

MARÍA BELÉN VELASCO MANCERO

**INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS
PSICOPEDAGÓGICOS EN LOS PROBLEMAS DE
APRENDIZAJE**

Trabajo de Conclusión de Carrera
presentado como requisito parcial
para la obtención del grado en
Ingeniería Comercial de la
Facultad de la facultad de Negocios
mención mayor Marketing y
mención menor Negocios
Internacionales.

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Quito, Agosto 2010

Esta Tesis fue aprobada por el siguiente tribunal

.....

Doctorando Mauricio Basabe

Decano

.....

Ingeniero Giovanni Lucero

Director

.....

Doctora Paulina Terán

Tribunal

.....

Ingeniero Danilo Gortaire

Tribunal

.....

Ingeniero Raúl Stiegward

Tribunal

Declaración de Autoría

Yo, María Belén Velasco Mancero, declaro ser la autora exclusiva de la presente investigación. Esta es original y autentica, basada en criterios propios, sustentados con escritos y documentos legítimos que se encuentran debidamente citados con sus respectivas referencias bibliográficas.

.....

María Belén Velasco Mancero

C.I: 171886091-7

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios, a mi familia y a todas las personas que han contribuido en mi formación.

A mis profesores por los conocimientos que han impartido y han dejado huellas en mí.

Un agradecimiento especial a mi director de tesis Ingeniero Giovanni Lucero, por el acertado asesoramiento en este trabajo y hacer posible la culminación del mismo.

A mis compañeros y amigos de clases quienes me acompañaron en esta trayectoria de aprendizaje y conocimientos.

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a unas personas muy importantes en mi vida en primer lugar a Dios ya que siempre se ha encontrado en mi vida desde el momento en que fui concebida en el vientre de mi madre hasta el día de hoy, él siempre me ha protegido y guiado cada uno de mis pasos, él forma una parte muy importante en mi vida y siempre estaré muy agradecida por las bendiciones regaladas por él hacia mi persona.

En segundo lugar se la dedico a mi familia que es un soporte y fortaleza en cada una de mis decisiones y un apoyo incondicional en todo momento.

INTRODUCCIÓN

La situación económica actual obliga al padre y madre salir de casa para cubrir sus necesidades básicas, lo que impide dar el apoyo necesario y oportuno en la realización de tareas a sus hijos que se encuentran cursando la Educación Básica. Esto, generalmente, conlleva a un bajo rendimiento escolar y por consiguiente a una baja autoestima.

Con la finalidad de suplir en algo la ausencia de los padres en la asistencia a las tareas escolares se creó hace doce años el Centro de Apoyo Psicopedagógico “Crecer” que se encuentra ubicado al Norte de la ciudad de Quito en la parroquia de Carcelén.

El servicio actual del Centro es el apoyo pedagógico en las tareas escolares y tratamiento de problemas de aprendizaje, está dirigido a niños/as en la etapa preescolar y escolar.

Se han inscrito 157 niños/as en el servicio de Deberes Dirigidos; acuden por tres horas aproximadamente después de recibir clases en las instituciones educativas. Casi siempre requieren un refuerzo académico antes de realizar su tarea escolar.

Con respecto al tratamiento de problemas de aprendizaje, los casos más comunes han sido: disgrafia, discalculia, inversión o supresión de letras. Los 151 casos atendidos en la etapa escolar, fueron tratados de forma

individualizada, ajustándose a las características y rasgos personales de cada niño/a. Cada problema se diagnosticaba como caso y se trabajaba durante varias sesiones.

Con un estudio estadístico, se logró determinar un incremento en la proyección de la demanda de nuevos servicios a implementarse: **estimulación temprana, cursos de nivelación, orientación vocacional y profesional, desarrollo de destrezas básicas para lecto – escritura y servicios de alimentación y transporte.** El número de casos tratados, los resultados, conclusiones y respectivas proyecciones se encuentran en el Capítulo II.

Las técnicas más usuales del Centro “Crece” son la línea conductista y sociocultural además de una actuación psicopedagógica inmersa en el humanismo, impulsando a que el niño/a se auto dirija y sea responsable de su tratamiento en estrecha colaboración con su familia.

La inversión total de proyecto es de 31.934,84 dólares americanos, su financiamiento se llevará a cabo de la siguiente forma 65% se financiará por medio de entidades públicas que en este caso elegiremos la Cooperativa de Cumbayá donde la tasa pasiva que se paga es mucho mejor en comparación con otras entidades. El 35% del financiamiento, será por medio del aporte de los accionistas y socios del Centro, este monto se financiará extrayendo cierto porcentaje dentro de las utilidades a percibir por los mismos. La cantidad percibida durante los cinco años de proyección se reinvertirá para la realización

de nuevas implementaciones y equipamiento respectivo. Esta retención se encontrará dentro del marco legal conforme al proyecto, luego de ese tiempo repartiremos a los accionistas las utilidades respectivas.

Como recursos adicionales se adquirirá materiales didácticos clasificados de la siguiente manera: materiales convencionales (todos los textos, libros, periódicos documentos, tableros didácticos), materiales manipulativos (recortables, cartulinas, juegos de sobremesa), materiales sonoros (videos, casetes, discos).

Según los datos tabulados en la encuesta se espera un incremento total del 80% de la demanda de dichos servicios. La participación de mercado del Centro Psicopedagógico “Crecer” en relación a los servicios a implementarse sufrirá un incremento del 90% según los datos arrojados y resultados de la encuesta. Este porcentaje de clientes se encuentra con grandes expectativas y aceptación. Existe un incremento del 7 % en los ingresos anuales y una rentabilidad del 31%.

CAPÍTULO I

1. Lineamientos del Estudio de Factibilidad

Los problemas de aprendizaje se definen como desórdenes que pueden afectar la habilidad del niño/a para aprender. Es importante proporcionar una ayuda oportuna con el conocimiento psicológico del niño/a y las teorías del aprendizaje.

1.1 Fundamentos Teóricos

Debido a que las familias en la actualidad no tienen el tiempo necesario para compartirlo con sus hijos, se ha creado una institución que cumple con los requerimientos primordiales para la satisfacción total del estudiante, brindándoles las herramientas básicas para el desarrollo en las áreas: personal, académico, psicológico.

Se cree firmemente que el estudiante debe fortalecer estos tres pilares para que logre conquistar todas las metas en su vida personal y profesional.

Existe gran acogida a la implementación de los siguientes servicios: estimulación temprana, desarrollo de destrezas básicas para lecto-escritura, orientación vocacional y profesional, curso de nivelación, transporte y alimentación debido a que los padres buscan el bienestar total de su hijo.

Se desea que el estudiante crezca en todos los ámbitos de su vida, y supere sus limitaciones con positivismo, además se cree fervientemente en que el estudiante es capaz de desarrollar sus capacidades proporcionándole las herramientas necesarias.

El Centro de Ayuda Psicopedagógico” Crecer” brinda servicios de asesoría psicopedagógica en problemas del estudiante en la etapa escolar. Se pretende que el estudiante se encuentre motivado en su estudio y los padres se involucren en el apoyo a su hijo. ¹

1.2 Definiciones

1.2.1 Definición de Psicología

La Psicología es el estudio científico de la conducta y la experiencia, de cómo los seres humanos y los animales sienten, piensan, aprenden y conocen para adaptarse al medio que les rodea. La psicología moderna se ha dedicado a recoger hechos sobre la conducta y la experiencia, y a organizarlos sistemáticamente, elaborando teorías para su comprensión. Estas teorías ayudan a conocer y explicar el comportamiento de los seres humanos y en alguna ocasión incluso a predecir sus acciones futuras, pudiendo intervenir sobre ellas. Históricamente, la psicología se ha dividido en varias áreas de estudio. No obstante, estas áreas están interrelacionadas y frecuentemente se enmascaran unas a otras. La psicología fisiológica, por ejemplo, estudia el funcionamiento

¹ Entrevista Psicóloga Educativa Mariana Mancero: Planteamiento del Problema. Quito, 10 Noviembre 2009

del cerebro y del sistema nervioso, mientras que la psicología experimental aplica técnicas de laboratorio para estudiar, por ejemplo, la percepción o la memoria.

Las áreas de la psicología pueden también describirse en términos de áreas de aplicación. Los psicólogos sociales, por ejemplo, están interesados en las influencias del entorno social sobre el individuo y el modo en que éstos actúan en grupo. Los psicólogos industriales estudian el entorno laboral de los trabajadores y los psicólogos de la educación estudian el comportamiento de los individuos y grupos sociales en los ambientes educativos. La psicología clínica, por último, intenta ayudar a quienes tienen problemas en su vida diaria o sufren algún trastorno mental. ²

1.2.2 Definición de Psicopedagogía

La psicopedagogía es la rama de la psicología que se encarga de los fenómenos de orden psicológico para llegar a una formulación más adecuada de los métodos didácticos y pedagógicos. Se encarga de los fundamentos del sujeto y del objeto de conocimiento y de interrelación con el lenguaje y la influencia sociohistórica, dentro del contexto de procesos cotidianos del aprendizaje. En

² Psicología Definición:
<http://psicoaraujo.wikispaces.com/file/view/Unidad+1+la+psicolog%c3%8da+como+ciencia.pdf>

otras palabras, es la ciencia que permite estudiar a la persona y su entorno en las distintas etapas de aprendizaje que abarca su vida.

Los psicopedagogos se encargan de estudiar, prevenir y corregir las dificultades que puede presentar un individuo en el proceso de aprendizaje, aún cuando tiene un coeficiente intelectual dentro de los parámetros normales pero que presenta dificultades en su aprendizaje.

Por eso, la psicopedagogía estudia el fenómeno de adaptación que implica el desarrollo evolutivo de la mente, con el proceso de enseñanza aprendizaje.³

³ Psicopedagogía Definición: <http://definicion.de/psicopedagogia/>, Pag. 1

1.3 Definición de Aprendizaje

El aprendizaje es un cambio que ocurre en la persona como resultado de la experiencia.

Para los psicólogos conductistas como B.F. Skinner, el aprendizaje es un cambio observable en la conducta, en la forma como actúa la persona ante una situación particular.

En contraste, los psicólogos cognoscitivistas como Jean Piaget afirman que el aprendizaje es un proceso interno que no puede observarse directamente. Así que, a diferencia de los conductistas, los psicólogos cognoscitivistas que estudian el aprendizaje están interesados en factores no observables como el conocimiento, el significado, la intención, el sentimiento, la creatividad, las expectativas y los pensamientos.

El aspecto más importante para los maestros es que los psicólogos, sean conductistas o cognoscitivistas, proporcionen información útil. Después de todo, los maestros deben estar interesados en la conducta observable del estudiante - esto es, el trabajo que realizan en tareas concretas o en su comportamiento en el salón de clases - así como en cualidades menos observables como el pensamiento abstracto y las actitudes.⁴

⁴ Aprendizaje Definición: <http://www-azc.uam.mx/instancias/cursovirtual/Woolfolk1.HTML>

1.3.1 Proceso del Aprendizaje

El proceso de aprendizaje es una actividad individual que se desarrolla en un contexto social y cultural. Es el resultado de procesos cognitivos individuales mediante los cuales se asimilan e interiorizan nuevas informaciones (hechos, conceptos, procedimientos, valores), se construyen nuevas representaciones mentales significativas y funcionales (conocimientos), que luego se pueden aplicar en situaciones diferentes a los contextos donde se aprendieron.

Aprender no solamente consiste en memorizar información, es necesario también otras operaciones cognitivas que implican: conocer, comprender, aplicar, analizar, sintetizar y valorar. En cualquier caso, el aprendizaje siempre conlleva un cambio en la estructura física del cerebro y con ello de su organización funcional.

Para aprender necesitamos de cuatro factores fundamentales: inteligencia, conocimientos previos, experiencia y motivación.⁵

⁵ Proceso De Aprendizaje <http://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje>, Pagina 2

1.3.2 Teorías del Aprendizaje

El aprendizaje y las teorías que tratan los procesos de adquisición de conocimiento han tenido durante este último siglo un enorme desarrollo debido fundamentalmente a los avances de la psicología y de las teorías instruccionales, que han tratado de sistematizar los mecanismos asociados a los procesos mentales que hacen posible el aprendizaje. Existen diversas teorías del aprendizaje, cada una de ellas analiza desde una perspectiva particular el proceso. Algunas de las más difundidas son:⁶

1.3.2.1 Conductismo

El Conductismo de Watson, en su afán de encontrar un objeto medible en el hombre, se reduce a considerarlo como un aparato mecánico que responde frente a estímulos. De esta manera se puede estudiar al hombre como a una máquina, modificar sus hábitos, cambiarlos por otros y hasta predecir su comportamiento ante un estímulo. Como toda teoría, ésta también tiene sus grandes limitaciones, sin embargo fue el precursor de varias corrientes de pensamiento que fueron complementando y perfeccionando esta orientación.⁷

⁶ Teorías Del Aprendizaje: <http://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje> , Pag. 2

⁷ Conductismo: <http://psicologia.laguia2000.com/general/el-conductismo>

1.3.2.2. Teoría del Aprendizaje Significativo

Ausubel plantea que el aprendizaje del alumno depende de la estructura cognitiva previa que se relaciona con la nueva información, debe entenderse por "estructura cognitiva", al conjunto de conceptos, ideas que un individuo posee en un determinado campo del conocimiento, así como su organización.

En el proceso de orientación del aprendizaje, es de vital importancia conocer la estructura cognitiva del alumno; no sólo se trata de saber la cantidad de información que posee, sino cuales son los conceptos y proposiciones que maneja así como de su grado de estabilidad. Los principios de aprendizaje propuestos por Ausubel, ofrecen el marco para el diseño de herramientas metacognitivas que permiten conocer la organización de la estructura cognitiva del educando, lo cual permitirá una mejor orientación de la labor educativa, ésta ya no se verá como una labor que deba desarrollarse con "mentes en blanco" o que el aprendizaje de los alumnos comience de "cero", pues no es así, sino que, los educandos tienen una serie de experiencias y conocimientos que afectan su aprendizaje y pueden ser aprovechados para su beneficio.

