presente se celebra el contrato de servicio de clases de Lengua Náhuatl por parte de la escuela Tlaselia y el alumno _____ en el curso: _____

SEGUNDO: Las clases serán en modalidad _____

Modalidad presencial en el domicilio legal de la escuela: Calle 2 Sur 531. Modalidad virtual en la plataforma google meet.

TERCERO: El alumno debe presentar copia de credencial de elector y en caso de ser menor de edad Copia de acta de nacimiento, copia de comprobante de domicilio, 4 fotografías tamaño infantil,

CUARTO: Se establece una colegiatura de _____ por concepto de una mensualidad que comprende del 1er día del mes al último día del mismo mes, el cual será pagado en efectivo en la caja de la coordinación académica o mediante transferencia bancaria a la cuenta 123456789 del Banco Bancomer a nombre de Raquel González Blanco, representante legal de la escuela.

QUINTO: Se establece una penalización por morosidad del 5% de la mensualidad vencida a partir del día 16 del mes que no haya sido liquidado. Esta penalización será mensual hasta el tercer mes de atraso, cuando se da de baja al alumno o alumna cuyas mensualidades no sean liquidadas.

SEXTO: Obligaciones de la escuela Tlaselia:

Ofertar nuestras clases en el domicilio estipulado de acuerdo al calendario de labores que se anexa al presente documento. Mantener los espacios físicos limpios y ordenas, así como guardar las medidas sanitarias dentro de las instalaciones de la escuela.

Contar con docentes hablantes nativos, capacitados para enseñar la lengua materna a través de procesos de educación continua.

Tratar con respeto y sin discriminación de ningún tipo a las y los estudiantes de nuestra escuela.

Contar con licencias, permisos, autorizaciones y avisos que establezcan las disposiciones jurídicas aplicables.

No hacer uso comercial o doloso de los datos del alumnado

SEPTIMO: Obligaciones de la alumna o alumno

Apegarse al plan de estudios propuesto por la escuela.

No introducir bebidas alcohólicas, drogas ni armas a las instalaciones de la escuela.

No sostener actitudes racistas ni discriminatorias.

Octavo: Causas de recesión de contrato.

Incumplimiento de pago durante 3 meses consecutivos.

Incumplimiento de las obligaciones a las que están sujetos los alumnos.

La recesión del contrato por los motivos indicados anteriormente no conlleva penalización. Salvo en el caso de que La escuela se viera afectada en sus instalaciones, caso en el que el agravante deberá cubrir los gastos de reparación de daños.

Noveno: Procedimiento para la presentación de quejas y sugerencias:

Depósito de notas en el buzón de quejas y sugerencias el cual puede ser anónimo o presentar los datos de la persona que ingresa la nota. Sin que existan sanciones.

Decimo: Los comparecientes damos lectura integra al presente contrato. Enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal de la presente lo ratificamos y firmamos de conformidad:

_____ _____

Firma del educando o tutor Firma del titular de la escuela

# Referencias


autores, V. (s.f.). Obtenido de http://tuempresaexitosa.blogspot.com/2010/11/definicion-de-empresa-segun-diversos.html

autores, V. (s.f.). *Tu empresa exitosa Blog*. Obtenido de http://tuempresaexitosa.blogspot.com/2010/11/definicion-de-empresa-segun-diversos.html

Azoulay, A. (21 de Febrero de 2020). *UNESCO*. Recuperado el Diciembre de 2022, de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000372791_spa?posInSet=16&queryId=84896d88-79b6-4a07-92a4-82a6352fa98d

*BANCO MUNDIAL*. (22 de Febreo de 2019). Obtenido de https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2019/02/22/lenguas-indigenas-legado-en-extincion

Bancomer, B. (13 de Octubre de 2022). *bbva.com*. Recuperado el Febrero de 2023, de https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/dia-mundial-del-emprendimiento-la-aportacion-de-los-pequenos-negocios-al-crecimiento-mundial/

Barrios, M. (2003). *Tehuacán, del calzón de manta a los blue jeans.* Tehuacán Puebla: Red de solidaridad con la maquina.

Cambridge. (2023). *Cambridge Latinoamerica*. Recuperado el agosto de 2023, de https://www.cambridgeenglish.org/latinamerica/exams-and-tests/cefr/

Castañeda, L. (15 de Enero de 2013). Las 5 regiones de Tehuacán. *Mapas de Tehuacán*. Tehuacán, Puebla, México. Recuperado el 16 de Abril de 2023, de http://academiatlatoani.blogspot.com/2013/01/mapas-de-tehuacan.html

*CNDH*. (2020). Recuperado el Marzo de 2023, de https://www.cndh.org.mx/noticia/dia-mundial-de-la-lengua-materna

cultura, S. d. (21 de Febrero de 2018). *Secretaria de Cultura Gobierno Federal*. Recuperado el Octubre de 2022, de https://www.gob.mx/cultura/articulos/lenguas-indigenas?idiom=es

Cultura, S. d. (21 de Febrero de 2018). *Secretaria de cultura Gobierno Federal*. Recuperado el Enero de 2023, de https://www.gob.mx/cultura/articulos/lenguas-indigenas?idiom=es

*DATA MEXICO*. (22 de OCTUBRE de 2022). Recuperado el Octubre de 2022, de https://datamexico.org/es/profile/geo/tehuacan

