

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN  
CENTRO DE ESTIMULACIÓN Y TERAPIAS DE LENGUAJE PARA  
NIÑOS ENTRE 1 Y 5 AÑOS, UBICADO EN SANGOLQUÍ, CANTÓN  
RUMIÑAHUI, PROVINCIA DE PICHINCHA.**

**AUTORA:**

**MARÍA FERNANDA SALAZAR ALVAREZ**

**DIRECTORA:**

**DRA. MERCEDES VALDOSPINOS**

**QUITO, MARZO DE 2012**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Quito, Febrero 2012

---

Ma. Fernanda Salazar

## **DEDICATORIA**

A mi Familia, mi esposo Luis Bolívar Fierro y mis hijos Matías Josué y Martina  
Rafaela por su apoyo, fortaleza, paciencia y amor incondicional.

A mis padres y hermanos por su apoyo absoluto y ejemplo de vida.

Y a todas esas personas que directa e indirectamente han formado parte de este  
proceso de aprendizaje.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por las oportunidades que he tenido de aprender, mejorar y crecer junto a personas tan especiales para mí.

A mi Familia, mi esposo Luis Bolívar, mis hijos Matías y Rafaela por ser la principal motivación para culminar mi carrera.

Y a la Universidad Politécnica “Salesiana”, a todos sus maestros, en especial a mi Directora Dra. Mercedes Valdospinos por su apoyo y orientación en el desarrollo y culminación de la presente.

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
OBJETIVOS .....	xv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
ESTUDIO DE MERCADO .....	1
1.1 DEFINICIÓN DEL PRODUCTO.....	1
1.1.1 Trastornos del lenguaje.....	2
1.1.2 Formas de Diagnóstico .....	4
1.1.2.1 Sintomatología en Niños de 0-18 meses de edad.....	4
1.1.2.2 Sintomatología en Niños de 2 años de edad .....	6
1.1.2.3 Sintomatología en Niños de 3 años de edad .....	7
1.1.2.4 Sintomatología en Niños de 4 años de edad .....	9
1.1.2.5 Sintomatología en Niños de 5 años de edad .....	9
1.1.2.6 Programación neurolingüística .....	10
1.1.3 Definición del servicio.....	12
1.1.3.1 Bases neurofisiológicas.....	12
1.1.3.2 Desarrollo evolutivo del lenguaje .....	13
1.1.3.3 Esquema de entrega del servicio .....	14
1.1.3.4 Parámetros de resultados a obtener con la terapia .....	17
1.2 ENTORNO DE MERCADO.....	19
1.2.1 Descripción del Cantón Rumiñahui.....	19
1.2.2 Investigación de mercados.....	21

1.2.2.1	Necesidades de información .....	21
1.2.2.2	Objetivos del estudio de mercado .....	21
1.2.2.3	Tipo de investigación .....	22
1.2.2.4	Tipo de estudio.....	22
1.2.2.5	Estudio descriptivo o Cuantitativo .....	23
1.2.2.6	Instrumento de Recolección.....	25
1.2.3	Resultados del estudio cuantitativo .....	28
1.2.4	Conclusiones de la Investigación.....	43
1.3	DEMANDA.....	43
1.3.1	Segmentación.....	44
1.3.2	Cuantificación de la demanda por segmento .....	45
1.3.3	Proyección de la demanda .....	48
1.4	OFERTA .....	50
1.4.1	Cuantificación de la oferta.....	50
1.4.2	Proyección de la Oferta .....	51
1.5	DEMANDA INSATISFECHA .....	53
1.6	MARKETING MIX .....	54
1.6.1	Producto.....	54
1.6.1.1	Niveles del producto .....	55
1.6.1.2	Beneficios entregados .....	57
1.6.1.3	Nombre e Imagen del Centro .....	57
1.6.1.4	Horarios de Atención .....	58
1.6.1.5	Estrategia de producto.....	58
1.6.2	Precio .....	59
1.6.2.1	Niveles de precios .....	59
1.6.2.2	Estrategia de precio .....	60
1.6.3	Plaza.....	60
1.6.4	Promoción.....	60
1.6.4.1	Estrategia de Publicidad y Promoción .....	61
CAPÍTULO II .....		65
ESTUDIO TÉCNICO .....		65

2.1	TAMAÑO DE LA EMPRESA .....	65
2.1.1	Tamaño y la demanda .....	65
2.1.2	Tamaño y los insumos .....	66
2.1.3	Tamaño y el financiamiento .....	67
2.1.4	Tamaño y la tecnología.....	67
2.2	LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO .....	68
2.2.1	Macrolocalización del Centro.....	68
2.2.2	Macrolocalización del Centro.....	69
2.2.2.1	Factores de localización .....	70
2.2.2.2	Selección de la microlocalización.....	71
2.3	INFRAESTRUCTURA.....	73
2.3.1	Distribución de planta.....	73
2.3.2	Distribución del Espacio Ideal.....	75
2.4	PROCESOS DE LA EMPRESA.....	76
2.4.1	Descripción general del Proceso.....	76
2.4.2	Procesos Productivos .....	80
2.4.3	Procesos de Apoyo .....	82
2.5	RECURSOS .....	82
2.5.1	Recursos materiales .....	82
2.5.2	Recursos humanos .....	84
CAPÍTULO III.....		86
ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL.....		86
3.1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	86
3.1.1	Visión.....	86
3.1.2	Misión.....	86
3.1.3	Valores corporativos .....	87
3.1.4	Objetivos del negocio .....	87
3.2	ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA.....	88
3.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	90
3.3.1	Estructura Posicional .....	90
3.3.2	Estructura Funcional.....	92

3.3.2.1	Cargos, perfiles y funciones.....	93
3.3.2.2	Organigrama Funcional.....	96
3.4	<b>ORGANIZACIÓN LEGAL DE LA EMPRESA</b> .....	98
3.4.1	Tipo de empresa.....	98
3.4.2	Nombre de la empresa .....	98
3.4.3	Solicitud de aprobación .....	99
3.4.4	Socios.....	99
3.4.5	Capital mínimo .....	99
3.4.6	Objeto social .....	100
3.4.7	Modelo de Minuta de constitución .....	100
3.4.8	Otros requisitos legales para el funcionamiento .....	105
CAPÍTULO IV.....		106
ESTUDIO FINANCIERO .....		106
4.1	<b>INVERSIONES</b> .....	106
4.1.1	Activos .....	106
4.1.1.1	Inversión en activos tangibles .....	106
4.1.2	Capital de trabajo.....	107
4.2	<b>FINANCIAMIENTO</b> .....	108
4.3	<b>COSTOS Y GASTOS DEL PROYECTO</b> .....	110
4.3.1	Costos de Producción .....	111
4.3.2	Gastos administrativos.....	113
4.3.3	Gastos de Ventas.....	116
4.3.4	Gastos Financieros.....	116
4.3.5	Depreciaciones.....	117
4.4	<b>INGRESOS</b> .....	117
4.5	<b>EVALUACIÓN FINANCIERA</b> .....	118
4.5.1	Balances.....	118
4.5.1.1	Balance de situación inicial.....	118
4.5.1.2	Balance de Resultados .....	119
4.6	<b>INDICADORES DE EVALUACIÓN</b> .....	122
4.6.1	Flujo de caja.....	122

4.6.2	Tasa mínima atractiva de rendimiento.....	123
4.6.3	Valor actual neto.....	124
4.6.4	Tasa interna de retorno .....	124
4.6.5	Período de recuperación .....	125
CAPÍTULO V .....		127
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		127
5.1	CONCLUSIONES.....	127
5.2	RECOMENDACIONES .....	129
BIBLIOGRAFÍA .....		130
ANEXO.....		132

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1: Servicio de Terapia de Lenguaje a ofertar .....	15
Tabla 1.2: Objetivos que el servicios de terapia deberá cumplir desde la perspectiva de la Reforma Curricular del MEC .....	18
Tabla 1.3: Parroquias del Cantón Rumiñahui .....	19
Tabla 1.4: Escuelas Primarias en el Cantón Rumiñahui .....	20
Tabla 1.5: Población mayor de 12 años según estado civil. ....	23
Tabla 1.6: Edad de los padres de familia .....	28
Tabla 1.7: Número de hijos entre 0 y 5 años .....	29
Tabla 1.8: Número de niños entre los 0 y 5 años .....	30
Tabla 1.9: Número de niños entre los 0 y 5 años .....	31
Tabla 1.10: Ingreso promedio mensual por familia .....	32
Tabla 1.11: Problemas respiratorios en los niños del sector .....	33
Tabla 1.12: Tipo de afecciones respiratorias ligadas a los desórdenes de lenguaje según los padres de familia encuestados .....	34
según los padres de familia encuestados .....	34
Tabla 1.13: Conocimiento de los trastornos de lenguaje por parte de los padres .....	35
Tabla 1.14: Niños con problemas de lenguaje identificados .....	36
Tabla 1.15: Grado de conocimiento de los encuestados sobre los competidores en el sector .....	37
Tabla 1.16: Centro de Terapia de lenguaje reconocidos en Sangolquí .....	38
Tabla 1.17: Tipo de trastones sufren los niños .....	39
Tabla 1.18: Niños que reciben tratamiento por trastornos de lenguaje .....	40
Tabla 1.19: Calificación de servicios de los competidores .....	41
Tabla 1.20: Prueba de concepto .....	42
Tabla 1.21: Segmento A: Niños con trastornos de lenguaje .....	44
Tabla 1.22: Segmento A: Niños para terapias .....	45
Tabla 1.23: Cantidad de hogares con hijos entre 1 y 5 años respecto del universo de la investigación .....	46
Tabla 1.24: Cantidad de hogares con hijos entre 1 y 5 años que reciben un ingreso por hogar mayor de 401 dólares por mes. ....	46
Tabla 1.25: Cantidad de niños entre 1 y 5 años de acuerdo a la segmentación del proyecto .....	47
Tabla 1.26: Cantidad de niños por segmento .....	47

Tabla 1.27: Proyección de la población de niños en el Segmento A .....	48
Tabla 1.28: Proyección de la población de niños en el Segmento B .....	49
Tabla 1.28: Cuantificación de la Oferta .....	51
Tabla 1.29: Proyección de la Oferta en el Segmento A .....	51
Fundación Virgen de la Merced.....	51
Tabla 1.30: Proyección de la Oferta en el Segmento B .....	52
Fundación Virgen de la Merced.....	52
Tabla 1.31: Demanda Insatisfecha en el Segmento A .....	53
Tabla 1.32: Demanda Insatisfecha en el Segmento B.....	54
Tabla 1.33: Niveles de precios de servicios de terapia de lenguaje en el sector de Sangolquí.....	59
Tabla 1.34: Presupuesto de marketing .....	61
Tabla 2.1: Cobertura de mercado para el CENTEL en Sangolquí, Segmento de niños que requieren terapia.....	65
Tabla 2.2: Cobertura de mercado para el CENTEL en Sangolquí, Segmento de niños que buscan estimulación de lenguaje .....	66
Tabla 2.3: Matriz de Localización .....	72
Tabla 2.4: Espacio físico destinado por cada área .....	73
Tabla 2.5: Espacio calculado por área del Centro de acuerdo a capacidad.....	74
Tabla 2.6: Muebles y Enseres .....	82
Tabla 2.7: Equipos y Sistemas de computación.....	83
Tabla 2.8: Equipos de oficina y Materiales.....	84
Tabla 2.9: Recurso humano necesario para la operación de CENTEL.....	85
Tabla 3.1: FODA.....	89
Tabla 3.2: Aportaciones de capital.....	99
Tabla 4.1: Inversión en activos tangibles.....	106
Tabla 4.2: Capital de Trabajo.....	107
Tabla 4.3: Inversión Total.....	108
Tabla 4.4: Fuentes de capital para el proyecto.....	108
Tabla 4.5: Tabla de amortización del crédito a solicitarlo por CENTEL .....	109
Tabla 4.6: Remuneraciones de personal de producción.....	112
Tabla 4.7: Insumos .....	113
Tabla 4.8: Costos de producción.....	113
Tabla 4.9: Remuneraciones personal administrativo .....	114

Tabla 4.10: Gasto de Arriendo .....	115
Tabla 4.11: Gastos de insumos área de administración .....	115
Tabla 4.12: Gastos para preoperación.....	116
Tabla 4.13: Gastos de ventas.....	116
Tabla 4.14: Gastos Financieros .....	116
Tabla 4.15: Depreciaciones.....	117
Tabla 4.16: Ingresos .....	117
Tabla 4.17: Balance de Situación inicial.....	118
Tabla 4.18: Balance de resultados.....	119
Tabla 4.19: Costos fijos y variables .....	120
Tabla 4.20: Flujo de caja al inversionista .....	122
Tabla 4.21: Valor Actual Neto .....	124
Tabla 4.22: Tasa interna de Retorno (TIR) .....	125
Tabla 4.23: Período de recuperación.....	126

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1: Edad de los padres de familia .....	28
Gráfico 1.2: Número de hijos entre 0 y 5 años .....	29
Gráfico 1.3: Número de niños entre los 0 y 5 años .....	30
Gráfico 1.4: Número de niños entre los 0 y 5 años .....	31
Gráfico 1.5: Ingreso promedio mensual por familia .....	32
Gráfico 1.6: Problemas respiratorios en los niños del sector .....	33
Gráfico 1.7: Tipo de afecciones respiratorias ligadas a los desórdenes de lenguaje	
Gráfico 1.8: Conocimiento de los trastornos de lenguaje por parte de los padres .....	35
Gráfico 1.9: Niños con problemas de lenguaje identificados .....	36
Gráfico 1.10: Grado de conocimiento de los encuestados sobre los competidores en el sector .....	37
Gráfico 1.11: Centro de Terapia de lenguaje reconocidos en Sangolquí.....	38
Gráfico 1.12: Tipo de trastornos que sufren los niños .....	39
Gráfico 1.13: Niños que reciben tratamiento por trastornos de lenguaje.....	40
Gráfico 1.14: Calificación de servicios de los competidores.....	41
Gráfico 1.15: Prueba de concepto .....	42
Gráfico 1.16: Niveles de Producto /Servicio del Centro de Terapia de Lenguaje .....	56
Gráfico 1.17: Logotipo del Centro .....	58
Gráfico 1.18: Hoja Membretada .....	62
Gráfico 1.19: Hoja Volante .....	63
Gráfico 2.1: Macrolocalización del Centro.....	69
Gráfico 2.2: Microlocalización del Centro .....	72
Gráfico 2.3: Diseño de oficina .....	75
Gráfico 2.4: Diagrama del Macroproceso del servicio de CENTEL .....	77
Gráfico 2.5: Proceso de Dirección del Centro CENTEL.....	78
Gráfico 2.6: Proceso de Mercadeo de CENTEL.....	79
Gráfico 2.7: Proceso de Comercialización del Servicio .....	80
Gráfico 2.8: Proceso de Entrega del Servicio .....	81
Gráfico 3.1: Organigrama Posicional.....	92
Gráfico 3.2: Organigrama Funcional .....	97

Gráfico 4.1: Punto de Equilibrio .....	121
--	-----

## INTRODUCCIÓN

El realizar un proyecto de creación de un centro de estimulación y terapias de lenguaje es una iniciativa propia que nace a raíz de la experiencia de 7 años trabajando con niños de edad pre-escolar, en donde he podido evidenciar que un porcentaje considerable de niños presenta algunos problemas de lenguaje por lo tanto la necesidad que estos niños tienen de recibir estimulación y terapias de lenguaje extras a las que les podemos brindar en casa o en un centro infantil es fundamental.

Cada niño presenta un trastorno diferente durante el desarrollo y adquisición de su lenguaje tales como ausencia, retraso, regresión, pérdida de lo aprendido por esta razón tanto padres como docentes deben estar atentos a la posible aparición de algún trastorno y brindarle ayuda especializada en el tiempo adecuado para una solución rápida y oportuna.

La afectación inmediata sea bien del trastorno o los retrasos se dan en la etapa escolar en el rendimiento académico y en la sociabilidad del niño, pues la poca interacción de una persona con problemas de lenguaje lo aísla de las demás personas, por lo que el atender a tiempo los problemas de lenguaje en la población infantil mejora de forma sustancial las condiciones de desarrollo del niño.

En definitiva, estoy segura que la creación del centro de estimulación y terapias de lenguaje para la atención de los niños ayudará a desarrollar las capacidades, habilidades y destrezas para que estos niños puedan tener un aprendizaje activo y tengan las facilidades de involucrarse en su entorno de forma natural.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Proponer el desarrollo de un proyecto de factibilidad para la creación de un Centro de Estimulación y Terapia de habla y lenguaje que se oriente a solucionar las necesidades de estos servicios en los niños de 1 a 5 años en el sector de Sangolquí en la provincia de Pichincha.

### **Específicos**

- Analizar a través de un estudio de mercado el grado de conocimiento sobre los servicios de estimulación y terapia de lenguaje en el sector de Sangolquí y la demanda potencial que estos tendrían.
- Determinar qué aspectos técnicos son necesarios para la puesta en marcha de un centro de estimulación y terapias de lenguaje.
- Diseñar la estructura del Centro fundamentada en las leyes y requisitos exigidos para su operación.
- Cuantificar las inversiones que serán necesarias para la puesta en marcha del Centro.
- Evaluar la rentabilidad de la inversión por medio de un estudio económico financiero.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El lenguaje es uno de los primeros y más importantes logros de los niños, ya que le permiten relacionarse con el medio ambiente y las personas que lo rodean, siendo el lenguaje una valiosa herramienta para expresar sus sentimientos, pensamientos y necesidades.

Pero no todos los niños desarrollan su lenguaje correctamente, algunos presentan dificultades, alteraciones o interrupciones que obstaculizan su inclusión en el medio, y muchas veces afecta el proceso de aprendizaje, pudiendo ser evitadas o corregidas en su mayoría con la ayuda de especialistas en estimulación y terapias de lenguaje.

El presente trabajo de grado, describe de forma técnica los pasos para la implementación de un Centro de Estimulación y Terapia del lenguaje en el sector de Sangolquí en la provincia de Pichincha.

El documento consta de 5 capítulos, el primer capítulo tiene la definición del servicio, con información básica acerca del desarrollo del lenguaje, los principales problemas que presentan en los niños y como detectarlos, determinando así la funcionalidad del proyecto, además se trata el tema de la Programación Neurolingüística un sistema que programa las mentes mediante estrategias y técnicas que permiten una adecuada comunicación de pensamientos, acciones y decisiones hacia el exterior, convirtiéndose en técnicas importantes para una buena comunicación en los niños.

Además en el primer capítulo se analiza el mercado del sector y describe de forma detallada los pasos de la terapia, como servicio a comercializar; posteriormente, con la aplicación de una encuesta, define las condiciones de la demanda de servicios de terapia y estimulación del lenguaje para niños entre los 1 y 5 años de edad, la investigación muestra que la gran mayoría de los padres no están enterados de los trastornos de lenguaje que pueden presentarse en los niños, ni los beneficios de la estimulación, esto confirma que existe una demanda latente en padres de familia que

requieren el servicio. En este capítulo se estima la demanda de la empresa tomando en cuenta dos segmentos, el de niños que sufren algún tipo de trastornos y quienes por voluntad de los padres están dispuestos a asistir a terapias de estimulación. Se estiman entre 450 y 800 niños por año como demanda insatisfecha del sector.

En el segundo capítulo se aborda el estudio técnico, donde se determina que la organización deberá instalarse en el Edif. Palazzo Venecia, en una oficina con 176 metros cuadrados de construcción con acceso a todos los servicios y a la cual se puede llegar desde cualquier punto de Sangolquí, Valle de los Chillos o Quito.

El siguiente capítulo describe la estructura organizacional y los aspectos legales que el Centro de Terapia y Estimulación del Lenguaje debe cumplir para su normal funcionamiento.

El capítulo cuarto es uno de los más importantes en donde se medirá económicamente las inversiones y beneficios del proyecto. Desde el aspecto financiero, la creación del Centro genera utilidades a partir del primer año de actividad, cumpliendo con todos los gastos de operación y costos de servicios, los flujos de caja son positivos también a partir del mismo año de operación, en función de su actualización se determina que la creación del Centro es viable pues muestra un VAN de 65.724,66 dólares y una TIR de 79,77%, los accionistas recuperan al inversión al tercer año de operación en función de la demanda proyectada.

Se concluye en la factibilidad del negocio, estableciendo recomendaciones para la implementación del proyecto y su correcto desarrollo.

## **CAPÍTULO I**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

El estudio de mercado es la recopilación y análisis de antecedentes que permitan determinar la conveniencia o no de ofrecer un bien o servicio para atender una necesidad<sup>1</sup>. El presente capítulo se concentra en desarrollar el estudio para establecer la demanda y oferta de servicios de terapia de lenguaje para niños de 1 a 5 años en el Cantón Rumiñahui, en la ciudad de Sangolquí.

Previo a la aplicación de la investigación de mercado se hace necesario establecer las dimensiones de los servicios a ofrecer en el Centro, esto contribuirá a determinar con claridad el segmento de mercado al que se le aplicará la investigación.

#### **1.1 DEFINICIÓN DEL PRODUCTO**

El lenguaje es un instrumento básico para la relación interpersonal; es un acto de comunicación que permite intercambiar ideas y emociones. Se halla estrechamente unido a la inteligencia y al pensamiento ya que para llegar al lenguaje tenemos que ser capaces de imaginar y recordar, tener el símbolo de las cosas sin que éstas estén delante.

Los trastornos del lenguaje son muy frecuentes en los niños y aquellos que los presentan tienen una elevada probabilidad futura de dar problemas psiquiátricos. El producto que el Centro a crear, tiene por objeto ofertar terapia especializada para niños de 1 a 5 años que sufran conflictos en el desarrollo de la comunicación.

---

<sup>1</sup> MIRANDA, Juan José; Gestión de Proyectos, Evaluación Financiera Económica Social Ambiental; Quinta Edición; MM editores; Colombia-Bogotá; 2003. Págs.88-90.

### 1.1.1 Trastornos del lenguaje

Previo a entender los alcances y acciones que se deben tomar para brindar servicios de terapia de lenguaje es importante analizar los cuadros clínicos que los niños pueden presentar y que llevan a concluir en la necesidad de acudir a un centro especializado de tratamiento del lenguaje.

Los trastornos del lenguaje son producidos a decir del la psicóloga Gloria Marsellach Umbert por:

*“..... Retraso mental, sordera, retraso intelectual, retraso psicosocial (no han sido estimulados), alteraciones madurativas del lenguaje, autismo infantil, alteraciones neurológicas o el mutismo selectivo”<sup>2</sup>.*

El proyecto buscará dar solución a estas causas a través de una propuesta que estimule y corrija conflictos como:

- **Disfasia:** Es un trastorno de la organización del lenguaje en evolución. Los niños que tienen este tipo de trastorno muestran un lenguaje desorganizado.
- **Dislexia:** Es un trastorno en la organización del lenguaje escrito, en la lectura. Los niños disléxicos muestran dificultades en el aprendizaje de la lectura. Suele acompañarse de otras alteraciones como por ejemplo: disartria (alteración del ritmo de la escritura), dislogia (hablar con confusión de presente, pasado y futuro).
- **Dislalias:** Es un trastorno de la expresión del lenguaje, es de tipo fonético. Los niños que presentan este trastorno hacen sustituciones de sílabas. Se trata de un trastorno en la articulación de palabras y constituye una problemática muy común en niños de edades entre 5 y 8 años. Existen varios tipos de dislalias:

---

<sup>2</sup> Gloria Marsellach Umbert – Psicólogo – Tomado de: <http://usuarios.multimania.es/puntodevista/Pr/tema37/tema37.html>

- Paralalias: cambian un sonido por otro.
- Mogilalia: dejan de pronunciar un sonido.
- Holeontotismo: no se les entiende de nada.

La dislalia puede presentarse por múltiples causas: ambiental, regresiva, auditiva. Dependiendo de la causa se utilizara el tratamiento más adecuado.

- **Disartrias:** Trastornos de organización del habla por un trastorno de la organización de los músculos del habla.
- **Tartamudeo:** Cuadro clínico que suele observarse alrededor de los 3 años, es decir en el momento en que el niño empieza a enfrentarse con complejas formas gramaticales. Las características más destacables del tartamudeo son: las repeticiones de la sílaba al principio de la palabra, los bloqueos y las aspiraciones.

Hay que valorar el tipo de tartamudeo y la ansiedad que lo acompaña. Esta ansiedad es uno de los desencadenantes principales del tartamudeo.

Si la tartamudez es primaria, es decir, aparece cuando el niño se inicia con el lenguaje más complejo, puede desaparecer en el momento en que el niño haya madurado neurológicamente como para poder enfrentarse con esa pesada carga lingüística. En mayores, este trastorno se considera un trastorno psiquiátrico susceptible de psicoterapia para su solución.

- **Mutismo selectivo:** Este trastorno es aquel en que el niño que lo padece deja de hablar en determinados lugares o con determinadas personas. Puede durar semanas, meses. Este trastorno se presenta en niños tímidos, con una gran dependencia padre / madre, que les cuesta ir a la escuela, o que han sufrido algún trauma psicosocial. Suelen ser niños muy ricos en mímica y gestualización.

- **Afasia:** Es un trastorno del habla. Los niños no hablan. Puede darse en niños pequeños por un trauma o accidente y en mayores por lesión cerebral. Si el niño es menor de 11 años puede curarse si la causa de la afasia es por un trauma.

## 1.1.2 Formas de Diagnóstico

El diagnóstico de los trastornos en el lenguaje se debe realizar por lingüistas y psicólogos infantiles especializados en terapias preventivas y correctivas, identificando los posibles conflictos de acuerdo a las etapas de desarrollo de niño.

A continuación se describe la sintomatología que presentan los pacientes con estos trastornos de acuerdo a los grupos de edad.

### 1.1.2.1 Sintomatología en Niños de 0-18 meses de edad<sup>3</sup>

Los síntomas que presentan pacientes en este grupo de edad son:

- Persistencia de reflejos orales obligatorios más allá del periodo normal o ausencia de los mismos en el mencionado periodo

*Por ejemplo, el reflejo de succión/deglución normal desde el nacimiento hasta los 7 meses o el reflejo de morder que persiste hasta los 9 meses.*

- Dificultades durante la alimentación, debida a trastornos anatómicos y neurológicos, tales como paladar hendido, labio hendido, parálisis suprabulbar y parálisis cerebral.
- Movimientos incoordinados durante la succión, la masticación o la deglución.

*Por ejemplo, succión deficitaria y ahogo con líquidos – identificable desde la 1-2 semana de vida; ahogo con semisolidos – 7 meses; tragar demasiado aire –10 meses; boca abierta –7 meses; defecto en la masticación –18 meses.*

---

<sup>3</sup> GORTAZAR DÍAZ, María, Criterios para seleccionar a niños con problemas de lenguaje, LEBRIJA, Pág. 1

- Defectos en las diferentes etapas del desarrollo vocálico:
  - 3-4 meses: llanto o chillido débil.
  - 5-9 meses: ausencia de sonidos simples voluntarios utilizados para llamar la atención o como juego vocal. (vocales mantenidas y consonantes imprecisas)
  - 9-12 meses: ausencia de producción de sílabas CV aisladas y posteriormente de reduplicaciones en cadena (balbuceo duplicado periodo normal 6-12 m).
  - 12-18/24 meses: ausencia de balbuceo no duplicado y jerga expresiva (sílabas CV en cadena con C y V diferentes, patrones entonativos, periodo normal 9-18 meses)
  - 9-12/18 meses: apenas balbucea o en su balbuceo introduce muy poca variación de sonidos (tan solo 1 ó 2).
  
- Defectos de recepción-comprensión:
  - Falta de respuestas de orientación al sonido y a la voz humana, identificable al menos desde los 5-6 meses
  - Falta de respuesta a nombres familiares, sin apoyo gestual, a los 12-18 meses (por ejemplo, mamá, papá).
  - Falta de respuesta (mirar, señalar, tocar o actuar) sobre algunos objetos familiares (al menos 3), nombrados por el adulto, hacia los 18 meses.
  - Falta de respuesta ante palabras de acción en contexto habitual o con claves gestuales a los 18 meses. Por ejemplo, respuesta a “dame”, “mira”, “ven”
  
- Defectos en comunicación no-verbal entre los 15-18 meses:
  - Ausencia del uso de gestos para expresar sus deseos o necesidades. No señala con el dedo índice para pedir un objeto que desea.

- Ausencia del uso de gestos para compartir la atención del adulto sobre un objeto o evento. No señala para mostrar interés por algo o para compartir la atención sobre algo. No muestra objetos o no señala si el adulto le pregunta por un objeto o persona familiar a la vista pero fuera de su alcance (“¿dónde está papá?”).

Los especialistas aconsejan realizar exámenes a los niños con un médico otorrinolaringólogo ante respiración dificultosa, mucosidad catarras frecuentes ya que puede comprometer la ventilación del oído medio y por lo tanto la audición. Acudir también ante dolores de oídos y supuraciones.

### **1.1.2.2 Sintomatología en Niños de 2 años de edad<sup>4</sup>**

Se puede observar los siguientes síntomas en los niños en el rango de los dos a dos meses y medio:

- Ausencia de producción de palabras simples o vocabulario menor de 30-50 palabras aproximaciones a palabra. El criterio se agrava en ausencia de balbuceo no duplicado o de jerga expresiva.
- Inventario fonético con menos de 4-5 consonantes y limitada variedad de vocales.
- Debe producir al menos 3-4 consonantes diferentes en posición inicial de sílaba CV, normalmente: /m/, /n/, /p/, /b/, /w/. Este criterio indica un desarrollo lento, de mayor gravedad si es registrado a los 30 meses.
- No responde a palabras referidas a objetos o acciones familiares sin apoyo gestual y estando el objeto fuera de la vista. Debe responder a más de 5-10 palabras como mínimo, aunque todavía necesite claves contextuales.
- No comprende órdenes verbales simples referidas a un objeto y/o una acción. En contexto habitual. Por ejemplo: “ven aquí”, “dame el zapato”, “tira la pelota”, “dáselo a mamá”.
- No señala objetos para pedir o no muestra objetos para compartir.

---

<sup>4</sup> Ibid, GORTAZAR DÍAZ, María, Criterios para seleccionar a niños con problemas de lenguaje, Pág. 2

Puede demorarse la decisión de necesidad de intervención si, aunque no produzca apenas palabras, las habilidades comunicativas no verbales son buenas y el niño tiene un repertorio de sonidos en balbuceo o jerga variado y frecuente.

Los síntomas se incrementan en niños que superan los dos años 6 meses, identificándose los siguientes problemas:

- Vocabulario menor a 50-100 palabras. (A esta edad se estima un vocabulario medio entre 200-500 palabras).
- Solo produce 4 ó 5 consonantes y/o limitada variedad de vocales. Ausencia de alguna vocal.
- La mayoría de sus emisiones no se le entienden, ininteligible en una proporción mayor del 70%. Empleo de procesos fonológicos atípicos, por ejemplo, posteriorización en ausencia de procesos de asimilación (kaza/taza).
- Estructura silábica reducida a monosílabos (Consonante - Vocal) o a sílabas duplicadas Consonante – Vocal; Consonante - Vocal con producción limitada de vocales.
- Ausencia de combinaciones de dos palabras.
- Repite demasiado lo que se le dice, es ecológico<sup>5</sup>.
- No hace preguntas mediante variaciones tonales.
- Es incapaz de comprender órdenes verbales simples o de responder a palabras de nombres de objetos sin claves contextuales o visuales presentes. A esta edad debería de ser capaz de relacionar dos objetos entre sí, como por ejemplo: “pon el cubo en la taza”.

### **1.1.2.3 Sintomatología en Niños de 3 años de edad<sup>6</sup>**

A los tres años los niños con problemas de lenguaje usualmente muestran los siguientes síntomas:

---

<sup>5</sup> Niño que imita el lenguaje adulto con facilidad.

<sup>6</sup> Ibid, GORTAZAR DÍAZ, María, Criterios para seleccionar a niños con problemas de lenguaje, Pág. 2

- El habla es ininteligible o inentendible en una proporción mayor que el 50-60%
- Repertorio fonético limitado a 5-6 fonemas. Estructura silábica reducida a Consonante - Vocal, reduplicaciones Consonante – Vocal – Consonante - Vocal y a Vocal – Consonante - Vocal, con ausencia o muy baja producción de bisílabas. No imita bisílabas.
- Empleo de procesos fonológicos de simplificación de la palabra inusuales con respecto al desarrollo normal y/o empleados de forma más persistente.
- Inestabilidad fonética y sobreutilización de homónimos.
- Principales procesos zona de gravedad, son:
  - Supresión de sílabas iniciales, Reduplicaciones, Posteriorización, Reducción de la gama de fricativas a /f/ y /z/, Desnasalización, Oclusivización de fricativas.
  - Dificultades o limitaciones en la elaboración de emisiones de frases de dos elementos, ausencia de tres elementos.
- No usa palabras descriptivas (adjetivos) o pronombres (yo/tu, mi/mío/tuyo).
- No hace preguntas con el pronombre interrogativo “qué” referidas a objeto (¿qué es esto?) y/o con el pronombre “dónde” referidas a la localización de objetos (¿dónde está?).
- No sabe contar o informar sobre lo que está haciendo o lo que acaba de hacer (acontecimientos presentes o pasado inmediato).
- Limitada comprensión.
- No identifica objetos por su uso “¿con qué cortamos?”.
- No sigue consignas referidas a una acción – dos objetos “Busca las zapatillas y el peine” “Mete el coche en la bolsa”.
- Ansiedad de los padres ante la presencia/aparición de un periodo de disfluencia en el niño.