Ausubel resume este hecho en el epígrafe de su obra de la siguiente manera: "Si tuviese que reducir toda la psicología educativa a un solo principio, enunciaría este: El factor más importante que influye en el aprendizaje es lo que el alumno ya

El cognitivismo (Merrill, Gagné...), basado en las teorías del procesamiento de la información y recogiendo también algunas ideas conductistas (refuerzo, análisis de tareas) y del aprendizaje significativo, aparece en la década de los sesenta y pretende dar una explicación más detallada de los procesos de aprendizaje, distingue:

El aprendizaje es un proceso activo. El cerebro es un procesador paralelo, capaz de tratar con múltiples estímulos. El aprendizaje tiene lugar con una combinación de fisiología y emociones. El desafío estimula el aprendizaje, mientras que el miedo lo retrae.

El estudiante representará en su mente simbólicamente el conocimiento, que se considera (igual que los conductistas) como una realidad que existe externamente al estudiante y que éste debe adquirir. El aprendizaje consiste en la adquisición y representación exacta del conocimiento externo. La enseñanza debe facilitar la transmisión y recepción por el alumno de este conocimiento estructurado.

Posteriormente cuando se haga una pregunta al estudiante se activarán las fases: recuerdo, generalización o aplicación (si es el caso) y ejecución (al dar la respuesta, que si es acertada dará lugar a un refuerzo)

- Condiciones internas que intervienen en el proceso: motivación, captación y comprensión, adquisición, retención.

- Condiciones externas: son las circunstancias que rodean los actos didácticos y que el profesor procurará que favorezcan al máximo los aprendizajes.⁸

1.3.2.3 Socio-Constructivismo

Según Vygotsky el constructivismo social es aquel modelo basado en el constructivismo, que dicta que el conocimiento además de formarse a partir de las relaciones ambiente-yo, es la suma del factor entorno social a la ecuación: Los nuevos conocimientos se forman a partir de los propios esquemas de la persona producto de su realidad, y su comparación con los esquemas de los demás individuos que lo rodean.

El constructivismo social es una rama que parte del principio del constructivismo puro y el simple constructivismo es una teoría que intenta explicar cual es la naturaleza del conocimiento humano. El constructivismo busca ayudar a los estudiantes a internalizar, reacomodar, o transformar la información nueva. Esta transformación ocurre a través de la creación de nuevos aprendizajes y esto resulta del surgimiento de nuevas estructuras cognitivas (Grennon y Brooks, 1999), que permiten enfrentarse a situaciones iguales o parecidas en la realidad.

Así "el constructivismo" percibe el aprendizaje como actividad personal enmarcada en contextos funcionales, significativos y auténticos.

⁸Aprendizaje Significativo: <http://www.monografias.com/trabajos6/apsi/apsi.shtml>

Todas estas ideas han sido tomadas de matices diferentes, se pueden destacar dos de los autores más importantes que han aportado más al constructivismo: Jean Piaget con el "Constructivismo Psicológico" y Lev Vigotsky con el "Constructivismo Social".⁹

⁹ Socioconstructivismo: <http://constructivismos.blogspot.com/>

2 Problema

¿Al implementar los servicios psicopedagógicos en el Centro de Apoyo Psicopedagógico “Creceer” se cubre la demanda y se atenúan los problemas de aprendizaje de los clientes?

3 Sistematización del Problema

La pregunta general formulada, permite derivar las siguientes interrogantes que guiaron el proceso de investigación que son las siguientes:

- ¿Al implementar el servicio de Orientación Profesional y Vocacional en el Centro Psicopedagógico “Creceer” se logra una mejor decisión vocacional y profesional de los clientes?
- ¿Los cursos de nivelación logran superar las dificultades de aprendizaje de las asignaturas de estudio en las que los alumnos tienen dificultades?
- ¿El programa de estimulación temprana permite el desarrollo de las habilidades básicas de los niños de 3 a 5 años?
- ¿Con el programa de destrezas básicas permite el desarrollo de la lecto-escritura de los niños de segundo y tercero de Educación General Básica?

4. Objetivos del Estudio

4.1 Objetivos Generales

- 1.- Determinar la influencia de los servicios psicopedagógicos en los problemas de aprendizaje en los clientes del Centro Psicopedagógico “Crecer” ubicado en el sector norte de la ciudad de Quito.
- 2.- Proponer estrategias de marketing para socializar los servicios del Centro Psicopedagógico “Crecer”.

4.2 Objetivos Específicos

Con el desarrollo del proyecto será posible alcanzar los siguientes objetivos:

- 1.- Determinar la influencia de los servicios de Orientación Vocacional y Profesional en la decisión de la especialización y profesión a seguir.
- 2.- Determinar la influencia de los cursos de nivelación en la superación en los problemas de aprendizaje de las asignaturas de estudio en las que los alumnos tienen dificultades.
- 3.- Determinar la influencia del programa de Estimulación Temprana en el desarrollo de las habilidades básicas.
- 4.- Determinar la influencia de los programas de destrezas básicas en el desarrollo de la lecto-escritura.

5.- Determinar la demanda insatisfecha en el Tratamiento de Problemas de aprendizaje.

6.- Establecer el presupuesto para determinar la factibilidad de gestión de los servicios que presta el Centro Psicopedagógico “Crecer”.

5. Hipótesis del Estudio

Los supuestos establecidos para la presente investigación y que se derivan de las preguntas de investigación y de los objetivos planteados son como se detallan a continuación:

5.1 Hipótesis General

Los servicios psicopedagógicos en el Centro Psicopedagógico “Crecer” si cubre la demanda y atenúan los problemas de aprendizaje de los clientes del sector Carcelén al norte de la ciudad de Quito.

5.2 Hipótesis Específicas

- La implementación de los servicio de Orientación Profesional y Vocacional en el Centro Psicopedagógico “Crecer” logran una mejor decisión vocacional y profesional de los clientes.
- Los cursos de nivelación si logran superar las dificultades de aprendizaje de las asignaturas de estudio (principalmente matemáticas, lenguaje, estudios

sociales, ciencias naturales e inglés) en las que los alumnos tienen dificultades.

- El programa de estimulación temprana si propicia el desarrollo de las habilidades básicas (psicomotricidad gruesa y psicomotricidad fina, percepción visual, percepción motora y vocabulario de los niños de 3 a 5 años.
- El programa de destrezas básicas (coordinación visomotora, memoria motora, memoria visual, memoria auditiva, memoria lógica, pronunciación) si permite el desarrollo de la lecto-escritura en los niños de segundo y tercero de básica.

6. Justificación del Estudio

Actualmente el Centro Psicopedagógico “Creceer” ofrece dos servicios: deberes dirigidos y tratamiento de problemas de aprendizaje.

Los niños tienen un espacio para realizar las tareas escolares con el suficiente apoyo pedagógico. Este ambiente les permite también socializarse con otros niños/as y acompañarse en las tareas.

A más del servicio de tareas dirigidas se trabaja en diagnóstico y tratamiento en problemas de aprendizaje a través de reactivos psicológicos y

sesiones de trabajo en forma secuencial, en coordinación con los padres de familia de los niños/as.

En vista de que la línea de tendencia de los problemas que se presentan en el ambiente educativo es ascendente, puesto que las circunstancias de la vida familiar actual son propicias para ello.

Hoy es frecuente que la mujer trabaje fuera de la casa y como consecuencia, la vida familiar pierde intensidad sobre todo por la falta de tiempo. Los padres de familia optan con frecuencia por dejar en guarderías o jardines de infantes a edades muy tempranas en las que es fundamental el cariño, la atención, el cuidado.

Por otra parte al regresar del trabajo, los padres tienen necesidad de efectuar tareas en el hogar lo que les impide dedicarse al cuidado de sus hijos con la suficiente calma y serenidad que sería deseable, lo cual contribuye a que el déficit de cariño y atención hacia ellos aumente.

Otras veces, la tensión acumulada en el trabajo, se descarga en los hijos de forma violenta, pudiendo generar en ellos tendencias agresivas.

Los conflictos de pareja generan despreocupación en los niños, lo cual repercute enormemente en su personalidad, en su interés hacia el trabajo y en su rendimiento escolar; así como en su retraining social, creando toda clase de problemas, los niños sienten soledad, vacío, nerviosismo e irritabilidad, conductas inadecuadas en clase, entre otras.

Frente a este panorama se realizó un análisis estadístico en un periodo de seis meses, este evaluó los servicios a implementarse y se llegó a la conclusión de que el Centro Psicopedagógico Crecer, cuenta con un 80% de demanda hacia los siguientes servicios según los resultados de la encuesta. (ver capítulo II) :

- Estimulación temprana (3 a 5 años)
- Destrezas básicas para el proceso de lecto-escritura (5 a 7 años)
- Orientación vocacional y profesional (10^{mo} de Educación Básica y 3^{ero} de Bachillerato respectivamente)
- Cursos de nivelación académica (1^{ero} a 10^{mo} de Educación Básica)
- Servicios de alimentación y transporte

Con el incremento de estos servicios propendió a una gran diferenciación del Centro con respecto del mercado.

7. Metodología de Investigación

La metodología aplicada consistió en primer lugar en un análisis estadístico descriptivo de los servicios de Estimulación Temprana, Destrezas Básicas para Lecto-Escritura, Orientación Vocacional y Profesional y Cursos de Nivelación Académica a través de encuestas realizadas a padres de familia de alumnos que se han beneficiados con los servicios de Deberes Dirigidos y

Tratamiento de los Problemas de Aprendizaje a fin de determinar la demanda potencial hacia la implementación de los nuevos servicios.

Estos datos estadísticos fueron ilustrados mediante tablas, proyecciones y gráficos. (Ver Capítulo II y Anexo Proyección de la demanda).

En segundo lugar se realizó durante seis meses monitoreo de desempeño que consistió en aplicar el programa de desarrollo de habilidades básicas, las actividades de estimulación temprana, los reactivos psicológicos para la orientación vocacional y profesional y las clases de nivelación en las materias básicas de estudio: matemáticas, lenguaje, ciencias naturales, estudios sociales e inglés, mediante la cual se logró evaluar y verificar la información recogida para emitir conclusiones con datos reales ilustradas en tablas y gráficos (ver capítulo II).

La investigación se dirigió al área urbana de Carcelén a un segmento medio y medio alto; dirigido a padres de familia que hayan utilizado los servicios en alguna ocasión.

CAPÍTULO II

2 Estudio de Mercado

El objetivo central del estudio de mercado pretende conocer la demanda de los padres de familia hacia los servicios a implementarse por el Centro Psicopedagógico “Crecer” el mismo que estará dirigido al sector norte de la ciudad de Quito.

2.1 Análisis de la Demanda

Para el análisis de la demanda se tomará en cuenta las siguientes variables macroeconómicas como es la situación actual de la educación y la condición de analfabetismo en la ciudad de Quito.

2.1.1 Situación de la educación en el Ecuador

La situación de la educación en el Ecuador es dramática, caracterizada, entre otros, por los siguientes indicadores: persistencia del analfabetismo, bajo nivel de escolaridad, tasas de repetición y deserción escolares elevadas, bajo

calidad de la educación y por lo general deficiente infraestructura educativa y material didáctico.¹⁰

En los últimos 60 años la tasa general de analfabetismo bajó del 44% al 9%, cuando al mismo tiempo se cuadruplicó la población. El iletrismo se combatió a través de campañas y programas que focalizaron la alfabetización y la post-alfabetización; las personas aprendieron los conocimientos básicos de la lectura, la escritura y el cálculo matemático, que motivaron el interés de dar continuidad a sus estudios en los subsiguientes niveles de Educación Popular.

Por otra parte, pese a los esfuerzos realizados en Educación Regular, cada año miles de niños y niñas no ingresan o no concluyen la educación básica, con lo cual se incrementa constantemente el rezago educativo que acusa el país.

De 12'156.608 ecuatorianos entre hombres y mujeres, los mayores de 15 años son 8'117.098, hombres 3'971.383 y mujeres 4'194.294, que corresponde al 66% de la población total, el número de analfabetos puros es de 731.984, hombres 304.777 y mujeres 427.207 correspondientes al 9% de analfabetismo. (Fuente: INEC 2001).

El 21.3% de analfabetismo funcional corresponde a 1'731.151 personas de los cuales 792.089 son hombres y 939.062 son mujeres, las cifras de analfabetismo puro y funcional indican que son 2'463.135 de personas de la población joven y adulta que no han logrado ejercer el derecho ciudadano a educarse, forman parte del círculo de la pobreza y de las cadenas excluyentes de

¹⁰ Situación de la Educación en el Ecuador: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2006/gvd.htm>

los beneficios del desarrollo material y cultural del país, son presa fácil del populismo y los principales ausentes en la toma de decisiones, se constituyen en la población objetivo de atención en la Educación Popular Permanente Hispánica y Bilingüe del Ecuador. (Datos. INEC 2001).¹¹

La escolaridad de la población ecuatoriana a nivel nacional es de 7.3 años en el 2001 (5.1 en 1982 y 6.3 en 1990), situación que según el SIISE “resume las deficiencias que ha tenido el sistema educativo nacional en cuanto a ofrecer acceso a la educación básica a todos los ecuatorianos”.

A nivel del área urbana tenemos 8.7 años (7.1 en 1982 y 8.3 en 1990) y a nivel del área rural 4.9 años (2.9 en 1982 y 4.0 en 1990); lo cual evidencia una desigualdad significativa de la población rural frente a la población urbana. (VITERI D Galo ,2006)¹⁰. La condición del analfabetismo en el ámbito nacional muestra un porcentaje del 91% de alfabetismo y un porcentaje del 9% de condición analfabeta como muestra el siguiente gráfico.