*e consulta*. (04 de 08 de 2022). Obtenido de https://www.e-consulta.com/nota/2022-08-04/municipios/puebla-en-coapan-la-gente-esta-dejando-de-hablar-nahuatl

Economía, S. d. (7 de Junio de 2018). *Economia.gob.mx*. Recuperado el Marzo de 2023, de https://e.economia.gob.mx/guias/elementos-de-un-acta-constitutiva/

Educaweb. (2023). *Educaweb*. Recuperado el Agosto de 2023, de https://www.educaweb.com/contenidos/educativos/aprender-idiomas/marco-comun-europeo-referencia-lenguas/

emprendedor, S. (01 de Julio de 2022). Recuperado el Marzo de 2022, de https://www.seremprendedor.info/importancia-del-emprendimiento/

Espacios, R. (2018). *Revista Espacios* . Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a18v39n07/a18v39n07p15.pdf

Federación, D. O. (12 de Mayo de 2021). *dof.gob.mx*. Recuperado el Diciembre de 2022, de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5618145&fecha=12/05/2021#gsc.tab=0

Finanzas, I. M. (12 de Enero de 2022). *cdmx.imef.org.mx*. Recuperado el Febrero de 2023, de https://cdmx.imef.org.mx/blog/emprendimiento/emprendimiento-en-mexico-retos-y-oportunidades/

INALI. (14 de Enero de 2008). *CATALOGO de las Lenguas Indígenas Nacionales: Variantes Lingüísticas de México con sus autodenominaciones.* Recuperado el Noviembre de 2022, de https://www.inali.gob.mx/pdf/CLIN_completo.pdf

INALI. (15 de Enero de 2019). *INALI*. Obtenido de https://www.inali.gob.mx/detalle/2019-01-15-22-55-31

INDESOL. (7 de Junio de 2018). *Portal del Gobierno de México*. Obtenido de https://www.gob.mx/indesol/acciones-y-programas/registro-federal-de-las-osc

INEGI. (8 de Agosto de 2022). *COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 430/22 ESTADÍSTICAS A PROPÓSITO DEL DIA INTERNACIONAL DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.* Recuperado el Diciembre de 2022, de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2022/EAP_PueblosInd22.pdf

López, a. (Diciembre de 2023). Obtenido de https://www.tiendanube.com/blog/mx/tipos-de-empresas/

Martin Barrios, R. S. (2004). *Tehuacán: del calzón de manta a los blue jeans.* Tehuacán : Comisión de Derechos Humanos y Laborales del Valle de Tehuacán, A. C.

MEXICO, C. V. (ENERO de 2024). Obtenido de https://mexicocomovamos.mx/publicaciones/2021/08/crecimiento-nacional-y-estatal-de-la-economia-mexicana/

Milenio. (18 de Febrero de 2019). *MIlenio*. Recuperado el Enero de 2023, de https://www.milenio.com/cultura/mayoria-lenguas-indigenas-mexico-riesgo-desaparecer

Navio et al. (16 de 03 de 2022). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Recuperado el 11 de 04 de 2023, de https://www.google.com.mx/books/edition/Fundamentos_de_Gesti%C3%B3n_Empresarial/5Cx1EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=que+es+una+empresa&printsec=frontcover

ONU. (2023). *ONU*. Obtenido de https://www.un.org/es/observances/mother-language-day

RAE. (2014). *Real Academia Española*. Recuperado el Marzo de 2023, de https://dle.rae.es/empresa

*Santos y Ruiz*. (2020). Obtenido de https://www.academia.edu/45626782/Experiencias_y_retos_en_la_formaci%C3%B3n_de_profesores_de_lenguas_ind%C3%ADgenas_como_segundas_lenguas_en_M%C3%A9xico

*Santos y Ruiz.* (2020). Obtenido de https://www.academia.edu/45626782/Experiencias_y_retos_en_la_formaci%C3%B3n_de_profesores_de_lenguas_ind%C3%ADgenas_como_segundas_lenguas_en_M%C3%A9xico

SAT. (s.f.). *SAT*. Obtenido de https://www.sat.gob.mx/consulta/30167/conoce-cuales-son-las-obligaciones-fiscales-del-regimen-de-actividades-empresariales

SE, S. d. (2022). *Data México*. Obtenido de https://datamexico.org/es/profile/geo/puebla-pu

SEP. (2015). *sirvoems.sep.gob.mx*. Recuperado el 15 de Junio de 2023, de https://sirvoems.sep.gob.mx/sirvoems/informativo/jspPreguntasFrec.jsp

TEC. (12 de 08 de 2022). *Blog Maestrias y diplomados*. Recuperado el Julio de 2023, de https://blog.maestriasydiplomados.tec.mx/mercado-meta-qu%C3%A9-es-y-c%C3%B3mo-identificarlo

Timarán, A. M., Ortega, R., & Ascuntar, M. C. (2022). *EL EMPRENDIMIENTO CULTURAL Y SU RELACIÓN CON LOS NUEVOS ESCENARIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-86932022000200220

UNAM. (2022). *INOVA UNAM*. Obtenido de https://innova.unam.mx/emprendimiento/

Unidas, O. d. (21 de febrero de 2022). Obtenido de https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2019/02/22/lenguas-indigenas-legado-en-extincion

Veschi, B. (02 de 2019). *etimologia.com*. Recuperado el Marzo de 2023, de https://etimologia.com/empresa/

Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia.org*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Tehuac%C3%A1n