#### **1.1.2.4 Sintomatología en Niños de 4 años de edad<sup>7</sup>**

A partir de los cuatro años la diferencia entre los niños con desarrollo normal y los que requieren terapia se acentúa más, a continuación se describen los síntomas para este grupo de edad:

- No produce correctamente la mayoría de los sonidos del sistema fonológico, su habla no es inteligible al menos en una proporción del 80%. A esta edad es normal que pueda cometer errores con algunos sonidos complicados como /z/, /d/ medial, /s/, /ch/, /f/ ó /rr/, que no produzca la mayor parte de los grupos consonánticos y/o que distorsione algunas palabras multisilábicas, sin embargo, a los 4 años, lo fundamental del sistema fonológico debe estar adquirido y el grado de inteligibilidad debe ser de al menos el 93%.
- Usa únicamente oraciones de tres palabras o menos.
- Omite algunas palabras de sus frases, como las preposiciones, pronombres, artículos o las formas verbales.
- Su vocabulario es muy reducido y a menudo usa términos genéricos (“este”) o cambia una palabra por otra aunque sepa su significado.
- No responde a preguntas con los siguientes casos semánticos: qué? (objeto), qué (acción), dónde? (localización); referidas a historias familiares simples.
- Serias dificultades para hacer comentarios acerca del pasado y futuro inmediato referido a sí mismo o a otros (contar lo que ha hecho en el colegio al salir, por ejemplo).
- Dificultades para llevar a cabo órdenes verbales simples.

#### **1.1.2.5 Sintomatología en Niños de 5 años de edad<sup>8</sup>**

Los síntomas en el último grupo de edad al que atenderá el Centro son:

- Persisten dificultades de articulación.

---

<sup>7</sup> Ibid, GORTAZAR DÍAZ, María, Criterios para seleccionar a niños con problemas de lenguaje, Pág. 2

<sup>8</sup> Ibid, GORTAZAR DÍAZ, María, Criterios para seleccionar a niños con problemas de lenguaje, Pág. 2

- Dificultades con la estructura de las oraciones, oraciones inmaduras o problemas con el
- orden de las palabras.
- Dificultades en la comprensión de oraciones.
- Dificultades en dar respuestas directas a preguntas simples: qué (objeto), qué (acción),
- dónde (localización), de quién (posesión), quién (identidad), porqué (causalidad).
- Dificultades para llevar a cabo consignas referidas a los conceptos espaciales en, dentro,
- encima, sin apoyo contextual ni gestual presente.
- Dificultades para prestar atención a un cuento o historia larga.
- Dificultades para recuperar palabras.
- Tartamudeo.

### **1.1.2.6 Programación neurolingüística**

La programación neurolingüística es un sistema que se encarga de acondicionar la mente mediante estrategias y técnicas para permitir una adecuada comunicación de pensamientos, acciones y decisiones hacia el exterior con eficacia en pro del desarrollo humano para afrontar dificultades y mantener un equilibrio mental, físico y espiritual, es decir, define la importancia que poseen los sentidos en nuestras reacciones corporales y espirituales, y nos ayuda a utilizar su capacidad para lograr traducir el mundo y adaptarnos a él.

La programación neurolingüística puede utilizarse en niños a fin de educarlos y estimularlos en aquellas tareas sanas para su desarrollo. De tal modo, las técnicas de programación neurolingüística para niños, constituyen una estrategia que ofrece un modelo para aprender, que puede ser aplicado a la educación, aprendizaje y desarrollo infantil.

Existen trastornos específicos del lenguaje que afectan la comprensión y/o expresión del lenguaje, pero además los trastornos del lenguaje pueden ser parte definitoria de los trastornos generalizados del desarrollo. Los trastornos del aprendizaje, por su

parte, muchas veces están asociados a un trastorno del lenguaje no diagnosticado, la dislexia. También los trastornos del lenguaje pueden ser causa de dificultades en la comprensión de la lectura (por ejemplo debido a un pobre desarrollo semántico) o de los trastornos de conductas en los niños.

Ciertos aspectos que se dan en el desarrollo temprano del niño, tales como la posibilidad de interactuar con el otro, el juego, la atención, la acción conjunta entre otros, si bien no requieren del desarrollo del lenguaje oral para su despliegue son indicadores significativos de las posibilidades de adquisición del lenguaje por parte del niño en el futuro.

Es por esto que para detectar trastornos de lenguaje es primordial realizar una evaluación neurolingüística que contempla el análisis de los diferentes componentes del lenguaje así como de los procesos que subyacen a estos. La evaluación permite obtener información cuantitativa y cualitativa que facilita la comprensión del funcionamiento comunicativo, lingüístico, conductual y cognitivo del niño a partir de la cual se elaboran planes de tratamiento personalizados cuyos objetivos se centran en el desarrollo de la comunicación y del lenguaje así como de los aprendizajes asociados para una mejor adaptación social y escolar.

Desde la programación neurolingüística se pueden idear una serie de técnicas para tener un plan o estrategia educativa con los niños. Algunos aspectos pueden ser:

- Establecer límites con horarios de referencia.
- Estimular la lectura.
- Fomentar el juego organizado, es decir, acompañar al niño y enseñarle a elegir sus juguetes, encontrar una historia para su juego y desarrollar un inicio y un fin.
- Programar las actividades de forma organizada pero sin agobiarlo y permitirle descansos y momentos de ocio y juego.
- El afecto tiene que estar presente en todo momento pero sin “pegarse” demasiado.
- Promover la autonomía y el respeto de su propio espacio.

Aspectos además de fomentar un buen desarrollo en los niños, ayuda a estimular el lenguaje, algo esencial en el centro de Estimulación y Terapias de Lenguaje.

### **1.1.3 Definición del servicio**

El servicio de Terapia del Lenguaje se define como:

*“un servicio de apoyo en la educación especial y la educación regular, para favorecer el desarrollo del lenguaje y la comunicación en todos aquellos individuos que presentan dificultades en esta área”<sup>9</sup>*

El Centro de Terapia, tomando en cuenta esta definición buscará cumplir en la entrega del servicio con los siguientes objetivos:

- Evaluar, diagnosticar e intervenir las deficiencias del lenguaje de niños de 1 a 5 años.
- Promover el desarrollo integral del niño con problemas de comunicación a través de ejercicios y terapias participativas.
- Fomentar la vinculación de los padres de familia en el proceso de mejora y tratamiento para contribuir a la recuperación 100% de los niños con deficiencias.
- Ofrecer asesoría a padres y familiares en el desarrollo de actividades de estimulación para los niños.

#### **1.1.3.1 Bases neurofisiológicas**

El cerebro funciona de forma unitaria pudiendo distinguir en él los siguientes bloques:

- Bloque occipital y parte de la zona temporal: es donde se recibe la información, básicamente las sensaciones visuales.
- Bloque anterior: es el encargado de la acción y el movimiento.

---

<sup>9</sup>BOLAÑOS & OTROS, Normas y Procedimientos para el Manejo Técnico - Administrativo de los Servicios de Apoyo en Terapia del Lenguaje, Ministerio de Educación Pública, Costa Rica, 2005.

- Bloque de base con el circuito límbico, encefálico: es el que hace frente la acción, centraliza los estados de conciencia.

En cualquiera de estos bloques hay tres tipos de estructura:

1. Área Primaria: recibe cualquier sensación.
2. Área Secundaria: se elaboran las sensaciones, las transforman en percepciones y las fijan y reconocen.
3. Área Terciaria: la más compleja.

El área de Wernicke es el área de recepción de la palabra hablada. En ella se analizan los fonemas, se integran en forma de palabras, se interpretan, se retiene la imagen auditiva, se estabiliza el lenguaje.

### **1.1.3.2 Desarrollo evolutivo del lenguaje**

A continuación se describen las fases del lenguaje de acuerdo a la edad del niño:

#### **Fase del Pre-lenguaje**

- 0-6 meses: Lo primero que aparece es el grito al nacer. Durante el primer mes, dicho grito se transforma en un grito emocional. Esto ya se considera una forma de lenguaje pues hace que los demás intervengan. Desde el primer momento se debe hablar a los bebés, hacernos entender, debemos interactuar con el lactante puesto que la interacción madre-bebé es primordial para su desarrollo normal. El bebé aprende los primeros sonidos vocalizados. Hacia los tres meses se crea el balbuceo, rico y melódico.
- 7-11 meses: El niño escucha mucho y repite, es lo que denominamos "ecolalia". Juega con los sonidos, disfruta produciendo sonidos. Responde al oír su nombre. A partir de los siete meses inhibe más el balbuceo, habla menos y por eso la llamamos a esta etapa "Mutismo". La primera palabra puede darse a los 8 meses aunque lo más normal es que sea a los 12 meses.

#### **Fase de las primeras palabras**

- 12-18 meses: Es la etapa de las palabras.

- 18-24 meses: Ya es capaz de decir frases de dos palabras. Para el niño esto es una frase.
- 24-36 meses: Estadio de formación gramatical.

El tiempo que transcurre entre la primera palabra y las primeras frases es muy importante para evaluar un posible retraso.

### **Fase del pequeño lenguaje**

- Hacia los 3 años: Es capaz de decir "Yo". Su lenguaje hablado es bastante correcto. Muchos niños en esta edad tartamudean, esto es normal. Ésta es la época en la que se lanzan a hablar y por este motivo tienden a tartamudear. Debemos hacer que hablen poco a poco.
- 3-5 años y medio: Progresan las construcciones gramaticales. Es la época de la verdadera comunicación.

#### **1.1.3.3 Esquema de entrega del servicio**

Previa consulta en varios textos relacionados con la terapia de lenguaje a continuación se establece las distintas fases del tratamiento que el Centro ofrecerá a los niños de la parroquia Sangolquí, es importante mencionar que la participación y reforzamiento de los padres de familia es vital para el éxito del modelo a plantear. La tabla 1.1 describe los pasos de la terapia a ofertar:

**Tabla 1.1: Servicio de Terapia de Lenguaje a ofertar**

<b>Fase</b>	<b>Actividades</b>
<p>1. Evaluación y diagnóstico del nivel de comunicación de los niños</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Citar al usuario del servicio de terapia del lenguaje y a sus familiares, de acuerdo con la disponibilidad de tiempo.</li> <li>b) Recopilar datos de antecedentes familiares para la elaboración de la historia clínica.</li> <li>c) Elaborar pruebas informales y formales para evaluar los diferentes trastornos de la voz, el habla, el lenguaje y la comunicación.</li> <li>d) Aplicar diversas pruebas formales e informales de evaluación de voz, habla, lenguaje y comunicación.</li> <li>e) Determinar y valorar la existencia de otras patologías o alteraciones asociadas al problema de voz, habla y lenguaje que requieren ser referidas a otros profesionales (neurólogo, otorrinolaringólogo, fonoiatra, trabajador social, psicólogo, servicio de problemas emocionales y de conducta, entre otros).</li> </ul>

<b>Fase</b>	<b>Actividades</b>
<p>2. Análisis de los resultados de la evaluación para elaborar el diagnóstico y determinar acciones a seguir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Analizar e interpretar la información recopilada en el proceso de evaluación inicial para elaborar el diagnóstico.</li> <li>b) Realizar un reporte de evaluación</li> <li>c) Informar y orientar a la familia.</li> </ul>

Fase	Actividades
<p>3. Diseña y ejecuta el plan de intervención terapéutica individual o grupal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Elegir y aplicar en forma adecuada la modalidad de atención y las técnicas terapéuticas apropiadas de acuerdo con las necesidades y características que presente la persona con trastornos de la voz, del habla, del lenguaje y de la comunicación.</li> <li>b) Elaborar el plan de intervención terapéutica.</li> <li>c) Planificar y organizar las sesiones para el desarrollo del plan terapéutico.</li> <li>d) Considerar las indicaciones y evaluaciones de otras disciplinas.</li> <li>e) Participar en sesiones de trabajo del equipo interdisciplinario para brindar mejor atención a la persona con trastornos de la voz, del habla, del lenguaje y de la comunicación.</li> <li>f) Incluir a los familiares y docentes de la persona con trastornos de voz, habla, lenguaje y comunicación en el proceso terapéutico, utilizando los recursos existentes en forma apropiada.</li> <li>g) Evaluar a la persona con trastornos de voz, habla, lenguaje y comunicación en el transcurso de la intervención terapéutica (evaluación en proceso) realiza las adaptaciones correspondientes y los informes o reportes periódicos.</li> <li>h) De acuerdo con lo obtenido concluir la intervención terapéutica con una evaluación y reporte final.</li> </ul>

Fuente: BOLAÑOS & OTROS, Normas y Procedimientos para el Manejo Técnico - Administrativo de los Servicios de Apoyo en Terapia del Lenguaje, 2005

Elaborado por: La Autora

### **1.1.3.4 Parámetros de resultados a obtener con la terapia**

El Centro de Terapia para trastornos de lenguaje en Sangolquí, busca con la oferta del servicio descrito anteriormente cumplir con los estándares que exigen las reformas curriculares a nivel de escolaridad primaria para que los niños con deficiencias puedan corregirlas y mantener una vida normal en el rendimiento académico sin limitaciones.

Los parámetros de desarrollo infantil en los ejes de audición y lenguaje propuestos por el Ministerio de Educación y evaluados previos al ingreso al preescolar y primaria son<sup>10</sup>:

- Se sobresalta cuando oye ruidos.
- Busca los sonidos con la mirada.
- Pronuncia dos sonidos guturales diferentes.
- Balbucea con las personas.
- Pronuncia 4 o más sonidos diferentes.
- Ríe a carcajadas.
- Reconoce cuando se le llama.
- Pronuncia 3 o más sílabas.
- Hace sonar el chinesco.
- Pronuncia claramente una palabra.
- Niega con la cabeza.
- Llama a la madre o acompañante.
- Entiende una orden sencilla.
- Reconoce tres objetos.
- Combina dos palabras.
- Reconoce seis objetos.
- Nombra cinco objetos.
- Usa frases de tres palabras.
- Dice más de 20 palabras claras.

---

<sup>10</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL ECUADOR, Referente Curricular para la Educación Inicial para niños y niñas de 0 a 5 años, MEC, Año 2005, Pág.61

- Dice su nombre completo.
- Conoce alto, bajo, grande, pequeño.
- Usa oraciones completas.
- Conoce para que sirve cinco objetos.
- Repite 3 números.
- Describe bien un dibujo.
- Cuenta los dedos de las manos.
- Distingue adelante, atrás, arriba, abajo.
- Reconoce o nombra 4 o 5 colores.
- Expresa opiniones.
- Conoce izquierda y derecha.
- Conoce en orden días de la semana.

Además de estos aspectos, el servicio a ofertar deberá cumplir con el objetivo 7 del Referente Curricular propuesto para el desarrollo de niños y niñas entre 0 y 5 años, llegando a dar cumplimiento posterior al tratamiento, de las actividades descritas en la tabla 1.2.

**Tabla 1.2: Objetivos que el servicio de terapia deberá cumplir desde la perspectiva de la Reforma Curricular del MEC**

OBJETOS	EXPERIENCIAS
Experimentemos nuestro lenguaje interno.	Verbalizo, expreso, explico y dramatizo mis sensaciones corporales originadas por causas internas y externas. Participo en juegos representativos. Descubro nuevas palabras y símbolos que amplien mi vocabulario interno.
Utilicemos nuestras capacidades y habilidades intelectuales en la interpretación y comunicación de mensajes.	Trasmito mis necesidades y pensamientos por medio del lenguaje corporal y del lenguaje hablado. Experimento variedad de ejercicios que me permitan aprender a escuchar. Participo en actividades lúdicas y artísticas que mejoren mi capacidad de expresión oral.
Comuniquémonos activamente en nuestra lengua.	Comprendo mensajes orales y los comunico mediante expresiones artísticas. Juego a inventar nuevos códigos de comunicación. Expreso libremente mi opinión, utilizando mi propia lengua. Participo en talleres de conversación.

Fuente: Referente Curricular para la Educación Inicial para niños y niñas de 0 a 5 años, MEC, Año 2005.

Elaborado por: La Autora

## 1.2 ENTORNO DE MERCADO

### 1.2.1 Descripción del Cantón Rumiñahui

En enero de 1938 como iniciativa del señor Teodoro Arieta, Oriundo de Alausí, en calidad de jefe de la oficina de telégrafos y teléfonos se promueve la cantonización del de Rumiñahui, formando la directiva y obteniendo el apoyo de varios habitantes de la zona.

En la actualidad el Cantón es considerado uno de los de mayor desarrollo económico en la provincia de Pichincha, probablemente por el desarrollo alcanzado por parroquias como San Rafael y Sangolquí, esta última cabecera cantonal.

Rumiñahui está compuesto por 5 parroquias, de las cuales Sangolquí es la de mayor extensión con un total de 49 km<sup>2</sup>, de un total de 134 de superficie total, la tabla 1.3 describe la organización política del cantón y la extensión de cada parroquia.

**Tabla 1.3: Parroquias del Cantón Rumiñahui**

<b>Parroquias</b>	<b>Superficie</b>
San Rafael	2 Km <sup>2</sup>
San Pedro de Tabeada	4 Km <sup>2</sup>
Sangolquí	49 Km <sup>2</sup>
Cotogchoa	34 Km <sup>2</sup>
Rumipamba	40 Km <sup>2</sup>

Fuente: Ilustre Municipio de Rumiñahui

Elaborado por: La Autora

La población total del cantón al año 2010 según registros del INEC fue de 65.882 habitantes, con una proporción del 51,15% de mujeres y 48,85% de hombres; de estos la mayor cantidad con nivel de educación primaria.

En general el acceso a servicios básicos supera el 70% de la población, siendo menor en las zonas rurales, donde la penetración de los servicios es limitada.

En el ámbito educativo la mayor concentración de establecimientos educativos están en la parroquia de Sangolquí, de acuerdo a los datos proporcionados por el Ilustre Municipio de Rumiñahui se estima la presencia de 28 escuelas primarias (Ver Tabla 1.2).

**Tabla 1.4: Escuelas Primarias en el Cantón Rumiñahui**

	Plantel	Parroquia	N° Alumnos
1	Anatoly Luna Charsky	San Rafael	39
2	Col. Intern. Educ. Holística para la paz	Sangolquí	73
3	Dolores Hipatia Vega	Sangolquí	112
4	Ecuador	Sangolquí	56
5	Fundacion educativa del valle	Sangolquí	152
6	Galileo Galilei	Sangolquí	101
7	George Mason	San Rafael	98
8	Geovanni a. Farina (ue)	San Rafael	270
9	Green Yard	Sangolquí	93
10	Gutemberg Schule	San Rafael	97
11	Henry Dunant	San Rafael	57
12	Ing. Joaquin Larco	Sangolquí	69
13	Juan Mantovani	Sangolquí	71
14	Karl Popper	San Rafael	74
15	La inmaculada	Sangolquí	167
16	Integral	Sangolquí	76
17	Lev vygotsky	Sangolquí	43
18	Madre de la Divina Gracia	San Rafael	180
19	Mahanaym	Sangolquí	37
20	Maria Teresa Almeida de Hinijosa	San p. De taboada	55
21	Marquez de Selva Alegre	Sangolquí	62
22	Republica de Yugoslavia	Sangolquí	41
23	Roberto Gagne	Sangolquí	75
24	Rotary club de fe y Alegría (fm)	Sangolquí	64
25	Santo tomas de Aquino	San p. De taboada	135
26	Sociedad educativa del futuro	San Rafael	77
27	Unidad educativa del valle	San p. De taboada	115
28	William Hawking	Sangolquí	42
	<b>TOTAL</b>		<b>2531</b>

Fuente: Ilustre Municipio de Rumiñahui

Elaborado por: La Autora

## **1.2.2 Investigación de mercados**

Luego de la breve descripción realizada del mercado en el que se pretende ubicar el Centro de Terapias de Lenguaje, a continuación se describe el diseño de la investigación de mercados que busca determinar la demanda real de los servicios de terapias de lenguaje en la zona; además de la percepción de los rectores y profesores de varios de las escuelas primarias del cantón sobre los beneficios de la idea de crear la empresa.

### **1.2.2.1 Necesidades de información**

Previo al diseño de la investigación es vital entender cuáles son las necesidades de la información que se requiere obtener, para posteriormente establecer los objetivos que tendrá el estudio, las necesidades de información se definen como los aspectos relevantes de mercado que contribuyen a establecer si la idea de creación del negocio es viable, son:

- Datos sobre la prevalencia de trastornos de lenguaje en los niños de 1 a 5 años en el sector de Sangolquí.
- Cantidad de padres dispuestos a recurrir a terapias de estimulación de lenguaje o tratamiento de trastornos.
- Capacidad económica de los padres y su entorno social.
- Impacto de los trastornos en la escolaridad de otros miembros de la familia.
- Predisposición a la ayuda y tratamiento a través de una empresa especializada.
- Apreciación de los directores de las escuelas sobre las ventajas de una Centro de estas características en la zona.

### **1.2.2.2 Objetivos del estudio de mercado**

Definidas las necesidades de información, se formulan los objetivos a cumplir con el estudio:

- Cuantificar la demanda de servicios de terapia de lenguaje para niños de 1 a 5 años en Sangolquí.
- Establecer el perfil de los padres de familia como potenciales consumidores del servicio de terapia
- Identificar la capacidad adquisitiva y frecuencia de consumo de servicios de terapia de lenguaje.
- Conocer la opinión de expertos sobre el impacto de la apertura de un Centro de atención de terapias de lenguaje en Sangolquí.

### **1.2.2.3 Tipo de investigación**

La investigación que se implementa es la Conclusiva, que permite establecer relaciones entre el objeto de estudio y las diferentes variables definiendo con claridad la información requerida y obteniendo datos que facilitan la toma de decisiones respecto a la creación del Centro.

### **1.2.2.4 Tipo de estudio**

El estudio a aplicarse para estimar la demanda y comportamiento de los padres de niños de 1 a 5 años en el sector de Sangolquí es de dos tipos:

- a) Exploratorio o cualitativo: explora y examina la problemática con el uso de fuentes secundarias.<sup>11</sup> Por medio del cual a través de la herramienta de la entrevista se obtendrá criterios de las instituciones educativas de la zona sobre la potencialidad de la creación de un Centro de terapia de lenguaje.
- b) Descriptivo cuantitativo: que describe las características o funciones del mercado a través de instrumentos de recolección como encuestas, cuestionarios y otros.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> MALHOTRA, Naresh, Investigación de Mercados, Prentice Hall, pág. 76

<sup>12</sup> *Ibíd.*, Pág. 76

### 1.2.2.5 Estudio descriptivo o Cuantitativo

El estudio a realizarse responde al siguiente diseño:

- **Segmento de Mercado o Unidad de Análisis**

La unidad de análisis es el universo o población de la que se quiere obtener los datos estadísticos; se ha definido como unidad de análisis a la población mayor de 12 años según estado civil de Rumiñahui de acuerdo a los datos obtenidos en el último censo realizado por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), descrito en el Fascículo Rumiñahui.

La tabla 1.5 muestra la cantidad de población de acuerdo al segmento:

**Tabla 1.5: Población mayor de 12 años según estado civil.**

<b>Estado civil</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Unidos	2.811	1.386	1.425
Solteros	18.661	9.518	9.143
Casados	25.391	12.568	12.823
Divorciados	885	288	597
Viudos	1.799	400	1.399
Separados	848	253	595
No declarados	35	16	19
<b>Total</b>	<b>50.430</b>	<b>24.429</b>	<b>26.001</b>

Fuente: Ilustre Municipio de Rumiñahui

Elaborado por: La Autora

El total del universo para la investigación solo excluirá a los habitantes registrados como solteros y no declarados; siendo así, se estima un total de 31.734 personas en el universo de la investigación, de las cuales únicamente se tomará en cuenta a mujeres, reduciéndose a 26.001 el total del universo.

- **Tipo de Muestreo**

El tipo de muestreo a utilizar para la investigación es aleatorio simple, donde:

*“Cada miembro de la población tiene una probabilidad de selección conocida y equitativa”<sup>13</sup>*

Esto implica que cada persona de acuerdo a los estados civiles escogidos en el universo población tiene probabilidades de ser seleccionado en la muestra a calcularse en la investigación.

- **Cálculo de la Muestra**

Previo al cálculo de la muestra de la investigación, es necesario en función del tamaño del universo estimar el tipo de población, para establecer la fórmula más adecuada para la obtención de la muestra.

Según Rafael Muñiz en el libro Marketing Siglo XXI, las poblaciones inferiores a los 100.000 elementos son consideradas finitas por lo que se aplica la el cálculo de la muestra la siguiente fórmula<sup>14</sup>:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde;

n= Muestra

N= 26.001

Z= Coeficientes de confianza 95% (1,96)

p= Probabilidad en contra (0,50)

q= Probabilidad a favor (1-0,50)

e= Error máximo admisible (5%)

---

<sup>13</sup> MALHOTRA, Naresh, Investigación de Mercados, Prentice Hall, pág. 325

<sup>14</sup> MUÑIZ, Rafael, Marketing en el Siglo XXI, Centro de Estudios Financieros, 2008.

Aplicando la Fórmula se obtiene:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 26.001}{0,05^2 * (26.001 - 1) + 1,96 * 0,50 * 0,50}$$
$$n = 378,58 \approx 379 \text{ encuestas}$$

- **Técnica de Recolección**

La técnica de recolección a utilizarse es la encuesta, que se define como un conjunto organizado de preguntas que guiadas por un entrevistador recolectan información de primera mano sobre el objeto de estudio.

La elaboración de la encuesta tomará en cuenta la identificación de códigos el fácil procesamiento de la información, además será expresada en gráficos y tablas para mejor entendimiento de los lectores.

#### **1.2.2.6 Instrumento de Recolección**

### **ENCUESTA**

#### **UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**OBJETIVO:** Cuantificar la posible demanda del servicio de terapia de lenguaje para niños de 1 a 5 años, en Sangolquí.

**Instrucciones:** El cuestionario tiene fines estrictamente académicos, por lo que debe contestarlo con la mayor franqueza

1. Edad

\_\_\_\_\_

2. ¿Tiene Hijos que están entre los 0 y 5 años de edad?

SI \_\_\_\_

No \_\_\_\_ (Fin de la encuesta)

3. ¿Cuántos?

Uno \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Dos o más \_\_\_\_\_ Edades: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_,

4. ¿Cuál es su ingreso mensual?

De \$240 a \$400 \_\_\_\_\_

De \$401 a \$800 \_\_\_\_\_

De \$801 a \$1200 \_\_\_\_\_

Más de \$1200 \_\_\_\_\_

5. ¿Su hijo ha presentado algún problema respiratorio grave?

SI \_\_\_\_\_ (Identifique)

No \_\_\_\_\_

¿Cuál? (Seleccione el más grave que ha sufrido su hijo)

**a.** Deficiencia Pulmonar \_\_\_\_\_

**b.** Dolores e inflamaciones constantes de laringe \_\_\_\_\_

**c.** Lentitud al hablar \_\_\_\_\_

**d.** Agitación excesiva \_\_\_\_\_

**e.** Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál: \_\_\_\_\_

6. ¿Tiene conocimiento usted sobre los trastornos del lenguaje que presentan los niños menores a 5 años?

SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

7. ¿Su niño ha experimentado problemas para comunicarse?

SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ (Fin de la encuesta)

8. ¿Conoce que existen centros de ayuda para el mejoramiento y tratamiento del lenguaje en Sangolquí?

SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ (pase pregunta 10)

9. ¿Si ha visitado o conoce alguno de ellos especifique cuál?

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

10. Del siguiente listado escoja, qué dificultades ha observado en el lenguaje de su hijo

a. Ausencia de palabras \_\_\_\_\_

b. Vocabulario reducido \_\_\_\_\_

c. No recibe órdenes \_\_\_\_\_

d. No completa las palabras \_\_\_\_\_

e. Pronuncia únicamente monosílabos \_\_\_\_\_

f. No hila ideas \_\_\_\_\_

g. Ninguno \_\_\_\_\_

11. ¿Su hijo asistió/asiste a terapias de lenguaje para mejorar su comunicación?

SI \_\_\_\_\_

No\_\_\_\_ (pase pregunta 13)

Porqué?\_\_\_\_\_

12. ¿Califique el servicio de terapia recibido?

a. Excelente \_\_\_\_\_

b. Muy Bueno \_\_\_\_\_

c. Bueno \_\_\_\_\_

d. Regular \_\_\_\_\_

13. ¿Si se apertura un Centro de estimulación y terapia de lenguaje para niños entre 1 y 5 años en el sector de Sangolquí, Usted los consultaría?

SI \_\_\_\_\_

No\_\_\_\_

¿Por qué?

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

### 1.2.3 Resultados del estudio cuantitativo

#### 1. Edad

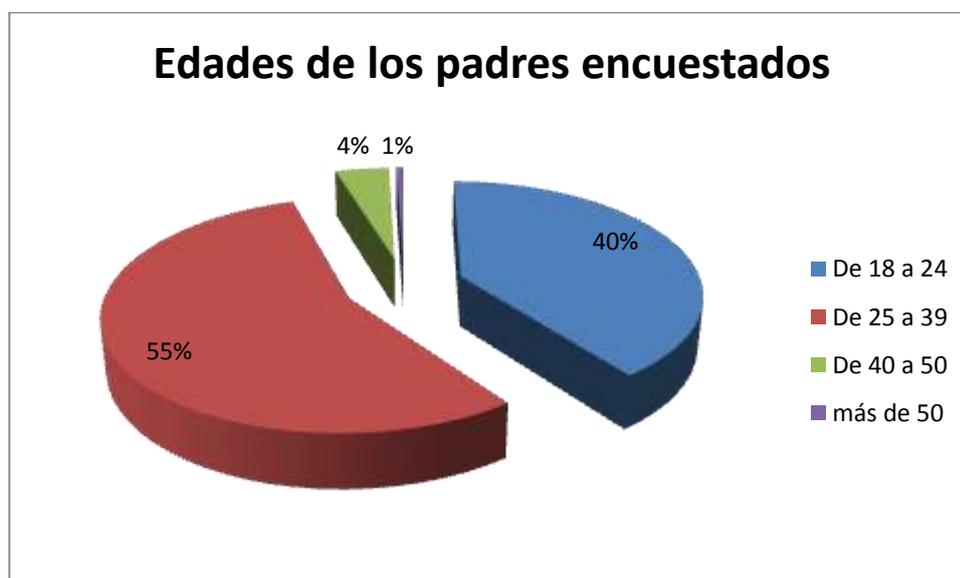
**Tabla 1.6: Edad de los padres de familia**

Respuesta	Número	%
De 18 a 24	151	40%
De 25 a 39	210	55%
De 40 a 50	16	4%
más de 50	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.1: Edad de los padres de familia**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

Las edades de los padres encuestados oscilan de 18 a 24 años en un 40%, de 25 a 39 años en un 55%, de 40 y 50 años el 4% y apenas el 1% de los padres sobrepasan los 50 años de edad.

## 2. ¿Tiene Hijos que están entre los 0 y 5 años de edad?

**Tabla 1.7: Número de hijos entre 0 y 5 años**

Respuesta	Número	%
Si	143	38%
No	232	61%
NS - NR	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.2: Número de hijos entre 0 y 5 años**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

Un 38% de los encuestados tiene hijos entre 1 y 5 años, un 61% no, y un 1% no contesta.

### 3. ¿Cuántos hijos en esa edad tiene?

**Tabla 1.8: Número de niños entre los 0 y 5 años**

Respuesta	Número	%
Uno	132	92,00%
Dos o más	11	7,37%
NS/NR	1	0,63%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.3: Número de niños entre los 0 y 5 años**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

De las personas encuestadas el 92% tiene por lo menos 1 niño de entre 0 y 5 años de edad y el 7% tiene 2 o más, menos del 1% no responde.

**Tabla 1.9: Número de niños entre los 0 y 5 años**

Respuesta	Número	%
Menores a 1 año	62	43%
De 1 a 3 años	34	24%
De 3 a 5 años	47	33%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.4: Número de niños entre los 0 y 5 años**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

El 43% de los encuestados afirma tener niños menores de 1 año, el 24% tiene niños de entre 1 y 3 años, y el 33% tiene niños de entre 3 y 5 años de edad.