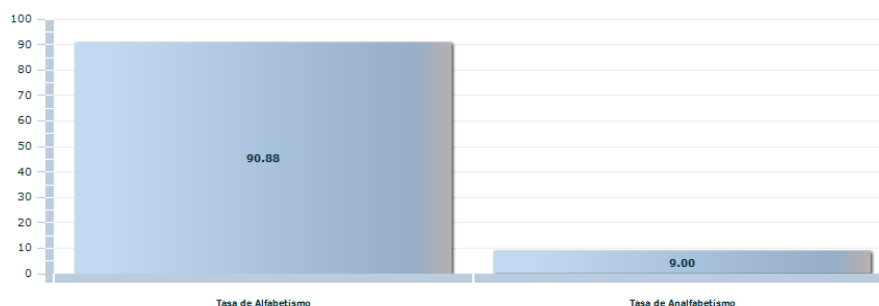


Gráfico 1 Condición de Analfabetismo Nacional

Fuente: INEC, Ecuador en Cifras, 2001

¹¹ Visión de conjunto de la situación del país:
http://www.unesco.org/fileadmin/multimedia/institutes/uil/confintea/pdf/National_Reports/Latin%20America%20-%20Caribbean/Ecuador.pdf

Como se muestra en el siguiente gráfico la provincia de Pichincha según datos del 2001 posee un porcentaje de 94.44% de condición de alfabetismo y un 5.49% de condición analfabeta.¹²

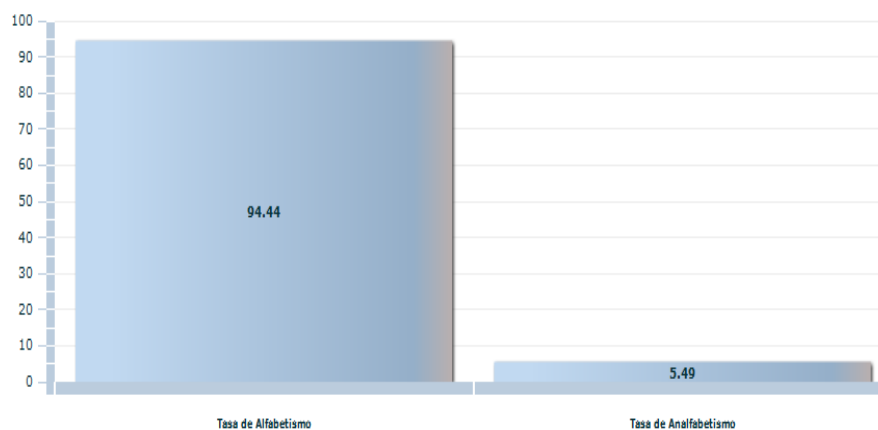


Gráfico 2 Condición del Analfabetismo en Pichincha

Fuente: INEC, Ecuador en Cifras, 2001

En la provincia de Pichincha cantón Quito la asistencia de los niños/as a los establecimientos de enseñanza se publican en la siguiente tabla.

Nombre del Cantón	Si Asiste	No Asiste	Ignorado	Total
Quito	573,809	1,049,586	37,746	1,661,41

Tabla 1 Asistencia a los establecimientos de enseñanza

Fuente: INEC, 2001

¹² Condición Analfabetismo Pichincha: <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/alfabetismo.html#>

2.1.2 Necesidades de los clientes

A través de la investigación realizada existe una multiplicidad de problemas de aprendizaje en las distintas fajas etarias, las mismas que determinan la necesidad de ser intervenidas para lograr la superación oportuna.

“La detección y el tratamiento oportuno de los problemas de aprendizaje hacen la vida más fácil a niños, padres y profesores. Hay muchos niños y adultos desesperados, que avanzan penosamente enfrentándose día a día a las duras tareas escolares, sin llegar a alcanzar productividad alguna. Para ellos el trabajo no tiene sentido porque no da ningún fruto”.¹³

2.1.3 Distribución geográfica del mercado de consumo

El mercado objetivo para la implementación de estos nuevos servicios será Carcelén debido a que el Centro de Apoyo Psicopedagógico se encuentra en funcionamiento actualmente y se encuentra localizado al norte de Quito.

Otra de las razones de esta ubicación es la distribución de la población tanto escolar como laboral, ya que nos encontramos en un punto estratégico rodeado de escuelas y colegios. Los niños de estos centros educativos necesitan la supervisión tanto psicológica como educativa para la realización de las

¹³ Necesidades de los clientes: <http://www.centro-psicologia.com/es/reeducacion.html>

diversas actividades escolares. Cabe resaltar que el 39% de estudiantes de nuestro Centro viven en el centro de la ciudad y existe un 61% de estudiantes que viven en el mismo sector y sus alrededores.

2.1.4 Investigación sobre el comportamiento histórico de la demanda servicios actuales

La demanda histórica del servicio de Deberes Dirigidos, se ha mantenido constante durante los años 2000 hasta el 2003 debido a que los estudiantes que vienen a nuestro centro se inscriben durante todo el año escolar y se continúan matriculando en los años siguientes. Mientras que en el servicio de Casos a tratar sufrió cierto incremento desde los años 2001 al 2006 arrojando una rentabilidad equitativa. En los años 2008 al 2009 existió un declive debido a que nuestros estudiantes acabaron la escuela y nuestros servicios no captaron ese tipo de target. Existe gran demanda por el servicio de deberes dirigidos y de tratamiento de casos, como indica la tabla siguiente.

COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA DEMANDA														
SERVICIOS	AÑOS													TOTAL AÑOS
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
DEBERES DIRIGIDOS	2	5	10	12	18	11	11	18	18	18	12	12	10	157
CASOS	2	3	2	16	13	16	10	16	20	10	20	10	13	151

Tabla 2 Comportamiento histórico de la demanda de deberes dirigidos y tratamiento de casos

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

2.1.5. Proyección de la demanda

La demanda se mantiene estable desde el año 2011 al 2015, como podemos observar en la siguiente proyección de nuestros servicios estrellas deberes dirigidos y tratamiento de casos, las cuales han sufrido un incremento del 5% en ventas e ingresos. Los nuevos servicios a implementarse se incrementan un aproximado del 7% , es decir estos servicios son valorados por el cliente final; para determinar la implementación de estos nuevos servicios y el grado de aceptación que tendrán por el mercado objetivo, realice una encuesta para medir el grado de satisfacción percibida por el cliente y la demanda futura.

AÑOS	PROYECCIÓN DEMANDA								TOTAL
	CASOS	DEBERES	ESTIMULACIÓN	CURSO	ORIENTACIÓN	DESTREZAS	ALIMENTACIÓN	TRANSPORTE	
			TEMPRANA	NIVELACIÓN	VOCACIONAL	BÁSICAS PARA			
				PROFESIONAL	LECTO-ESCRITURA				
AÑO 2011	152	157	137	137	150	123	150	123	1.129
AÑO 2012	152	157	147	147	161	132	161	132	1.190
AÑO 2013	153	158	157	157	172	141	172	141	1.250
AÑO 2014	153	158	167	167	183	150	183	150	1.311
AÑO 2015	154	158	177	177	194	159	194	159	1.372

Tabla 3 Proyección de la demanda

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

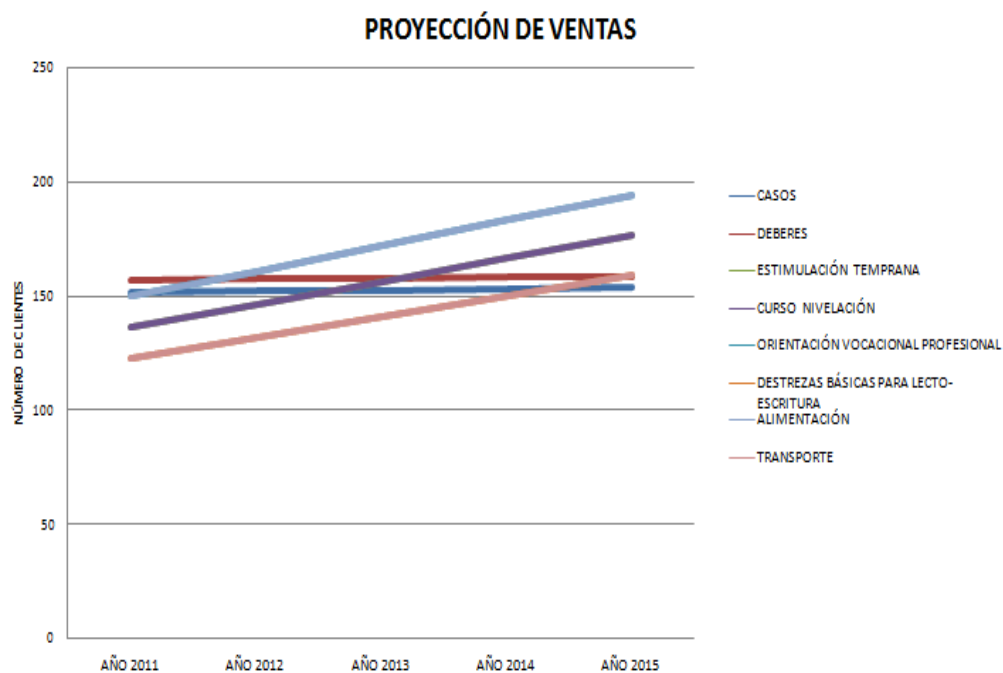


Gráfico 3 PROYECCIÓN DEMANDA

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

2.2 Análisis de la Oferta

El objetivo principal es identificar la existencia de oferentes en mercado de deberes dirigidos y tratamientos en problemas de aprendizaje. Se logró apreciar cierta competencia en el mercado de deberes dirigidos pero por el contrario no existe competencia en el mercado de tratamientos en problemas de aprendizaje, es decir contamos con un mercado inexplorado el mismo que tiene grandes expectativas.

2.2.1 Características de la competencia en deberes dirigidos y tratamientos en problemas del aprendizaje

El Centro de Apoyo Psicopedagógico “Creceer” se encuentra ubicado al Norte de la ciudad de Quito, específicamente en Carcelén. Las principales características de la competencia son:

1. Existe competencia solamente en el servicios de deberes dirigidos

Existe cierta competencia en el servicio de deberes dirigidos y únicamente en la etapa escolar y sin diversificación en sus servicios. Con este análisis se logró determinar una demanda insatisfecha del mercado hacia los nuevos servicios a implementarse.

2. Manejan una estrategia de precios (precios bajos)

La competencia maneja una estrategia de precios de penetración es decir captan al mercado potencial con precios bajos. Es una competencia desleal, debido a que cobran dos dólares por hora en el servicio de deberes dirigidos, este es el principal motivo por el cual los clientes potenciales acceden a este tipo de centros, pero han manifestado su inconformidad tanto el servicio como en la atención al cliente.

3. Personal no capacitado en el área pedagógica

Las personas que están a cargo de este servicio no tienen preparación pedagógica, de ahí la insatisfacción que manifiestan los clientes.

4. Deficiente infraestructura

El espacio requerido para este servicio no es el deseable. Los niños/as necesitan lugares apropiados para su desenvolvimiento.

5. No cuentan con material didáctico adecuado

Carecen de material didáctico; sólo cuentan con recursos humanos.

2.2.2 Atributos percibidos por los clientes

Los siguientes atributos tienen gran aceptación por los clientes como la calidad, experiencia, tecnológica y precio; según las encuestas determinamos que la competencia tiene una estrategia de precio más no de diferenciación como podemos observar en el siguiente gráfico.

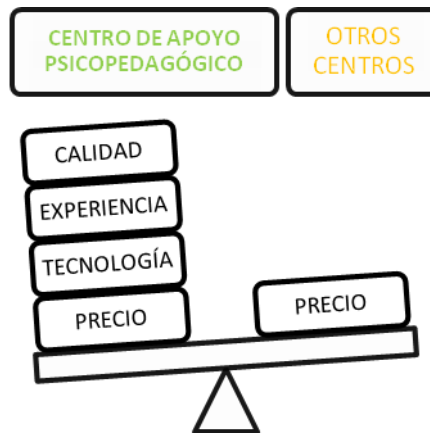


Gráfico 4 Atributos percibidos por los clientes

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

2.3 Proyección de la Oferta

La proyección de la oferta pretende dar a conocer las características de los servicios a implementarse.

2.3.1 Oferta Actual

El Centro de Apoyo Psicopedagógico presta actualmente los siguientes servicios: deberes dirigidos con refuerzo, nivelación en toda materia, asesoría psicopedagógica tomándola a esta como un complemento con la anterior debido a que se realiza diagnósticos y tratamientos en diversas dificultades del estudiante.

Existe competencia desleal en el servicio de deberes dirigidos y en la administración por parte de personas que no son profesionales o que hayan trabajado en puestos similares, he investigado que son personas particulares y maestras/os de escuelas fiscales que atraen a clientela a sus propios alumnos de aula.

Existe por otro lado un centro llamando POLIESTUDIOS que es especializado en deberes dirigidos, este ha captado a un mayor número de estudiantes debido al incremento de servicio de transporte y alimentación.

La implementación de los siguientes servicios por parte del CENTRO DE APOYO PSICOPEDAGÓGICO “CRECER”, serán servicios complementarios destinados a tres targets como serán niños/as en su primera infancia, niños/as pre-escolares, escolares y jóvenes. Los servicios a incrementarse serán: cursos de nivelación, estimulación temprana, destrezas básicas para la lecto – escritura, orientación profesional y vocacional; como servicios adicionales se ofrecerá alimentación y transporte.

Para la realización de la proyección de la demanda, se utilizó dos herramientas básicas de la investigación de mercado, como fueron las encuestas y entrevistas dirigidas a los padres de familia, en esta investigación se calificó cuantitativa y cualitativamente, como indica el siguiente gráfico.

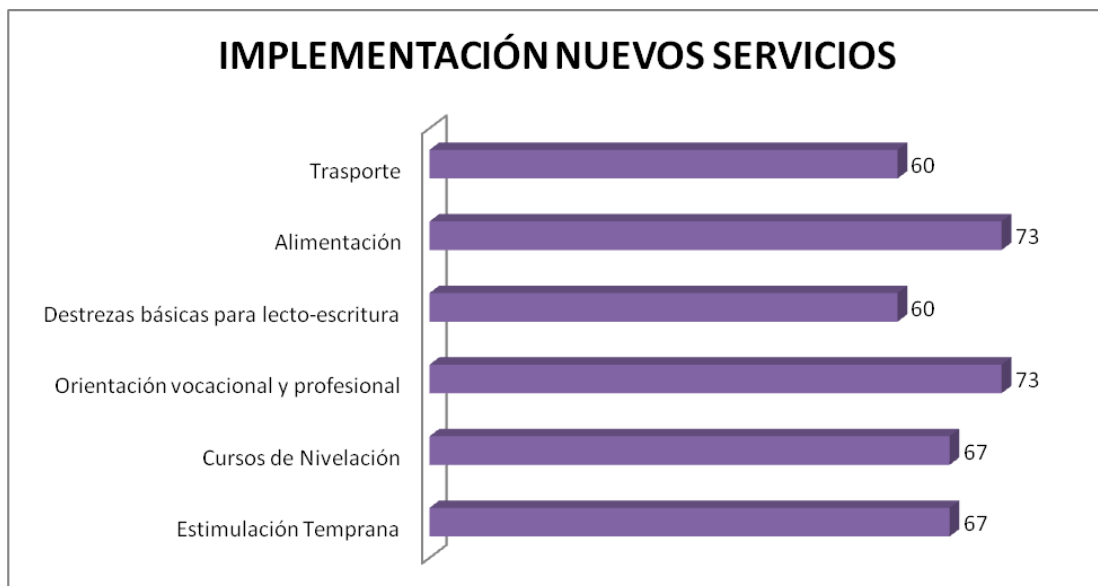


Gráfico 5 Grado Aceptación Nuevos Servicios

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

Existe un gran porcentaje de clientes, que opinaron que sería de gran ayuda la implementación de un refrigerio, el cual deberá ser suministrado con los más altos niveles de calidad que contribuyan al bienestar físico. Este servicio tiene una aceptación aproximada del 73%, debido a que existen padres de familia que no disponen del tiempo necesario para atender a sus hijos/as. Además el 60% de aceptación en el servicio de transporte nos lleva a la conclusión de la acogida favorable hacia el mismo.

2.3.2 Conclusiones generales del Estudio de Mercado

1. Existe un 80% de demanda hacia los nuestros servicios a implementarse, a su vez la demanda se encuentra presta y optimista en la utilización de los mismos.
2. Una herramienta para investigación de mercado, fue la encuesta y las entrevistas realizadas con el fin de medir el grado de aceptación de los nuevos servicios. Con esta nueva implementación lograremos beneficiar a las familias ecuatorianas en su vida.
3. El target se encuentra definido, este se catalogará dependiendo del estudiante y las necesidades del mismo. La amplia experiencia de más de diez años por parte del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Crecer” en la rama de la psicopedagogía, nos da el conocimiento necesario para tratar las diferentes dificultades del estudiante en sus diferentes actividades y tratamiento de casos.
4. La competencia únicamente se diferencia en el precio, mientras que nosotros contamos con estrategias de diferenciación tanto en el servicio profesional como en el asesoramiento psicológico y pedagógico.

2.4 Marketing Mix

Se describirá detalladamente los servicios a ser implementados, a su vez se presentará el análisis de precios, por paquete y mensual.

2.4.1 Definición del Producto

Los servicios a implementarse serán ofertados en el área pedagógica y psicológica:

ASESORÍA PSICOLÓGICA

1. Estimulación Temprana
2. Destrezas básicas para Lecto-Escritura
3. Diagnóstico y Tratamiento de Dificultades en el aprendizaje (lectura, escritura, concentración, memorización, autocontrol)
4. Tratamientos en Problemas de Comportamiento (ansiedad, nerviosismo, irritabilidad y temores)
5. Orientación Vocacional y Profesional

APOYO PEDAGÓGICO

1. Deberes Dirigidos
2. Cursos de Nivelación Académica

ASESORÍA PSICOLÓGICA

1. ESTIMULACIÓN TEMPRANA

La estimulación temprana es el conjunto de actividades con base científica y aplicada en forma sistemática y secuencial. Se emplea en niños desde su nacimiento, con el objetivo de desarrollar al máximo sus capacidades evitar estados no deseados en el desarrollo y ayudar a los padres con eficacia y autonomía en el cuidado y desarrollo del infante.

PROGRAMA DE ESTIMULACIÓN TEMPRANA

En el Centro Psicopedagógico “Crecer” fueron atendidos en el periodo de seis meses 28 alumnos de 3 a 5 años se aplicó el programa y se obtuvieron los siguientes resultados.

POBLACIÓN	Número	%
Niños	19	0,68
Niñas	9	0,32
Total Población	28	100,00%

Tabla 4 Resultados datos del programa de Estimulación temprana

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

De los 28 niños/as que fueron atendidos e intervenidos con el programa de Estimulación Temprana; se determinó que; en lo niños/as de 19 y 17 superaron y desarrollaron sus habilidades básicas es decir el 89%; un 11% que no lo lograron; en las niñas 9,8 desarrollaron su habilidades básicas es decir el 89% y que un 11% que no lo hicieron.

Con estos resultados se deduce que el Programa de Estimulación Temprana si influye en el desarrollo de las habilidades básicas lo que permite verificar la hipótesis de trabajo planteada y cumplir el objetivo específico.

ESTIMULACIÓN				
POBLACIÓN	SI DESARROLLARON		NO DESARROLLARON	
	N	%	N	%
NIÑOS	17	0,89	2	11
NIÑAS	8	0,89	1	11
TOTAL	25	0,89	3	11

Tabla 5 Resultados Estimulación Temprana

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

Ilustración de porcentajes reales de aceptación del programa estimulación temprana, durante los seis meses de ejecución.

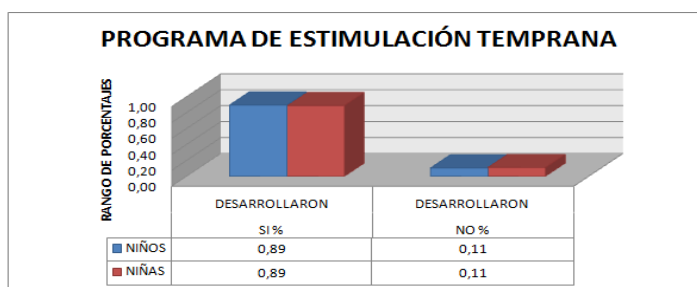


Gráfico 6 Programa de Estimulación Temprana

Fuente: Elaborada por la autora, 2010

2. DESTREZAS BÁSICAS PARA LECTO-ESCRITURA

Para que le niño logre un proceso de aprendizaje de la lecto-escritura debe desarrollar ciertas destrezas básicas como:

- **Destrezas perceptivas:** Permite discriminar los estímulos sensoriales y organizar estas sensaciones, de manera que puedan expresarlas mediante

respuestas.

- ***La percepción visual y auditiva:*** Es requisito indispensable para la lecto-escritura. De igual manera, se debe desarrollar la memoria auditiva, la discriminación auditiva, las funciones básicas de escuchar, hablar, leer y escribir, las experiencias tácticas y quinestésicas.
- ***Destrezas gramaticales:*** Facilitan tener buen manejo del vocabulario, la sintaxis y la ortografía.
- ***Destrezas para la comprensión y la comunicación:*** Para relacionar la lectura con lo que ya conoce, contribuyendo a su desarrollo afectivo o social.
- ***Coordinación fina viso-motriz, óculo-manual:*** es la capacidad para coordinar la visión con los movimientos de las manos.

PROGRAMA DE DESARROLLO DE DESTREZAS BÁSICAS PARA LECTO-ESCRITURA

En el Centro Psicopedagógico “Crecer” fueron atendidos en el periodo de seis meses 24 alumnos de 5 a 7 años de edad, se aplicó el programa y se obtuvieron los siguientes resultados.

POBLACIÓN	NÚMERO	%
Niños	13	0,54
Niñas	11	0,46
Total Población	24	100,00%

Tabla 6 Programa de Desarrollo Destrezas Básicas para Lecto-Escritura

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

De los 24 niños/as que fueron atendidos e intervenidos con el programa de desarrollo de destrezas básicas para lecto-escritura; se determinó que; en lo niños/as de 13 y 9 superaron y desarrollaron sus habilidades básicas es decir el 69%; un 31% que no lo lograron; en las niñas 11 y 10 desarrollaron su habilidades básicas es decir el 91% y que un 9% que no lo hicieron.

Con estos resultados se deduce que el Programa de desarrollo de destrezas básicas para lecto-escritura si influye en el desarrollo de las habilidades básicas lo que permite verificar la hipótesis de trabajo planteada y cumplir el objetivo específico.

POBLACIÓN	SI DESARROLLARON		NO DESARROLLARON	
	Número	%	Número	%
NIÑOS	9	0,69	4	31
NIÑAS	10	0,91	1	9
TOTAL	19	0,79	5	21

Tabla 7 Resultados Programa de desarrollo de Destrezas Básicas para Lecto-Escritura

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

Ilustración de porcentajes reales de aceptación del programa destrezas básicas para lecto-escritura, durante los seis meses de ejecución.

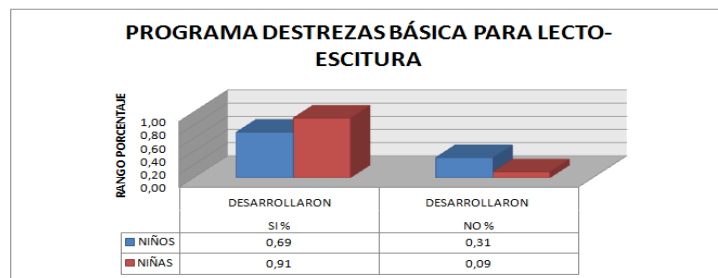


Gráfico 7 Programa Destrezas Básica para Lecto-Escritura

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

3. DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE LA DIFICULTAD EN EL APRENDIZAJE

Después de realizar una anamnesis del estudiante se aplica test psicológicos que faciliten el diagnóstico para determinar el tratamiento a seguir.

4. TRATAMIENTO EN PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO

La separación de los padres, matrimonios disfuncionales, padres sobretrabajados, maestros autoritarios, rigidez en el sistema escolar, etc... provocan problemas de comportamiento que deben ser tratados con prontitud para evitar nuevas dificultades.

5. ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL

La problemática de la orientación vocacional y profesional se vincula con la existencia de dificultades y fracasos en la elección de una carrera. Esa decisión marca y condiciona la vida de cada uno de nosotros, y también nuestra verdadera misión personal. Cuando ha sido errada la orientación vocacional y profesional, provoca un malestar en el desempeño ocupacional con la consiguiente baja de la autoestima personal que es el capital intangible e imprescindible para cualquier logro significativo.

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL

En el Centro de Apoyo Psicopedagógico “Crecer” fueron atendidos en el periodo de seis meses 29 alumnos de 15 años de edad en adelante, se aplicó el programa y se obtuvieron los siguientes resultados.

POBLACIÓN	Número	%
Señores	11	0,38
Señoritas	18	0,62
Total Población	29	100,00%

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

Tabla 8 Programa de Orientación Vocacional y Profesional

De los 29 niños/as que fueron atendidos e intervenidos con el programa de orientación vocacional y profesional; se determinó que; en lo niños/as de 11 y 8 superaron y desarrollaron sus habilidades básicas es decir el 73%; un 27% que no lo lograron; en las niñas 18 y 17 desarrollaron su habilidades básicas es decir el 94% y que un 6% que no lo hicieron.

Con estos resultados se deduce que el Programa de orientación vocacional y profesional si influye en el desarrollo de las habilidades básicas lo que permite verificar la hipótesis de trabajo planteada y cumplir el objetivo específico.

POBLACIÓN	SI DESARROLLARON		NO DESARROLLARON	
	Número	%	Número	%
Señores	8	0,73	3	27
Señoritas	17	0,94	1	6
TOTAL	25	0,86	4	14

Tabla 9 Resultado Programa Orientación Vocacional y Profesional

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

Ilustración de porcentajes reales de aceptación del programa orientación vocacional y profesional, durante los seis meses de ejecución.

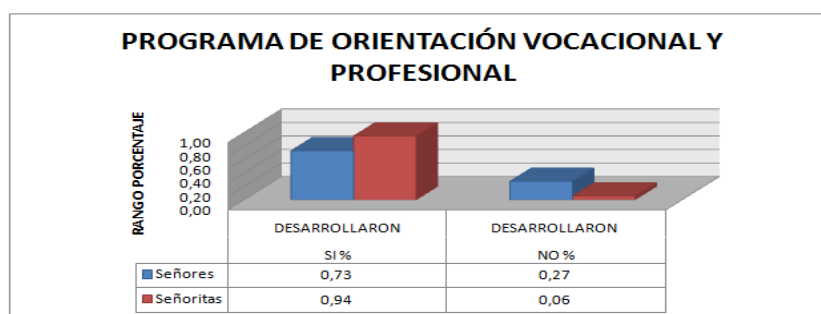


Gráfico 8 Programa de Orientación Vocacional y Profesional

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

APOYO PEDAGÓGICO

1. DEBERES DIRIGIDOS

Los niños/as después de su horario de clases acuden al Centro “Crecer” a realizar sus tareas escolares bajo la supervisión de maestros calificados.

2. CURSO DE NIVELACIÓN

Las falencias en determinadas asignaturas pueden ser superadas mediante el refuerzo en los contenidos.

PROGRAMA CURSO DE NIVELACIÓN

En el Centro Psicopedagógico “Crecer” fueron atendidos en el periodo de seis meses 17 alumnos de 8 a 16 años de edad en adelante, se aplicó el programa y se obtuvieron los siguientes resultados.

POBLACIÓN	Número	%
Niños	11	0,65
Niñas	6	0,35
Total Población	17	100,00%

Tabla 10 Curso de Nivelación

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

POBLACIÓN	SI DESARROLLARON		NO DESARROLLARON	
	N	%	N	%
NIÑOS	6	0,55	5	45
NIÑAS	5	0,83	1	17
TOTAL	11	0,65	6	35

Tabla 11 Resultado final programa de nivelación

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

De los 17 niños/as que fueron atendidos e intervenidos con el programa curso de nivelación; se determinó que; en lo niños/as de 11 y 6 superaron y desarrollaron sus habilidades básicas es decir el 55%; un 45% que no lo lograron; en las niñas 6 y 5 desarrollaron su habilidades básicas es decir el 83% y que un 17% que no lo hicieron.

Con estos resultados se deduce que el Programa de curso de nivelación si influye en el desarrollo de las habilidades básicas lo que permite verificar la hipótesis de trabajo planteada y cumplir el objetivo específico.

Ilustración de porcentajes reales de aceptación del programa de nivelación, durante los seis meses de ejecución.