#### 4. ¿Cuál es su ingreso mensual?

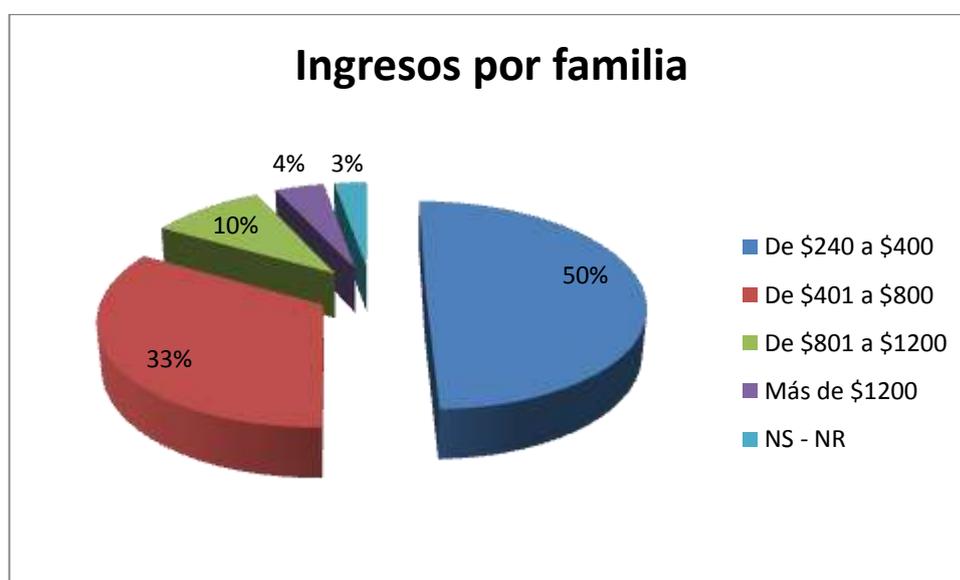
**Tabla 1.10: Ingreso promedio mensual por familia**

Respuesta	Número	%
De \$240 a \$400	71	50%
De \$401 a \$800	48	34%
De \$801 a \$1200	14	10%
Más de \$1200	6	4%
NS - NR	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.5: Ingreso promedio mensual por familia**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

Los ingresos mensuales por familia del 50% de los encuestados están entre 240 y 400 dólares, el 33% reconoce tener ingresos de 401 y 800 dólares mensuales, el 10% cuenta con 801 y 1200 dólares de ingresos familiares, el 4% tiene más de 1200 mensuales de ingresos y el 3% de los encuestados no contesta.

**5. ¿Su hijo ha presentado algún problema respiratorio grave?**

**Tabla 1.11: Problemas respiratorios en los niños del sector**

Respuesta	Número	%
Si	39	27%
No	104	73%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.6: Problemas respiratorios en los niños del sector**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

Con respecto a problemas de tipo respiratorios en los niños del sector el 73% afirma no tener ningún problema, mientras que 27% dice si tener problemas de este tipo.

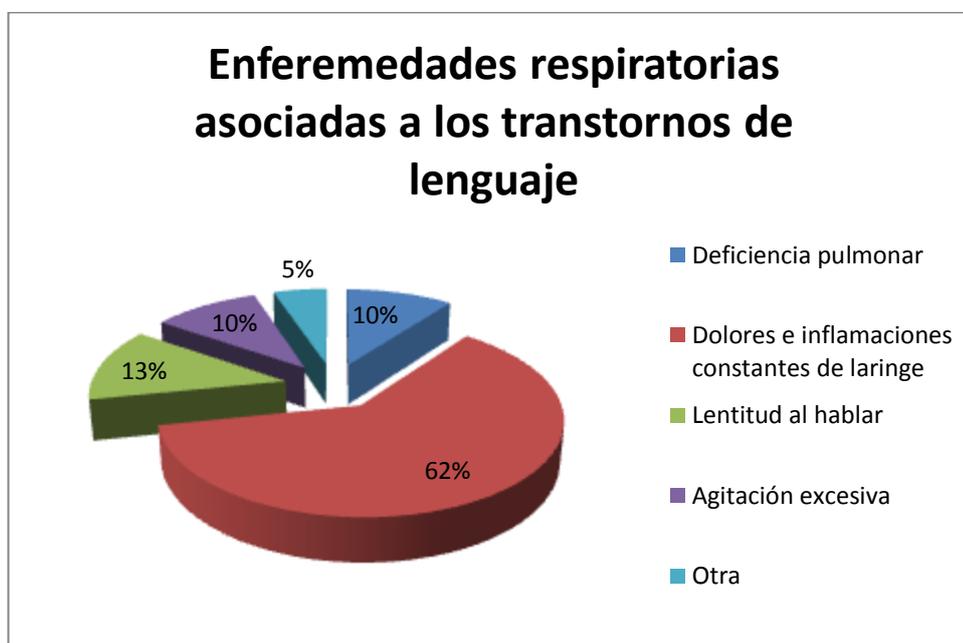
**Tabla 1.12: Tipo de afecciones respiratorias ligadas a los desórdenes de lenguaje según los padres de familia encuestados**

Repuesta	Número	%
Deficiencia pulmonar	4	10%
Dolores e inflamaciones constantes de laringe	24	62%
Lentitud al hablar	5	13%
Agitación excesiva	4	10%
Otra	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.7: Tipo de afecciones respiratorias ligadas a los desórdenes de lenguaje según los padres de familia encuestados**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

Los problemas más comunes presentados en los hijos de los padres encuestados son, deficiencia pulmonar en un 10%, dolores e inflaciones contantes de laringe en un 62%, lentitud al hablar en in 13%, agitación excesiva en un 10% y el 5% tiene otros tipos de problemas.

**6. ¿Tiene conocimiento usted sobre los trastornos del lenguaje que presentan los niños menores a 5 años?**

**Tabla 1.13: Conocimiento de los trastornos de lenguaje por parte de los padres**

Respuesta	Número	%
Si	53	37%
No	89	62%
NS - NR	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.8: Conocimiento de los trastornos de lenguaje por parte de los padres**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

El 62% de los padres encuestados desconocen los diferentes tipos de trastornos de lenguaje en los niños, el 37% afirma conocer de estos trastornos y el 1% no contesta.

## 7. ¿Su niño ha experimentado problemas para comunicarse?

**Tabla 1.14: Niños con problemas de lenguaje identificados**

Respuesta	Número	%
Si	21	15%
No	122	85%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.9: Niños con problemas de lenguaje identificados**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

De los padres encuestados el 85% no ha identificado problemas en el lenguaje de sus hijos, mientras que el 15% considera que si ha identificados dichas dificultades.

**8. ¿Conoce que existen centros de ayuda para el mejoramiento y tratamiento del lenguaje en Sangolquí?**

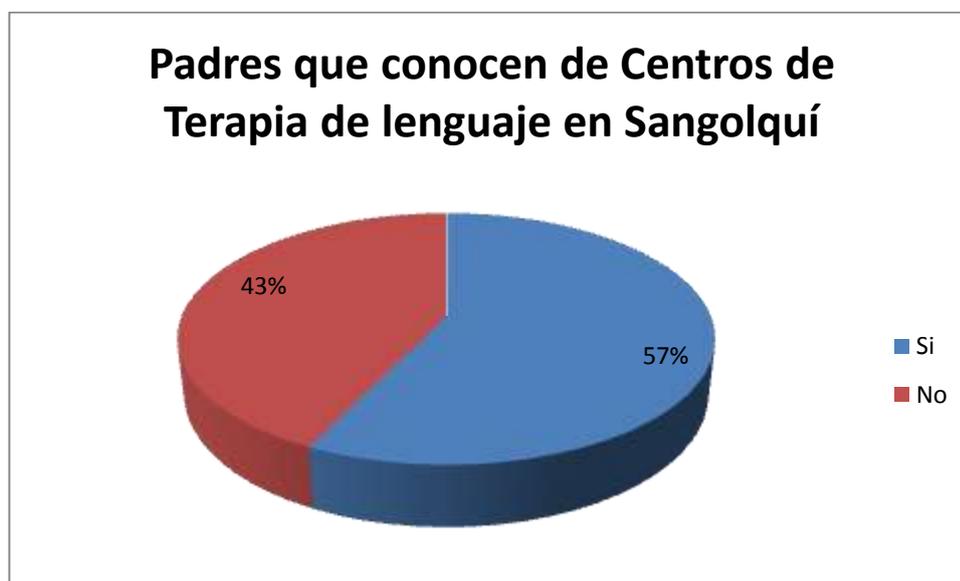
**Tabla 1.15: Grado de conocimiento de los encuestados sobre los competidores en el sector**

Repuesta	Número	%
Si	12	57%
No	9	43%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.10: Grado de conocimiento de los encuestados sobre los competidores en el sector**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

El 57% de los padres encuestados dicen conocer a cerca de centros de terapia de lenguaje en Sango1quí, el 43% afirma no conocer de este tipo de centros de apoyo.

9. ¿Si ha visitado o conoce alguno de ellos especifique cuál?

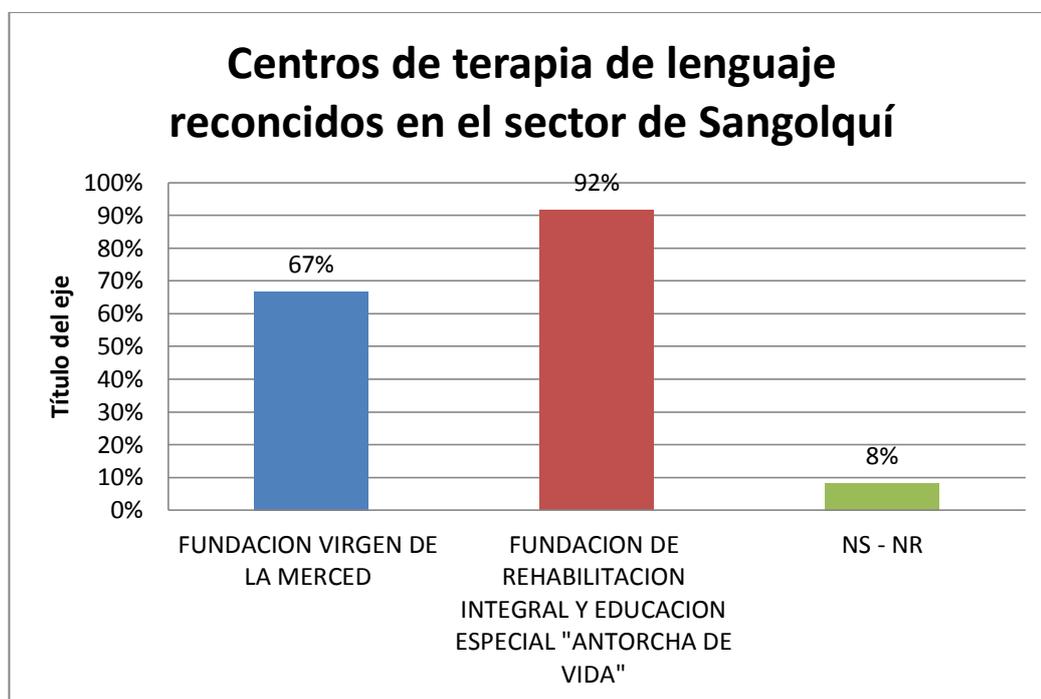
Tabla 1.16: Centro de Terapia de lenguaje reconocidos en Sangolquí

Repuesta	Número	%
Fundación virgen de la merced	8	67%
Fundación de rehabilitación integral y educación especial "antorcha de vida"	11	92%
NS - NR	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>167%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

Gráfico 1.11: Centro de Terapia de lenguaje reconocidos en Sangolquí



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

En el sector de Sangolquí se identifican dos centros especialmente, en un 67% está identificada la Fundación Virgen de la Merced, en un 92% la Fundación de Rehabilitación integral y educación Especial “Antorcha de Vida”, y un 8% desconoce de la existencia de un centro especializado.

**10. Del siguiente listado escoja, qué dificultades ha observado en el lenguaje de su hijo**

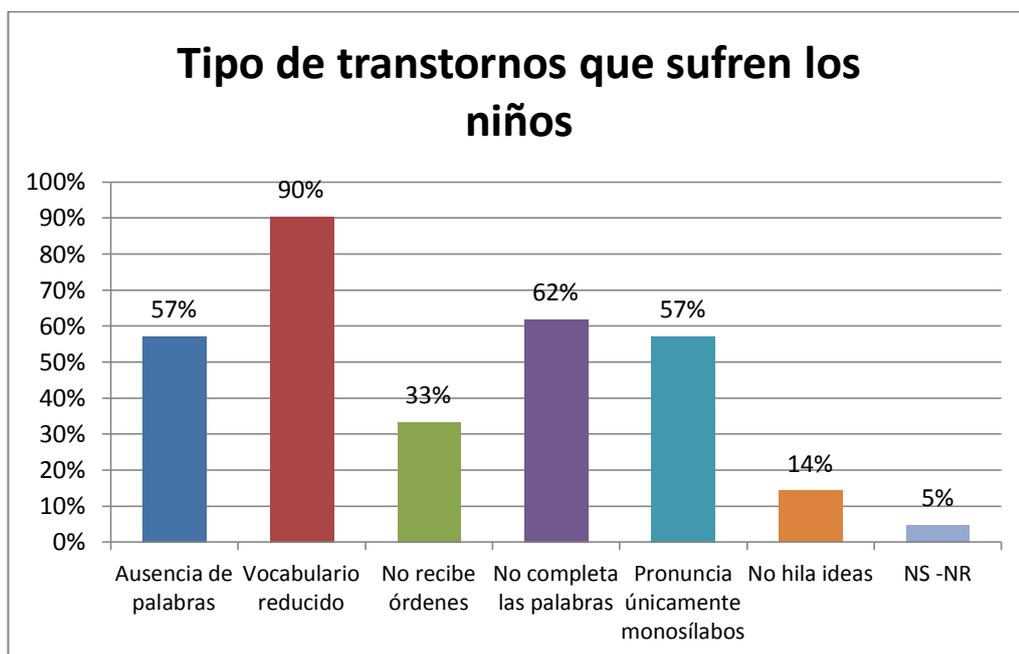
**Tabla 1.17: Tipo de trastones sufren los niños**

Repuesta	Número	%
Ausencia de palabras	12	57%
Vocabulario reducido	19	90%
No recibe órdenes	7	33%
No completa las palabras	13	62%
Pronuncia únicamente monosílabos	12	57%
No hila ideas	3	14%
NS -NR	1	5%

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.12: Tipo de trastornos que sufren los niños**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

Los trastornos que sufre un niño al momento de comunicarse en orden de prelación son: Vocabulario reducido, con un 90%; no completa palabras en un 62%, en el mismo nivel con un 57% tenemos la ausencia de palabras o la pronunciación únicamente de monosílabos, en un 33% está el no recibir órdenes, el 14% no hila ideas y el 5% no responde.

## 11. ¿Su hijo asistió/asiste a terapias de lenguaje para mejorar su comunicación?

**Tabla 1.18: Niños que reciben tratamiento por trastornos de lenguaje**

Respuesta	Número	%
Si	13	62%
No	8	38%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.13: Niños que reciben tratamiento por trastornos de lenguaje**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

El 62% de los niños de los padres encuestados afirma que los niños recibieron o reciben terapia de lenguaje, y el 38% dice no haber necesitado de este tipo de servicio.

## 12. ¿Califique el servicio de terapia recibido?

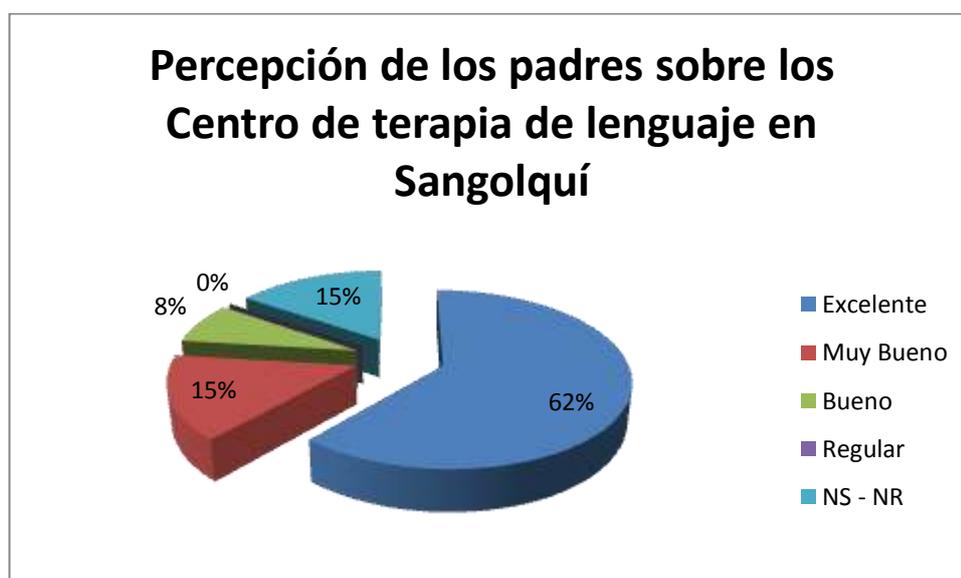
**Tabla 1.19: Calificación de servicios de los competidores**

Repuesta	Número	%
Excelente	8	62%
Muy Bueno	2	15%
Bueno	1	8%
Regular	0	0%
NS - NR	2	15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.14: Calificación de servicios de los competidores**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

El 62% opina que los centros de lenguaje de los que han recibido terapia para sus niños son excelente, el 15% opina que son muy buenos, el 8% que son buenos, el 15% no contesta, y ninguno de los encuestados piensa que son regulares los servicios de estos centros.

**13. ¿Si se apertura un Centro de estimulación y terapia de lenguaje para niños entre 1 y 5 años en el sector de Sangolquí, Usted los consultaría?**

**Tabla 1.20: Prueba de concepto**

Repuesta	Número	%
Si	17	81%
No	4	19%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 1.15: Prueba de concepto**



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora

De abrirse un centro de terapias de lenguaje en Sangolquí el 81% de los padres encuestados tiene la intención de consultarlos, mientras que el 19% opina que no lo haría.

#### **1.2.4 Conclusiones de la Investigación**

- Se identifica que en el sector de Sangolquí el 38% de los padres tienen hijos entre 1 y 5 años. De este total el 43% son menores de 1 año, el 24% entre 1 y 3 años, y el 33% de entre 3 y 5 años de edad.
- Respecto de los ingresos se identifican dos grupos de importancia, un 50% que gana entre 240 y 400 dólares y un 50% con ingresos superiores a 401 dólares.
- El 62% de los padres encuestados desconocen los diferentes tipos de trastornos de lenguaje en los niños, el 37% afirma conocer de estos trastornos y el 1% no contesta.
- El 27% de los niños entre 1 y 5 años identifican problemas respiratorios asociados a la dificultad de lenguaje, según lo expresado por sus padres, de este total el 62% de niños recibieron o reciben terapia de lenguaje, un 38% no lo han consultado.
- De los padres encuestados el 85% no ha identificado problemas en el lenguaje de sus hijos, mientras que el 15% considera que si ha identificado dichas dificultades.
- En el sector de Sangolquí se identifican principalmente dos centros especializados en terapia de lenguaje: la Fundación Virgen de la Merced y la Fundación de Rehabilitación Integral y Educación Especial “Antorcha de Vida”.

#### **1.3 DEMANDA**

La demanda se define como la cantidad de bienes o servicios que las empresas ponen en el mercado para satisfacer las necesidades de los consumidores. La demanda de servicios de estimulación y terapia de lenguaje identifica dos tipos de consumidores: niños con dificultades de comunicación y niños con necesidades de estimulación, este numeral determina la cantidad de niños por segmento en función de las respuestas obtenidas en la investigación de mercado.

### 1.3.1 Segmentación

La determinación de la demanda debe en primera instancia identificar los segmentos que atenderá el Centro en función del producto diseñado con anterioridad; para ello se utilizarán los siguientes criterios producto de las respuestas de la investigación:

1. Niños de 1 a 5 años según rango de edad.
2. Ingresos promedio mensuales superiores a los 400 dólares.
3. Prevalencia de los trastornos de lenguaje en los niños.

En función de los criterios expuestos se identifican dos tipos de segmentos de mercado:

- Segmento A: Niños con trastornos de lenguaje identificados de forma técnica o por los padres que requieren tratamiento.

**Tabla 1.21: Segmento A: Niños con trastornos de lenguaje**

Segmento A	
<b>Segmentación Geográfica</b>	
Provincia	Pichincha
Cantón	Rumiñahui
Ciudad	Sangolquí
Densidad	Urbana
<b>Segmentación Demográfica</b>	
Edad de los niños	de 1 a 5 años
<b>Segmentación Socioeconómica</b>	
Ingresos	Más de 401 dólares
Status socioeconómico	Medio-Medio y Medio-Alto
<b>Segmentación Conductual</b>	
Tipo de Usuario	Usuario potencial
Intensidad de Uso	Usuario por primera vez, Usuario regular
Motivación de Compra	Mejora en los problemas de lenguaje de los niños
Beneficio Esperado	Recuperación física y psicológica
Lugar de Compra	Centro de terapias y/o Guarderías y Escuelas del sector

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: La autora

- Segmento B: Niños sin trastornos que por prevención de los padres asisten a terapias de estimulación.

**Tabla 1.22: Segmento A: Niños para terapias**

Segmento B	
<b>Segmentación Geográfica</b>	
Provincia	Pichincha
Cantón	Rumiñahui
Ciudad	Sangolquí
Densidad	Urbana
<b>Segmentación Demográfica</b>	
Edad de los niños	de 1 a 5 años
<b>Segmentación Socioeconómica</b>	
Ingresos	Más de 401 dólares
Status socioeconómico	Medio-Medio y Medio-Alto
<b>Segmentación Conductual</b>	
Tipo de Usuario	Usuario potencial
Intensidad de Uso	Usuario por primera vez
Motivación de Compra	Estimulación del lenguaje en el niño
Beneficio Esperado	Reducción de probabilidades de sufrir trastornos de lenguaje en el futuro
Lugar de Compra	Centro de terapias y/o Guarderías y Escuelas del sector

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: La autora

### 1.3.2 Cuantificación de la demanda por segmento

Una vez determinados los segmentos a los que se orientará el Centro de Terapia de Lenguaje a crear, se establece a través de aproximaciones sucesivas la demanda de los servicios tomando como referencia el Universo de la investigación. El primer paso es establecer la cantidad de hogares que tienen hijos entre el rango de 1 a 5 años, la tabla 1.23 describe las cifras.

**Tabla 1.23: Cantidad de hogares con hijos entre 1 y 5 años respecto del universo de la investigación**

Variable	Porcentaje	Total mujeres
Universo	100%	26.001
Cantidad de hogares con hijos entre 1 y 5 años	37,73%	9.810

Fuente: Investigación de mercados – Pregunta 2

Elaborado por: La autora

En función de los resultados se determina que al menos 9.810 madres tienen niños entre los 1 y 5 años; en concordancia con la segmentación, obtenida la cantidad de madres se procede a estimar la cantidad de personas que tienen ingresos superiores a 401 dólares, tal como se muestra en la tabla 1.24

**Tabla 1.24: Cantidad de hogares con hijos entre 1 y 5 años que reciben un ingreso por hogar mayor de 401 dólares por mes.**

Variable	Porcentaje	Total mujeres
Cantidad de hogares con hijos entre 1 y 5 años	100%	9.810
Padres con ingresos superiores a 401 dólares	50%	4.905

Fuente: Investigación de mercados – Pregunta 2

Elaborado por: La autora

Tomando como universo la cantidad de hogares con hijos entre 1 y 5 años, se determina que el 50%, es decir un total de 4.905 personas están en el rango de ingreso superior a los 401 dólares por mes de ingresos por hogar, determinando que la demanda real del servicio está compuesta por la cantidad de niños que estos hogares tienen.

Para conocer el número de niños, se establece una relación entre el total de madres encuestadas y la cantidad de hijos que estas afirmaron tener al responder la pregunta 3 de la investigación de mercados. La forma de cálculo estima que de 4.513 madres el 92% tiene un niño en el rango de edad y el 7% al menos dos, para efectos del cálculo se ha estimado para este último grupo un total de 2 hijos por hogar, la tabla 1.25 muestra el cálculo de la demanda en número de niños de forma anual.

**Tabla 1.25: Cantidad de niños entre 1 y 5 años de acuerdo a la segmentación del proyecto**

Demanda real en los segmentos Padres con ingresos superiores a 401 dólares	<b>4905</b>
--	-------------

Variable	Porcentaje	Total mujeres	Total Niños
Un niño	92%	4.513	4.513
2 o más	8%	361	722
<b>TOTAL</b>			<b>5.235</b>

Fuente: Investigación de mercado – Pregunta 3

Elaborado por: La autora

De acuerdo a las aproximaciones se obtiene que la cantidad de niños que se encuentran en el rango socioeconómico al que se orienta el Centro son 5.235, a partir de esta cantidad se separan tanto el segmento A (Niños con trastornos) y Segmento B (Niños sin trastornos).

En función de los resultados obtenidos en la pregunta 7 se establece que en la población encuestada el 15% de los niños tienen trastornos, mientras que un 85% no sufren desordenes de lenguaje pero son potenciales consumidores de sesiones de estimulación; la tabla 1.26 establece la cantidad de niños por segmento.

**Tabla 1.26: Cantidad de niños por segmento**

Población	Descripción	Porcentaje	Cantidad
<b>Segmento A</b>	Cantidad de niños que requieren terapia - niños con trastornos	15%	<b>785</b>
<b>Segmento B</b>	Cantidad de niños que buscan estimulación - niños sin trastornos	85%	<b>4.450</b>

Fuente: Investigación de mercados – Pregunta 7

Elaborado por: La autora

### 1.3.3 Proyección de la demanda

La proyección de la demanda permite conocer el comportamiento futuro del consumo de los servicios del Centro se calcula en función de las tasas de crecimiento poblacional y la prevalencia de los casos de trastornos de lenguaje en Sangolquí, el cálculo se realiza con la fórmula de la proyección poblacional<sup>15</sup>, ya que no se cuenta con registros históricos que permiten la aplicación de un método de mínimos cuadrados.

$$Población\ final = (1 + t)^n$$

La tabla 1.27 muestra la proyección de la demanda en el Segmento A (Niños con trastornos), para ellos se utiliza como tasa de crecimiento el porcentaje de prevalencia de niños con problemas de lenguaje al equivalente al 15%.

**Tabla 1.27: Proyección de la población de niños en el Segmento A**

$$\text{año 1} = (1 + 15\%)^1 = 1,15$$

$$\text{año 2} = (1 + 15\%)^2 = 1,32$$

$$\text{año 3} = (1 + 15\%)^3 = 1,52$$

$$\text{año 4} = (1 + 15\%)^4 = 1,75$$

$$\text{año 5} = (1 + 15\%)^5 = 2,01$$

Año	Cantidad de niños que requieren terapia	Tasa de crecimiento
2010	785	
2011	903	1,15
2012	1038	1,32
2013	1194	1,52
2014	1373	1,75
2015	1579	2,01

Fuente: Cuantificación de la demanda- Elaboración propia

Elaborado por: La autora

<sup>15</sup> BARRENO, Luis, *Manual de Formulación y Evaluación de proyectos*, 2004.

La demanda en el Segmento A al año 2011 muestra un total de 903 niños y se proyecta al año 2015 con un total de 1579 niños.

Para la proyección de la demanda del Segmento B (Niños sin trastornos), se utiliza la misma fórmula que en el segmento A, pero se aplica como tasa el porcentaje de crecimiento poblacional registrado para el Cantón Rumiñahui según el Censo realizado por el INEC al año 2010 que es del 3,2%; la tabla 1.28 expone el cálculo.

**Tabla 1.28: Proyección de la población de niños en el Segmento B**

$$\text{año 2011} = (1 + 3,2\%)^1 = 1,032$$

$$\text{año 2012} = (1 + 3,2\%)^2 = 1,065$$

$$\text{año 2013} = (1 + 3,2\%)^3 = 1,099$$

$$\text{año 2014} = (1 + 3,2\%)^4 = 1,134$$

$$\text{año 2015} = (1 + 3,2\%)^5 = 1,171$$

<b>Año</b>	<b>Cantidad de niños que buscan estimulación</b>	<b>Tasa de crecimiento</b>
2010	4450	
2011	4592	1,032
2012	4739	1,065
2013	4891	1,099
2014	5048	1,134
2015	5209	1,171

Fuente: Investigación de mercado (cuantificación de la demanda)-

Elaboración propia

Elaborado por: La autora

## **1.4 OFERTA**

El termino oferta se puede definir como el número de unidades de determinado bien o servicio que los vendedores están dispuestos a vender a determinados precios. La oferta de servicios de terapia y estimulación del lenguaje para niños menores de 5 años en el sector de Sangolquí está representada por dos competidores:

1. Fundación Virgen de la Merced
2. Fundación de Rehabilitación integral y educación Especial “Antorcha de Vida”

Los competidores son claramente identificados por los padres de niños con trastornos de lenguaje que han escuchado de ellos o que actualmente asisten a recibir terapias, de la información recolectada hasta el momento se ha definido que los dos Centros ofertan servicios de tratamiento y estimulación del lenguaje además de otras áreas como: atención a niños especiales, deberes dirigidos y problemas de déficit de atención.

La capacidad de recepción de niños en el caso de la Fundación Virgen de la Merced es de 65 niños por mes un promedio anual de 780 niños; el segundo competidor directo identificado la Fundación de Rehabilitación integral y educación Especial “Antorcha de Vida” posee una capacidad mensual de atención de 110 niños.

### **1.4.1 Cuantificación de la oferta**

La cuantificación de la oferta estima la cantidad de niños que actualmente se encuentran recibiendo algún tipo de terapia o estimulación del lenguaje, se han expresado en función de los dos segmentos en los que el Centro a crear participará, la tabla 1.28 indica la cifras

**Tabla 1.28: Cuantificación de la Oferta**

<b>Población</b>	<b>Descripción</b>	<b>Competidor</b>	<b>Cantidad al 2010 mensual</b>
<b>Segmento A</b>	Cantidad de niños que requieren terapia	Fundación Virgen de la Merced	25
		Fundación de rehabilitación integral y educación especial "Antorcha de Vida"	40
<b>Segmento B</b>	Cantidad de niños que buscan estimulación	Fundación Virgen de la Merced	30
		Fundación de rehabilitación integral y educación especial "Antorcha de Vida"	80

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: La autora

#### 1.4.2 Proyección de la Oferta

Para la proyección de la oferta se toma como referencia función de la capacidad de los competidores, utilizando la fórmula de proyección de la población al igual que la demanda.

Las tasas de crecimiento por segmento de mercado identificado se aplican de forma similar:

- Segmento A: 15% para la población de niños con trastornos de lenguaje.
- Segmento B: 3,2% para los niños sin trastorno.

**Tabla 1.29: Proyección de la Oferta en el Segmento A**

#### Fundación Virgen de la Merced

<b>Año</b>	<b>Cantidad de niños que requieren terapia mensualmente</b>	<b>Tasa de crecimiento</b>
2010	25	
2011	29	1,15
2012	33	1,32
2013	38	1,52
2014	44	1,75
2015	50	2,01

**Fundación de rehabilitación integral y  
educación especial "Antorcha de Vida"**

<b>Año</b>	<b>Cantidad de niños que requieren terapia mensualmente</b>	<b>Tasa de crecimiento</b>
2010	30	
2011	35	1,15
2012	40	1,32
2013	46	1,52
2014	52	1,75
2015	60	2,01

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: La autora

En total en el año 2011 se estima que los competidores estarán en capacidad de atender 64 niños para los servicios de terapia de lenguaje en el sector de Sangolquí; al año 2015 la oferta se incrementará según la tendencia a 110 niños mensuales.

Las cifras de la proyección para el segmento B se muestran en la tabla 1.30.

**Tabla 1.30: Proyección de la Oferta en el Segmento B**

**Fundación Virgen de la Merced**

<b>Año</b>	<b>Cantidad de niños que buscan estimulación mensualmente</b>	<b>Tasa de crecimiento</b>
2010	40	
2011	41	1,03
2012	43	1,07
2013	44	1,10
2014	45	1,13
2015	47	1,17

**Fundación de rehabilitación integral y  
educación especial "Antorcha de Vida"**

<b>Año</b>	<b>Cantidad de niños que buscan estimulación mensualmente</b>	<b>Tasa de crecimiento</b>
2010	80	
2011	83	1,03
2012	85	1,07
2013	88	1,10
2014	91	1,13
2015	94	1,17

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: La autora

Al año 2011 se estima que los competidores atiendan mensualmente un promedio de 124 niños con el servicio de estimulación para el lenguaje, al 2015 el crecimiento de su oferta le permitirá atender 141 niños.

### **1.5 DEMANDA INSATISFECHA**

La demanda insatisfecha significa que la oferta actual de servicios o productos en un mercado no satisfacen la totalidad de los consumidores existentes, es el resultado de la diferencia entre la demanda y oferta anualizada.

La tabla 1.31 muestra la demanda insatisfecha en el segmento A, entre el año 2011 y 2015.

**Tabla 1.31: Demanda Insatisfecha en el Segmento A**

<b>Año</b>	<b>Número de niños</b>		
	<b>Demanda de niños que requieren terapia de lenguaje</b>	<b>Oferta de niños tienen terapias de lenguaje</b>	<b>Demanda insatisfecha</b>
2011	903	449	454
2012	1038	513	525
2013	1194	590	604
2014	1373	668	705
2015	1579	770	809

Fuente: Tabla 1.27 y 1.29

Elaborado por: La autora

Se establece la existencia de una demanda insatisfecha de 454 niños al año 2011 y que se incrementa a 809 al año 2015. La tabla 1.32 expone las cifras correspondientes a la demanda insatisfecha en el segmento B.

**Tabla 1.32: Demanda Insatisfecha en el Segmento B**

Año	Número de niños		
	Demanda de niños que buscan estimulación	Oferta de niños que buscan estimulación	Demanda insatisfecha
2010	4450	120	4330
2011	4592	124	4468
2012	4739	128	4611
2013	4891	132	4759
2014	5048	136	4912
2015	5209	141	5068

Fuente: Tabla 1.28 y 1.30

Elaborado por: La autora

En el caso del segmento B, la demanda insatisfecha entre el 2010 y el 2015 se incrementa de 4330 a 5068 niños; esta demanda permite concluir que existen oportunidades para la implementación del proyecto.

## 1.6 MARKETING MIX

La promoción y venta de los servicios de estimulación de lenguaje para la población de niños en el sector de Sangolquí se fundamentará en el mix de mercadeo, a continuación se describen las estrategias y tácticas a aplicar para el producto, precio, plaza y promoción.

### 1.6.1 Producto

El centro de terapia del lenguaje, ofertará dos tipos de servicios claramente definidos:

- Estimulación de lenguaje para niños menos de 5 años que no sufren de trastornos al hablar; y
- Terapia para las correcciones de deficiencias para el habla.

Los servicios a entregar se han dividido en tres etapas como se describió a detalle al inicio del capítulo, son:

1. Evaluación y diagnóstico del nivel de comunicación de los niños
2. Análisis de los resultados de la evaluación para elaborar el diagnóstico y determinar acciones a seguir.
3. Diseña y ejecuta el plan de intervención terapéutica individual o grupal.

Estas etapas se aplican para los dos tipos de servicios, la diferencia se da prioritariamente en la fase de intervención donde los ejercicios para estimulación se concentran en el desarrollo correcto del habla, mientras que la terapia busca en primera instancia corregir las deficiencias y posteriormente desarrollar las habilidades. La duración de las sesiones será de 1 hora 15 minutos por niño.

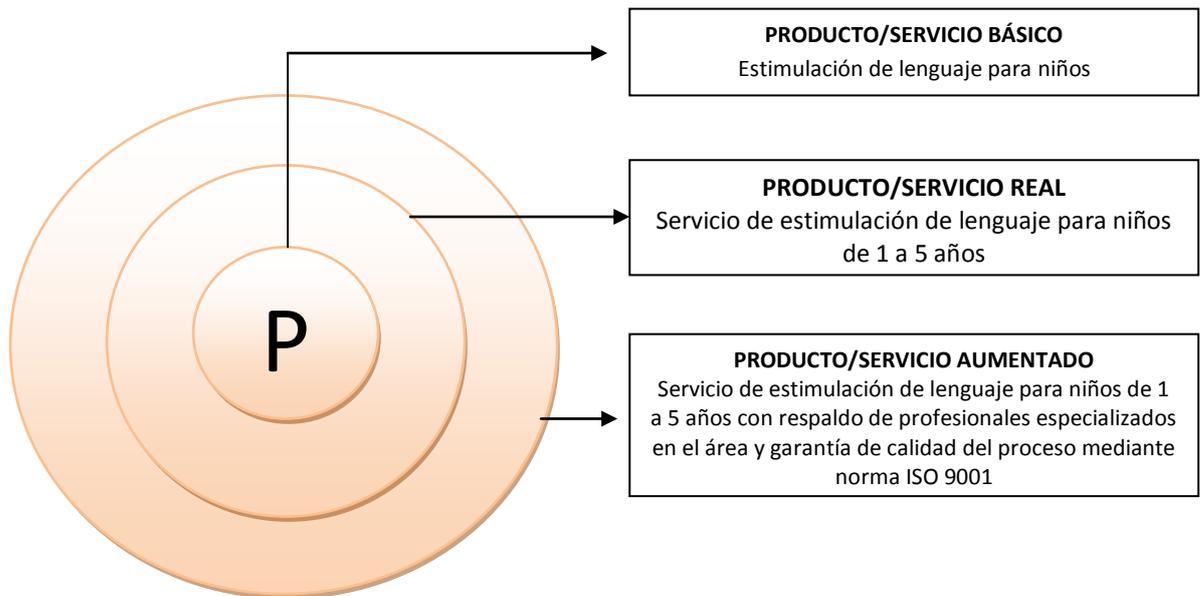
#### **1.6.1.1 Niveles del producto**

El servicio de terapia y estimulación del lenguaje está diseñado para un público específico de padres de familia que han identificado problemas de lenguaje en sus hijos o que quieren realizar prevención, cada producto o servicio tiene distintos niveles de satisfacción para con los clientes, estos están en directa relación con la necesidad y la expectativa o el valor esperado al realizar una determinada compra. De acuerdo al esquema propuesto por Kotler y Armstrong en su obra “Marketing”<sup>16</sup>, se elabora los siguientes gráficos que identifican los niveles de producto.

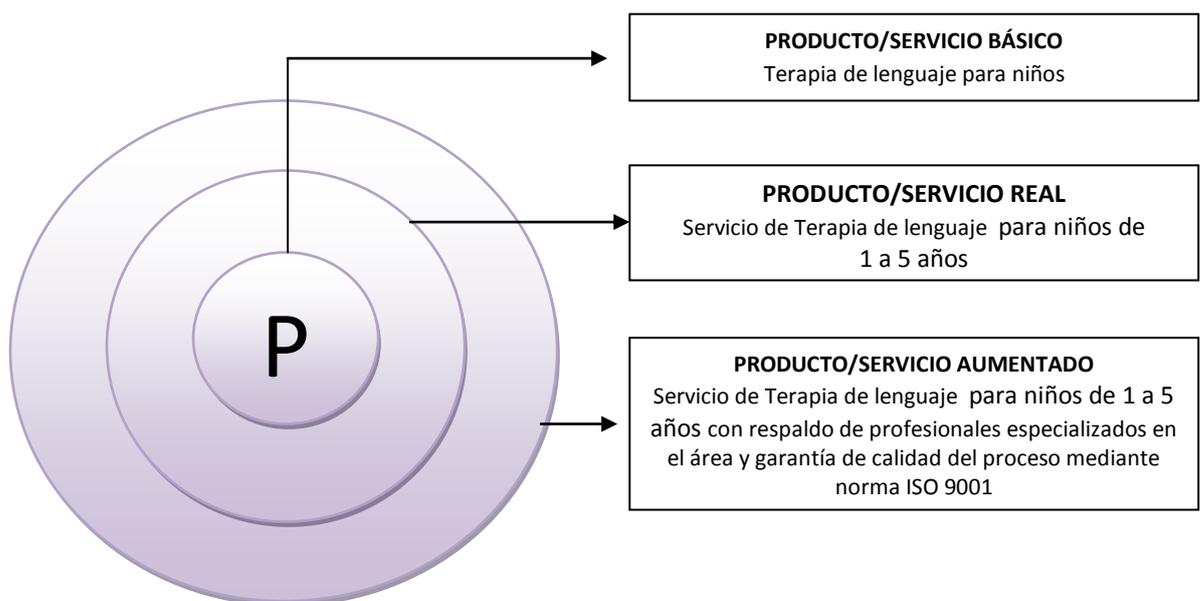
---

<sup>16</sup> KOTLER P. y AMSTRONG G., “Marketing” (2001), Pág. 245

**Gráfico 1.16: Niveles de Producto /Servicio del Centro de Terapia de Lenguaje**  
**Servicios de Estimulación de Lenguaje**



**Servicio de Terapia de Lenguaje**



Fuente: KOTLER y AMSTRONG, Marketing.

Elaborado por: La autora

### **1.6.1.2 Beneficios entregados**

Los beneficios esperados con la entrega del servicio a los padres de familia son:

- Estimulación de lenguaje para niños menores de 5 años que no sufren de trastornos al hablar:
  - Desarrollo normal o superior de las habilidades de expresión de los niños.
  - Prevención de desórdenes de lenguaje futuros
  - Prevención de conflictos de aprendizaje en la niñez media.
  - Ventaja comparativa y competitiva con otros niños de edades similares que no han participado de sesiones de estimulación.
  
- Terapia para las correcciones de deficiencias para el habla:
  - Identificación de la problemática o deficiencias en los niños
  - Plan de terapia que solucione el problema del niño
  - Sostenibilidad en el proceso de tratamiento de la deficiencia
  - Resultados definitivos, el niño queda curado y mejora (si la deficiencia no es crónica)

### **1.6.1.3 Nombre e Imagen del Centro**

La forma de comunicar los beneficios implica la construcción de un concepto e imagen para el Centro, pues al tratarse de un servicio la intangibilidad de lo ofrecido hace que el consumidor deba atraerse con estímulos visuales, por tal motivo se determina que el nombre de la organización sea CENTEL, siglas que corresponden a la frase Centro de Terapia y Estimulación del Lenguaje, el nombre ha sido escogido en función de comisar de forma directa a los clientes el servicio básico o genérico que se oferta. Para posicionar al Centro en la mente de los padres de familia del sector de Sangolquí, se ha diseñado su logotipo que busca lograr la identificación y posterior consumo de los servicios, el gráfico 1.17 muestra la imagen de la empresa.

**Gráfico 1.17: Logotipo del Centro**



Elaborado por: La autora

#### **1.6.1.4 Horarios de Atención**

De acuerdo a las condiciones del mercado y en función del tipo de público se establece que los horarios de atención de CENTEL, serán:

- De lunes a viernes desde las 8:30 a las 18:00
- Sábados de 9:00 a 12:00

El objetivo de fijar estos horarios de atención es abarcar al segmento de amas de casa y de madres que trabajan a fin de que los niños puedan ser atendidos en horarios flexibles y de forma regular, tanto para sesiones de terapia como de estimulación.

#### **1.6.1.5 Estrategia de producto**

Al existir la presencia de competidores en el sector de Sangolquí, la estrategia de producto se concentrará en la penetración en el mercado con el objetivo de obtener las porciones de la demanda insatisfecha antes descrita buscando crecer de forma

acelerada en ventas posterior al inicio de operaciones del Centro sin que sea necesario mantener montos por capital de trabajo excesivamente altos.

## 1.6.2 Precio

El precio es la cantidad monetaria a la que los productores están dispuestos a vender, y los consumidores a comprar un bien o servicio. La definición del precio es uno de los aspectos más importantes de la creación del negocio, la capacidad de pago de los padres de familia, así como el promedio que los competidores cobran por las sesiones de terapia son insumo que en este momento permiten medir la capacidad de pago del sector y estimar el valor promedio a cobrar, esto deberá ser tomado en cuenta para las proyecciones financieras.

### 1.6.2.1 Niveles de precios

Los niveles de precio del mercado como se dijo anteriormente se miden en función de lo ofertado por los competidores, así la tabla 1.33 muestra los precios de las competencias.

**Tabla 1.33: Niveles de precios de servicios de terapia de lenguaje en el sector de Sangolquí**

Población	Descripción	Competidor	Precio
<b>Segmento A</b>	Precio de sesiones de terapia	Fundación Virgen de la Merced	\$20
		Fundación de rehabilitación integral y educación especial "Antorcha de Vida"	\$20
<b>Segmento B</b>	Precio de sesiones de estimulación	Fundación Virgen de la Merced	\$15
		Fundación de rehabilitación integral y educación especial "Antorcha de Vida"	\$20

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: La autora

### **1.6.2.2 Estrategia de precio**

La estrategia de precios se fundamentará en fijar un precio similar al de los competidores, buscando crear una ventaja competitiva en función del servicio propiamente y de la inversión en actividades promocionales que garanticen que los padres de familia de la zona identifiquen al CENTEL como la primera opción en terapia de lenguaje.

La estrategia no se acompañara de descuentos ni promociones, pues por el modelo relacionado con la salud mental de los niños no es recomendable aplicar promociones que puedan restarle valor o seriedad a lo que se oferta, se buscará obtener una fortaleza a través de brindar formas de pago variadas y a través de tarjetas de crédito a fin de que los padres puedan acceder por diferentes formas a los servicios.

### **1.6.3 Plaza**

En torno al desarrollo de la plaza, el servicio no requiere desarrollar canales de distribución formales, el punto de venta de la organización será quien actúe como medio de conexión con los clientes, sin recurrir a agentes vendedores de los servicios.

La inversión destinada a actividades estratégicas de la plaza se utilizará para garantizar adecuaciones de primer nivel para los niños.

### **1.6.4 Promoción**

La promoción del Centro se concentrará en la utilización del marketing directo para la publicidad y posicionamiento de la marca, no se requerirá la participación de agencias publicitarias, pues la contratación de medios e imprentas para material POP se realizará de forma directa. Los medios a utilizarse para la promoción de los servicios serán:

- Prensa
- Buses de Servicio Público
- Stands en escuelas y guarderías
- Material POP
- Internet

#### 1.6.4.1 Estrategia de Publicidad y Promoción

La estrategia de publicidad y promoción se fundamentará en asistir a los lugares donde los padres de familia de niños de 1 a 5 años de edad suelen ir con sus niños, para ellos se ha estimado visitar las guarderías del sector con material impreso y solicitar la presencia de stand los días de matrícula, así como los de reuniones de entrega de notas. Además, se buscará dar soporte a la marca con la presencia en prensa y buses de servicio público. A continuación se muestra los presupuestos a utilizar y medios seleccionados para una campaña de introducción trimestral.

**Tabla 1.34: Presupuesto de marketing**

Medios		Cantidad	Precio unitario	Duración	AÑO 1
Prensa	Periódico Vocero del Valle	6	\$ 150,00	3 meses	\$ 900,00
	Revista La familia	3	\$ 700,00	3 meses	\$ 2.100,00
Publicidad en punto de venta	Catálogos	1000	\$ 3,25	12 meses	\$ 3.250,00
	Trípticos	10000	\$ 0,12	12 meses	\$ 1.200,00
Medios electrónicos	Desarrollo Web	1	\$ 600,00	---	\$ 600,00
Stands	Centro Educativos	3	\$ 200,00	3 meses	\$ 600,00
Buses	Ruta Sangolquí y San Rafael	10	\$ 185,00	2	\$ 3.700,00
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 12.350,00</b>

Fuente: Medios de Comunicación

Elaborado por: La autora

A continuación se muestran los diseños publicitarios y la papelería institucional a utilizarse para la promoción del Centro.

**Gráfico 1.18: Hoja Membretada**



Fuente: Ds. Roberto Crespo

Gráfico 1.19: Hoja Volante



**centel**  
Centro de estimulación  
y terapia de lenguaje

- Terapia de lenguaje
- Estimulación del habla
- Solución a problemas de desarrollo
- Asistencia familiar

Edif. Edificio Palazzo Venecia  
Av. General Enríquez, a la altura del Centro Comercial San Luis.

[www.centel.com.ec](http://www.centel.com.ec)



**centel**

Centro de estimulación  
y terapia de lenguaje

- Terapia de lenguaje
- Estimulación del habla
- Solución a problemas de desarrollo
- Asistencia familiar

no dejes que les caiga el  
mundo encima



Edif. Edificio Palazzo Venecia  
Av. General Enríquez, a la altura del Centro Comercial San Luis.

[www.centel.com.ec](http://www.centel.com.ec)

Fuente: Ds. Roberto Crespo

## CAPÍTULO II

### ESTUDIO TÉCNICO

El objetivo de este capítulo es desarrollar las bases principales para estimar los costos e inversiones posteriores que tendrá el Centro de Terapia del Lenguaje, además de estimar el tamaño, la localización, proceso productivo y recursos necesarios para su operación, tomando en cuenta la demanda estimada en el estudio de mercado.

#### 2.1 TAMAÑO DE LA EMPRESA

El tamaño del Centro es importante desde el punto de vista de estimación de inversiones, para su determinación se debe analizar variables como: la demanda, los insumos, el financiamiento y la tecnología a aplicar.

##### 2.1.1 Tamaño y la demanda

El tamaño del Centro estará determinado en un 90% por la demanda calculada en el estudio de mercado, como se mostró en la tabla 1.32 el sector muestra una demanda insatisfecha atractiva para la creación del negocio, para satisfacer la demanda y lograr una posición de mercado importante frente a los competidores se determina la cobertura de mercado (Ver tabla 2.1), que es la cantidad de niños que el establecimiento atenderá mensualmente.

**Tabla 2.1: Cobertura de mercado para el CENTEL en Sangolquí, Segmento de niños que requieren terapia**

Año	Demanda de niños que requieren terapia de lenguaje	Oferta de niños tienen terapias de lenguaje	Demanda insatisfecha	Cobertura de la demanda anual	Total de niños por mes
2010	785	385	400	240	20
2011	903	449	454	272	23
2012	1038	513	525	315	26
2013	1194	590	604	362	30
2014	1373	668	705	423	35
2015	1579	770	809	485	40

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: La autora

La tabla muestra la cantidad esperada de niños que requieren servicios de terapia de lenguaje en el sector, tomando en cuenta una participación del 60% de la cantidad de demanda insatisfecha anual calculada anteriormente, porcentaje estimado en función de la capacidad actual de los competidores.

La tabla 2.2 muestra la cobertura de mercado esperada para los servicios de estimulación de lenguaje, con una participación del 5% de mercado fundamentado en la capacidad mensual y horarios de atención establecidos en el plan de mercadeo.

**Tabla 2.2: Cobertura de mercado para el CENTEL en Sangolquí, Segmento de niños que buscan estimulación de lenguaje**

Año	Demanda de niños que buscan estimulación	Oferta de niños que buscan estimulación	Demanda insatisfecha	Cobertura de la demanda anual	Total de niños por mes
2010	4450	120	4330	217	18
2011	4592	124	4468	223	19
2012	4739	128	4611	231	19
2013	4891	132	4759	238	20
2014	5048	136	4912	246	21
2015	5209	141	5068	253	21

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: La autora

### 2.1.2 Tamaño y los insumos

El Centro de Terapia del Lenguaje CENTEL, es una empresa de servicios, los insumos requeridos para su modelo de negocio son mayormente suministros de oficina y material lúdico para la estimulación de los niños, que no requiere mayor cantidad de espacio para ser almacenado.

En virtud de lo expresado, se priorizará en el diseño de la planta los espacios para la entrega de servicio y actividades relacionadas con la terapia y estimulación en contacto con los niños. Los materiales a utilizarse son:

- Juegos Lúdicos
- Cartillas con dibujos para estimulación
- Libros de terapia (Cuentos, Historias)
- Fichas pedagógicas de avances

Estos materiales reposarán en libreros ubicados en las salas de terapia en libreros y espacios destinados para el juego lúdico de desarrollo.

### **2.1.3 Tamaño y el financiamiento**

La relación entre el tamaño y el financiamiento del proyecto es directa y vital pues la construcción de obras civiles o la adecuación en el caso de inmuebles arrendados dependen de la capacidad de inversión del accionista y de su capacidad de endeudamiento, la puesta en marcha de CENTEL, requerirá un espacio importante para atender a la porción de mercado estimada de niños tanto para terapia como para estimulación del lenguaje.

Por dicha razón se prevé que el proyecto tenga dos fuentes de financiamiento: una por parte de los socios como aporte de capital propio y otra a través de crédito obtenido en el Banco del Pichicha con una tasa promedio de interés anual del 16,50% año 2011, el plazo se determinará en función del monto de inversión pero se espera que sea de al menos 5 años.

### **2.1.4 Tamaño y la tecnología**

Los avances en la terapia de lenguaje se relacionan con modelos de tratamiento que ofrecen resultados en menor tiempo y con menor impacto en la vida escolar y desempeño personal de los niños; si bien los avances en la detección de los problemas de trastorno del lenguaje utilizan cada vez más aparatos sofisticados y tecnológicamente más precisos, el servicio de CENTEL procura estar acorde a la realidad el consumidor del sector.

La razón de ser del Centro de terapia es la ayuda a los niños de forma práctica, esto implica que la tecnología a utilizarse es convencional y no especializada, por lo que el tamaño de la empresa no requerirá cuartos de maquinas, ni refrigeración para servidores u otros aparatos tecnológicos.

## **2.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO**

La localización comprende el análisis de varios factores para establecer la ubicación estratégica de un negocio en función de las condiciones del mercado, el tipo de producto, servicio y el modelo de distribución a utilizar. Por otro lado uno de los aspectos a tomar en cuenta es el económico, pues se deberá seleccionar un lugar que facilite al Centro la generación de ingresos y minimice las carencias de servicios, seguridad y transporte, tanto para los padres de niños que requieren el servicio como de los colaboradores a contratar.

El proceso de selección de la ubicación se divide en dos etapas:

- Macrolocalización, determina el la zona general o territorio donde se ubicará el proyecto.
- Microlocalización, establece en función de los factores locacionales el lugar específico donde operará el Centro de terapia del lenguaje CENTEL.

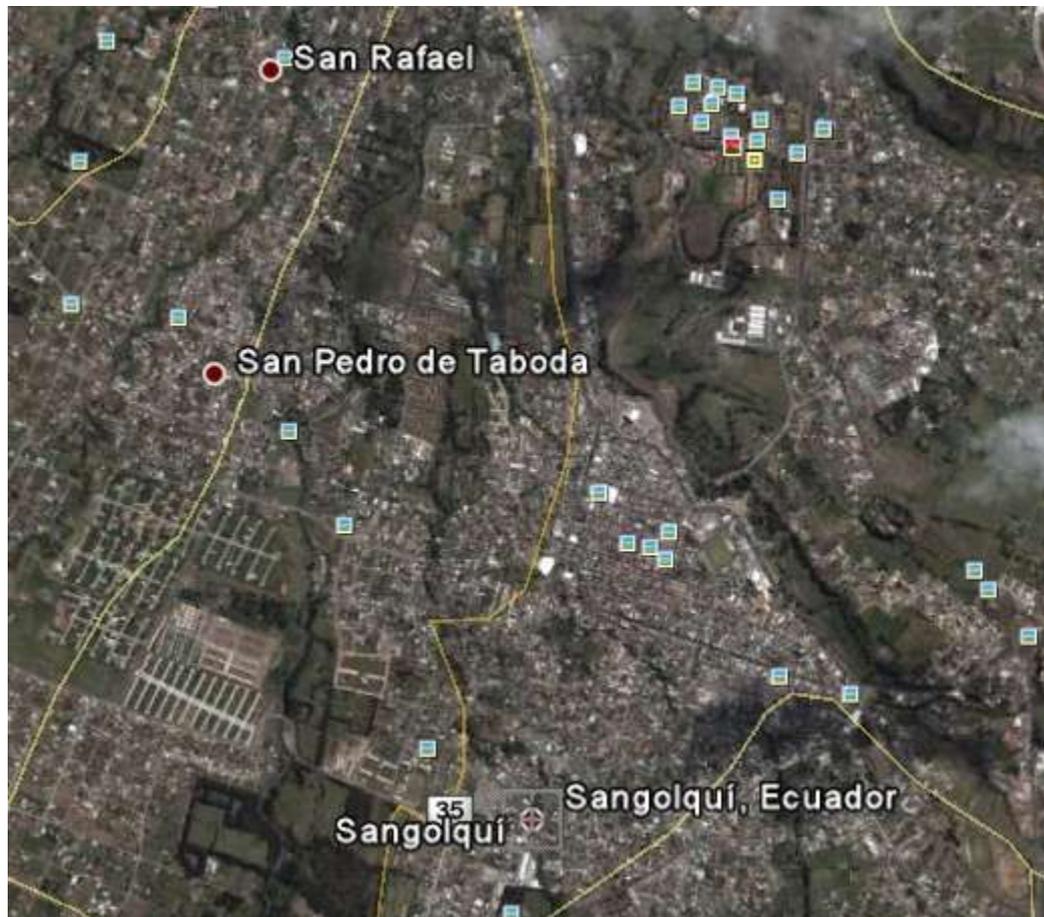
### **2.2.1 Macrolocalización del Centro**

El lugar de macrolocalización del CENTEL, como se encuentra descrito el título del proyecto de investigación, es el Cantón Rumiñahui, en la Parroquia de Sangolquí en la zona urbana.

La localización permite abarcar una gran cantidad de barrios y zonas aledañas, donde habitan familias que deben trasladarse grandes trayectos para acceder al servicio de terapia; además, gracias al crecimiento acelerado del sector el acceso a servicios básicos en la mayor parte de la zona urbana es garantizado.

En el gráfico 2.1 de acuerdo a un mapa captado por el satélite de Google Earth, muestra la zona de ubicación del Centro de forma general.

**Gráfico 2.1: Macrolocalización del Centro**



Fuente: Google Earth

### **2.2.2 Microlocalización del Centro**

La localización determinará el punto geográfico donde operará CENTEL, para su selección se utilizará el método cualitativo por puntos, que consiste en definir los principales factores que influyen en la ubicación de las instalaciones del Centro y asignarles valores ponderados que de acuerdo a su influencia en la decisión de ubicación y su importancia respecto del negocio.

Para ello es necesario en primera instancia establecer los factores de localización para posteriormente determinar los posibles lugares preseleccionados como opciones para operación de la empresa, una vez realizados estos pasos se asignarán los pesos y se procederá a calificar en una escala de 1 a 10, el cumplimiento de los factores por cada alternativa de ubicación; la de mayor promedio ponderado será la seleccionada.

### **2.2.2.1 Factores de localización**

Los factores de localización son el primer paso para seleccionar en la especificidad, el lugar donde operará el Centro, a continuación se hace un breve análisis de cada uno de ellos en función de lo expuesto por Sapag Chain en su libro “Preparación y Evaluación de Proyectos”.

- **Medios y Costos de transporte**

Este factor evalúa la capacidad de las locaciones de ofertar servicios de transporte para los clientes y facilitar también la relación con proveedores.

- **Disponibilidad y costos de mano de obra**

El factor busca determinar en mayor o menor grado si los lugares a seleccionar pueden proveer de la mano de obra necesaria para que el Centro pueda operar, teniendo en cuenta que las condiciones del mercado laboral en la ciudad de Quito y a nivel nacional están afectadas por altos índices de desempleo, lo que facilita el aprovisionamiento de recurso humano.

- **Cercanía a los proveedores**

La cercanía a los proveedores de suministros de oficina y limpieza utilizados en la oferta del servicio de terapia y estimulación debe minimizar los costos, siendo entonces necesario tomar en cuenta este factor para la microlocalización.

- **Cercanía al mercado**

El cumplir con la cobertura de mercado estimada, implica que la ubicación del Centro se encuentre lo más cercana al mercado de Sangolquí.

- **Costos y disponibilidad de los terrenos**

Uno de los aspectos más relevantes al momento de seleccionar donde ubicar una empresa, es la disponibilidad de espacios físicos; Sangolquí ofrece amplias oportunidades de ubicación de empresas debido al desarrollo inmobiliario.

- **Disponibilidad de Servicios**

El sector de Sangolquí ofrece en un 90% acceso a servicios básicos en la zona urbana.

#### **2.2.2.2 Selección de la microlocalización**

Para la aplicación del método cualitativo por puntos para la localización específica del Centro, se seleccionan 2 lugares en la zona central de Sangolquí, son:

1. Centro Comercial River Mall, Segunda Etapa Subsuelo
2. Edificio Palazzo Venecia

Seleccionados los lugares, se procede con las siguientes etapas:

- Asignar un índice de ponderación relativa a cada factor locacional, su suma debe ser 1.
- Asignar una calificación de acuerdo al grado de cumplimiento de cada lugar respecto del factor analizado; la calificación es 1 para la de menor cumplimiento y 10 para la de mayor cumplimiento.
- El valor de importancia de cada factor se obtiene de multiplicar la calificación asignada por el índice de ponderación, la sumatoria general permite obtener una calificación general de cada lugar seleccionado.
- La localización de la empresa se determinará a través del que mayor calificación obtiene.

A continuación se muestra la matriz de localización, que evalúa los sectores seleccionados para la ubicación de la empresa, según el procedimiento.

**Tabla 2.3: Matriz de Localización**

Factores de localización	Ponderación	Rivel Mall Segunda Etapa		Edif. Palazzo Venecia	
		Calif.	Prom.	Calif.	Prom.
Medios y Costos de transporte	15%	10	1,5	10	1,5
Disponibilidad y costos de mano de obra	15%	9	1,35	10	1,5
Cercanía a los proveedores	10%	9	0,9	10	1
Cercanía al mercado	30%	10	3	8	2,4
Costos y disponibilidad de los terrenos	20%	7	1,4	10	2
Disponibilidad de Servicios	10%	10	1	10	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>9,15</b>		<b>9,4</b>

Fuente: Elaboración propia

Elaboración: Autora

En función del método utilizado la ubicación más idónea para el Centro de terapia y estimulación del lenguaje CENTEL, es en el Edificio Palazzo Venecia con una calificación ponderada de 9,4 sobre 10 puntos. Según lo consultado existe la disponibilidad de una oficina de 190 metros cuadrados, con parqueos para clientes, parqueos para colaboradores; ubicado en la Av. General Enríquez, a la altura del Centro Comercial San Luis. El gráfico 2.2 muestra fotografías del lugar seleccionado para la operación del Centro.

**Gráfico 2.2: Microlocalización del Centro**



Fuente: Inmobiliaria Los Chillos

Elaboración: Autora

## 2.3 INFRAESTRUCTURA

La infraestructura se refiere al diseño y estructura que la oficina deberá tener para el normal funcionamiento del Centro, las condiciones de distribución de espacio, ergonómicas y de seguridad se deben tomar en cuenta previo a estimar la estructura física. La localización seleccionada permite disponer de espacios amplios para la entrega del servicio y la colocación de divisiones modulares para oficinas, además de facilitar la instalación de medidas de seguridad para los niños y todos los recursos materiales necesarios.

### 2.3.1 Distribución de planta

En correspondencia con la demanda esperada al año 2011, la empresa para su operación requiere un área mínima de 176 metros cuadrados que cuente con todos los servicios básicos y seguridades para su normal funcionamiento.

De acuerdo al modelo del Centro y los servicios que ofrecerá la estructura física deberá dividirse en las siguientes áreas: Administración, Orientación Familiar, Diagnóstico y Atención Médica, Terapia del Lenguaje - Psicología Infantil y Áreas comunes. Las dimensiones por cada área se muestran en la tabla 2.4

**Tabla 2.4: Espacio físico destinado por cada área**

<b>Área física</b>	<b>Metros Cuadrados</b>
Administración	23 m <sup>2</sup>
Orientación Familiar	14 m <sup>2</sup>
Diagnóstico y Atención Médica	11 m <sup>2</sup>
Terapia del Lenguaje - Psicología Infantil	78 m <sup>2</sup>
Áreas comunes	50 m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>176 m<sup>2</sup></b>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

La dimensión de cada área se ha tomado en cuenta en función de la cantidad de personal que se espera colaborará como trabajador, el espacio para los muebles y

enseres, el espacio para permanencia de las personas (clientes y trabajadores) y un espacio de circulación, datos obtenidos por colaboración del Arq. Luis Moncayo, constructor independiente.