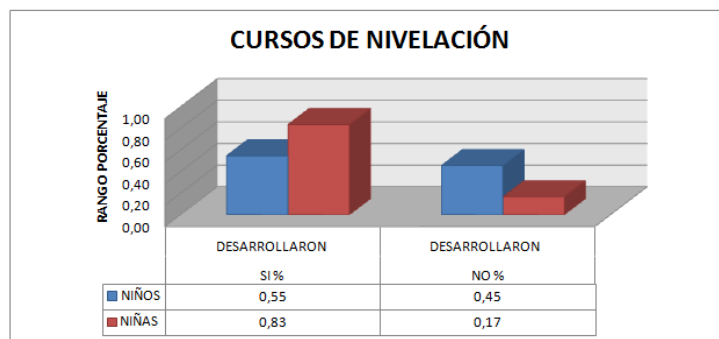


Gráfico 9 Curso de Nivelación

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

SERVICIOS ADICIONALES

1. TRANSPORTE

Al implementar un medio de transporte privado, logrará que nuestros alumnos puedan regresar con mayor comodidad y seguridad.

2. ALIMENTACIÓN

Este servicio adicional se implementará para aquellos estudiantes que sus padres no puedan atenderles personalmente por motivos laborales.

2.4.2. Análisis de precios

Implementaremos la estrategia de diferenciación, debido a que la competencia ha optado por una estrategia de precios y no de calidad o nuevos servicios.

Nosotros nos diferenciamos en brindar un servicio de excelente calidad, es decir contamos con profesionales en las ramas de psicología y trabajamos con ciertas alianzas estratégicas con médicos psiquiatras y generales los mismos que se encargan de hacer exámenes al estudiante si éste fuera el caso.

Implementaremos un portal de internet en donde los clientes potenciales puedan contactarse y tomar citas en el transcurso del día; a su vez podrían acceder a la información de nuestra alianza con otros profesionales de la salud, este portal será un medio de comunicación fácil y rápida, debido a que nuestros clientes tendrán la información suficiente en sus manos.

La única publicidad en la actualidad ha sido boca a boca, “hacer las cosas bien y demostrarlas” se ha convertido en el medio más real de dar a conocer al Centro “Crecer”, los padres han podido evidenciar de manera satisfactoria el progreso de sus hijos.

Utilizaremos nuevos canales de publicidad, como volantes y pautas publicitarias; esta inversión será desde el año 2013.

Se ve la necesidad de fortalecer en calidad, tecnología, instalaciones y publicidad, estos pilares fortalecerán la imagen del Centro “Crecer”.

2.4.3. Determinación de precio por paquete

El precio por paquete será analizado y determinado según el caso; el descuento será del 2% del precio normal en el caso de recibir los servicios dos hermanos o requerir dos servicios a la vez.

El Centro “Crecer” cumple con una responsabilidad social, por tanto recibe a un cierto número de niños/as de un nivel socioeconómico bajo, a un precio accesible; pues existe una política abierta que pone a disposición a sus profesionales e instalaciones.

2.4.4 Precio mensual por servicio

El precio mensual se descompone de la siguiente manera: el 50% en la primera semana de trabajo y el otro 50% a fin de mes, estos precios se han mantenido dentro de un techo y un piso, estos precios son aceptados por nuestros clientes como lo demuestra la encuesta que se encuentra en los anexos.

En la tabla siguiente se apreciará el precio mensual por servicio.

PRECIOS CENTRO APOYO PSICOPEDAGÓGICO CRECER	
SERVICIOS	PRECIOS UNITARIOS
DEBERES DIRIGIDOS	85,00
CASOS	55,00
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	50,00
CURSO NIVELACIÓN	80,00
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL	30,00
DESTREZAS BÁSICAS PARA LECTO - ESCRITURA	45,00
ALIMENTACIÓN	2,00
TRANSPORTE	3,00
TOTAL	350,00

Tabla 12 Precio mensual por servicio

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

2.4.5 Análisis de precios mensuales por actividades

En el siguiente gráfico se presenta el análisis de precios mensuales por actividades.



Gráfico 10 Análisis de Precios Servicios Mensuales

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

Según el estudio de mercado se logró analizar el precio y la proyección del mismo, el resultado es positivo debido a que los clientes potenciales se encuentran de acuerdo con el precio de cada servicio a implementarse.

CAPÍTULO III

3. Análisis Macroeconómico

En el presente capítulo se hará un análisis macroeconómico en el que se observará y analizará los índices de estabilidad del Ecuador.

3.1 Análisis de las variables del entorno externo económico del Ecuador

Según el Banco Central del Ecuador, la economía nacional durante el primer trimestre del año registró un lento crecimiento del 0,33%, respecto al trimestre previo y 0,60% si se compara con el mismo período del año pasado. El Gobierno proyectó a principios de año un crecimiento del 6,8% para el 2010, sustentado básicamente en la inversión pública, de US\$7,381 millones. (El financiero, 2010)

Según el Boletín de Cuentas Nacionales Trimestrales No. 70 del Banco Central del Ecuador (BCE), el desempeño anual del 2009 de su economía fue positivo; muestra de ello es que el Producto Interno Bruto (PIB) alcanzó los US\$24,120 millones, en términos reales, que representa un crecimiento de 0.36%; esto, gracias a que el último trimestre del año, se evidenció una

recuperación, por efecto de las políticas económicas internas implementadas y disminución de las consecuencias de la crisis financiera mundial. (El financiero, 2010)

Desde la óptica de la Oferta y Utilización de Bienes y Servicios, en el cuarto trimestre del 2009, el Consumo de la Administración Pública se incrementó en 1.10%; sumado a que en este trimestre la Formación Bruta de Capital Fijo (la Inversión) creció en 0.90% mientras que el Consumo de los Hogares aumentó en 1.03%; no así las exportaciones que decrecieron en 3.24%, tendencia que no siguieron las importaciones pues presentaron un incremento de 5.92% en el cuarto trimestre del 2009, aunque en el año mostraron una caída 11.57%. (El financiero, 2010)¹⁴

El gráfico siguiente de **riesgo país** entendiéndose como tal el riesgo de una inversión económica debido sólo a factores específicos y comunes. En el Ecuador existió un incremento en el mes de Julio 15, 2010 (\$1007,00) - Julio 16, 2010 (\$1012,00) – Julio 19, 2010 (\$11011,00) - Julio 20, 2010 (\$1013,00)¹⁵

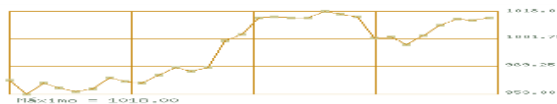


Gráfico 11 Riesgo País Ecuador, 2010

Fuente: Banco Central del Ecuador, 2010

¹⁴ Economía: <http://www.elfinanciero.com/economia/economia.html>

¹⁵ Inflación Mensual: http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais

En el Ecuador existió un incremento de la **inflación** en los siguientes meses del presente año: Abril 30 (3,21%) – Mayo 30 (3,24%) – Junio 30 (3,30%) como se refleja en el siguiente gráfico.

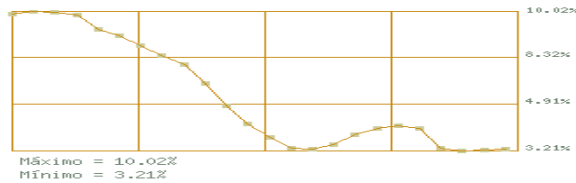


Gráfico 12 Inflación Ecuador, 2010

Fuente: Banco Central del Ecuador, 2010

Según el Banco Central del Ecuador existió un decremento en el **desempleo** en los siguientes meses del presente año: Marzo 31 (9,10%), Junio 31 (7,71%).

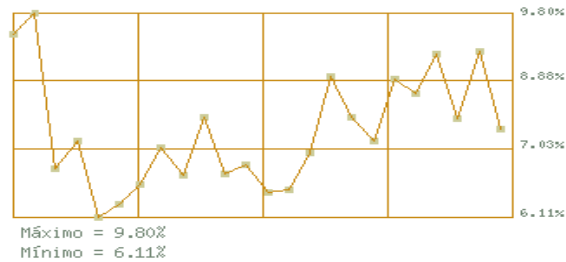


Gráfico 13 Desempleo Ecuador, 2010

Fuente: Banco Central del Ecuador, 2010

3.2. Sociales

Dentro de las variables sociales macroeconómicas se analizarán pobreza nacional, analfabetismo, canasta básica e ingresos mínimos mensuales.

En la variable **pobreza** existió un incremento de 36,40 en el año 2006 en la zona urbana en comparación con los años 1998 – 1999 que se mantuvo estable y fue de 28,8. La pobreza nacional decreció de 44,75 a 38,28 como muestra en el gráfico.

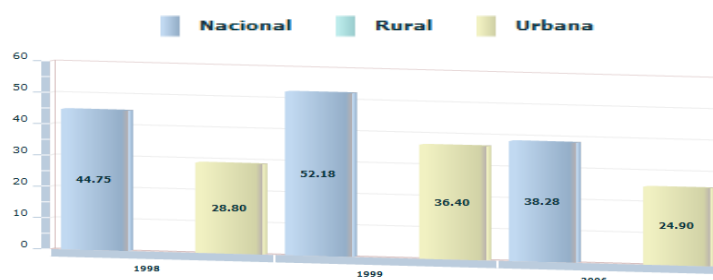


Gráfico 14 Pobreza Consumo Nacional Ecuador

Fuente: INEC, Ecuador en cifras, 2006

La última encuesta de empleo y desempleo del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) demostró que el país no está libre de analfabetismo, pues establece que este se elevó de 7,62% en el 2008 a 7,77% en el 2009.¹⁶

¹⁶ Analfabetismo: <http://www.eluniverso.com/2010/01/26/1/1355/analfabetismo-777-contradice-raul-vallejo.html>

CAPÍTULO IV

4. PLAN ESTRATEGICO

En este capítulo se considerará: matriz de segmentación del servicio, estrategias de diferenciación, análisis de integración, directrices de la empresa, selección de la estrategia y estrategia genérica.

4.1 Matriz de segmentación del servicio

UBICACIÓN GEOGRÁFICA	TIPO DE COMPRADOR	
	Personas Naturales	Escuelas
ZONA URBANA	SI	SI
ZONA SUBURBANA	SI	SI
ZONA RURAL	NULO	NULO

Gráfico 15 Matriz de segmentación del servicio

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

En esta matriz se enfatizará el tipo de clientes y su ubicación geográfica que abarcan el sector norte de la ciudad de Quito; se orientará a un nicho de mercado definido, el mismo que se encuentra dirigido a personas naturales y

escuelas; vemos que existe gran acogida de nuestros servicios por parte de estos clientes, debido a que en la actualidad padre y madre trabajan fuera del hogar.

El nicho de mercado más conveniente y accesible es el urbano y suburbano debido a que los padres de familia acceden a ciertas comodidades y tienen mayor poder adquisitivo que los padres de las zonas rurales.

4.2 Estrategia de diferenciación

Diferenciaremos nuestro servicio enfocándonos en aquellas más valoradas por nuestros clientes, como son la asesoría profesional, psicológica, experiencia, confianza, entre otras características más. La calidad de nuestros servicios es un beneficio adicional que damos a nuestros clientes en todo momento y en toda situación sin exceptuar el caso o el grado de dificultad del mismo.

Finalmente para evaluar el servicio implementaremos un servicio de sugerencias las mismas que serán tomadas en cuenta y puestas en operación lo más pronto posible.

Enfatizaremos en un entrenamiento continuo a los profesionales que postulen a los respectivos cargos a desempeñar, porque queremos que nuestros servicios sean de mejor atención al cliente y tengan un superior estándar profesional, creando así una diferenciación positiva en comparación con la competencia.

4.3 Análisis de Integración

Para este punto se analizará las actividades de soporte y F.O.D.A. de estrategias.

4.3.1 Análisis cinco fuerzas de Porter

Se analizarán las actividades primarias, actividades de soporte y el margen de las mismas.

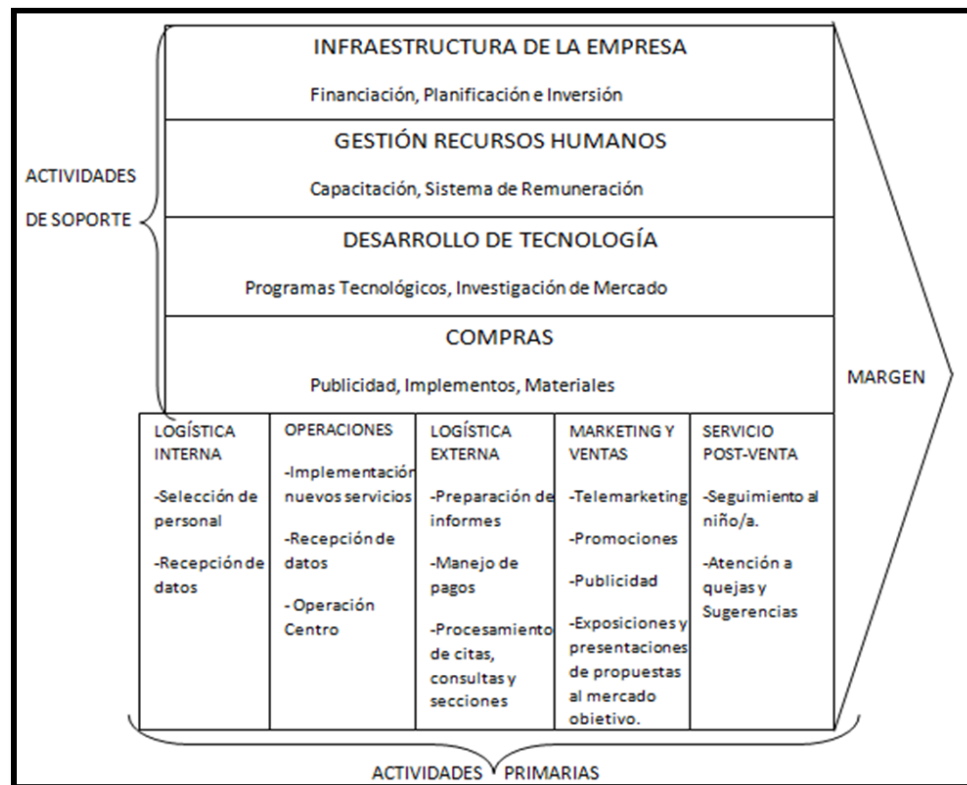


Gráfico 16 Análisis cinco fuerzas de Porter

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

Las actividades de soporte de la empresa serán implementadas desde el presente año lectivo, según la planificación de inversiones. La gestión de recursos humanos será muy importante debido a que los profesionales que trabajen con nosotros deberán tener una buena capacitación e interacción con los niños.

Dentro de las actividades de desarrollo de la tecnología, está la implementación de un portal o página web, para optimizar el tiempo de los padres de familia en la toma de citas, forma de pago y obtengan una información completa.

A través de la publicidad queremos dar a conocer los nuevos servicios, entre ellos una entrega de volantes.

El valor agregado se encuentra dentro de nuestro CORE BUSINESS, la página web tentativa sería <http://www.cpsicopedagogicocrecer.com.ec>

La característica de los servicios es la diferenciación de los mismos con calidez y responsabilidad.

4.3.2 F.O.D.A.

Se describirá las estrategias de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Centro Psicopedagógico “Creceer”.

		F	D
F.O.D.A.		<ul style="list-style-type: none"> - Calidad humana en el servicio - Credibilidad del trabajo realizado por parte de padres de familia - Experiencia por más de diez años - Uso del internet y afines. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de transporte, alimentación - Decremento en el servicio de nivelación - Carencia de atención a niños especiales
O	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor segmento del mercado - Mercado receptivo a nuevos servicios - Incremento problemas de aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de diferenciación de nuestros productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar los servicios encuestados. - Buscar financiamiento de organismos internacionales. - Incursionar en nuevos servicios para niños especiales.
A	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia desleal precios bajos. - Inconstancia en el tratamiento por situación económica - Padres exigen solución inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar una diferenciación específica de nuestros servicios respecto a la competencia. - Focalizarnos en el segmento específico del mercado. - Establecer políticas institucionales basadas en responsabilidad social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar líneas de servicios, para ocupar nichos de mercado aún no explorados y captar clientes potenciales. - Firmar nuevas alianzas estratégicas. - Capacitación continua de los profesionales y colaboradores. - Promociones en ofertas, descuentos oportunos.

Gráfico 17 F.O.D.A.

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

4.3.2.1 Estrategias Competitivas

1. Tendremos la capacidad de adaptarnos al mercado, ofreciendo nuevos servicios que nos diferencien de la competencia y favorezcan a nuestros clientes también.
2. Reinventar formas que creen valor a nuestros clientes, es decir con la inserción del uso de la pagina web.

3. Establecer características diferentes y bien valoradas por nuestro clientes, como son la experiencia en el mercado y la responsabilidad en nuestro trabajo.

4.3.2.2 Estrategia Defensiva

1. Proporcionar información acerca de los nuevos productos o tecnología.
2. Fortalecer la imagen corporativa dando a conocer la responsabilidad social del Centro “Creceer”.

4.4 DIRECTRICES DE LA EMPRESA

Los lineamientos de la empresa se basan en la misión, visión y valores organizacionales del Centro “Creceer”.

4.4.1. Misión, Visión, Valores Organizacionales

Misión

El Centro de Apoyo Psicopedagógico “Creceer”, fue creado para brindar apoyo pedagógico y psicológico al estudiante en la etapa pre escolar y escolar, superando así las dificultades académicas y motivándoles a continuar sus estudios con positivismo.

Visión

Propiciar el desarrollo armónico de las potencialidades de los niños/as para contribuir a formar seres libres, productivos, creativos y con autocontrol.

Valores Organizacionales

Los valores corporativos del Centro de Apoyo Psicopedagógico Crecer son el respeto, honestidad, responsabilidad y solidaridad.

4.5 Posicionamiento Estratégico

4.5.1 Estrategia Competitiva

Nuestra estrategia competitiva se basa en ayudar a superar los diferentes problemas de aprendizaje que tengan nuestros estudiantes, brindándoles: servicio profesional, buena infraestructura y atención de primera. La característica de los servicios será atención al cliente sin distinción de raza, sexo o nivel socioeconómico.

4.5.2 Ventaja Competitiva

DIFERENCIACIÓN DEL SERVICIO

Nuestra empresa se enfoca básicamente en brindar un servicio excelente que cumple con los requerimientos de los padres de familia que conforman

nuestros Centro, es decir se encuentran satisfechos con el tratamiento de los problemas de aprendizaje.

Nos diferenciamos de otros centros en que su nivel socioeconómico no es limitante para tener accesos a los servicios que ofrece el Centro “Crecer”.

CULTURA DEL ÉXITO COMPETITIVO

El Centro de Apoyo Psicopedagógico Crecer se diferencia por su gran credibilidad, experiencia y seguimiento al estudiante.

CREDIBILIDAD

Dada la eficacia y eficiencia en la resolución de los diversos casos; nuestros pacientes han dado crédito de la labor que se desempeña internamente en el Centro de Apoyo Psicopedagógico Crecer, nuestros padres de familia han sido nuestro medio de comunicación y difusión para que nuestro centro sea reconocido actualmente por varias personas las mismas que han inscrito a sus hijos.

EXPERIENCIA

Nuestra empresa cuenta con diez años de experiencia en el campo de la psicopedagogía y el tratamiento en problemas de aprendizaje y comportamiento. La Psicóloga Mariana Mancero ha sido quien ha trabajado proactivamente con el alumno ayudándole a que logre superar ciertos problemas en su aprendizaje.

SEGUIMIENTO DE CASO

Nuestro servicio no termina únicamente con el tratamiento del mismo más bien se continua con una posterior evaluación del estudiante y la terapia recibida; nosotros ponemos mayor énfasis en la evolución del paciente.

4.5.3 Cadena de Valor

La cadena de valor de nuestros servicios se traduce en cinco pasos fundamentales que logran sintetizar las actividades desarrolladas por el Centro de Apoyo Psicopedagógico Crecer.



Gráfico 18 Cadena De Valor

Fuente: Elaborado por la autora, 2009

La cadena de valor del Centro Psicopedagógico sigue estos procedimientos a cabalidad. Sirve como una forma de contabilizar los ingresos y egresos anuales a su vez para llevar control de los casos, tratamientos y

progresos de los mismos. A continuación describiremos detalladamente las actividades inmersas dentro de cada escalón de la cadena de valor:

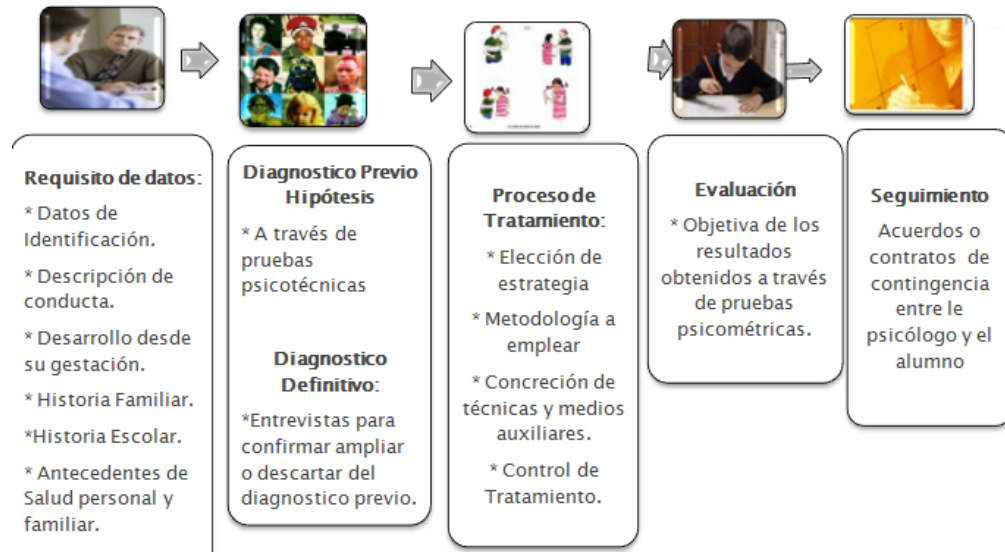


Gráfico 19 Descripción Cadena de Valor

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

Con este proceso nosotros logramos establecer un óptimo resultado en el alumno. Además logramos que el alumno no se desmotive y tenga un avance progresivo dentro del proceso de tratamiento.

CAPÍTULO V

5. Estructura Organizacional

Dentro de la estructura organizacional se identificará los puestos y responsabilidades de los funcionarios de la empresa.

5.1 Estructura de la Organización

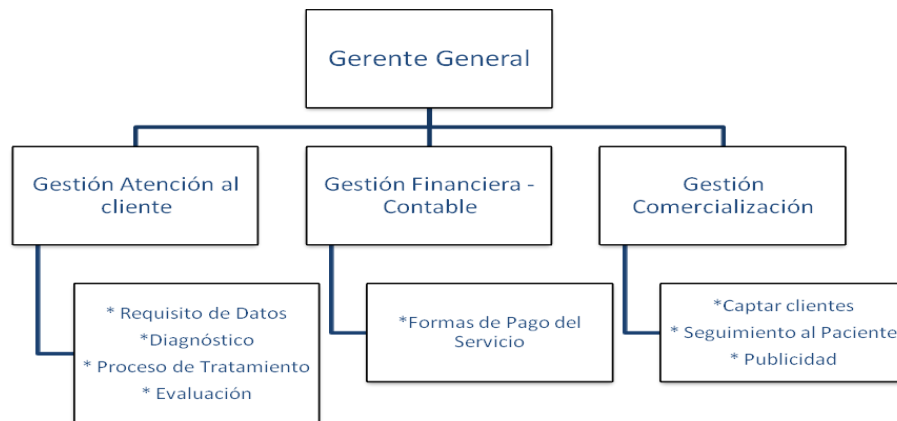


Gráfico 20 Estructura Organizacional

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

5.2 Análisis y Valoración de Puestos

5.2.1 Gestión Atención al Cliente

LOS REQUISITOS DE LOS DATOS:

El requisito de datos son tomados tanto del estudiante como de los padres de familia; son de vital importancia pues se tratan de datos informativos del estudiante para lograr el identificar el problema para su tratamiento.

DIAGNÓSTICO

Este se realiza en cuatro sesiones; después de la primera entrevista con los padres, se trabaja con el niño/a a fin de obtener el diagnóstico del problema y finalmente se mantienen una entrevista con los padres para informar el diagnóstico y el tipo de tratamiento que requiere el niño/a.

TRATAMIENTO

El tratamiento se pone en práctica a partir del diagnóstico, el trabajo es secuencial y sistemático empleando técnicas psicológicas.

EVALUACIÓN

La evaluación es periódica para conocer el avance del tratamiento y/o para reforzar los lineamientos trazados.

SEGUIMIENTO

Contamos con un eficiente seguimiento, que se desarrolla dentro de un ambiente de comunión y familiaridad. Esto hace que la familia del alumno logre crear lazos muy significativos con nuestro Centro.

GESTIÓN FINANCIERA – CONTABLE

El departamento financiero se encargará de la búsqueda efectiva y el manejo de los recursos económicos para que el Centro de Apoyo Psicopedagógico “Crece” logre alcanzar sus objetivos. El departamento financiero se encarga de todos los aspectos monetarios de la empresa.

El departamento contable se encarga de registrar sistemáticamente las diferentes operaciones como los ingresos, egresos, utilización, existencia tanto de recursos económicos como financieros.

GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

El departamento de comercialización se encargará de la venta y post - venta de los servicios, utilizando las herramientas básicas del marketing: precio, promoción, publicidad y plaza.

Se desarrollará la planificación, organización, implementación y control de las estrategias presentadas por las mismas.

5.3 Sistema de remuneraciones y compensaciones

El sistema de remuneración se clasificó de acuerdo al organigrama de la empresa el mismo que está subdividido de la siguiente forma.

ATENCIÓN AL CLIENTE

La persona que esté encargada de esta gestión será quien concrete citas, realice telemarketing y se encargue de realizar el servicio de venta y post-venta. Sus honorarios serán de 400 dólares americanos.

PSICOPEDAGOGO

Se contará con un psicopedagogo quien deberá tener conocimientos de psicología y pedagogía, ya que el estudiante requiere de instructores capaces de conducir y orientar el desarrollo mental y emocional del estudiante. Sus honorarios profesionales serán de 600 dólares mensuales.

CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE

Esta persona se encargará de reinvertir y controlar los recursos económicos de la empresa. Deberá contar con sólidos conocimientos de contabilidad y finanzas. Sus honorarios serán de 550 dólares americanos.

5.4 Normas ISO y estándares de calidad aceptados a nivel mundial

La aplicación de la Norma ISO 9001 en la educación requiere un análisis y un enfoque particular. Para ello, existe la Norma IRAM 30000, que es una Guía para la Interpretación de la Norma ISO 9001 en la Educación. IRAM 30000 orienta claramente a las organizaciones que prestan servicios de educativos y deciden aplicar los requisitos de la Norma ISO 9001.

La Norma IRAM 30000 es aplicable a todo tipo de organización de gestión pública o privada, que provea servicios educativos ya sea dentro del sistema formal o a través de actividades de educación o capacitación no formal, bajo cualquier modalidad de enseñanza, sea ésta presencial, semipresencial o a distancia.¹⁷

¹⁷ Normas Iso y Estándares de Calidad; [Http://Www.Qcaquality.Com.Ar/Gestion-De-Calidad-En-La-Educacion-Iso-9001.Html](http://Www.Qcaquality.Com.Ar/Gestion-De-Calidad-En-La-Educacion-Iso-9001.Html)

CAPÍTULO VI

6. Ingeniería del Proyecto

Dentro de la ingeniería del proyecto se analizarán las bases legales, formación de la empresa, leyes ordenanzas y permisos municipales.

6.1 Base Legal

Se detallarán los requisitos para la conformación de la empresa y el capital.

6.1.2. Requisitos aplicables compañías anónimas

Son aplicables a esta compañía los requisitos precisados en los numerales sobre los requisitos de la compañía de responsabilidad limitada. No obstante lo dicho, se aclara que la compañía anónima no puede tener por nombre una razón social, con las salvedades correspondientes, perfectamente identificadas.¹⁸

¹⁸ Requisitos Aplicables Compañía Anónima www.supercias.gov.ec/Documentacion/.../instructivo_soc.pdf

6.1.3 Forma de constitución

La constitución simultánea se constituye en un solo acto por convenio entre los que otorguen la escritura y suscriben las acciones, quienes serán los fundadores. Artículos 148 y 149 de la Ley de Compañías.¹⁹

6.1.4 Constitución Sucesiva

Por suscripción pública de acciones, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción serán promotores

6.1.5 Accionistas

Capacidad: Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor (constitución sucesiva) o fundador (constitución simultánea) se requiere la capacidad civil para contratar. Sin embargo no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre hijos no emancipados. Artículo 145 de la Ley de Compañías.²⁰

²⁰ Requisitos aplicables sociedad anónima: www.supercias.gov.ec/Documentacion/.../instructivo_soc.pdf

6.1.6. Números de Accionistas

La compañía deberá constituirse con dos o más accionistas, según lo dispuesto en el Artículo 147 de la Ley de Compañías, sustituido por el Artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada. La compañía anónima no podrá subsistir con menos de dos accionistas, salvo las compañías cuyo capital total o mayoritario pertenezcan a una entidad del sector público.