**Tabla 2.5: Espacio calculado por área del Centro de acuerdo a capacidad**

ÁREAS	Pax / equipos	Cantidad	Metros por pax	Zonas de circulación	Total metros cuadrados
<b>Administración</b>	Personas	3	2 m <sup>2</sup>	1,5 m <sup>2</sup>	7,5 m <sup>2</sup>
	Escritorios	3	3,61 m <sup>2</sup>	1 m <sup>2</sup>	11,83 m <sup>2</sup>
	Muebles	3	0,96 m <sup>2</sup>	1 m <sup>2</sup>	3,88 m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>					<b>23,21 m<sup>2</sup></b>
<b>Orientación Familiar</b>	Personas	1	2 m <sup>2</sup>	1,5 m <sup>2</sup>	3,5 m <sup>2</sup>
	Escritorios	1	3,61 m <sup>2</sup>	1 m <sup>2</sup>	4,61 m <sup>2</sup>
	Muebles	3	1,5 m <sup>2</sup>	1 m <sup>2</sup>	5,5 m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>					<b>13,61 m<sup>2</sup></b>
<b>Diagnóstico y Atención Médica</b>	Personas	1	2 m <sup>2</sup>	1,5 m <sup>2</sup>	3,5 m <sup>2</sup>
	Escritorios	1	3,61 m <sup>2</sup>	0 m <sup>2</sup>	3,61 m <sup>2</sup>
	Camilla	1	2,15 m <sup>2</sup>	0 m <sup>2</sup>	2,15 m <sup>2</sup>
	Sillas	3	0,63 m <sup>2</sup>	0 m <sup>2</sup>	1,89 m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>					<b>11,15 m<sup>2</sup></b>
<b>Terapia del Lenguaje - Psicología Infantil</b>	Personas	3	2 m <sup>2</sup>	1,5 m <sup>2</sup>	7,5 m <sup>2</sup>
	Escritorios	3	3,61 m <sup>2</sup>	1 m <sup>2</sup>	11,83 m <sup>2</sup>
	Muebles	3	0,96 m <sup>2</sup>	1 m <sup>2</sup>	3,88 m <sup>2</sup>
	Clientes	110	1 m <sup>2</sup>	0,5 m <sup>2</sup>	55 m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>					<b>78,21 m<sup>2</sup></b>
<b>Áreas comunes</b>	Personas	3	2 m <sup>2</sup>	1,5 m <sup>2</sup>	7,5 m <sup>2</sup>
	Escritorios	3	3,61 m <sup>2</sup>	1 m <sup>2</sup>	11,83 m <sup>2</sup>
	Muebles	3	0,96 m <sup>2</sup>	1 m <sup>2</sup>	3,88 m <sup>2</sup>
	Baños	2	6 m <sup>2</sup>	0 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>
	Bodegas	1	8 m <sup>2</sup>	0 m <sup>2</sup>	8 m <sup>2</sup>
	Áreas de espera	1	6 m <sup>2</sup>	0 m <sup>2</sup>	6 m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>					<b>49,21 m<sup>2</sup></b>

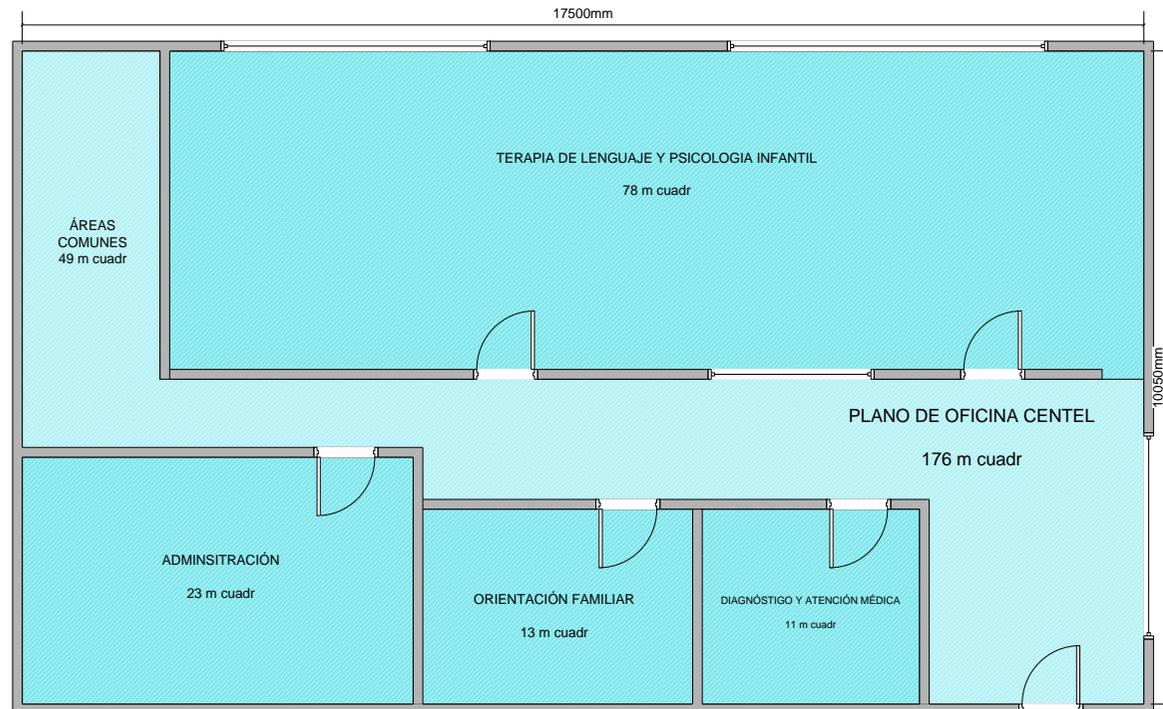
Fuente: Arq. Luis Moncayo

Elaborado por: Autora

A continuación se muestra el plano de distribución del Centro de Terapia de Lenguaje CENTEL.

### 2.3.2 Distribución del Espacio Ideal

Gráfico 2.3: Diseño de oficina



Fuente: Elaboración propia  
Elaboración: Autora

## 2.4 PROCESOS DE LA EMPRESA

Establecida la ubicación, tamaños y diseño de oficina, la organización requiere de la identificación de sus procesos con el fin de facilitar la realización de las actividades operativas, el cumplimiento de estos garantizará la creación de valor para con los clientes y el crecimiento de mercado para el negocio a crear.

Con el fin de mejorar la identificación de los procesos empresariales se ha dividido su diseño de acuerdo a la importancia en el desarrollo del negocio, de la siguiente manera:

- **Procesos Estratégicos:** Dirección y Mercadeo, Proporcionaran las directrices relacionadas con el mercadeo y manejo de las operaciones.
- **Procesos Productivos:** Comercialización y Servicio.
- **Procesos de Apoyo:** Compras y Contabilidad. Procesos que se incluyen para el normal funcionamiento y desarrollo de las actividades del negocio.

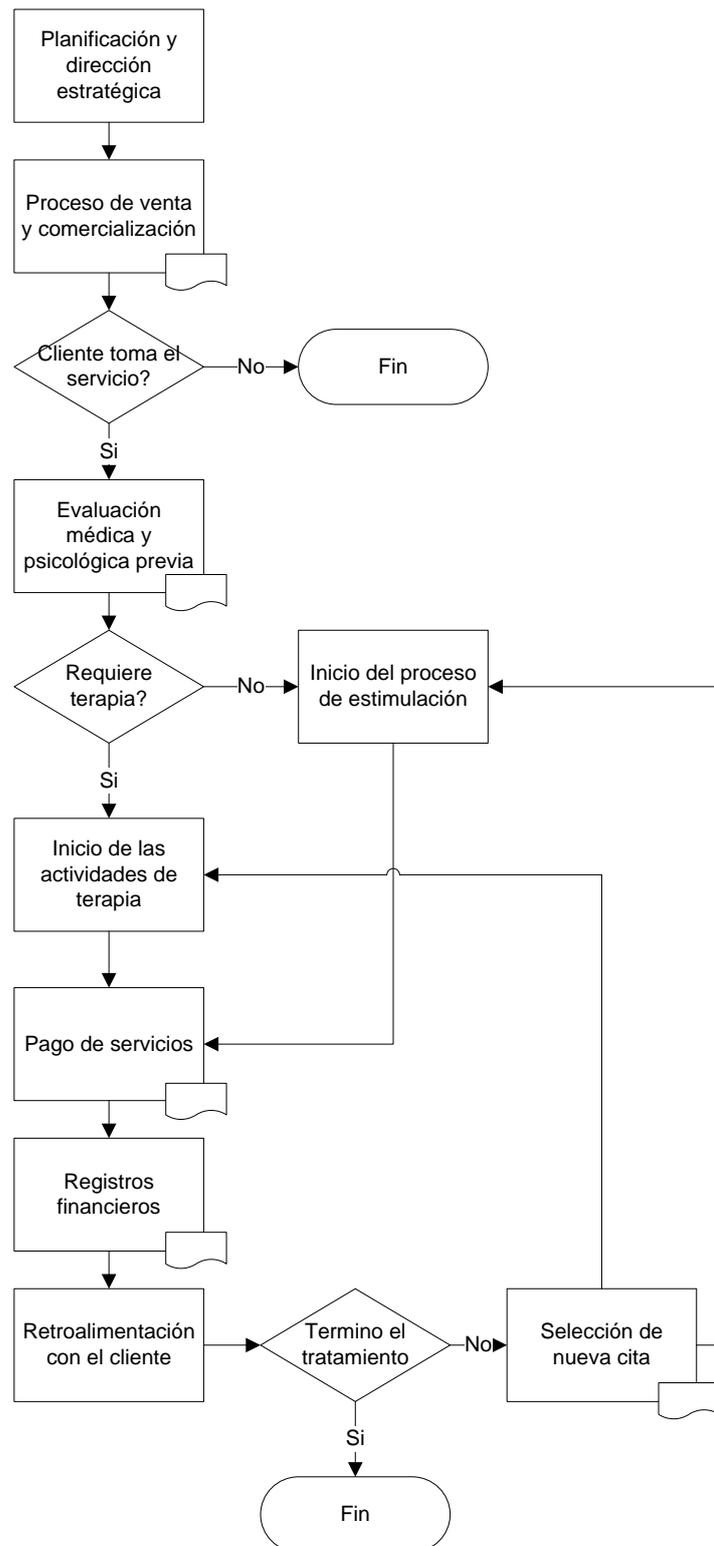
La estructura de procesos propuesta permitirá al Centro operar de forma efectiva.

### 2.4.1 Descripción general del Proceso

Con el fin de tener una mejor idea de la operación general del Centro, tanto en el aspecto comercial como en la entrega del servicio de terapia y estimulación, en el gráfico 2.4 se exhibe el proceso general de operación, el mismo que detalla las actividades productivas más relevantes desde la planificación del negocio, hasta la entrega del servicio, el seguimiento y los aspectos financieros administrativos requeridos.

La importancia de la estructuración del proceso productivo radica en que este sirve de modelo para desglosar posteriormente los procedimientos de atención para con los clientes.

**Gráfico 2.4: Diagrama del Macroproceso del servicio de CENTEL**



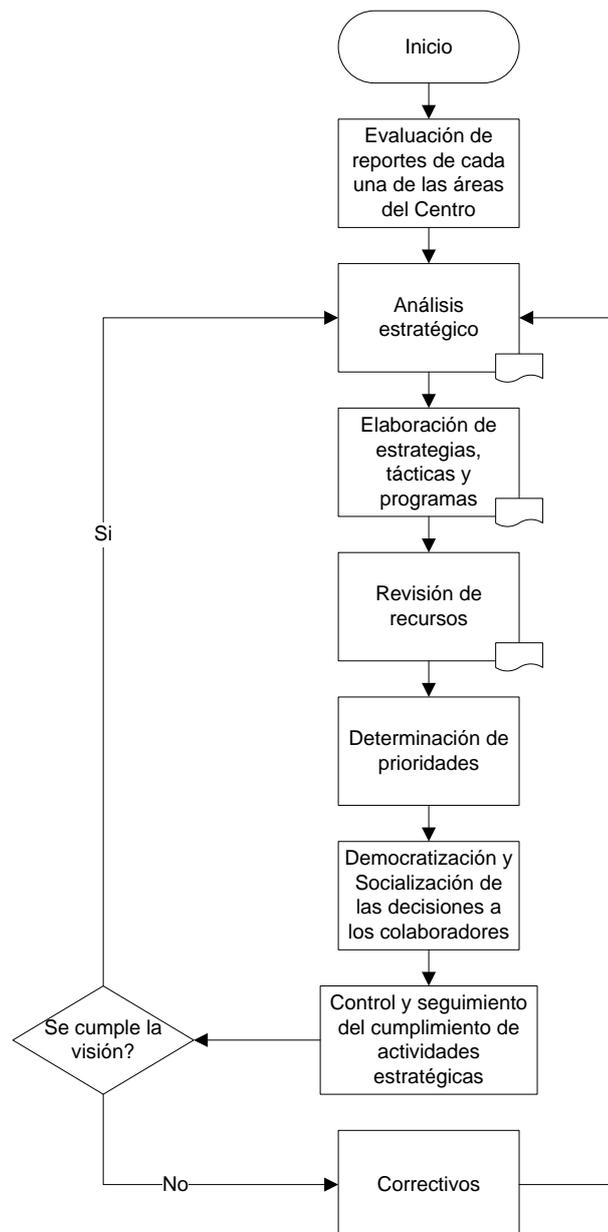
Fuente: Elaboración propia

Elaboración: Autora

### 2.2.1 Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos determinan el futuro de la organización, se fundamentan en lo expuesto en el proceso general, son: Dirección y Mercadeo, los gráficos 2.5 y 2.6; muestran los flujogramas de cada proceso.

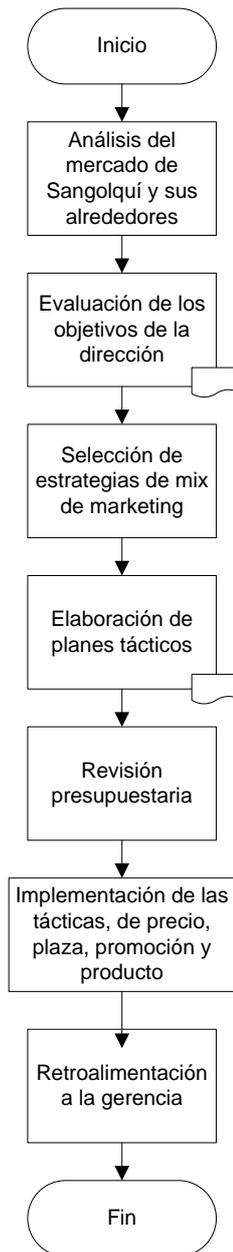
**Gráfico 2.5: Proceso de Dirección del Centro CENTEL**



Fuente: Elaboración propia

Elaboración: Autora

**Gráfico 2.6: Proceso de Mercadeo de CENTEL**



Fuente: Elaboración propia

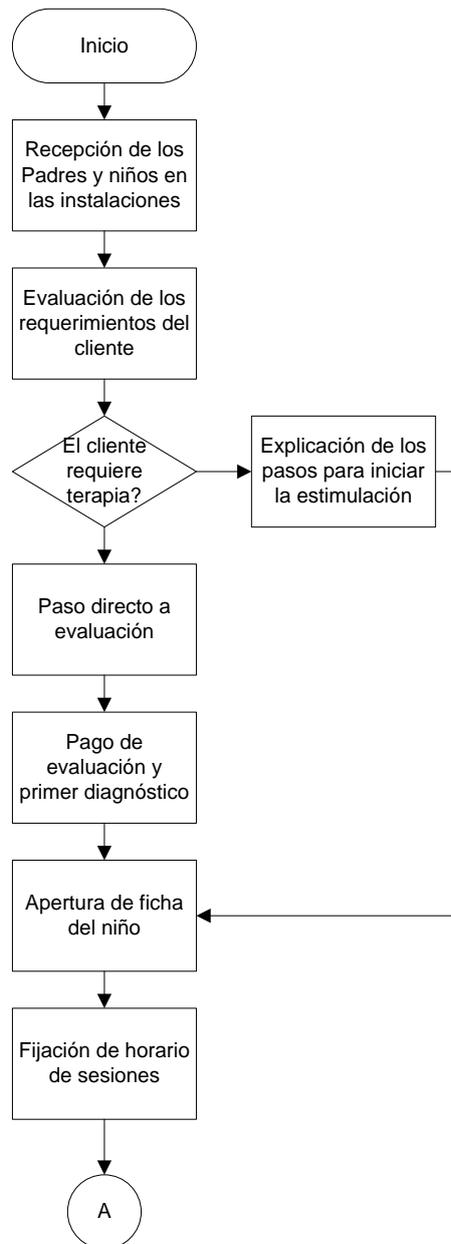
Elaboración: Autora

Estos procesos son continuos, pues tanto la dirección del negocio como el contacto con el medio externo a través del mercado son actividades constantes y que a pesar de los cambios externos deben cumplirse con normalidad para garantizar que CENTEL cumpla sus metas estratégicas y su visión.

### 2.4.2 Procesos Productivos

Los procesos productivos del Centro garantizan su operación y la generación de recursos económicos, en consecuencia y según lo expuesto en el proceso general se distinguen tanto la comercialización del servicio y la entrega propiamente dicha a través de las sesiones de terapia y de estimulación a los niños. El proceso de comercialización se describe a detalle en el gráfico 2.7.

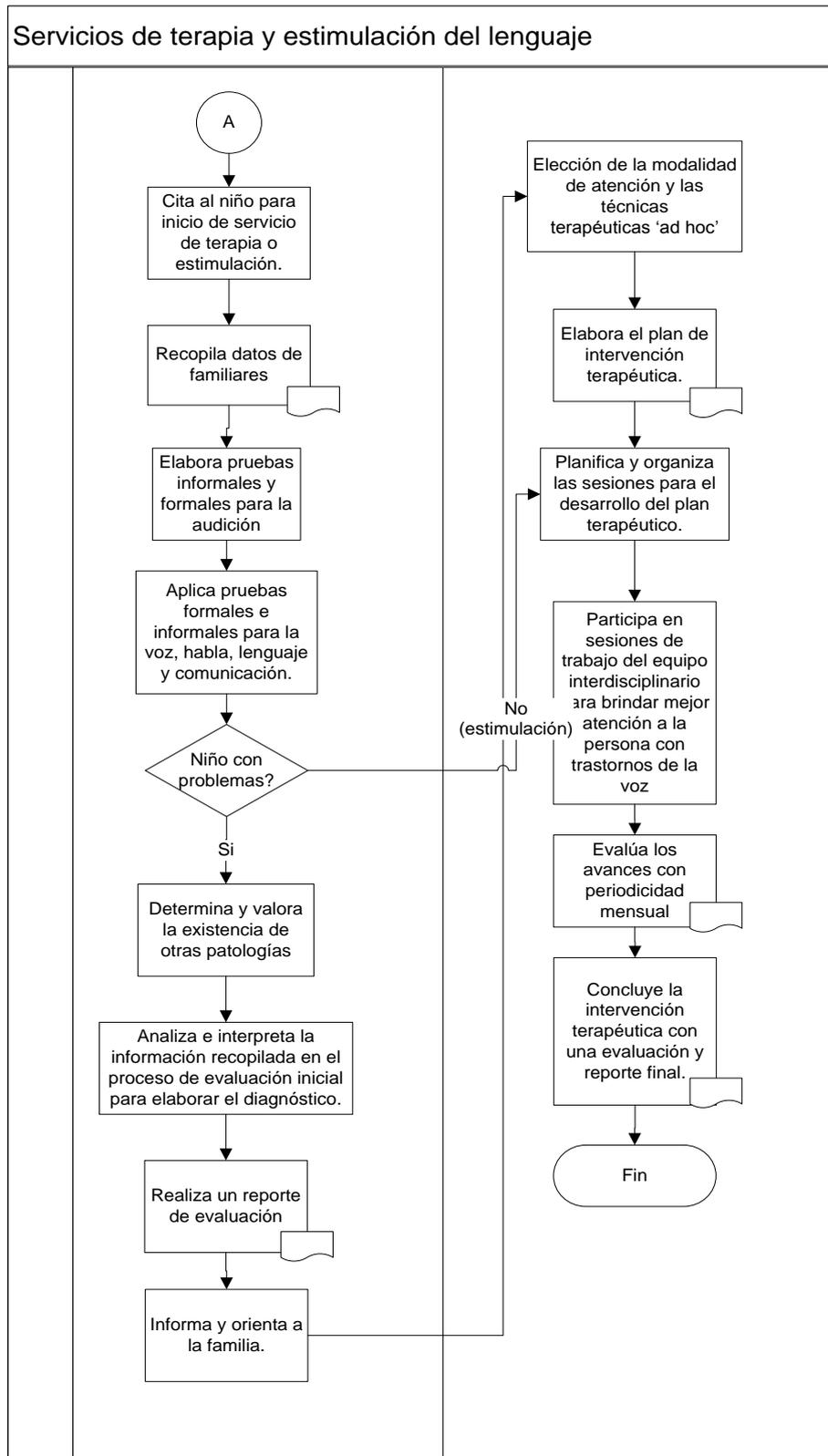
**Gráfico 2.7: Proceso de Comercialización del Servicio**



Fuente: Elaboración propia

Elaboración: Autora

**Gráfico 2.8: Proceso de Entrega del Servicio**



Fuente: Elaboración propia

Elaboración: Autora

### 2.4.3 Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo son los encargados de proporcionar insumos a los procesos productivos para optimizar su desarrollo y por ende la operación del Centro, es importante mencionar que este proceso incluye las actividades administrativas y engloba gran cantidad de operaciones diarias, por lo que se lo resume con la identificación de las 4 fases del proceso administrativo: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.

## 2.5 RECURSOS

En función de lo expuesto en los literales anteriores, se establecen los requerimientos mínimos necesarios al equipamiento, infraestructura física, recurso humano, insumos y materiales necesarios para la actividad del Centro.

### 2.5.1 Recursos materiales

Los recursos materiales necesarios para la operación de la empresa se detallan a continuación:

- **Muebles y Enseres**

**Tabla 2.6: Muebles y Enseres**

Áreas	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
<b>Administración</b>	Escritorio gerencial en L con sobre escritorio de cuero	1	\$ 478,00	\$ 478,00
	Estación de trabajo con archivador aéreo	1	\$ 210,00	\$ 210,00
	Mesa de trabajo	1	\$ 78,00	\$ 78,00
	Estación de trabajo con archivador aéreo	1	\$ 210,00	\$ 210,00
	Archivadores	3	\$ 95,00	\$ 285,00
<b>Orientación Familiar</b>	Escritorio en L con soporte para computador	1	\$ 245,00	\$ 245,00
	Mesa de reuniones para 4 personas, más sillas	1	\$ 320,00	\$ 320,00
	Sillón para decoración	1	\$ 134,00	\$ 134,00
	Archivador	1	\$ 95,00	\$ 95,00
<b>Diagnóstico y</b>	Estación de trabajo con	1	\$ 210,00	\$ 210,00

<b>Atención Médica</b>	archivador aéreo				
	Camilla	1	\$	134,00	\$ 134,00
	Sillas	3	\$	65,00	\$ 195,00
<b>Terapia del Lenguaje - Psicología Infantil</b>	Archivador aéreo	1	\$	80,00	\$ 80,00
	Escritorio	2	\$	165,00	\$ 330,00
	Mesas de trabajo y cambio	2	\$	130,00	\$ 260,00
	Sillas	10	\$	65,00	\$ 650,00
	Libreros	2	\$	80,00	\$ 160,00
	Archivadores	4	\$	95,00	\$ 380,00
<b>Áreas comunes</b>	Lockers	2	\$	125,00	\$ 250,00
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 4.704,00</b>

Fuente: Comercial Ochoa

Elaboración: Autora

Se estima que la inversión en muebles y enseres para el funcionamiento del Centro sea de 4.704 dólares

- **Equipo y Sistemas de computación**

**Tabla 2.7: Equipos y Sistemas de computación**

Áreas	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Administración	Laptop Hp, 15" 4 GB RAM, 320 GB DD	1	\$ 1.299,00	\$ 1.299,00
	Computadores de escritorio, 2 GB RAM, 320 GB DD	2	\$ 650,00	\$ 1.300,00
	Impresora laser multifunción	1	\$ 350,00	\$ 350,00
Orientación Familiar	Computadores de escritorio, 2 GB RAM, 320 GB DD	1	\$ 650,00	\$ 650,00
	Impresora laser multifunción	1	\$ 78,00	\$ 78,00
Diagnóstico y Atención Médica	Computadores de escritorio, 2 GB RAM, 320 GB DD	1	\$ 650,00	\$ 650,00
Terapia del Lenguaje - Psicología Infantil	Computadores de escritorio, 2 GB RAM, 320 GB DD	1	\$ 650,00	\$ 650,00
	Impresora laser multifunción	1	\$ 78,00	\$ 78,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 5055,00</b>

Fuente: Computron

Elaboración: Autora

Los equipos y sistemas de computación se utilizarán para dar el mejor servicio y llevar registros magnéticos de los avances de los niños.

- **Equipo de oficina y Materiales**

**Tabla 2.8: Equipos de oficina y Materiales**

ÁREAS	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Administración	Teléfono	1	\$ 60,00	\$ 60,00
	Fax	1	\$ 245,00	\$ 245,00
Orientación Familiar	Teléfono	1	\$ 60,00	\$ 60,00
Diagnóstico y Atención Médica	Teléfono	1	\$ 60,00	\$ 60,00
Terapia del Lenguaje - Psicología Infantil	Libros de lectura	11	\$ 10,50	\$ 115,50
	Cartillas de imágenes	11	\$ 8,30	\$ 91,30
	Juegos lúdicos	11	\$ 21,00	\$ 231,00
	Fichas pedagógicas	110	\$ 0,05	\$ 5,50
	Teléfono	1	\$ 60,00	\$ 60,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 928,30</b>

Fuente: Varios proveedores

Elaboración: Autora

En lo referente a equipos y enseres de oficina, se ha detallado los requerimientos en cuanto a equipos para mantener una comunicación apropiada en la operación del negocio.

### 2.5.2 Recursos humanos

Para la identificación de los recursos se ha tomado como referencia la demanda estimada y las condiciones físicas que tendrá el Centro, se estima que los colaboradores tendrán la figura de contratación fija bajo relación de dependencia, para todos los cargos expuestos en la tabla 2.9.

Es importante tomar en cuenta que la selección del personal es uno de los aspectos más relevantes al momento de iniciar con el negocio, en especial, cuando el compromiso de servicio es la mejora en el caso de los niños que requieren terapia y el avance firme de quienes buscan la estimulación de lenguaje para sus hijos.

**Tabla 2.9: Recurso humano necesario para la operación de CENTEL**

Áreas	Cargo	Cantidad	Sueldo básico	Total
Administración	Gerente	1	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
	Administrador	1	\$ 800,00	\$ 800,00
	Contador	1	\$ 500,00	\$ 500,00
	Secretaria		\$ 350,00	\$ 350,00
Orientación Familiar	Psicólogo infantil	1	\$ 900,00	\$ 900,00
Diagnóstico y Atención Médica	Médico	1		
	Otorrinolaringólogo		\$ 750,00	\$ 750,00
Terapia del Lenguaje - Psicología Infantil	Terapistas	2	\$ 600,00	\$ 600,00
	Ayudante	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Áreas comunes	Limpieza	1	\$ 350,00	\$ 350,00

Fuente: Competidores

Elaboración: Autora

## **CAPÍTULO III**

### **ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL**

El siguiente capítulo describe la estructura organizacional y los aspectos legales que el Centro de Terapia y Estimulación del Lenguaje, debe cumplir para su normal funcionamiento; el estudio abarca la descripción de la misión, visión, valores y el organigrama de acuerdo a los procesos y recursos requeridos por el modelo de negocio.

#### **3.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Parte de la propuesta de estructuración del Centro es la determinación de los componentes básicos del direccionamiento estratégico del mismo, es vital entender la filosofía de la organización misma que se deberá transmitir a través de cada uno de los colaboradores que trabajen en ella.

##### **3.1.1 Visión**

La visión es un conjunto de ideas generales que brindan un marco de referencia sobre lo que la empresa es y quiere ser en el futuro<sup>17</sup>, para el caso de CENTEL se define como:

*Ser el mejor centro en la atención y estimulación temprana de lenguaje en niños de 1 a 5 años en el Cantón Rumiñahui al año 2015.*

##### **3.1.2 Misión**

La misión es la razón de ser de la organización que define el quehacer de la misma<sup>18</sup>, para el caso de CENTEL se define como:

---

<sup>17</sup> *Ibíd.*, Pág. 15

<sup>18</sup> AMAYA, Jairo, Gerencia,: Planeación y Estrategia, Universidad Santo Tomas, Chile, 2006. Pág. 16

*Brindar servicios de estimulación del habla, detección de trastornos y tratamiento integral de desórdenes de lenguaje para niños entre 1 y 5 años enmarcados en las mejores prácticas comunicacionales, psicológicas y médicas disponibles para beneficio de los niños, familiares, colaboradores de CENTEL y accionista.*

### **3.1.3 Valores corporativos**

Los valores empresariales dictan el comportamiento de la organización respecto de su entorno, los empleados están en la obligación de cumplirlos a fin de que el valor que se pretende entregar a los clientes sea transmitido de forma correcta y que el compromiso de la misión del Centro sea entendido como tal. Los valores son:

- Compromiso
- Responsabilidad
- Ética
- Mística
- Legalidad y cumplimiento de la ley

### **3.1.4 Objetivos del negocio**

Los objetivos de la empresa en función de su direccionamiento estratégico son:

- Atender a los niños que requieren terapia de lenguaje y estimulación, con un alto sentido de servicio priorizando mejorar su bienestar y contribuyendo con un mejor desempeño futuro en sus actividades escolares.
- Crear un ambiente de desarrollo familiar, para con los niños, incentivando su pertenencia y minimizando el impacto de las acciones de terapia.
- Desarrollarse como el mejor Centro de Terapia y Estimulación del lenguaje en el sector de Sangolquí con una cobertura de mercado de 60% de la

demanda insatisfecha en el segmento de niños con problemas y del 5% en el segmento de niños cuyos padres buscan centros de estimulación.

- Obtener el reconocimiento de los padres de niños de 0 a 5 años en el Sector de Sangolquí a través de la implementación de las estrategias de mix de mercado.

### **3.2 ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA**

El análisis FODA es una herramienta de desarrollo de estrategias que relaciona una por una las debilidades y las fortalezas internas de una organización, con las oportunidades y las amenazas externas. El análisis FODA se basa en la suposición de que si los gerentes verifican cuidadosamente tales debilidades, oportunidades y amenazas asegurarán el éxito de la empresa<sup>19</sup>.

El análisis de Fortalezas – Oportunidades – Debilidades – Amenazas, es una herramienta estratégica que se utiliza para conocer la situación presente de una empresa, este análisis busca diferenciar las características de la empresa frente a la competencia, revisando los atributos internos y externos que influyente en el desarrollo del negocio. El propósito fundamental de este análisis es potenciar las fortalezas de la organización para:

- Aprovechar oportunidades.
- Contrarrestar amenazas.
- Corregir debilidades.

A continuación se muestra el análisis FODA del Centro a crear fundamentado en la necesidad que la idea de su creación satisface.

---

<sup>19</sup> CERTO, Samuel. (2001). Administración, diversidad, calidad, ética, el entorno global. Colombia: Editorial Pearson Educación de Colombia. 8va Edición. p. 176.

**Tabla 3.1: FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Estructura organizacional propuesta eficiente y que prioriza el desarrollo de los niños como centro de la empresa	Desarrollar el mercado de Sangolquí en lo que a servicios de terapia y estimulación de lenguaje se refiere
Programa de estimulación y terapia estructurado de forma técnica	Mejorar el estilo de vida de las personas y contribuir al desarrollo socioeconómico de un sector de la población
Instalaciones adecuadas para la realización de las sesiones de terapia y estimulación	Incentivar la participación de los niños en los procesos escolares
Personal capacitado para el desarrollo de las actividades, en función de perfiles y de funciones específicas	Vincularse con instituciones educativas para la promoción de los servicios y la atención en problemas detectados en los niños en dichas organizaciones
Experiencia del equipo de accionistas en otros centros de desarrollo infantil	Propender a la creación de alianzas estratégicas con entidades aseguradoras y con organización representativas en la salud de los niños como opciones de financiamiento de las terapias.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Concepto del negocio nuevo en el sector, el consumidor está más relacionado a fundaciones	Reglamentación y regulaciones políticas de este tipo de centros en proceso de aprobación
Negocio nuevo en el mercado de Sangolquí	Desaceleración de la economía nacional y contracción de los ingresos de los padres de familia que impacten en el dinero destinado al pago de este tipo de servicios
Altas Necesidades de capital de trabajo en los primeros meses de funcionamiento	Ingreso de nuevos centros competidores con valores diferenciadores más representativos respecto del negocio
Oferta de servicios potencialmente copiable por competidores nuevos	Conflictos políticos nacionales que obliguen a las personas a reducir su gasto en actividades de salud
El servicio no posibilidad la recompra, solo se consume una vez por cada niño	Desarrollo de planes de terapia y estimulación del lenguaje en los centros educativos de Sangolquí como servicio adicional al cuidado de los niños entre 1 y 5 años

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: La autora

### **3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

#### **3.3.1 Estructura Posicional**

La estructura organizacional determina como CENTEL funcionará, para establecer dicha organización se definen a continuación los departamentos en los que se ha dividido a la organización fundamentados en los procesos estratégicos, productivos y de apoyo analizados en el capítulo anterior. De acuerdo a los procesos se definen cuatro áreas básicas con las que contará el Centro:

- Alta Dirección
- Administración
- Atención y
- Terapia de lenguaje

Cada área tendrá las siguientes funciones:

#### **1. Alta Dirección**

- Dirigir al Centro Lenguaje CENTEL en lo que al nivel estratégico se refiere, definiendo las acciones que se deben tomar para el cumplimiento de la misión, visión y valores.
- Tomar decisiones sobre el futuro del Centro en función de los resultados proporcionados por las otras áreas.
- Garantizar el aprovisionamiento de recursos para el funcionamiento de la empresa y su crecimiento en la atención a niños con problemas de lenguaje o cuyos padres buscan estimular su desarrollo comunicacional.

#### **2. Administración**

- Administrar, planificar y controlar las actividades del Centro.
- Coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con el sistema de recursos humanos en lo que tiene que ver con los subsistemas de:

aprovisionamiento de personal, capacitación, evaluación de desempeño y planes de desarrollo del talento humano.

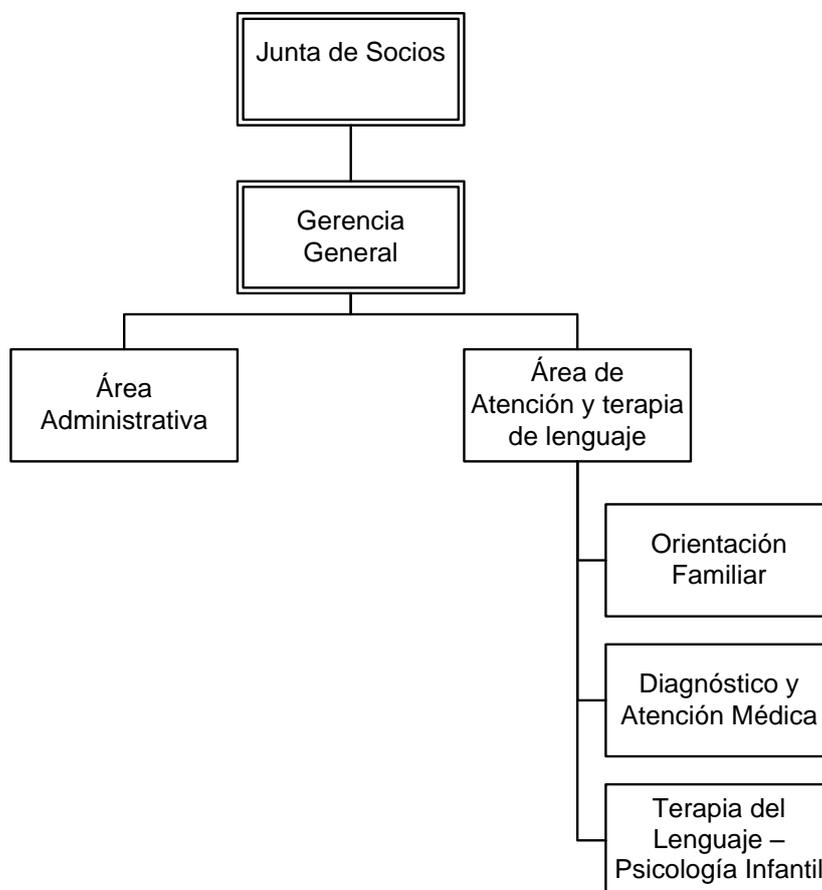
- Elaboración, presentación y revisión de los estados financieros de la empresa.
- Emisión de las facturas al crédito y contado, así como del control de las ventas de la empresa.
- Emisión de cheques para pago de proveedores y acreedores.
- Cobro de cuentas a clientes.
- Compras de materiales, insumos, otros.
- Propagar los servicios de CENTEL al mercado de Sangolquí y sus alrededores.
- Administrar la información de los clientes y sus fichas de seguimiento o historia clínica, si es necesario.
- Verificar la excelencia de los resultados obtenidos, para que el resultado este en buen estado al momento de venderlo.

### 3. Atención y terapia del lenguaje:

- Atender a los niños y sus familiares en lo que al servicio de estimulación y terapia de lenguaje se refiere, tomando como fundamento básico las mejores prácticas de desarrollo comunicacional para la recuperación y desarrollo de habilidades en los infantes.
- Llevar controles documentados y minuciosos sobre el diagnóstico y los avances de cada niño que asiste al Centro para mejorar su comunicación.
- Administrar de forma eficiente los recursos físicos asignados a la atención, así como las instalaciones para la entrega del servicio.
- Contribuir con planes de crecimiento y desarrollo personal y familiar para con los niños atendidos.
- Atender de forma integral y ética a los familiares y niños que asisten al Centro.
- Mejorar continuamente y actualizarse en las mejores prácticas para el tratamiento de desórdenes de lenguaje.

Descrita la estructura departamental del Centro, está permite el diseño del organigrama posicional que se muestra en el gráfico 3.1.

**Gráfico 3.1: Organigrama Posicional**



Fuente: Elaboración Propia

Elaboración: Autora

### 3.3.2 Estructura Funcional

La estructura funcional del negocio hace referencia al personal a contratar según las funciones que cada uno de ellos realizará y su posición jerárquica en el Centro. La estructura deberá definir las funciones de cada cargo respecto del recurso humano expuesto en la Tabla 2.9, en el capítulo correspondiente al Estudio Técnico.

### 3.3.2.1 Cargos, perfiles y funciones

- **Gerente General**

- Perfil: Ingeniero Comercial o Psicólogo Educativo con Conocimientos de Administración, deseable MBA.
- Experiencia: Al menos 5 años en la Gerencia de instituciones educativas, centros de ayuda o fundaciones de apoyo social.
- Funciones:
  - Dirigir el Centro en función del direccionamiento estratégico definido por los accionistas.
  - Establecer y dictar las políticas de operación de los departamentos y áreas del Centro.
  - Controlar el cumplimiento de los objetivos y estrategias definidas para el desarrollo comercial de CENTEL.
  - Garantizar el aprovisionamiento y buen uso de los recursos.
  - Las demás que la Junta de Socios determine

- **Administrador**

- Perfil: Profesional de Administración o Ingeniero Comercial
- Experiencia: Al menos 3 años en centros de ayuda o fundaciones de apoyo social.
- Funciones:
  - Planificar el uso de recursos de la organización y su buen manejo en beneficio de la empresa
  - Asistir al gerente general en las actividades de planificación operativa del trabajo y definición de presupuestos.
  - Mantener un sistema de control financiero y tributario mensual
  - Realizar labores de control y supervisión del personal
  - Desarrollar el sistema de recursos humanos (selección, reclutamiento, pago y plan de carrera del talento humano de CENTEL)

- **Contador**

- Perfil: Contador Público Autorizado (CPA)
- Experiencia: Al menos 3 años
- Funciones:
  - Mantener actualizada la información contable financiera de la empresa
  - Mantener al día las obligaciones tributarias, pago de dividendos, registro de reservas y obligaciones generales derivadas de la operación del negocio; así como la documentación relacionada con las entidades de control.
  - Firmar los balances en conjunto con el Representante para la presentación a los organismos de control.

- **Secretaria**

- Perfil: Secretaria Bilingüe
- Experiencia: Al menos 1 año
- Funciones:
  - Asistir tanto al Gerente General, Personal Administrativo, de orientación, diagnóstico y terapia en aspectos administrativos.
  - Realizar reportes a la gerencia.
  - Atención al público.
  - Atender planta telefónica.
  - Recepción y envío de documentos.
  - Redacción de correspondencia interna y externa.
  - Mantener en orden los archivos de la empresa.
  - Contabilizar las transacciones diarias.
  - Manejo de caja chica.
  - Ingreso de datos en los registros de cada niño.

- **Jefe del Área de atención y terapia del lenguaje**

- Perfil: Psicólogo Infantil / Profesional en fonoaudiología o Similares
- Experiencia: Al menos 5 años
- Funciones:

- Asistir en el proceso de estimulación o terapia de lenguaje a los terapeutas.
- Orientar a los niños en el proceso de estimulación o terapia a fin de que superen sus conflictos o mejoren su comunicación y autoestima
- Mantener un registro pormenorizado de las actividades realizadas con las familias y los niños.
- Convertirse en el filtro de detección de trastornos complementarios con el habla y lenguaje.
- Las demás que amerite el servicio a ofertar

- **Médico Otorrinolaringólogo**

- Perfil: Médico especialista en Otorrinolaringología
- Experiencia: Al menos 5 años
- Funciones:
  - Asistir en el proceso de detección de problemas de lenguaje en los niños.
  - Orientar a los padres o familiares en las acciones médicas o tratamiento que deben tomar para el desarrollo de las terapias o estimulación de los niños.
  - Mantener un registro pormenorizado de las actividades realizadas con las familias y los niños.
  - Las demás que amerite la especialidad y el servicio a ofertar

- **Terapeutas**

- Perfil: Profesional en fonoaudiología o Similares
- Experiencia: Al menos 5 años en el tratamiento de trastornos de lenguaje.
- Funciones:
  - Aplicar el proceso de terapia y estimulación de lenguaje a los niños.

- Orientar a los padres o familiares respecto del tratamiento que deben realizar para el desarrollo de las terapias o estimulación de los niños.
  - Mantener un registro pormenorizado de las actividades realizadas con las familias y los niños.
  - Las demás que amerite el proceso de entrega del servicio del Centro.
  
- **Ayudante**
  - Perfil: Estudiante de enfermería
  - Experiencia: N/A
  - Funciones:
    - Ayudar en el proceso de terapia y estimulación de lenguaje a los niños.
    - Organizar el registro de las actividades realizadas con las familias y los niños.
    - Las demás que amerite el proceso de entrega del servicio del Centro y los terapeutas.
  
- **Limpieza**
  - Perfil: Bachiller
  - Experiencia: N/A
  - Funciones:
    - Atender todos los aspectos relacionados con la limpieza del Centro.
    - Asistir en las actividades que el gerente general a través del administrador designe.

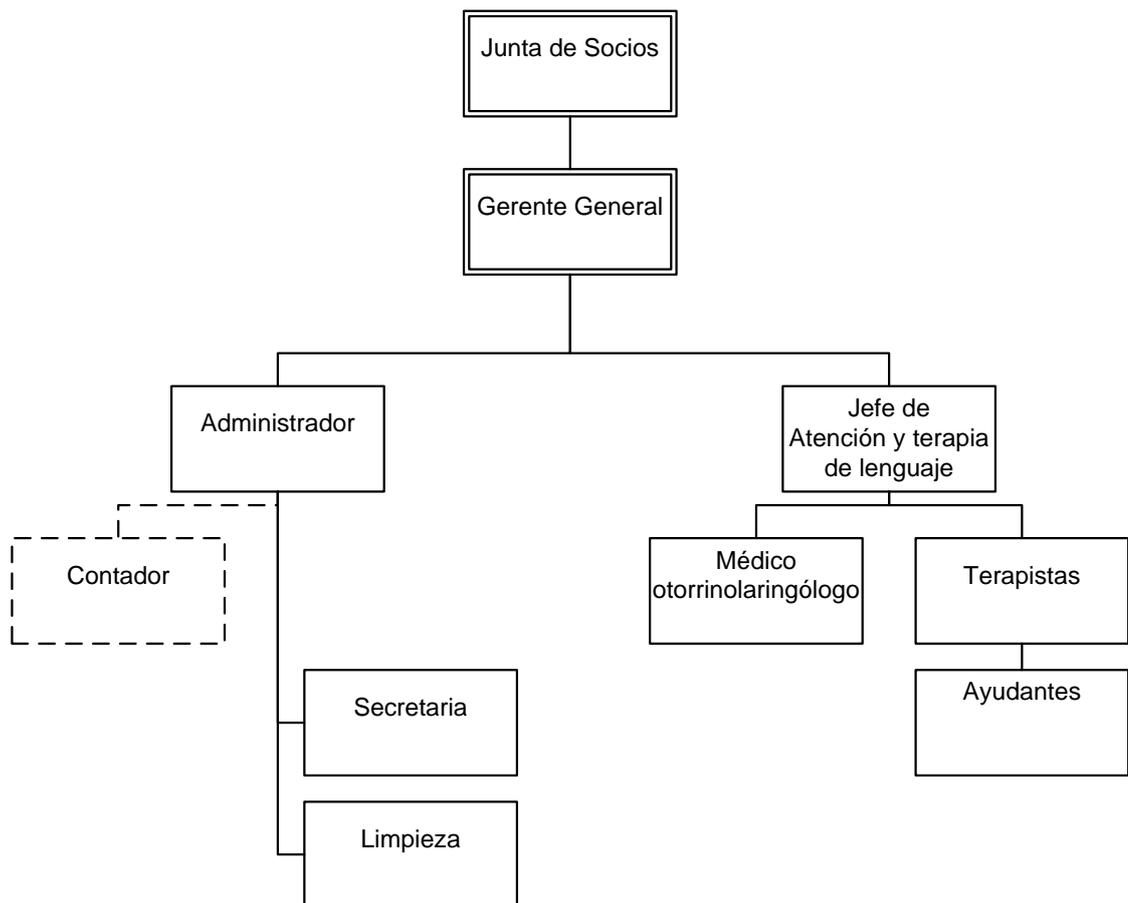
### **3.3.2.2 Organigrama Funcional**

El organigrama funcional describe de acuerdo a las funciones expuestas la posición que ocupa el recurso humano, para ello se hace necesario establecer los niveles jerárquicos que el Centro de estimulación y terapia tendrá: Así,

1. Nivel Directivo: Junta de accionistas y gerencia
2. Nivel mando medio: Administrador, Jefe de área de atención y terapia de lenguaje.
3. Nivel operativo: Contador, Secretaria, Médico Otorrinolaringólogo, Terapistas, Limpieza y Ayudante.

El gráfico 3.2 describe el organigrama funcional de CENTEL, tomando en cuenta los niveles jerárquicos.

**Gráfico 3.2: Organigrama Funcional**



Fuente: Elaboración Propia

Elaboración: Autora

## **3.4 ORGANIZACIÓN LEGAL DE LA EMPRESA**

### **3.4.1 Tipo de empresa**

El Centro de Estimulación y Terapia de Lenguaje CENTEL, se creará como compañía limitada, misma que se define como:

“Sociedad mercantil que se constituye entre socios que solamente están obligados al pago de sus aportaciones sin que las partes sociales puedan ser representadas por títulos negociables a la orden y al portador, siendo sólo cedibles en los casos y con los requisitos legalmente preestablecidos.”<sup>20</sup>

Entre los requisitos para la constitución de la empresa expresados en el instructivo societario de la Superintendencia de Compañías, se expresan los siguientes:

### **3.4.2 Nombre de la empresa**

En esta especie de compañías puede consistir en una razón social, una denominación objetiva o de fantasía. Como se especificó en el capítulo 1, el nombre de la empresa a constituir será CENTEL, Centro de Terapia y Estimulación de Lenguaje.

El nombre deberá ser aprobado por la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías, o por la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Guayaquil, o por el funcionario que para el efecto fuere designado en las intendencias de compañías de Cuenca, Ambato, Machala y Portoviejo (Art. 92 de la Ley de Compañías y Resolución N°. 01.Q.DSC.007 (R.O. 364 de 9 de julio del 2001) y su reforma constante en la Resolución No. 02.Q.DSC.006 (R.O. 566 de 30 de abril del 2002).

De conformidad con lo prescrito en el Art. 293 de la Ley de Propiedad Intelectual, el titular de un derecho sobre marcas, nombres comerciales u obtenciones vegetales que constatare que la Superintendencia de Compañías hubiere aprobado uno o más

---

<sup>20</sup>SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, Instructivo Societario, Quito, 2008. Pág. 5

nombres de las sociedades bajo su control que incluyan signos idénticos a dichas marcas, nombres comerciales u obtenciones vegetales, podrá solicitar al Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), a través de los recursos correspondientes, la suspensión del uso de la referida denominación o razón social para eliminar todo riesgo de confusión o utilización indebida del signo protegido.

### 3.4.3 Solicitud de aprobación

La presentación al Superintendente de Compañías o a su delegado de tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, a las que se adjuntará la solicitud, suscrita por abogado, requiriendo la aprobación del contrato constitutivo (Art. 136 de la Ley de Compañías).

### 3.4.4 Socios

La compañía se constituirá con dos socios con el capital mínimo exigido por la ley, que es de 400 dólares; los socios serán: Ma. Fernanda Salazar y Ernesto Zambrano, esto dando cumplimiento al primer inciso del Artículo 92 de la Ley de Compañías, reformado por el Artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada, publicada en el Registro Oficial No. 196 de 26 de enero del 2006.

### 3.4.5 Capital mínimo

El capital mínimo con que ha de constituirse la compañía es de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América y será pagado íntegramente por los socios. No se estipula aportaciones en especies (bienes) muebles o inmuebles e intangibles.

Las aportaciones de capital se distribuirán de la siguiente manera:

**Tabla 3.2: Aportaciones de capital**

<b>Nombres</b>	<b>Capital Suscrito</b>
Ma. Fernanda Salazar	\$ 250,00
Ernesto Zambrano	\$ 150,00
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 400,00</b>

Fuente: Superintendencia de Compañías – Instructivo Societario

Elaborado por: Autora

### **3.4.6 Objeto social**

El objeto de CENTEL se constituye en su misión descrita anteriormente y complementariamente las siguientes actividades según la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU):

Actividades relacionadas con la salud humana que no se realizan en hospitales ni con la participación de médicos u odontólogos, comprende las actividades dirigidas por enfermeros, parteras, fisioterapeutas, u otro personal paramédico especializado en ergoterapia, logoterapia, hidroterapia, quiropráctica, masajes, homeopatía, acupuntura, optometría podología, etc., estas actividades pueden realizarse en dispensarios de empresas, escuelas etc. y en consultorios particulares.<sup>21</sup>

### **3.4.7 Modelo de Minuta de constitución**

A continuación se muestra el modelo de constitución del Centro de Terapia y Estimulación de Lenguaje CENTEL Cía. Ltda.

#### **MINUTA DE CONSTITUCIÓN**

**Señor notario:**

En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase insertar una de constitución simultánea de una compañía, contenida en las siguientes cláusulas:

**Primera.- Comparecientes.-** Intervienen en el otorgamiento de esta escritura la Señora María Fernanda Salazar, de nacionalidad ecuatoriana con domicilio en la ciudad de Quito y el señor Ernesto Zambrano, de nacionalidad ecuatoriana con domicilio en la ciudad de Quito, ambos casados que por propios derechos participan de la presente minuta de constitución como socios.

---

<sup>21</sup> SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, CIIU – Tercera Revisión, 2010.

**Segunda.- Declaración de voluntad.-** Los comparecientes declaran que constituyen, una compañía de responsabilidad limitada, que se someterá a las disposiciones de la ley de compañías, del código de comercio, a los convenios de las partes y a las normas del código civil.

**Tercera.- Estatuto de la compañía.**

## **Título I**

### **Del nombre, domicilio, objeto y plazo**

**Artículo 1°.- Nombre.-** El nombre de la compañía que se constituye es Centro de Terapia y Estimulación de Lenguaje CENTEL Cía. Ltda.

**Artículo 2°.- Domicilio.-** El domicilio principal de la compañía es en la ciudad de Sangolquí. Podrá establecer agencias, sucursales o establecimientos administrados por un factor, en uno o más lugares dentro del territorio nacional o en el exterior, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes.

**Artículo 3°.- Objeto.-** El objeto de la compañía consiste en brindar servicios de estimulación del habla, detección de trastornos y tratamiento integral de desórdenes de lenguaje para niños entre 1 y 5 años, además de otras actividades relacionadas con la salud humana que no se realizan en hospitales ni con la participación de médicos u odontólogos, comprende las actividades dirigidas por enfermeros, parteras, fisioterapeutas, u otro personal paramédico especializado en ergoterapia, logoterapia, hidroterapia, quiropráctica, masajes, homeopatía, acupuntura, optometría podología, etc., estas actividades pueden realizarse en dispensarios de empresas, escuelas etc. y en consultorios particulares.

En el cumplimiento de su objeto, la compañía podrá celebrar todos los actos y contratos permitidos por la ley.

**Artículo 4°.- Plazo.-** El plazo de duración de la compañía es de 10 años contados desde la fecha de inscripción de esta escritura. La compañía podrá disolverse antes del vencimiento del plazo indicado, o podrá prorrogarlo, sujetándose, en cualquier caso, a las disposiciones legales aplicables.

## **Título II**

### **Del Capital**

**Artículo 5°.- Capital y de las acciones.-** El capital suscrito es de *CUATROCIENTOS DÓLARES de los Estados Unidos de América*, dividido en 40 acciones ordinarias y nominativas, de DIEZ dólares de los Estados Unidos de América de valor nominal cada una, numeradas consecutivamente del 1 al 40.

## **Título III**

### **Del gobierno y de la administración**

**Artículo 6°.- Norma general.-** El gobierno de la compañía corresponde a la junta general de accionistas, y su administración al gerente y al presidente.

**Artículo 7°.- Convocatorias.-** La convocatoria a junta general efectuará el gerente de la compañía, mediante aviso que se publicará en uno de los diarios de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía, con ocho días de anticipación, por lo menos, respecto de aquél en el que se celebre la reunión. En tales ocho días no se contarán el de la convocatoria ni el de realización de la junta.

**Artículo 8°.- Quórum de instalación.-** Salvo que la ley disponga otra cosa, la junta general se instalará, en primera convocatoria, con la concurrencia de más del 50% del capital social. Con igual salvedad, en segunda convocatoria, se instalará con el número de socios presentes, siempre que se cumplan los demás requisitos de ley. En esta última convocatoria se expresará que la junta se instalará con los socios presentes.

**Artículo 9°.- Quórum de decisión.-** Salvo disposición en contrario de la ley, las decisiones se tomarán con la mayoría del capital social concurrente a la reunión.

**Artículo 10°.- Facultades de la junta.-** Corresponde a la junta general el ejercicio de todas las facultades que la ley confiere al órgano de gobierno de la compañía de responsabilidad limitada.

**Artículo 11°.- Junta universal.-** No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la junta se entenderá convocada y quedará válidamente constituida en cualquier tiempo y en cualquier lugar, dentro del territorio nacional, para tratar cualquier asunto siempre que esté presente todo el capital pagado y los asistentes, quienes deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad de las resoluciones, acepten por unanimidad la celebración de la junta.

**Artículo 12°.- Presidente de la compañía.-** El presidente será nombrado por la junta general para un período de 3 años, a cuyo término podrá ser reelegido. El presidente continuará en el ejercicio de sus funciones hasta ser legalmente reemplazado.

Corresponde al presidente:

- a) Presidir las reuniones de junta general a las que asista y suscribir, con el secretario, las actas respectivas;
- b) Suscribir con el gerente los certificados de aportación, y extender el que corresponda a cada socio; y,
- c) Subrogar al gerente en el ejercicio de sus funciones, en caso de que faltare, se ausentare o estuviere impedido de actuar, temporal o definitivamente.

**Artículo 13°.- Gerente de la compañía.-** El gerente será nombrado por la junta general para un período de un año, a cuyo término podrá ser reelegido. El gerente continuará en el ejercicio de sus funciones hasta ser legalmente reemplazado.

Corresponde al gerente:

- a) Convocar a las reuniones de junta general;
- b) Actuar de secretario de las reuniones de junta general a las que asista, y firmar, con el presidente, las actas respectivas;
- c) Suscribir con el presidente los certificados de aportación, y extender el que corresponda a cada socio;
- d) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley de Compañías; y,
- e) Ejercer las atribuciones previstas para los administradores en la Ley de Compañías.

## Título IV

### De la disolución y liquidación

**Artículo 14°.- Norma general.-** La compañía se disolverá por una o más de las causas previstas para el efecto en la Ley de Compañías, y se liquidará con arreglo al procedimiento que corresponda, de acuerdo con la misma ley.

#### CUARTA.- APORTES

Nombres	Capital Suscrito	Capital pagado	Número de participaciones	Capital Total
Ma. Fernanda Salazar	\$ 250,00	\$ 250,00	25	\$ 350,00
Ernesto Zambrano	\$ 150,00	\$ 150,00	15	\$ 150,00
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 400,00</b>	<b>\$ 400,00</b>	<b>40</b>	<b>\$ 400,00</b>

**QUINTA.- NOMBRAMIENTO DE ADMINISTRADORES.-** Para los períodos señalados en el artículo 12° y 13° del estatuto, se designa como presidenta de la compañía a la señora Ma. Fernanda Salazar y como gerente de la misma al señor Ernesto Zambrano, respectivamente.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA.-** Los contratantes acuerdan autorizar al doctor Manuel González para que a su nombre solicite al Superintendente o a su delegado la aprobación del contrato contenido en la presente escritura, e impulse posteriormente el trámite respectivo hasta la inscripción de este instrumento.

Usted, señor Notario, se dignará añadir las correspondientes cláusulas de estilo. En todo lo no estipulado en este estatuto, se estará a lo dispuesto en la Ley de Compañías y demás leyes afines. En caso de controversia, las partes podrán someterse a la Ley de Mediación.

### **3.4.8 Otros requisitos legales para el funcionamiento**

Además de la constitución de CENTEL como compañía limitada, es necesario que la organización cumpla con otros requisitos legales para su operación como los son:

- Inscripción en el Registro Mercantil de una Sociedad Civil y Comercial
- Inscripción de nombramientos
- Registro Único de Contribuyentes (RUC) de Sociedades Civiles y Comerciales
- Patente Municipal
- Permiso de Bomberos del Cantón Rumiñahui
- Clave IESS como empleador
- Permisos de rotulación y publicidad externa.

## CAPÍTULO IV

### ESTUDIO FINANCIERO

Este capítulo se refiere a las inversiones y el financiamiento que se realizarán para la implementación del Centro de Terapia y Estimulación de Lenguaje CENTEL. La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos tangibles e intangibles necesarios para la operación de la empresa.

#### 4.1 INVERSIONES

##### 4.1.1 Activos

##### 4.1.1.1 Inversión en activos tangibles

Los activos tangibles o fijos, son bienes propiedad de la empresa que físicamente se relacionan con su operación y que su venta o enajenación afecta a la producción, en el capítulo 2 se abordaron con detalle los activos fijos que utilizará el Centro para su operación, la tabla 4.1 muestra el resumen general de los activos incluyendo la inversión en adecuaciones para la operación de la empresa.

**Tabla 4.1: Inversión en activos tangibles**

Activos tangibles	Valor
Muebles y enseres	\$4.704,00
Equipo de computación	\$5.055,00
Equipo de oficina	\$928,30
<b>TOTAL</b>	<b>\$10.687,30</b>

Fuente: Capítulo 2

Elaborado por: Autora

En total la inversión en activos tangibles necesaria es de 10.687,30 dólares.

#### 4.1.2 Capital de trabajo

El capital de trabajo se define como la cantidad de dinero adicional, distinto a la inversión en activos, que los accionistas deben tener para operar la empresa mientras esta genera ingresos, este capital permite atender los gastos y costos de operación, constituyéndose como el activo circulante; para su cálculos se estiman los costos y gastos anuales y se establece una proporción de capital que ingresa a formar parte de la inversión inicial, que en el caso de CENTEL es trimestral. La tabla 4.2 muestra el capital de trabajo necesario para poner en marcha la organización.

**Tabla 4.2: Capital de Trabajo**

<b>Capital de trabajo</b>			
<b>Costos de Operación</b>	<b>Año 1</b>	<b>Mensual</b>	<b>Trimestral</b>
Remuneración personal de servicio de terapia	\$ 65.658,10	\$ 5.471,51	\$ 16.414,53
Insumos	\$ 1.344,00	\$ 112,00	\$ 336,00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 67.002,10</b>	<b>5.583,51</b>	<b>16.750,53</b>
<b>Gastos Administrativos</b>			
Remuneraciones personal administrativo	\$ 51.923,00	\$ 4.326,92	\$ 12.980,75
Arriendo	\$ 7.200,00	\$ 600,00	\$ 1.800,00
Materiales de Oficina	\$ 699,82	\$ 58,32	\$ 174,96
Materiales de Limpieza	\$ 353,40	\$ 29,45	\$ 88,35
Servicios Básicos	\$ 1.872,00	\$ 156,00	\$ 468,00
Permisos, patentes y marcas	\$ 582,00	\$ 48,50	\$ 145,50
Adquisición de Software CRM para control documental y de citas de los clientes	\$ 1.890,00	\$ 157,50	\$ 472,50
Garantía del Arriendo	\$ 1.200,00	\$ 100,00	\$ 300,00
Adecuaciones (edificio y rotulación)	\$ 6.000,00	\$ 500,00	\$ 1.500,00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 71.720,22</b>	<b>\$ 5.976,69</b>	<b>\$ 17.930,06</b>
<b>Gastos de Ventas</b>			
Publicidad	\$ 12.350,00	\$ 1.029,17	\$ 3.087,50
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 12.350,00</b>	<b>\$ 1.029,17</b>	<b>\$ 3.087,50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 151.072,32</b>	<b>\$ 12.589,36</b>	<b>\$ 37.768,08</b>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

Se ha tomado en cuenta una provisión de capital de trabajo de tres meses en correspondencia con el tiempo que se realizará la promoción y publicidad del centro, se estima que en ese período la efectividad de las acciones le permitirá al centro generar sus propios ingresos; el valor de capital de trabajo asciende a 37.768,08 dólares. La tabla 4.3 muestra la totalidad de la inversión a realizar por parte de la empresa.

**Tabla 4.3: Inversión Total**

Inversión	Monto
Muebles y enseres	\$ 4.704,00
Equipo de computación	\$ 5.055,00
Equipo de oficina	\$ 928,30
Capital de trabajo	\$ 37.768,08
<b>Total inversión del proyecto</b>	<b>\$ 48.455,38</b>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

## 4.2 FINANCIAMIENTO

Para la puesta en marcha del negocio se hace necesario establecer las fuentes de financiamiento, para el caso de los proyectos existen dos tipos de fuentes, la primera constituyen el aporte de los socios y la segunda el aporte de dinero que se obtenga a través de créditos en instituciones bancarias.

La creación de CENTEL se propone en función de dos escenarios uno con financiamiento de crédito y otro sin él, a continuación se presenta en la tabla 4.4 el cuadro de fuentes y usos de capital que hace referencia a lo que aportarán los socios y que capital se aportará con crédito.

**Tabla 4.4: Fuentes de capital para el proyecto**

Descripción	Monto de Inversión	Fuentes de capital			
		C. Propio		C. Préstamo	
Muebles y enseres	\$ 4.704,00	\$ 4.704,00	100%	\$ 0,00	0%
Equipo de computación	\$ 5.055,00	\$ 5.055,00	100%	\$ 0,00	0%
Equipo de oficina	\$ 928,30	\$ 928,30	100%	\$ 0,00	0%
Capital de trabajo	<b>\$ 37.768,08</b>	\$ 5.665,21	15%	\$ 32.102,87	85%
<b>Total inversión del proyecto</b>	<b>\$ 48.455,38</b>	<b>\$ 16.352,51</b>		<b>\$ 32.102,87</b>	
<b>Porcentaje de aportación de cada fuente de financiamiento</b>		<b>34%</b>		<b>66%</b>	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

El aporte de los socios será de 16.352,51 dólares, que representa el 34% de la inversión total a realizar, el 66% restante se lo obtendrá a través de crédito, este será

solicitado en el Banco del Pichicha a una tasa anual del 16.5% a un plazo de 5 años.  
Como lo muestra la tabla 4.5.