6.1.7. CAPITAL

6.1.7.1. CAPITAL MÍNIMO

El capital suscrito mínimo de la compañía deberá ser de ochocientos dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse en al menos un 25% del valor nominal de cada acción. Dicho capital puede integrarse en numerario o en especies (bienes muebles e inmuebles) e intangibles, siempre que, en cualquier caso, correspondan al género de actividad de la compañía. Sin embargo, si se tratare de constituir una compañía cuyo objeto sea la explotación de los servicios de transporte aéreo interno o internacional, se requerirá que tal 5 compañía específicamente se dedique a esa actividad con un capital no inferior a veinte veces el monto señalado por la Ley de Compañías para las sociedades anónimas (Dieciséis mil dólares de los Estados Unidos de América), , según lo dispuesto en el Art. 46 de

la Ley de Aviación Civil, reformada por la Ley No. 126, publicada en el R. O. 379 de 8 de agosto de 1998. Así también, si se desea constituir una compañía de salud y medicina prepagada, conforme lo dispone el artículo 4 de la Ley que regula el funcionamiento de las Empresas Privadas de Salud y Medicina Prepagada, publicada en el R. O. 12, del 26 de agosto de 1998, deberán ser sociedades anónimas, nacionales o extranjeras. Su objeto social será el financiamiento de los servicios de salud y medicina y tendrá un capital pagado mínimo de ochenta mil (80,000) UVC`S (doscientos diez mil trescientos doce dólares de los Estados Unidos de América. La sociedad anónima permite establecer un capital autorizado, que no es sino el cupo hasta el cual pueden llegar tanto el capital suscrito como el capital pagado. Ese cupo no podrá exceder del doble del importe del capital suscrito (Art. 160 de la Ley de Compañías). Lo expresado para el aporte y transferías de dominio de bienes tangibles e intangibles, así como aportes consistentes en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal descritos en la constitución de la compañía limitada, es válido para la constitución de la anónima.²¹

6.1.8. Acciones

La acción confiere a su titular legítimo la calidad de accionista y le atribuye, como mínimo, los derechos fundamentales que de ella derivan y se establecen en la Ley. Las acciones pueden ser ordinarias o preferidas, según lo establezca el estatuto, artículo 170 de la Ley de Compañías, se pueden negociar

²¹ REQUISITOS APLICABLES : CAPITAL www.supercias.gov.ec/Documentacion/.../instructivo_soc.pdf

libremente, conforme lo determina el artículo 191 de la misma Ley. La compañía podrá emitir certificados provisionales o títulos definitivos, artículo 168 de la susodicha ley.

6.2 Leyes y Ordenanzas

A continuación se describirán las fases para la creación de una micro empresa:

6.2.1. Fases para la Creación de una microempresa

El siguiente gráfico muestra las cinco fases para la creación de un microempresa.²²

EMPRESAS MERCANTILES	EMPRESAS CIVILES	EMPRESAS DE HECHO
*Escritura pública de constitución de la compañía.	* Toda actividad económica puede desarrollar su actividad como empresa civil, para lo cual necesitamos llenar el estatuto de constitución y reconocimiento ante un juez de los civil.	Ninguno
*Aprobación en la Superintendencia de compañías.		
*Depósito de un monto de dinero en una cuenta bancaria.		
*Inscripción en el registro mercantil.		
*Los tipos de sociedades mercantiles son: nombre colectivo comandita simple, responsabilidad limitada, anónima y economía mixta.		

Tabla 13 Fases Creación Microempresa

Fuente: Fundación avanzar.org; 2005

²² Fases para la creación de un microempresa: constitución y financiamiento, <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UA4xKx50ctsJ:www.fundacionavanzar.org/descargas/microempresa%2520formalizacion.doc+requisitos+funcionamiento+para+una+empresa+Ecuador&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

6.2.2 Fases Financiamiento

EMPRESAS MERCANTILES	EMPRESAS CIVILES	EMPRESAS DE HECHO
*Registro único de contribuyentes	*RUC y patente para empresas.	*Registro único de contribuyentes.
*Patente	*Ninguna para actividades de corta	*Patente
*Dependiendo de la actividad, requiere del permiso sanitario.	duración como compra venta de un vehículo.	*Dependiendo de la actividad, requiere del permiso sanitario y otros.
*Debe afiliarse a una de las cámaras dependiendo de la actividad.		

Tabla 14 Fases Financiamiento Microempresa

Fuente: Fundación avanzar.org; 2005

6.3 Requisitos para el Funcionamiento

Los requisitos para el funcionamiento de detallarán a continuación.

6.3.1. Registro único de Contribuyentes

Para obtener el RUC se requiere:

- Cédula de identidad;
- Recibo de agua, luz o teléfono;
- Llenar formulario

"Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objetivos proporcionar información a la administración tributaria."

Están obligados a inscribirse todas las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeros, que inicien o realicen actividades económicas en

forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador.

El plazo para inscribirse es de TREINTA DIAS contados a partir de la constitución o iniciación de las actividades económicas

Los requisitos para inscribir una microempresa son la cédula de identidad y llenar el formulario. Para las empresas se requiere la escritura de constitución de la compañía, copia de la cédula del representante legal y llenar el formulario

La actualización de los datos de inscripción procede siempre y cuando haya: 1) cambiado de actividad económica; 2) cambiado de domicilio, 3) cesado su actividad y 4) aumentado o disminuido el capital.²³

6.3.2. Patente Municipal en Quito

“Es un comprobante de pago emitido por la Administración zonal correspondiente por la cancelación anual del impuesto de patente municipales se grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial o industrial y opere en el Distrito Metropolitano de Quito. El tiempo de demora para

²³ Requisitos Para La Formación De Una Microempresa
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UA4xKx50ctsJ:www.fundacionavanzar.org/descargas/microempresa%2520formalizacion.doc+requisitos+funcionamiento+para+una+empresa+Ecuador&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

obtener una patente municipal en Quito es inmediato a través de la ventanilla de recaudación.²³

6.3.3 Requisitos obtención de patente

En caso de inscripción para obtener la patente por primera vez, presentar:²³

6.3.3.1 Patente personas naturales

- Formulario de declaración del Impuesto de Patente, original y copia;
- RUC original y copia
- Copia de cédula de ciudadanía
- Copia de carta de pago del impuesto predial del año en curso
- Formulario de categorización emitido por la oficina de Control Sanitario (para las actividades comerciales que requieran el permiso sanitario)
- Calificación artesanal (en el caso de los artesanos)²³

6.3.3.2 Patente Jurídica

- Formulario de declaración del impuesto de patentes, original y copia;
- Escritura de constitución de la compañía original y copia;
- Original y copia de la Resolución de la Superintendencia de Compañías
- Copias de la cédula de ciudadanía.

Nota 1: Para el pago de patente cuando ya existe la inscripción el interesado deberá acercarse a partir del 2 de enero de cada año a la Administración Zonal

respectiva. Nota 2: Para todo trámite deberá presentarse el certificado de votación de acuerdo a la Ley de Elecciones.”

En Quito se la puede obtener -dependiendo del lugar donde vive- en cualquiera de los centros Zonales, que trabajan descentralizadamente. (Norte, Centro, Eloy Alfaro, Calderón, Valle de Tumbaco, Valle de Los Chillos, La Delicia, Quitumbe).²³

6.4 Recomendación del cuerpo de Bomberos en Quito

Con el pago de una parte de la patente (10%) se cubre el servicio que da el cuerpo de bomberos a todos los locales que desarrollan actividades económicas, mediante el cual recomiendan la instalación de equipos contra incendios o las seguridades que debe tener para evitar los mismos. El cumplimiento de estas recomendaciones le da derecho al dueño del negocio a reclamar el seguro contra incendio, que es cancelado con todos los pagos de las planillas de energía eléctrica, en caso de que ocurra el flagelo. Los requisitos para obtener este servicio son: comprar un formulario (USD\$ 0.20) llenarlo y entregar a los bomberos; y, conducir a los inspectores al local comercial para la verificación.

6.5 Inversiones

En el siguiente gráfico se detallarán las inversiones fijas y diferidas que serán necesarias en la implementación del proyecto.

RUBROS	TOTAL	
	INVERSIÓN	
INVERSIONES FIJAS		
Muebles y Enseres		1.240,00
Equipos de Oficina		90,00
Equipos de Computación		680,00
Subtotal		2.010,00
ACTIVOS DIFERIDOS		
Permiso Funcionamiento		400,00
Subtotal		400,00
CAPITAL DE TRABAJO		
Efectivo		29.524,84
Subtotal		29.524,84
T O T A L		31.934,84

Tabla 15 Inversiones del Proyecto

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

6.6 Balance de Personal

En esta tabla se detallará los funcionarios que trabajarán para el Centro Psicopedagógico “Crecer”, los cuales facturaran sus servicios como honorarios profesionales.

GASTOS DE PERSONAL			
CARGO	Nº	MENSUAL	ANUAL
	PUESTO		
GERENTE GENERAL	1	890,72	10.688,60
CONTADOR	1	628,95	7.547,42
PROFESOR DEBERES	1	40,00	480,00
PROFESIONAL PSICOLOGO	1	280,00	3.360,00
TOTAL	4	1.839,67	22.076,02

Tabla 16 Balance Personal

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

6.7 Balance insumos por servicios

En él siguiente tabla se detallarán los costos de cada servicio:

DETALLE DE COSTO VARIABLE UNITARIO	
DEBERES	
Marcadores	0,14
Papel	0,12
Internet	0,10
Útiles escolares	0,11
Láminas	0,03
TOTAL	0,50
CASOS	
Papel	0,50
Música	1,00
Test Psicológicos	0,50
TOTAL	2,00
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	
Música	1,00
Colchonetas	1,00
Material Didactico	6,00
TOTAL	7,00
CURSOS	
Útiles Escolares	2,00
Papel	0,25
Marcadores	2,00
Pliegos de papel	2,00
Fomix	1,75
TOTAL	7,00
ORIENTACIÓN	
Útiles de Oficina	1,00
Reactivos Psicológicos	1,00
Computadora	1,00
Tripticos carreras universitarias	1,00
TOTAL	4,00
DESTREZAS	
Papel	0,50
Materiales de oficina	3,50
TOTAL	4,00

Tabla 17 Balance por Servicios

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

6.8 Determinación de costos totales

Para el desarrollo de los costos totales se realizó una proyección de cinco años la cual no supera los ingresos, por ende existe rentabilidad en los servicios del Centro “Crecer”.

CUADRO DE RESUMEN DE COSTOS TOTALES					
COSTOS VARIABLES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CASOS	303,10	304,22	305,32	276,58	274,22
DEBERES	78,62	78,75	78,87	85,71	85,63
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	956,69	1.026,69	1.096,69	1.166,69	1.236,69
CURSO NIVELACIÓN	956,69	1.026,69	1.096,69	1.166,69	1.236,69
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL	601,32	645,32	689,32	733,32	777,32
DESTREZAS BÁSICAS PARA LECTO - ESCRITURA	492,00	528,00	564,00	600,00	636,00
ALIMENTACIÓN	112,75	121,00	129,25	137,50	145,75
TRANSPORTE	92,25	99,00	105,75	112,50	119,25
TOTAL COSTOS DE PRODUCCION	3.593,42	3.829,66	4.065,88	4.278,98	4.511,55
COSTOS OPERATIVOS FINANCIEROS Y VENTAS	25.764,83	25.372,74	24.933,59	24.215,08	23.664,22
COSTO TOTAL	29.358,25	29.202,40	28.999,47	28.494,06	28.175,76
EGRESO ACTUALIZADO	29.358,25	29.202,40	28.999,47	28.494,06	28.175,76

Tabla 18 Resumen Costos Totales

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

6.9 Determinación de los costos administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS		
DETALLE	VALOR MES	VALOR AÑO
Teléfono convencional	7,90	94,80
Celulares	5,00	60,00
Internet	8,00	96,00
Luz Eléctrica	7,00	84,00
Agua	5,40	64,80
Útiles de Aseo	5,00	60,00
Útiles de Oficina	7,00	84,00
TOTAL	45,30	543,60

Tabla 19 Determinación Costos Administrativos

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

CAPÍTULO VII

7. Análisis Económico Financiero

En este capítulo se considerará las inversiones del proyecto analizando el entorno microeconómico de la empresa ya existente, para lo cual se realizará la proyección de ventas, capital de trabajo, estado de resultados, balance general, análisis de sensibilidad (precios y número de los clientes potenciales).

7.1 Inversiones del Proyecto

La inversión del proyecto se distribuirá en los cinco años sucesivos para evitar un desfinanciamiento en el transcurso de este tiempo.

TOTAL DE LA INVERSION	
DETALLE	VALOR
ACTIVOS FIJOS	2.010,00
ACTIVOS DIFERIDOS	400,00
CAPITAL DE TRABAJO	29.524,84
TOTAL	31.934,84

Tabla 20 Inversiones Del Proyecto

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

7.2 Proyección de las ventas anuales

Existe un incremento del seis por ciento en todas las ventas, desde el primero al quinto año como evidencia la tabla siguiente.