**Tabla 4.5: Tabla de amortización del crédito a solicitarlo por CENTEL**

Datos del Crédito	
Importe del préstamo	\$ 32.102,87
Tasa de interés anual	16,50%
Plazo del préstamo en años	5 años
Número de pagos al año	12 veces al año
Fecha inicial del préstamo	01/01/2012

Nº Pago	Saldo inicial	Pago programado	Capital	Interés
	\$32.102,87			
1	\$ 31.755,05	\$ 789,23	\$ 347,82	\$ 441,41
2	\$ 31.402,45	\$ 789,23	\$ 352,60	\$ 436,63
3	\$ 31.045,00	\$ 789,23	\$ 357,45	\$ 431,78
4	\$ 30.682,63	\$ 789,23	\$ 362,36	\$ 426,87
5	\$ 30.315,28	\$ 789,23	\$ 367,35	\$ 421,89
6	\$ 29.942,89	\$ 789,23	\$ 372,40	\$ 416,84
7	\$ 29.565,37	\$ 789,23	\$ 377,52	\$ 411,71
8	\$ 29.182,66	\$ 789,23	\$ 382,71	\$ 406,52
9	\$ 28.794,69	\$ 789,23	\$ 387,97	\$ 401,26
10	\$ 28.401,38	\$ 789,23	\$ 393,31	\$ 395,93
11	\$ 28.002,66	\$ 789,23	\$ 398,71	\$ 390,52
12	\$ 27.598,47	\$ 789,23	\$ 404,20	\$ 385,04
13	\$ 27.188,71	\$ 789,23	\$ 409,75	\$ 379,48
14	\$ 26.773,32	\$ 789,23	\$ 415,39	\$ 373,84
15	\$ 26.352,22	\$ 789,23	\$ 421,10	\$ 368,13
16	\$ 25.925,33	\$ 789,23	\$ 426,89	\$ 362,34
17	\$ 25.492,57	\$ 789,23	\$ 432,76	\$ 356,47
18	\$ 25.053,86	\$ 789,23	\$ 438,71	\$ 350,52
19	\$ 24.609,12	\$ 789,23	\$ 444,74	\$ 344,49
20	\$ 24.158,26	\$ 789,23	\$ 450,86	\$ 338,38
21	\$ 23.701,20	\$ 789,23	\$ 457,06	\$ 332,18
22	\$ 23.237,86	\$ 789,23	\$ 463,34	\$ 325,89
23	\$ 22.768,15	\$ 789,23	\$ 469,71	\$ 319,52
24	\$ 22.291,98	\$ 789,23	\$ 476,17	\$ 313,06
25	\$ 21.809,26	\$ 789,23	\$ 482,72	\$ 306,51
26	\$ 21.319,90	\$ 789,23	\$ 489,36	\$ 299,88
27	\$ 20.823,82	\$ 789,23	\$ 496,09	\$ 293,15
28	\$ 20.320,91	\$ 789,23	\$ 502,91	\$ 286,33
29	\$ 19.811,09	\$ 789,23	\$ 509,82	\$ 279,41
30	\$ 19.294,26	\$ 789,23	\$ 516,83	\$ 272,40
31	\$ 18.770,32	\$ 789,23	\$ 523,94	\$ 265,30
32	\$ 18.239,18	\$ 789,23	\$ 531,14	\$ 258,09

33	\$ 17.700,73	\$ 789,23	\$ 538,44	\$ 250,79
34	\$ 17.154,88	\$ 789,23	\$ 545,85	\$ 243,39
35	\$ 16.601,53	\$ 789,23	\$ 553,35	\$ 235,88
36	\$ 16.040,57	\$ 789,23	\$ 560,96	\$ 228,27
37	\$ 15.471,89	\$ 789,23	\$ 568,68	\$ 220,56
38	\$ 14.895,40	\$ 789,23	\$ 576,50	\$ 212,74
39	\$ 14.310,97	\$ 789,23	\$ 584,42	\$ 204,81
40	\$ 13.718,52	\$ 789,23	\$ 592,46	\$ 196,78
41	\$ 13.117,91	\$ 789,23	\$ 600,60	\$ 188,63
42	\$ 12.509,05	\$ 789,23	\$ 608,86	\$ 180,37
43	\$ 11.891,82	\$ 789,23	\$ 617,23	\$ 172,00
44	\$ 11.266,10	\$ 789,23	\$ 625,72	\$ 163,51
45	\$ 10.631,77	\$ 789,23	\$ 634,32	\$ 154,91
46	\$ 9.988,72	\$ 789,23	\$ 643,05	\$ 146,19
47	\$ 9.336,83	\$ 789,23	\$ 651,89	\$ 137,34
48	\$ 8.675,98	\$ 789,23	\$ 660,85	\$ 128,38
49	\$ 8.006,04	\$ 789,23	\$ 669,94	\$ 119,29
50	\$ 7.326,89	\$ 789,23	\$ 679,15	\$ 110,08
51	\$ 6.638,40	\$ 789,23	\$ 688,49	\$ 100,74
52	\$ 5.940,45	\$ 789,23	\$ 697,96	\$ 91,28
53	\$ 5.232,90	\$ 789,23	\$ 707,55	\$ 81,68
54	\$ 4.515,62	\$ 789,23	\$ 717,28	\$ 71,95
55	\$ 3.788,47	\$ 789,23	\$ 727,14	\$ 62,09
56	\$ 3.051,33	\$ 789,23	\$ 737,14	\$ 52,09
57	\$ 2.304,05	\$ 789,23	\$ 747,28	\$ 41,96
58	\$ 1.546,50	\$ 789,23	\$ 757,55	\$ 31,68
59	\$ 778,53	\$ 789,23	\$ 767,97	\$ 21,26
60	\$ 0,00	\$ 789,23	\$ 778,53	\$ 10,70

Fuente: Banco del Pichincha

Elaborado por: Autora

### 4.3 COSTOS Y GASTOS DEL PROYECTO

La operación normal de la empresa incurre en costos y gastos para que la entrega del servicio de terapia y estimulación se cumpla bajo los parámetros establecidos, se han dividido en los siguientes:

- Costos de Producción
- Gastos Administrativos
- Gastos de Ventas
- Gastos Financieros
- Depreciaciones

Los siguientes numerales desarrollan los costos y gastos de la empresa proyectándolos a un horizonte de 5 años, sobre la base de la inflación registrada a Diciembre del año 2011, que fue del 5,29% permitiendo establecer provisiones sobre el cambio de los insumos necesarios para ofertar el servicio.

#### **4.3.1 Costos de Producción**

Los costos de producción del servicio, se constituyen en los insumos que la empresa requiere para generar el servicio, estos están compuestos por:

- Salario de mano de obra
- Insumos

Las remuneraciones toman en cuenta el personal que está en directa relación con el servicio de terapia y estimulación de lenguaje, para su cálculo se ha estimado una contratación directa de los profesionales y los beneficios de ley del modelo de relación de dependencia, la tabla 4.6 muestra el rol de pagos proyectado con todos los beneficios.

**Tabla 4.6: Remuneraciones de personal de producción**

Cargo	Nro. Personas	Remuneración Mensual	Total anual	13°	14°	Aporte Patronal 12,15%	Año 1
Psicólogo infantil	1	\$ 900,00	\$ 10.800,00	\$ 900,00	\$ 264,00	\$ 1.312,20	\$ 13.276,20
Médico Otorrinolaringólogo	1	\$ 750,00	\$ 9.000,00	\$ 750,00	\$ 264,00	\$ 1.093,50	\$ 11.107,50
Terapistas	2	\$ 2.400,00	\$ 28.800,00	\$ 2.400,00	\$ 528,00	\$ 3.499,20	\$ 35.227,20
Ayudante	1	\$ 400,00	\$ 4.800,00	\$ 400,00	\$ 264,00	\$ 583,20	\$ 6.047,20
<b>Total</b>		<b>\$ 4.450,00</b>	<b>\$ 53.400,00</b>	<b>\$ 4.450,00</b>	<b>\$ 1.320,00</b>	<b>\$ 6.488,10</b>	<b>\$ 65.658,10</b>

Fondos de reserva						
Cargo	Nro. Personas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Psicólogo infantil	1	-	\$900,00	\$939,96	\$ 981,69	\$1.025,28
Médico Otorrinolaringólogo	1	-	\$750,00	\$783,30	\$818,08	\$854,40
Terapistas	2	-	\$2.400,00	\$2.506,56	\$2.617,85	\$2.734,08
Ayudante	1	-	\$400,00	\$417,76	\$436,31	\$455,68
<b>Total</b>		<b>-</b>	<b>\$4.450,00</b>	<b>\$4.647,58</b>	<b>\$4.853,93</b>	<b>\$5.069,45</b>

Total proyección de remuneraciones						
Cargo	Nro. Personas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Psicólogo infantil	1	\$ 13.276,20	\$ 14.891,87	\$ 15.686,86	\$ 16.525,16	\$ 17.409,12
Médico Otorrinolaringólogo	1	\$ 11.107,50	\$ 12.453,89	\$ 13.116,39	\$ 13.814,96	\$ 14.551,60
Terapistas	2	\$ 35.227,20	\$ 39.535,66	\$ 41.655,64	\$ 43.891,09	\$ 46.248,31
Ayudante	1	\$ 6.047,20	\$ 6.765,28	\$ 7.118,61	\$ 7.491,18	\$ 7.884,05
<b>TOTAL REMUNERACIONES POR AÑO</b>		<b>\$ 65.658,10</b>	<b>\$ 73.646,70</b>	<b>\$ 77.577,49</b>	<b>\$ 81.722,39</b>	<b>\$ 86.093,07</b>

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Autora

Además de las remuneraciones de personal para entrega del servicio, se toma en cuenta los insumos necesarios para su entrega, son: materiales de oficina y servicios básicos; estos se describen en la tabla 4.7.

**Tabla 4.7: Insumos**

Servicios Básicos				
Descripción	Agua	Luz	Teléfono	
Unidad	m3	kw/h	Pensión	
Cantidad	100	150	33%	
Costo unitario	\$ 0,08	\$ 0,15	\$ 60,00	
<b>Subtotal Mes</b>	<b>\$ 32,00</b>	<b>\$ 60,00</b>	<b>\$ 20,00</b>	
<b>Total anual</b>	<b>\$ 384,00</b>	<b>\$ 720,00</b>	<b>\$ 240,00</b>	

Fuente: EMAP, EEQ, CNT

Elaborado por: Autora

La tabla 4.8 muestra el total proyectado de los costos del Centro CENTEL, tomando en cuenta los insumos y remuneraciones.

**Tabla 4.8: Costos de producción**

Costos de producción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Remuneración personal de servicio de terapia	\$ 65.658,10	\$ 73.646,70	\$ 77.577,49	\$ 81.722,39	\$ 86.093,07
Insumos	\$ 1.344,00	\$ 1.415,10	\$ 1.489,96	\$ 1.568,77	\$ 1.651,76
<b>Total</b>	<b>\$ 67.002,10</b>	<b>\$ 75.061,79</b>	<b>\$ 79.067,45</b>	<b>\$ 83.291,17</b>	<b>\$ 87.744,83</b>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

### 4.3.2 Gastos administrativos

Los gastos administrativos hacen referencia a la cantidad de dinero que la empresa debe destinar para el pago del personal, insumos, servicios y arriendo de la oficina que corresponden a las labores complementarias a la producción del servicio, los gastos están compuestos de: Remuneraciones personal administrativo, Arriendo, Material de oficina, Material de limpieza, Servicios Básicos.

Las remuneraciones al igual que el personal para la producción, están fundamentadas en una contratación en relación de dependencia, tomando en cuenta todos los beneficios de ley exigidos, la tabla 4.9 muestra el rol de pagos de administración.

**Tabla 4.9: Remuneraciones personal administrativo**

Cargo	Nro. Personas	Remuneración Mensual	Total anual	13°	14°	Aporte Patronal 12,15%	Total Remuneración Año 1
Gerente	1	\$ 1.500,00	\$ 18.000,00	\$ 1.500,00	\$ 264,00	\$ 2.187,00	\$ 21.951,00
Administrador	1	\$ 800,00	\$ 9.600,00	\$ 800,00	\$ 264,00	\$ 1.166,40	\$ 11.830,40
Contador	1	\$ 500,00	\$ 6.000,00	\$ 500,00	\$ 264,00	\$ 729,00	\$ 7.493,00
Secretaria	1	\$ 350,00	\$ 4.200,00	\$ 350,00	\$ 264,00	\$ 510,30	\$ 5.324,30
Limpieza	1	\$ 350,00	\$ 4.200,00	\$ 350,00	\$ 264,00	\$ 510,30	\$ 5.324,30
<b>Total</b>		<b>\$ 3.500,00</b>	<b>\$ 42.000,00</b>	<b>\$ 3.500,00</b>	<b>\$ 1.320,00</b>	<b>\$ 5.103,00</b>	<b>\$ 51.923,00</b>

Fondos de reserva						
Cargo	Nro. Personas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gerente	1	-	\$ 1.500,00	\$ 1.566,60	\$ 1.636,16	\$ 1.708,80
Administrador	1	-	\$ 800,00	\$ 835,52	\$ 872,62	\$ 911,36
Contador	1	-	\$ 500,00	\$ 522,20	\$ 545,39	\$ 569,60
Secretaria	1	-	\$ 350,00	\$ 365,54	\$ 381,77	\$ 398,72
Limpieza	1	-	\$ 350,00	\$ 365,54	\$ 381,77	\$ 398,72
<b>Total</b>		-	<b>\$ 3.500,00</b>	<b>\$ 3.655,40</b>	<b>\$ 3.817,70</b>	<b>\$ 3.987,21</b>

Total proyección de remuneraciones						
Cargo	Nro. Personas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gerente	1	\$ 21.951,00	\$ 24.643,79	\$ 25.968,77	\$ 27.365,93	\$ 28.839,19
Administrador	1	\$ 11.830,40	\$ 13.266,55	\$ 13.973,21	\$ 14.718,36	\$ 15.504,10
Contador	1	\$ 7.493,00	\$ 8.390,60	\$ 8.832,26	\$ 9.297,98	\$ 9.789,06
Secretaria	1	\$ 5.324,30	\$ 5.952,62	\$ 6.261,78	\$ 6.587,78	\$ 6.931,54
Limpieza	1	\$ 5.324,30	\$ 5.952,62	\$ 6.261,78	\$ 6.587,78	\$ 6.931,54
<b>TOTAL REMUNERACIONES POR AÑO</b>		<b>\$ 51.923,00</b>	<b>\$ 58.206,17</b>	<b>\$ 61.297,80</b>	<b>\$ 64.557,84</b>	<b>\$ 67.995,45</b>

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Autora

Los gastos administrativos, incluyen el gasto mensual por arriendo que se ha fijado en 600 dólares según los propietarios de la oficina en el Edificio Palazzo Venecia, se ha estimado un incremento anual correspondiente a la inflación (5,29%) como provisión, a pesar de que se estima que el contrato se lo realice por dos años con dos meses de garantía por el inmueble, la tabla 4.10 muestra los valores proyectados a pagar por concepto de arriendo.

**Tabla 4.10: Gasto de Arriendo**

<b>Gastos Administrativos</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Arriendo	\$ 7.200,00	\$ 7.580,88	\$ 7.981,91	\$ 8.404,15	\$ 8.848,73

Fuente: Propietarios del inmueble en el Edificio Palazzo Venecia

Elaborado por: Autora

Las operaciones administrativas requieren de insumos como materiales de oficina, limpieza y servicios básicos, la tabla 4.11 muestra los cálculos realizados para la proyección de estos gastos, su descripción detallada consta en el Anexo 1.

**Tabla 4.11: Gastos de insumos área de administración**

<b>Gastos Administrativos</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Materiales de Oficina	\$ 699,82	\$ 736,84	\$ 775,82	\$ 816,86	\$ 860,07
Materiales de Limpieza	\$ 353,40	\$ 372,09	\$ 391,78	\$ 412,50	\$ 434,33
Servicios Básicos	\$ 1.872,00	\$ 1.971,03	\$ 2.075,30	\$ 2.185,08	\$ 2.300,67
<b>Total</b>	<b>\$ 2.925,22</b>	<b>\$ 3.079,96</b>	<b>\$ 3.242,89</b>	<b>\$ 3.414,44</b>	<b>\$ 3.595,07</b>

Fuente: EMAP, EEQ, CNT, Proveedores de Materiales Super Paco

Elaborado por: Autora

Los gastos pre operativos son el conjunto de bienes de propiedad de la empresa necesarios para el funcionamiento, incluyen, patentes, marcas, diseños y estudios previos jurídicos o de mercado que motivaron la implementación de la empresa. Para el caso de CENTEL, se han tomado en cuenta los gastos básicos para la operación, mismos que se muestran en la tabla.

**Tabla 4.12: Gastos para preoperación**

Gastos	Valor
Permisos, patentes y marcas	\$ 582,00
Adquisición de Software CRM para control documental y de citas de los clientes	\$ 1.890,00
Garantía del Arriendo	\$ 1.200,00
Adecuaciones (edificio y rotulación)	\$ 6.000,00
<b>Total</b>	<b>\$ 9.672,00</b>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

El total del gasto para el inicio de operaciones de la empresa es de 9.672,00 dólares.

### 4.3.3 Gastos de Ventas

Los gastos de ventas corresponden al valor del presupuesto del plan de marketing y difusión desarrollado en el capítulo 1, descritos en la tabla 1.34 y ascienden a 12.350 dólares y han sido proyectados en función de la inflación, al igual que los demás costos y gastos del proyecto, la tabla 4.13 muestra la proyección.

**Tabla 4.13: Gastos de ventas**

Gastos de Ventas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Publicidad</b>	\$ 12.350,00	\$ 13.003,32	\$ 13.691,19	\$ 14.415,45	\$ 15.178,03

Fuente: Tabla 1.34

Elaborado por: Autora

### 4.3.4 Gastos Financieros

Los gastos financieros corresponden a los intereses del endeudamiento de largo plazo propuesto como financiamiento del proyecto en los numerales correspondientes a las inversiones, la tabla 4.14 expone los intereses de deuda en el período de 5 años.

**Tabla 4.14: Gastos Financieros**

Gastos financieros	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Intereses</b>	\$ 4.966,40	\$ 4.164,31	\$ 3.219,40	\$ 2.106,22	\$ 794,82

Fuente: Tabla 4.6

Elaborado por: Autora

### 4.3.5 Depreciaciones

La depreciación de los activos tangibles a adquirir como parte de la inversión se ha realizado bajo el método de línea recta, en función de los porcentajes y tiempo de vida útil del activo exigido por la ley, la tabla 4.15 describe el monto de gastos anual por este concepto.

**Tabla 4.15: Depreciaciones**

Activos tangibles	Total	Porcentaje de depreciación	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Muebles y enseres	\$ 4.704,00	10%	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40
Equipo de computación	\$ 5.055,00	33,33%	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00		
Equipo de oficina	\$ 928,30	10%	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 10.687,30</b>		<b>\$ 2.248,23</b>	<b>\$ 2.248,23</b>	<b>\$ 2.248,23</b>	<b>\$ 563,23</b>	<b>\$ 563,23</b>

Fuente: Tabla 4.1

Elaborado por: Autora

### 4.4 INGRESOS

Los ingresos son producto de la multiplicación del precio fijado por la hora de terapia o estimulación y la cantidad de sesiones esperadas por cada uno de los niños en función de cada segmento. Se estima que por cada menor que asista al servicio de terapia de lenguaje será necesarias al menos 3 sesiones mensuales por un tiempo no menor a 6 meses, situación similar para el proceso de estimulación. El precio se ha fijado en función de los costos unitarios de producción y los gastos, obteniéndose al año 1, más un porcentaje de utilidad del 10%, un precio de 19 dólares. A continuación la tabla 4.16 muestra los ingresos por ventas.

**Tabla 4.16: Ingresos**

Segmento A	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Cantidad de Niños	272	315	362	423	485
Número de sesiones mes	3	3	3	3	3
Número de sesiones en tratamiento (6 meses)	18	18	18	18	18
Precio	\$ 19,00	\$ 19,00	\$ 19,00	\$ 19,00	\$ 19,00
<b>TOTAL (Dólares)</b>	<b>\$ 93.024,00</b>	<b>\$ 107.730,00</b>	<b>\$ 123.804,00</b>	<b>\$ 144.666,00</b>	<b>\$ 165.870,00</b>

<b>Segmento B</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Cantidad de niños	223	231	238	246	253
Número de sesiones mes	3	3	3	3	3
Número de sesiones en tratamiento (6 meses)	18	18	18	18	18
Precio	\$ 19,00	\$ 19,00	\$ 19,00	\$ 19,00	\$ 19,00
<b>TOTAL (Dólares)</b>	<b>\$ 76.266,00</b>	<b>\$ 79.002,00</b>	<b>\$ 81.396,00</b>	<b>\$ 84.132,00</b>	<b>\$ 86.526,00</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>169.290,00</b>	<b>186.732,00</b>	<b>205.200,00</b>	<b>228.798,00</b>	<b>252.396,00</b>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

## 4.5 EVALUACIÓN FINANCIERA

La evaluación financiera del proyecto permite determinar si la propuesta de creación del Centro de terapia y estimulación del lenguaje es factible, y su operación genera utilidades y rentabilidad para los accionistas. Para estimar el rendimiento del proyecto se hace necesario construir los balances financieros y el flujo de caja, bases fundamentales para la aplicación de los indicadores de evaluación en el tiempo como son: Valor actual neto, Tasa interna de retorno y Período de Recuperación de la Inversión.

### 4.5.1 Balances

#### 4.5.1.1 Balance de situación inicial

El balance de situación inicial muestra la estructura del activo y el pasivo de la empresa previo al inicio de operaciones de la misma, permite determinar los el patrimonio.

**Tabla 4.17: Balance de Situación inicial**

<b>Activos</b>		<b>Pasivos</b>	
<b>Activo circulante</b>		<b>Pasivos circulante</b>	
Caja y bancos	\$ 37.768,08	Crédito	\$ 32.102,87
<b>Activos tangibles</b>		<b>Patrimonio</b>	
Muebles y enseres	\$ 4.704,00	Capital	\$ 16.352,51
Equipo de computación	\$ 5.055,00		
Equipo de oficina	\$ 928,30		
<b>Total activos tangibles</b>	<b>\$ 10.687,30</b>		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 48.455,38</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 48.455,38</b>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

#### 4.5.1.2 Balance de Resultados

El balance de resultados muestra las utilidades producto de la operación de la empresa restando de los ingresos proyectados los costos de producción, gastos e impuestos, la tabla 4.18 muestra el estado de resultados del proyecto.

**Tabla 4.18: Balance de resultados**

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ingresos</b>	<b>\$ 169.290,00</b>	<b>\$ 186.732,00</b>	<b>\$ 205.200,00</b>	<b>\$ 228.798,00</b>	<b>\$ 252.396,00</b>
Pago de sesiones	\$ 169.290,00	\$ 186.732,00	\$ 205.200,00	\$ 228.798,00	\$ 252.396,00
<b>Costos de producción del servicio</b>	<b>\$ 67.002,10</b>	<b>\$ 75.061,79</b>	<b>\$ 79.067,45</b>	<b>\$ 83.291,17</b>	<b>\$ 87.744,83</b>
Mano de obra	\$ 65.658,10	\$ 73.646,70	\$ 77.577,49	\$ 81.722,39	\$ 86.093,07
Insumos	\$ 1.344,00	\$ 1.415,10	\$ 1.489,96	\$ 1.568,77	\$ 1.651,76
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 102.287,90</b>	<b>\$ 111.670,21</b>	<b>\$ 126.132,55</b>	<b>\$ 145.506,83</b>	<b>\$ 164.651,17</b>
<b>Gastos administrativos</b>	<b>\$ 73.968,45</b>	<b>\$ 71.115,24</b>	<b>\$ 74.770,84</b>	<b>\$ 76.939,66</b>	<b>\$ 81.002,48</b>
Sueldos de personal administrativo	\$ 51.923,00	\$ 58.206,17	\$ 61.297,80	\$ 64.557,84	\$ 67.995,45
Arriendo	\$ 7.200,00	\$ 7.580,88	\$ 7.981,91	\$ 8.404,15	\$ 8.848,73
Materiales de Oficina	\$ 699,82	\$ 736,84	\$ 775,82	\$ 816,86	\$ 860,07
Materiales de Limpieza	\$ 353,40	\$ 372,09	\$ 391,78	\$ 412,50	\$ 434,33
Servicios Básicos	\$ 1.872,00	\$ 1.971,03	\$ 2.075,30	\$ 2.185,08	\$ 2.300,67
Permisos, patentes y marcas	\$ 582,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Adquisición de Software CRM para control documental y de citas de los clientes	\$ 1.890,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Garantía del Arriendo	\$ 1.200,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Adecuaciones (edificio y rotulación)	\$ 6.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Depreciación de muebles y enseres	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40
Depreciación de equipo de computación	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Depreciación de equipo de oficina	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83
<b>Gastos de ventas</b>	<b>\$ 12.350,00</b>	<b>\$ 13.003,32</b>	<b>\$ 13.691,19</b>	<b>\$ 14.415,45</b>	<b>\$ 15.178,03</b>
Publicidad	\$ 12.350,00	\$ 13.003,32	\$ 13.691,19	\$ 14.415,45	\$ 15.178,03
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 15.969,45</b>	<b>\$ 27.551,65</b>	<b>\$ 37.670,52</b>	<b>\$ 54.151,72</b>	<b>\$ 68.470,66</b>
Gasto Interés	\$ 4.966,40	\$ 4.164,31	\$ 3.219,40	\$ 2.106,22	\$ 794,82
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES</b>	<b>\$ 11.003,05</b>	<b>\$ 23.387,34</b>	<b>\$ 34.451,13</b>	<b>\$ 52.045,50</b>	<b>\$ 67.675,83</b>
15% Participación Trabajadores	\$ 1.650,46	\$ 3.508,10	\$ 5.167,67	\$ 7.806,82	\$ 10.151,38
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 9.352,59</b>	<b>\$ 19.879,24</b>	<b>\$ 29.283,46</b>	<b>\$ 44.238,67</b>	<b>\$ 57.524,46</b>
Imp. Renta (24%)	\$ 2.244,62	\$ 4.572,23	\$ 6.442,36	\$ 9.732,51	\$ 12.655,38
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 7.107,97</b>	<b>\$ 15.307,01</b>	<b>\$ 22.841,10</b>	<b>\$ 34.506,17</b>	<b>\$ 44.869,08</b>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

Como se puede observar en la tabla 4.19 el Centro genera utilidades desde el primer año de operación, con un total de 7.107,97 dólares y llegando al quinto año a un total de 44.869,08 dólares. En la tabla se muestra la clasificación en costos fijos y variables para proceder al cálculo del punto de equilibrio.

**Tabla 4.19: Costos fijos y variables**

<b>Costos Variables</b>	
Mano de obra	\$ 65.658,10
Insumos	\$ 1.344,00
<b>Total</b>	<b>\$ 67.002,10</b>

<b>Costos Fijos</b>	
Sueldos de personal administrativo	\$ 51.923,00
Arriendo	\$ 7.200,00
Materiales de Oficina	\$ 699,82
Materiales de Limpieza	\$ 353,40
Servicios Básicos	\$ 1.872,00
Permisos, patentes y marcas	\$ 582,00
Adquisición de Software CRM para control documental y de citas de los clientes	\$ 1.890,00
Garantía del Arriendo	\$ 1.200,00
Adecuaciones (edificio y rotulación)	\$ 6.000,00
Depreciación de muebles y enseres	\$ 470,40
Depreciación de equipo de computación	\$ 1.685,00
Depreciación de equipo de oficina	\$ 92,83
Publicidad	\$ 12.350,00
Gasto Interés	\$ 4.966,40
<b>Total</b>	<b>\$ 91.284,85</b>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

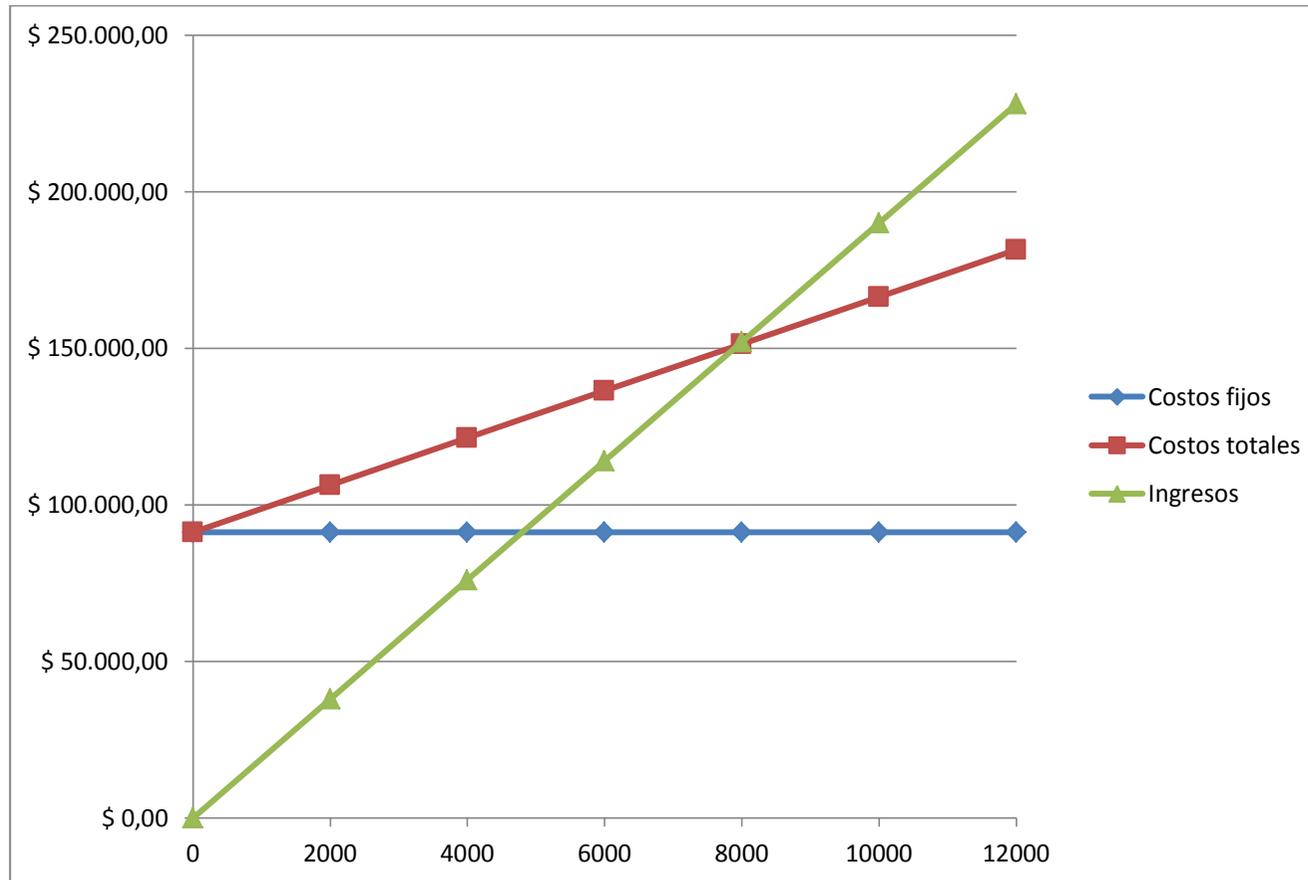
El punto de equilibrio de la empresa se ubica en el primer año con un valor de 151.079,58 dólares como se muestra en el gráfico 4.1, su cálculo se obtuvo de la siguiente fórmula:

$$Pe\$ = \frac{\text{Costos fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}}}$$

$$Pe\$ = \frac{91.284,85}{1 - \frac{67.002,10}{169.290,00}}$$

$$Pe\$ = 151.079,58$$

**Gráfico 4.1: Punto de Equilibrio**



Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

## 4.6 INDICADORES DE EVALUACIÓN

### 4.6.1 Flujo de caja

El flujo de caja indica los ingresos y egresos reales en que la empresa incurrirá, permitiendo determinar los ingresos reales de la organización y del accionista, este también permite el cálculo de los indicadores financieros, la tabla 4.20 presenta el flujo de caja en un escenario al inversionista.

**Tabla 4.20: Flujo de caja al inversionista**

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ingresos</b>	<b>\$ 169.290,00</b>	<b>\$ 186.732,00</b>	<b>\$ 205.200,00</b>	<b>\$ 228.798,00</b>	<b>\$ 252.396,00</b>
(+) Pago de sesiones	\$ 169.290,00	\$ 186.732,00	\$ 205.200,00	\$ 228.798,00	\$ 252.396,00
<b>(-) Costos de producción del servicio</b>	<b>\$ 67.002,10</b>	<b>\$ 75.061,79</b>	<b>\$ 79.067,45</b>	<b>\$ 83.291,17</b>	<b>\$ 87.744,83</b>
Mano de obra	\$ 65.658,10	\$ 73.646,70	\$ 77.577,49	\$ 81.722,39	\$ 86.093,07
Insumos	\$ 1.344,00	\$ 1.415,10	\$ 1.489,96	\$ 1.568,77	\$ 1.651,76
<b>(=) UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 102.287,90</b>	<b>\$ 111.670,21</b>	<b>\$ 126.132,55</b>	<b>\$ 145.506,83</b>	<b>\$ 164.651,17</b>
<b>(-) Gastos administrativos</b>	<b>\$ 73.968,45</b>	<b>\$ 71.115,24</b>	<b>\$ 74.770,84</b>	<b>\$ 76.939,66</b>	<b>\$ 81.002,48</b>
Sueldos de personal administrativo	\$ 51.923,00	\$ 58.206,17	\$ 61.297,80	\$ 64.557,84	\$ 67.995,45
Arriendo	\$ 7.200,00	\$ 7.580,88	\$ 7.981,91	\$ 8.404,15	\$ 8.848,73
Materiales de Oficina	\$ 699,82	\$ 736,84	\$ 775,82	\$ 816,86	\$ 860,07
Materiales de Limpieza	\$ 353,40	\$ 372,09	\$ 391,78	\$ 412,50	\$ 434,33
Servicios Básicos	\$ 1.872,00	\$ 1.971,03	\$ 2.075,30	\$ 2.185,08	\$ 2.300,67
Permisos, patentes y marcas	\$ 582,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Adquisición de Software CRM para control documental y de citas de los clientes	\$ 1.890,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Garantía del Arriendo	\$ 1.200,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Adecuaciones (edificio y rotulación)	\$ 6.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Depreciación de muebles y enseres	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40
Depreciación de equipo de computación	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Depreciación de equipo de oficina	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83
<b>(-) Gastos de ventas</b>	<b>\$ 12.350,00</b>	<b>\$ 13.003,32</b>	<b>\$ 13.691,19</b>	<b>\$ 14.415,45</b>	<b>\$ 15.178,03</b>
Publicidad	\$ 12.350,00	\$ 13.003,32	\$ 13.691,19	\$ 14.415,45	\$ 15.178,03
<b>(=) UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 15.969,45</b>	<b>\$ 27.551,65</b>	<b>\$ 37.670,52</b>	<b>\$ 54.151,72</b>	<b>\$ 68.470,66</b>
(-) Gasto Interés	\$ 4.966,40	\$ 4.164,31	\$ 3.219,40	\$ 2.106,22	\$ 794,82
<b>(=) UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES</b>	<b>\$ 11.003,05</b>	<b>\$ 23.387,34</b>	<b>\$ 34.451,13</b>	<b>\$ 52.045,50</b>	<b>\$ 67.675,83</b>
(-) 15% Participación Trabajo	\$ 1.650,46	\$ 3.508,10	\$ 5.167,67	\$ 7.806,82	\$ 10.151,38
<b>(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 9.352,59</b>	<b>\$ 19.879,24</b>	<b>\$ 29.283,46</b>	<b>\$ 44.238,67</b>	<b>\$ 57.524,46</b>
(-) Imp. Renta	\$ 2.244,62	\$ 4.572,23	\$ 6.442,36	\$ 9.732,51	\$ 12.655,38
<b>(=) UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 7.107,97</b>	<b>\$ 15.307,01</b>	<b>\$ 22.841,10</b>	<b>\$ 34.506,17</b>	<b>\$ 44.869,08</b>

(+)	Depreciación de muebles y enseres		\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40	\$ 470,40
(+)	Depreciación de equipo de computación		\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 0,00	\$ 0,00
(+)	Depreciación de equipo de oficina		\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83	\$ 92,83
(-)	<b>COSTO DE INVERSIÓN</b>	\$ 48.455,38					
	Activo Fijo	\$ 10.687,30					
	Capital de trabajo	\$ 37.768,08					
(+)	Recuperación del Capital de Trabajo	\$ -					\$ 37.768,08
(+)	<b>PRÉSTAMO</b>	\$ 32.102,87					
(-)	Amortización crédito		\$ 4.504,40	\$ 5.306,49	\$ 6.251,41	\$ 7.364,58	\$ 8.675,98
(=)	<b>FLUJO DE FONDOS DEL INVERSIONISTA</b>	<b>-\$16.352,51</b>	<b>\$ 4.851,80</b>	<b>\$ 12.248,75</b>	<b>\$ 18.837,92</b>	<b>\$ 27.704,81</b>	<b>\$ 74.524,41</b>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autora

#### 4.6.2 Tasa mínima atractiva de rendimiento

La TMAR es la tasa mínima aceptable de rendimiento del proyecto, se define como el porcentaje de rendimiento de la inversión que el accionista busca ganar por aceptar la inversión en la creación de CENTEL, para su cálculo se aplica la siguiente fórmula:

$$TMAR = TLR + PR + (TLR * PR)$$

Donde;

TLR= Riesgo País

PR= Premio al riesgo (Tasa Pasiva de interés)

Reemplazando;

$$TMAR = 8,08\% + 5,29\% + (8,08\% * 5,29\%)$$

$$TMAR = 13,80\%$$

La TMAR para el cálculo de los indicadores de evaluación del proyecto es de 13.80%.

### 4.6.3 Valor actual neto

El valor actual neto es el resultado de la suma de los flujos de caja descontados, calculados a través del método de valor futuro, menos la inversión inicial, para su cálculo se aplica la siguiente fórmula<sup>22</sup>:

$$FNA = FNC / (1 + TMAR)^n$$

Donde;

FN: Flujos anuales

TMAR: Tasa mínima atractiva de rendimiento

N: Número de años

La tabla 4.21 muestra el cálculo del valor actual neto para CENTEL.

**Tabla 4.21: Valor Actual Neto**

VAN		
	TMAR	13,80%
Años	Flujo de Caja	Flujo Descontado
1	\$ 4.851,80	\$ 4.263,54
2	\$ 12.248,75	\$ 9.458,60
3	\$ 18.837,92	\$ 12.783,08
4	\$ 27.704,81	\$ 16.520,58
5	\$ 74.524,41	\$ 39.051,36
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 82.077,17</b>
	<b>INVERSIÓN</b>	<b>-\$ 16.352,51</b>
	<b>VAN</b>	<b>\$ 65.724,66</b>

Fuente: Flujo de caja

Elaborado por: Autora

El Valor Actual Neto del Proyecto es positivo, lo que evidencia su factibilidad.

### 4.6.4 Tasa interna de retorno

La tasa interna de retorno del proyecto es aquella tasa porcentual que convierte al Valor Actual Neto en 0, esta determina de forma porcentual el rendimiento que

<sup>22</sup> MIRANDA, Juan José; Gestión de Proyectos, Identificación, Formulación y Evaluación; Cuarta Edición; MM editores; Colombia-Bogotá; 2003. Págs. 231

obtiene el inversionista, para que la creación de CENTEL sea factible la TIR deberá ser mayor a la TMAR. Para el cálculo de la TIR se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$TIR = t1 + (t2 - t1) * (VAN 1 / VAN 1 - VAN 2)^{23}$$

Donde:

$t1$  = Tasa menor tomada aleatoriamente

$t2$  = Tasa mayor tomada aleatoriamente

$VAN1$  = Valor Actual Neto positivo

$VAN2$  = Valor Actual Neto negativo

**Tabla 4.22: Tasa interna de Retorno (TIR)**

$$TIR = 0,79 + (0,80 - 0,79) * (219,39 / 219,39 - (-63,35))$$

$$TIR = 79,77\%$$

Fuente: Flujo de caja

Elaborado por: Autora

La TIR resultante es de 79,77% superior a la TMAR calcula, que es de 13,80%; esto permite concluir que la creación del Centro de estimulación y terapia de lenguaje CENTEL es factible, es decir, rentable.

#### **4.6.5 Período de recuperación**

El período de recuperación de la inversión, determina el tiempo en el que el inversionista recuperará el capital invertido en la creación de la empresa, para el caso de CENTEL se estima que la recuperación se dé al tercer año de operación, tal como lo muestra la tabla 4.23

---

<sup>23</sup> Ibid.

**Tabla 4.23: Período de recuperación**

<b>Años</b>	<b>Flujo de caja</b>	<b>Período de recuperación</b>
<b>0</b>	-\$ 16.352,51	-\$ 16.352,51
<b>1</b>	\$ 4.263,54	-\$ 12.088,97
<b>2</b>	\$ 9.458,60	-\$ 2.630,37
<b>3</b>	\$ 12.783,08	\$ 10.152,71
<b>4</b>	\$ 16.520,58	\$ 26.673,29
<b>5</b>	\$ 39.051,36	\$ 65.724,66

Fuente: Flujo de caja

Elaborado por: Autora

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

- El presente proyecto ayudara a conocer los principales problemas de lenguaje que presentan los niños, a evitarlos y corregirlos para una integral inclusión de los niños en el medio ambiente
- Los trastornos en el lenguaje de los niños son uno de los principales problemas que inciden en el bajo desarrollo escolar a nivel de toda sociedad, en el país no se registran datos específicos de cuántos niños poseen este tipo de desórdenes.
- La constitución de este centro aportará económicamente al país con la creación de plazas de empleo y socialmente al país con la eficaz inclusión de niños con trastornos de lenguaje al medio.
- En función de determinar la prevalencia de los desordenes del lenguaje y el grado de aceptación que tendrá el concepto de creación de un centro especializado en atender dichos trastornos, se aplico una encuesta que entre otras cosas muestra la desinformación de los padres de familia sobre el tema y los tratamientos existentes. La cifra de prevalencia bordea el 15% y las afecciones vinculadas a los problemas de lenguaje están presentes en un orden del 27%.
- El nombre del centro será CENTEL, abreviatura de Centro de Terapia y Estimulación del lenguaje, su principal estrategia de introducción es la diferenciación y se desarrolla en un mercado con una demanda insatisfecha promedio de 625 infantes, de estos se pretende atender en especio de 5 años entre 217 y 253 niños de 1 a 5 años.
- El centro estará ubicado en el Edificio Palazzo Venecia ubicado en la Av. General Enríquez, a la altura del Centro Comercial San Luis, lugar seleccionado en función del método cualitativo por puntos.

- La empresa está organizada de forma jerárquica, constituida como una compañía limitada, con un capital de 400 dólares americanos, genera empleo para 9 personas de forma directa.
- La inversión total en el proyecto es de 48.455,35 dólares, que se financiarán a través de dos fuentes, capital propio en un 34% y el restante a través de crédito en el Banco del Pichincha.
- El centro genera utilidad desde el segundo año y posterior se mantiene en crecimiento, se determina la opción de inversión como factible, pues los indicadores muestran resultados positivos y mayores al costos de oportunidad calculado, (VAN=65.724,66 dólares; TIR de 79,77%), la recuperación de la inversión se realizará al tercer año de operación.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Proporcionar la viabilidad para que se mejoren las condiciones de vida de los niños que presentan trastornos de lenguaje, asistiendo a un Centro de Terapia y Estimulación de Lenguaje.
- Aplicar el proyecto de Creación del Centro de Terapia y Estimulación del Lenguaje, pues los indicadores financieros y de mercado muestran que existe una oportunidad de negocio latente.
- Incentivar la participación de los padres en las terapias de estimulación estableciendo alianzas estratégicas con las escuelas y guarderías del sector, a fin de que pueden dar un espacio para la concienciación de las dificultades futuras de este tipo de trastornos.
- Procurar una relación positiva con las instituciones públicas encargadas de atender a los niños en el rango de 1 a 5 años, con el objeto de participar y ser tomados en cuenta en los procesos de mejora social emprendidos por el gobierno.
- Mantener actualizada la metodología de terapia y estimulación, capacitando al personal en temas de vanguardia relacionados con el lenguaje y sus potenciales trastornos.
- Promover constantemente el diagnóstico oportuno de los problemas de lenguaje, manteniendo de forma constante publicidad a través de los medios más convenientes y de escuelas para padres en las instituciones educativas del sector.

## BIBLIOGRAFÍA

- AMAYA, Jairo, Gerencia, Planeación y Estrategia, Universidad Santo Tomas, Chile, 2006. Pág. 16
- BARRENO, Luis, Manual de Formulación y Evaluación de proyectos, 2004.
- BOLAÑOS & OTROS, Normas y Procedimientos para el Manejo Técnico - Administrativo de los Servicios de Apoyo en Terapia del Lenguaje, Ministerio de Educación Pública, Costa Rica, 2005.
- Gloria Marsellach Umbert – Psicólogo – Tomado de: <http://usuarios.multimania.es/puntodevista/Pr/tema37/tema37.html>
- GORTAZAR DÍAZ, María, Criterios para seleccionar a niños con problemas de lenguaje, LEBRIJA, Pág. 1
- KOTLER P. y AMSTRONG G., “Marketing”, Pág. 245, 2001
- MALHOTRA, Naresh, Investigación de Mercados, Prentice Hall, pág. 325
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL ECUADOR, Referente Curricular para la Educación Inicial para niños y niñas de 0 a 5 años, MEC, Año 2005, Pág.61
- MIRANDA, Juan José; Gestión de Proyectos, Evaluación Financiera Económica Social Ambiental; Quinta Edición; MM editores; Colombia-Bogotá; 2003. Págs.88-90.
- MUÑIZ, Rafael, Marketing en el Siglo XXI, Centro de Estudios Financieros, 2008.
- SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, CIU – Tercera Revisión, 2010.

- SUPRINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, Instructivo Societario, Quito, 2008. Pág. 5

## ANEXO

### Anexo 1 – Gastos

#### Materiales de oficina

Concepto	Cantidad anual	Valor Unitario	Valor Anual
Discos compactos	60	\$ 0,80	\$ 48,00
Resmas de papel	36	\$ 3,58	\$ 128,88
<b>Funda de Separadores</b>	6	\$ 1,00	\$ 6,00
<b>Carpetas Bene</b>	12	\$ 1,80	\$ 21,60
Grapadoras	5	\$ 6,50	\$ 32,50
Cajas de Esferos (azul, negro y rojo)	2	\$ 8,00	\$ 16,00
Pizarras de tiza líquida	2,5	\$ 39,00	\$ 97,50
Caja Marcadores de tiza líquida	3	\$ 21,00	\$ 63,00
Borradores para pizarra de tiza líquida	4	\$ 2,90	\$ 11,60
Lapiceros	12	\$ 5,00	\$ 60,00
Papeleras	5	\$ 25,00	\$ 125,00
Perforadoras	5	\$ 9,00	\$ 45,00
Cajas de Clips	36	\$ 0,54	\$ 19,44
Exfoliadores y bases	5	\$ 3,50	\$ 17,50
Barras de goma	12	\$ 0,65	\$ 7,80
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 699,82</b>

#### Materiales de oficina

Concepto	Cantidad anual	Valor Unitario	Valor Anual
Escobas (unidades)	6	\$ 3,90	\$ 23,40
Trapeadores (unidades)	6	\$ 6,00	\$ 36,00
Desinfectante (unidades)	12	\$ 6,20	\$ 74,40
Detergente (unidades)	12	\$ 8,90	\$ 106,80
Alcohol metilico (unidades)	12	\$ 6,50	\$ 78,00
Wipe (unidades)	24	\$ 0,25	\$ 6,00
Franela (mtrs.)	36	\$ 0,80	\$ 28,80
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 353,40</b>

#### Servicios Básicos

Descripción	Tipo de Servicio				
	Agua	Luz	Teléfono	Internet	
Unidad	m3	kw/h	Pensión	Pensión	
Cantidad	200	300	1	1	
Costo unitario	\$ 0,08	\$ 0,15	\$ 40,00	24	
	\$ 32,00	\$ 60,00	\$ 40,00	24	
<b>Conceptos</b>					
<b>Empresa</b>	Costo mensual	\$ 32,00	\$ 60,00	\$ 40,00	\$ 24,00
	Costo anual	<b>\$ 384,00</b>	<b>\$ 720,00</b>	<b>\$ 480,00</b>	<b>\$ 288,00</b>

## Anexo 2: Hoja de Evaluación de desarrollo



### Formulario de Desarrollo Integral de Niños y Niñas (0 a 5 años) (Instrumento de medida sicosocioafectivo: EAD-Nelson Ortiz)

#### Unidad de atención

Organización coordinadora: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_  
 Unidad de atención: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_  
 Código: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_  
 Modalidad: \_\_\_\_\_ Sector: \_\_\_\_\_

#### Periodo:

ENERO - JUNIO  JULIO - DICIEMBRE del año: \_\_\_\_\_

Fecha de elaboración: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
dd mm aaaa

#### Niño, niña o adolescente

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_  
primer apellido segundo apellido nombre  
 Fecha de nacimiento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
dd mm aaaa Edad en meses: \_\_\_\_\_ Peso (kg): \_\_\_\_\_ Talla (cm): \_\_\_\_\_

#### Persona que llenó el formulario

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
dd mm aaaa  
 Cargo o función: \_\_\_\_\_  
 Firma: \_\_\_\_\_

Edad Meses	Item	A MOTRICIDAD GRUESA	Puntaje	B MOTRICIDAD FINA ADAPTIVA	Puntaje	C AUDICIÓN Y LENGUAJE	Puntaje	D PERSONAL SOCIAL	Puntaje
<1	0	Patea vigorosamente		Con la vista sigue el movimiento horizontal y vertical del objeto		Se sobresalta cuando oye ruidos.		Sigue con la mirada los movimientos de la cara.	
1 a 3	1	Cuando está en posición boca abajo, levanta la cabeza.		Abre la mano y las mira.		Busca los sonidos con la mirada.		Reconoce a la madre.	
	2	Cuando está en posición boca abajo, levanta la cabeza y el pecho.		Sostiene un objeto en la mano.		Pronuncia dos sonidos guturales diferentes.		Sonríe al acariciarlo.	
	3	Sostiene la cabeza cuando se lo toma de los brazos y se lo levanta.		Se lleva un objeto a la boca.		Balsace con las personas.		Se volta cuando se le habla.	
4 a 6	4	Cuando está sentado mantiene el control de su cabeza.		Agarra objetos voluntariamente.		Pronuncia 4 o más sonidos diferentes.		Agarra las manos del examinador.	
	5	Se volta de un lado a otro.		Sostiene un objeto en cada mano.		Rea a cargadas.		Acepta y coge juguetes.	
	6	Intenta sentarse solo.		Pasa un objeto de una mano a otra.		Reconoce cuando se le llama.		Pone atención a la conversación.	
7 a 9	7	Se sostiene sentado con ayuda.		Manipula varios objetos a la vez.		Pronuncia 3 o más sílabas.		Ayuda a sostener la taza para beber.	
	8	Se arrastra en posición boca abajo.		Agarra un objeto pequeño con los dedos.		Hace sonar el chinesco.		Reacciona frente a su imagen en el espejo.	
	9	Se sienta por sí solo.		Agarra un cubo con dedos pulgar e índice.		Pronuncia claramente una palabra.		Imita los aplausos.	
10 a 12	10	Gatea.		Mete y saca objetos de una caja.		Niega con la cabeza.		Entrega un juguete al examinador.	
	11	Se agarra y se pone de pie.		Agarra un tercer objeto sin soltar otros.		Llama a la madre o acompañante.		Pide un juguete u objeto.	
	12	Se para solo sin ayuda.		Busca objetos escondidos.		Entiende una orden sencilla.		Bebe en taza solo.	
13 a 18	13	Da pasitos solo.		Hace una torre de 3 cubos.		Reconoce tres objetos.		Señala una prenda de vestir.	
	14	Camina solito.		Pasa hojas de un libro.		Combina dos palabras.		Señala dos partes del cuerpo.	
	15	Corre		Espera que salga la pelota.		Reconoce seis objetos.		Avisa para ir al baño.	
19 a 24	16	Patea la pelota.		Tapa una caja de manera correcta.		Nombra cinco objetos.		Señala cinco partes del cuerpo.	
	17	Lanza la pelota con las manos.		Hace garabatos.		Usa frases de tres palabras.		Trata de contar experiencias.	
	18	Salta en dos pies.		Hace torre de 5 o más cubos.		Dice más de 20 palabras claras.		Durante el día tiene control de la orina.	
25 a 36	19	Se para de puntas en ambos pies.		Ensarta seis o más cuentas		Dice su nombre completo.		Diferencia hombre y mujer.	
	20	Se levanta sin usar las manos.		Copia línea horizontal y vertical		Conoce alto, bajo, grande, pequeño.		Dice el nombre de su mamá y de su papá.	
	21	Camina hacia atrás.		Separa objetos grandes y pequeños.		Usa oraciones completas.		Se lava solito las manos y la cara.	
37 a 48	22	Camina en punta de pies.		Dibuja figura humana de tres partes.		Conoce para que sirve cinco objetos.		Puede desvestirse solo.	
	23	Se para en un solo pie.		Corta el papel con las tijeras.		Repite 3 números.		Comparte juegos con otros niños.	
	24	Lanza y agarra la pelota.		Copia cuadrado y círculo.		Describe bien un dibujo.		Tiene amigo(s) especial(es).	
40 a 60	25	Camina en línea recta.		Dibuja figura humana de cinco partes o más partes.		Cuenta los dedos de las manos.		Puede vestirse y desvestirse solo.	
	26	Salta tres o más pasos en un pie.		Agrupar objetos por color y forma.		Distingue adelante, atrás, arriba, abajo.		Sabe cuántos años tiene.	
	27	Hace rebotar la pelota y la agarra.		Dibuja empujando una escalera.		Reconoce o nombra 4 o 5 colores.		Organiza juegos.	
61 a 72	28	Con los pies juntos salta una cuerda de 25 cm. de altura.		Agrupar objetos por color, forma y tamaño.		Expresa opiniones.		Hace mandados.	
	29	Corre saltando y alternando los pies.		Reconstruye gradas de 10 cubos.		Conoce izquierda y derecha.		Conoce el nombre de la calle, barrio, pueblo de residencia.	
	30	Salta desde 60 cm. de altura.		Dibuja una casa.		Conoce en orden días de la semana.		Habla de su familia.	
Puntaje		Sumatoria "A" MOTRICIDAD GRUESA		Sumatoria "B" MOTRICIDAD FINA ADAPTIVA		Sumatoria "C" AUDICIÓN Y LENGUAJE		Sumatoria "D" PERSONAL SOCIAL	

## Anexo 3: Programas impulsados por el gobierno para la mejora de la niñez y adolescencia



Construyamos un país del tamaño de nuestros sueños



### RESUMEN SECTOR: NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

#### 1. Diagnóstico.

<p>Derechos a la Supervivencia (Derechos Sociales)</p>	<p>La cobertura del control del embarazo es baja con respecto al promedio mínimo de controles.</p> <p>La atención institucional durante el parto aún no llega a todas las zonas del país. Continúa alto el porcentaje de partos atendidos a nivel domiciliario por las parteras tradicionales los esfuerzos que se han realizado en los últimos años en su capacitación todavía no han permitido superar los riesgos que se presentan en estos partos.</p> <p>Presencia de elevadas tasas de mortalidad materna y neonatal.</p> <p>El Ecuador no ha realizado suficientes esfuerzos para disminuir los porcentajes de bajo peso al nacer.</p> <p>La desnutrición global (deficiencia de peso con relación a la edad) y la crónica (deficiencia de talla en relación a la edad) continúan siendo elevadas especialmente en las zonas rurales, en donde las cifras son significativamente superiores a las de las áreas urbanas</p> <p>Los y las adolescentes mueren por causas evitables: accidentes, suicidio y homicidio.</p> <p>Ha incrementado el número de adolescentes que son madres solteras.</p> <p>El número de adolescentes que no vuelva a estudiar por causa del embarazo se ha incrementado.</p> <p>La cobertura de la ley de Maternidad Gratuita no es universal, llega a una proporción muy pequeña de la población.</p> <p>El tema de educación de la sexualidad no ha sido completamente y correctamente abordado en los centros educativos peor aún en las familias.</p> <p>Los niños y niñas ecuatorianos no tienen garantizada la alimentación diaria nutritiva, equilibrada y suficiente; el acceso a una salud integral tanto preventiva como curativa por las limitaciones propias del sistema de salud; la dotación de agua segura, y la formación de hábitos saludables en la alimentación e higiene personal.</p> <p>Las prácticas de crianza de las familias ecuatorianas no siempre garantizan el pleno desarrollo de niños y niñas porque adolecen de limitaciones culturales y de conocimientos.</p>
--	--

	<p>La crianza de hijos e hijas no siempre ocupa el primer lugar en el esquema de prioridades de la familia y la participación del padre en ella es mínima; la estimulación del lenguaje y de la motricidad es muy pobre aun en condiciones consideradas normales; todavía se mantiene la desvalorización del juego y la delegación de responsabilidades laborales o del hogar que no corresponden a su edad.</p> <p>Hay inequidad en el tratamiento a niños y niñas. No existen programas de educación y formación para la familia orientada a mejorar su desarrollo personal y a modificar las prácticas de crianza de sus hijos e hijas.</p>
<p>Derechos al Desarrollo (Derechos Económicos, Sociales y Culturales)</p>	Elevado porcentaje de niños y niñas inscritos tardíamente.
	La cobertura de los programas de desarrollo infantil no logran cubrir toda la población de niños y niñas menores de 5 años
	Existe un elevado número de niños y niñas que no están en primer año de educación básica.
	Uno de los problemas fundamentales en cuanto al derecho a la educación es la interrupción de su educación especialmente en el traspaso entre séptimo y octavo de básico.
	Un elevado número de niños, niñas y adolescentes no están en el año de educación que les corresponde según la edad.
	Existen limitadas condiciones que estimulen la creatividad, respeten su individualidad y promuevan capacidades para aprender, en un contexto de respeto a la interculturalidad y equidad de género.
	Un gran número niños, niñas y adolescentes no comparten actividades recreativas con sus padres, las actividades que comparten con sus padres son más bien de labores domésticas
	En cuanto a la calidad educativa se observa que en las pruebas de logros educativos, los estudiantes no sacan buenas calificaciones lo que evidencia que la educación del país no brinda las herramientas necesarias para los conocimientos básicos.
<p>Derechos a la Participación (Derechos Políticos)</p>	La opinión de niños, niñas y adolescentes no es oída en sus hogares, en las zonas urbanas se escucha más a los niños, niñas y adolescentes que en las zonas rurales.
	La participación en la dirección estudiantil es baja en todo el país, esta proporción es más baja que la participación en clubes deportivos.
<p>Derechos a la Protección (Derechos Económicos, Sociales y Culturales)</p>	Más de la mitad de los niños, niñas y adolescentes sufren de maltrato físico, el maltrato se presenta en las familias y en la escuela.
	En los últimos años, el trabajo infantil se ha convertido en uno de los principales problemas que tiene el país para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la actividad laboral limita especialmente las posibilidades de proseguir y concluir los estudios de educación básica y

	bachillerato a más de limitar otros derechos, tales como la recreación, el deporte, la relación asociativa y las condiciones de salud e integridad.
	Porcentualmente hay más adolescentes trabajadores en el campo y se concentran en poblaciones indígenas
	Se observa una importante inclusión en trabajos peligrosos y prohibidos por el propio Código de la Niñez y Adolescencia.
	La explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes es una problemática que se ha ido agravando en la región y en el Ecuador. Si bien la niñez y adolescencia de ambos sexos, se ven afectados en su integridad, las principales víctimas de la explotación son las niñas y adolescentes mujeres.
	Las medidas socioeducativas dictaminadas a los adolescentes infractores en su mayoría corresponden a internamiento institucional.
	Inexistencia de Redes de Protección Integral de niñas, niños y adolescentes en situaciones especiales
	El Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia aún no se encuentra construido en todos los cantones del país.

2. Políticas y programas en curso. Relacionar las políticas y los programas existentes con los problemas planteados en el diagnóstico. Llenar la siguiente matriz:

Problema	Política	Programa	Proyectos	Ambito territorial	Sector social involucrado	Institución Responsable
Niños y niñas recién nacidos mueren por causas prevenibles	Ningún niño o niña menor de 28 días muere por causas prevenibles	Programa Ampliado de Inmunizaciones-PAI		Nacional	Niños menores de 1 año, niños de 1 a 4 años y mujeres embarazadas en edad fértil y población en riesgo	Ministerio de Salud Pública
		Ley de Maternidad		Nacional	Recién nacidos,	Ministerio de Salud

		Gratuita y Atención a la Infancia			madres embarazadas, niños y niñas menores de 5 años	Pública
		PANN 2000		Nacional	NN de 0-3 años, madres embarazadas, lactantes	Ministerio de Salud Pública
Elevadas tasas de desnutrición en NNA	Ningún niño, niña o adolescente con hambre o desnutrición	Operación Rescate Infantil-ORI		Nacional	Niños y niñas de 0 a 5 años	Ministerio de Bienestar Social
		Fondo de Desarrollo Infantil-FODI		Nacional	Niños y niñas de 0 a 5 años de quintil 1 y 2	Ministerio de Bienestar Social
		Programa de Desarrollo Infantil		Nacional	Niños y niñas de 0 a 5 años	Ministerio de Bienestar Social
		Servicios de Desarrollo Infantil		Nacional	Niños y niñas de 0 a 5 años	Ministerio de Bienestar Social
		Programa de Alimentación Escolar - PAE		Nacional	Niñas y Niños de 5 a 14 años	Ministerio de Educación
		PANN 2000		Nacional	Niñas y Niños de 0-3 años, madres embarazadas, lactantes	Ministerio de Salud Pública
		Aliméntate Ecuador		Nacional	Niños y Niñas 2-5 años	Ministerio de Bienestar Social
		Programa de Micronutrientes		Nacional	Niños y niñas menores de 1 año, niños y	Ministerio de Salud Pública

					niñas 12 a 23 meses, niños y niñas de 1 a 9 años.	
Los NNA no acceden al sistema educativo	Ningún niño, niña o adolescente sin educación	Programa Nacional de Educación Preescolar Alternativa		Nacional	Niñas y Niños de 3-5 años	Ministerio de Educación
		Desarrollo e Implementación de la Educación Básica	Material didáctico (se incorpora textos escolares gratuitos)	Nacional	Niños, niñas y adolescentes de 5 a 12 años	Ministerio de Educación
			Incentivo Jubilación docente	Nacional	Docentes de más de 65 años	Ministerio de Educación
			Fortalecimiento de redes educativas en los ámbitos pedagógicos y administrativos	Nacional	Niños, niñas y adolescentes 5 a 18 años	Ministerio de Educación
			Implementación y consolidación de la reforma curricular	Nacional	Niños, niñas y adolescentes 5 a 18 años	Ministerio de Educación
			Universalización del Primer año de educación básica	Nacional	Niños y niñas de 5 a 6 años	Ministerio de Educación
Niños, niñas y	Ningún niño,		Turismo	Nacional	Empresarios	Ministerio de Turismo

adolescentes sufren de maltrato físico	niña o adolescente maltratado		Sostenible con la comunidad		turísticos	
Adolescentes realizan trabajos nocivos, prohibidos o riesgosos	Ningún adolescente ejecutando trabajos prohibidos o peligrosos	Erradicación Trabajo Infantil, Mi Primer Trabajo		Nacional	Niños, niñas y adolescentes trabajadores	Ministerio de Trabajo y Empleo
La opinión de los NNA no es tomada en cuenta en la toma de decisiones	Fomentar la participación social y construcción de ciudadanía		Participación Estudiantil - Promoción y Difusión Cultural	Nacional	Estudiantes de segundo año de bachillerato de las regiones costa, sierra y oriente	Ministerio de Educación

3. Políticas y programas por crearse. Aquellos problemas que no hayan sido tomados en cuenta en el cuadro anterior requerirán de nuevas políticas y programas. También puede suceder que los programas existentes sean insuficientes para alcanzar las políticas propuestas; en este caso, se repite la política enumerada en la matriz del cuadro dos y se proponen nuevos programas. Llenar la siguiente matriz:

Problema	Política	Programa	Proyectos	Ambito territorial	Sector social involucrado	Institución Responsable
Niños, niñas y adolescentes sufren de maltrato físico	Ningún niño, niña o adolescente maltratado		Protección de niños, niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación sexual y comercial	Pichincha, El Oro, Sucumbios, Azuay, Guayas y Galápagos	niños, niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación sexual y comercial	Ministerio de Bienestar Social
			Disminución de la violencia en la programación televisiva	Nacional	Niños, niñas y adolescentes	Ministerio de Bienestar Social

			Evaluación de impacto de programas de protección especial	Nacional	Niños, niñas y adolescentes en protección especial	Ministerio de Bienestar Social
			Capacitación a sistema de justicia, DINAPEN y Ministerio Público	Nacional	Sistema de Justicia	Ministerio de Bienestar Social
			Programa de Protección Especial	25 ciudades, 22 capitales provinciales y 3 ciudades intermedias	Niños, niñas y adolescentes en protección especial	Ministerio de Bienestar Social
			Creación de Juntas Cantonales de Protección de Derechos	25 ciudades, 22 capitales provinciales y 3 ciudades intermedias	Cantones	Ministerio de Bienestar Social
Adolescentes realizan trabajos nocivos, prohibidos o riesgosos	Ningún adolescente ejecutando trabajos prohibidos o peligrosos		Erradicación del Trabajo infantil en áreas de actividad económica de mayor riesgo	Dos cantones		Ministerio de Bienestar Social
			Erradicación de la mendicidad infantil en el corredor andino	Cantones: Pasa, Quisapincha, San Fernando, Quito. Fase de expansión: provincias del callejón	niños, niñas y adolescentes del corredor andino	Ministerio de Bienestar Social

				interandino y 10 capitales provinciales		
La opinión de los NNA no es tomada en cuenta en la toma de decisiones	Fomentar la participación social y construcción de ciudadanía		Proyecto de atención a problemática de pandillas juveniles	Quito, Guayaquil, Esmeraldas, Santo Domingo	Adolescentes en problemáticas de pandillas juveniles	Ministerio de Bienestar Social
Presencia de niños y niñas viviendo en las cárceles			Protección emergente a niños y niñas que viven en las cárceles	18 ciudades	Niños, niñas y adolescentes viviendo en cárceles	Ministerio de Bienestar Social
Adolescentes infractores sin reales medidas socioeducativas tomadas			Plan de Emergencia para el fortalecimiento de la institucionalidad que atiende a Adolescentes Infractores	Pichincha, Guayas, Esmeraldas y Tungurahua	Adolescentes Infractores	Ministerio de Bienestar Social
Familias de refugiados sin sus derechos garantizados			Atención integral a familias de refugiados en la frontera norte, articulado en la estrategia del Plan Ecuador	Carchi, Sucumbíos y Esmeraldas	Familias de refugiados	Ministerio de Bienestar Social

## Anexo 4: Fotografías



Terapias personalizadas