RESUMEN DE INGRESOS OPERACIONALES					
SERVICIOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CASOS	12.881,75	12.929,35	12.976,10	11.754,65	11.654,35
DEBERES	8.648,20	8.661,95	8.675,15	9.427,55	9.419,30
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	6.833,50	7.333,50	7.833,50	8.333,50	8.833,50
CURSO NIVELACIÓN	10.933,60	11.733,60	12.533,60	13.333,60	14.133,60
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL	4.509,90	5.646,55	5.169,90	5.499,90	5.829,90
DESTREZAS BÁSICAS PARA LECTO - ESCRITURA	5.535,00	6.600,00	6.345,00	6.750,00	7.155,00
ALIMENTACIÓN	300,66	201,66	215,41	229,16	242,91
TRANSPORTE	369,00	396,00	423,00	450,00	477,00
Total	50.011,61	53.502,61	54.171,66	55.778,36	57.745,56
TOTAL INGRESOS	50.011,61	53.502,61	54.171,66	55.778,36	57.745,56

Tabla 21 Proyección ventas anuales

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

7.3. Incremento de las ventas

En la siguiente tabla se estimó porcentualmente un incremento máximo del 6% y un mínimo del 4% en los servicios del Centro “Crecer”.

AÑOS	PROYECCIÓN DEMANDA							
	CASOS	DEBERES	ESTIMULACIÓN TEMPRANA	CURSO NIVELACIÓN	ORIENTACIÓN VOCACIONAL	DESTREZAS BÁSICAS PARA	ALIMENTACIÓN	TRANSPORTE
AÑO 2011	5	5	6	6	6	6	6	6
AÑO 2012	5	5	5	5	5	5	5	5
AÑO 2013	5	5	5	5	5	5	5	5
AÑO 2014	5	5	5	5	5	5	5	5
AÑO 2015	5	5	4	4	4	4	4	4

Tabla 22 Incremento de las ventas

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

7.4 Proyección ventas primer año

En este cuadro se encuentra detallado los ingresos del primer año más la inflación respectiva de los costos de cada servicio. Esta proyección se mantiene

por debajo del techo es decir los costos no sufrirían incrementos críticos debido a que existe cierta presunción en que la inflación se mantendrá estable en años posteriores.

CUADRO DE INGRESOS Y COSTOS VARIABLES						INFLACIÓN
AÑO 1						
DETALLE	VENTAS ANUALES	PRECIO UNITARIO (*)	INGRESO TOTAL	COSTO VARIABLE UNITARIO	COSTO VARIABLE TOTAL	
CASOS	152	85,00	12.881,75	2,00	303,10	3,21%
DEBERES	157	55,00	8.648,20	0,50	78,62	0,1
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	137	50,00	6.833,50	7,00	956,69	0,2
CURSO NIVELACIÓN	137	80,00	10.933,60	7,00	956,69	0,2
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL	150	30,00	4.509,90	4,00	601,32	0,1
DESTREZAS BÁSICAS PARA LECTO - ESCRITURA	123	45,00	5.535,00	4,00	492,00	0,1
ALIMENTACIÓN	150	2,00	300,66	0,75	112,75	0,0
TRANSPORTE	123	3,00	369,00	0,75	92,25	0,0
TOTAL	1.129		50.011,61		3.593,42	

Tabla 23 Proyección ventas primer año

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

7.5 Capital de Trabajo

En este punto se considerará los gastos de los funcionarios, administrativos, preoperativos y material didáctico.

CAPITAL DE TRABAJO	
EFECTIVO	
Gastos Personal por cinco meses	9.198,34
Gastos Administrativos para cinco meses	226,50
Gastos Preoperativos (inversión)	20.000,00
Material Didáctico	100,00
TOTAL	29.524,84

Tabla 24 Capital De Trabajo

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

7.6 Estado de resultados

El estado de resultados muestra una utilidad neta positiva con un incremento anual, ya que los costos no superan a los ingresos.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANACIAS PROYECTADO					
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS					
CASOS	12.881,75	12.929,35	12.976,10	11.754,65	11.654,35
DEBERES	8.648,20	8.661,95	8.675,15	9.427,55	9.419,30
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	6.833,50	7.333,50	7.833,50	8.333,50	8.833,50
CURSO NIVELACIÓN	10.933,60	11.733,60	12.533,60	13.333,60	14.133,60
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL	4.509,30	5.646,55	5.169,30	5.499,90	5.829,90
DESTREZAS BÁSICAS PARA LECTO - ESCRITUR	5.535,00	6.600,00	6.345,00	6.750,00	7.155,00
ALIMENTACIÓN	300,66	201,66	215,41	229,16	242,91
TRANSPORTE	369,00	396,00	423,00	450,00	477,00
TOTAL VENTAS	50.011,61	53.502,61	54.171,66	55.778,36	57.745,56
COSTO DE VENTAS					
Egresos de Insumos					
CASOS	303,10	304,22	305,32	276,58	274,22
DEBERES	78,62	78,75	78,87	85,71	85,63
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	956,69	1.026,69	1.096,69	1.166,69	1.236,69
CURSO NIVELACIÓN	956,69	1.026,69	1.096,69	1.166,69	1.236,69
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL	601,32	645,32	689,32	733,32	777,32
DESTREZAS BÁSICAS PARA LECTO - ESCRITUR	492,00	528,00	564,00	600,00	636,00
ALIMENTACIÓN	112,75	121,00	129,25	137,50	145,75
TRANSPORTE	92,25	99,00	105,75	112,50	119,25
TOTAL COSTOS DE VENTAS	3.593,42	3.829,66	4.065,88	4.278,98	4.511,55
UTILIDAD BRUTA	46.418,19	49.672,95	50.105,78	51.499,38	53.234,02
COSTOS OPERATIVOS	23.068,29	23.068,29	23.068,29	22.841,62	22.841,62
Sueldos Totales	22.076,02	22.076,02	22.076,02	22.076,02	22.076,02
Agua	64,80	64,80	64,80	64,80	64,80
Luz Eléctrica	84,00	84,00	84,00	84,00	84,00
Teléfono - Fax	94,80	94,80	94,80	94,80	94,80
Teléfono - Celulares	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
Internet	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00
Utiles de Aseo y Limpieza	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
Utiles de Oficina	84,00	84,00	84,00	84,00	84,00
Depreciaciones	368,67	368,67	368,67	142,00	142,00
Permiso Funcionamiento	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
GASTO DE VENTAS	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
Publicidad en Medios	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
GASTOS FINANCIEROS	2.196,55	1.804,45	1.365,30	873,46	322,60
Intereses de Crédito	2.196,55	1.804,45	1.365,30	873,46	322,60
TOTAL COSTOS	25.764,83	25.372,74	24.933,59	24.215,08	23.664,22
UTILIDAD antes IMP. Y P.T.	20.653,36	24.300,21	25.172,19	27.284,30	29.569,80
15% Partic. de Trabajad.	3.098,00	3.645,03	3.775,83	4.092,64	4.435,47
UTILIDAD ANTES DE IMP.	17.555,36	20.655,18	21.396,36	23.191,65	25.134,33
Impuestos 25% a la renta	4.388,84	5.163,80	5.349,09	5.797,91	6.283,58
UTILIDAD NETA	13.166,52	15.491,39	16.047,27	17.393,74	18.850,75

Tabla 25 Estado de resultados

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

7.7 Balance General

BALANCE GENERAL PROYECTADO						
DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS						
ACTIVO CORRIENTE						
Caja	29.524,84	47.359,41	60.961,90	73.675,23	87.466,07	102.225,91
TOTAL DE ACT. CORRIENTES	29.524,84	47.359,41	60.961,90	73.675,23	87.466,07	102.225,91
ACTIVO FIJO NETO						
Muebles y Enseres	1.240,00	1.240,00	1.240,00	1.240,00	1.240,00	1.240,00
Equipos de Oficina	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
Equipos de Computación	680,00	680,00	680,00	680,00	680,00	680,00
Depreciación Acumulada		-368,67	-737,33	-1.106,00	-1.248,00	-1.390,00
TOTAL ACT. FIJOS	2.010,00	1.641,33	1.272,67	904,00	762,00	620,00
ACTIVO DIFERIDO NETO						
Permiso Funcionamiento	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00
Amortización gastos de Constitución		-80,00	-160,00	-240,00	-320,00	-400,00
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	400,00	320,00	240,00	160,00	80,00	0,00
TOTAL DE ACTIVOS	31.934,84	49.320,75	62.474,57	74.739,23	88.308,07	102.845,91
PASIVOS						
PASIVO CORRIENTE						
Utilid. Empleados por pagar		3.098,00	3.645,03	3.775,83	4.092,64	4.435,47
Impuestos por pagar		4.388,84	5.163,80	5.349,09	5.797,91	6.283,58
TOTAL DE PASIV. CORRIENTES	0,00	7.486,84	8.808,83	9.124,92	9.890,56	10.719,05
PASIVO DE LARGO PLAZO						
Préstamos Bancarios	20.757,65	17.490,19	13.830,64	9.731,94	5.141,40	0,00
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	20.757,65	17.490,19	13.830,64	9.731,94	5.141,40	0,00
TOTAL DE PASIVOS	20.757,65	24.977,03	22.639,47	18.856,86	15.031,96	10.719,05
PATRIMONIO						
Capital social	11.177,19	11.177,19	11.177,19	11.177,19	11.177,19	11.177,19
Utilidad/Pérdida		13.166,52	15.491,39	16.047,27	17.393,74	18.850,75
Utilidad Años Anteriores			13.166,52	28.657,90	44.705,17	62.098,91
TOTAL DE PATRIMONIO	11.177,19	24.343,71	39.835,10	55.882,37	73.276,11	92.126,85
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	31.934,84	49.320,75	62.474,57	74.739,23	88.308,07	102.845,91

Tabla 26 Balance General

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

El balance general de la empresa es positivo debido a que el total de activos es mayor que el total de pasivos, por el incremento de clientes proyectados.

7. 8 Análisis de sensibilidad con variables críticas

El precio del servicio de deberes dirigidos deberá mantenerse en el límite de 43,75 dólares para obtener un valor actual neto positivo (VAN) de \$54.559,22 con una tasa interna de retorno (TIR) de 1,20% para lograr un equilibrio en la rentabilidad del proyecto.

PRECIO	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD PRECIO			
	PROYECTO		INVERSIONISTAS	
	VAN	TIR	VAN	TIR
49,59	\$ 8.297,46	0,31	\$ 13.541,08	0,51
12,00	-9.971,28	-0,93	-4.727,66	-0,72
18,00	-7.055,28	-0,05	-1.811,66	-0,84
24,00	-4.139,28	-0,17	1.104,34	-0,96
30,00	-1.223,28	-0,74	4.020,34	-0,08
43,75	5.459,22	1,20	10.702,84	1,41
49,75	8.375,22	1,32	13.618,84	1,53
55,75	11.291,22	1,44	16.534,84	1,65
61,75	14.207,22	1,56	19.450,84	1,77
67,75	17.123,22	1,68	22.366,84	1,89
73,75	20.039,22	1,80	25.282,84	2,01
79,75	22.955,22	1,93	28.198,84	2,13

Tabla 27 Análisis Sensibilidad Precios

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

Para evitar perdida en el proyecto se deberá mantener un mínimo de 1000 clientes al año y llegar a un VAN de \$1.273,31 con un TIR de 0.02%.

CANTIDAD	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD CANTIDAD			
	PROYECTO		INVERSIONISTAS	
	VAN	TIR	VAN	TIR
1.129	\$ 8.297,46	0,31	\$ 13.541,08	0,51
360	-8.120,69	-0,01	-2.877,07	-0,80
480	-5.558,69	-0,11	-315,07	-0,91
600	-2.996,69	-0,22	2.246,93	-0,02
700	-861,69	-0,31	4.381,93	-0,11
800	1.273,31	0,02	6.516,93	0,22
1.000	5.543,31	0,20	10.786,93	0,40
1.120	8.105,31	0,30	13.348,93	0,51
1.240	10.667,31	0,41	15.910,93	0,61
1.360	13.229,31	0,52	18.472,93	0,72
1.480	15.791,31	0,62	21.034,93	0,83
1.600	18.353,31	0,73	23.596,93	0,93

Tabla 28 Análisis sensibilidad número de clientes potenciales

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

CAPÍTULO VIII

8. Evaluación del Proyecto

Entre los costos de los servicios y el precio de éstos debe haber un punto de equilibrio promedio para mantener estabilidad en la empresa.

PUNTO DE EQUILIBRIO PROMEDIO

AÑO	COSTOS FIJOS	PRECIO VENTA	COSTO VARIABLE U.	EQUILIBRIO UNIDADES	EQUILIBRIO DOLARES
1	25.764,83	44,31	3,18	627	27.759,39
2	25.372,74	44,31	3,18	617	27.336,94
3	24.933,59	44,31	3,18	606	26.863,80
4	25.172,19	44,31	3,18	612	27.120,87
5	25.172,19	44,31	3,18	612	27.120,87

Tabla 29 Evaluación Del Proyecto

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

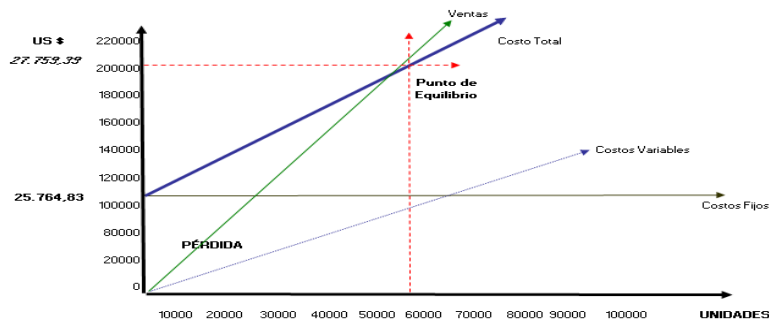


Gráfico 21 Evaluación Del Proyecto

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

8.1 Estimación de la tasa de descuento

TASA DE DESCUENTO	
Tasa libre riesgo	3,5%
EMBI	8,9%
Riesgo no sistemático	10,00%
	22,40%
	0,2240

Gráfico 22 Estimación Tasa de Descuento

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

8.2 Flujo De Caja Ajustado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS DE EFECTIVO					
CASOS	12.881,75	12.929,35	12.976,10	11.754,65	11.654,35
DEBERES	8.648,20	8.661,95	8.675,15	9.427,55	9.419,30
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	8.833,50	7.333,50	7.833,50	8.333,50	8.833,50
CURSO NIVELACIÓN	10.933,60	11.733,60	12.533,60	13.333,60	14.133,60
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL	4.509,90	5.646,55	5.169,90	5.499,90	5.829,90
DESTREZAS BÁSICAS PARA LECTO - ESCRITURA	5.535,00	6.600,00	6.345,00	6.750,00	7.155,00
ALIMENTACIÓN	300,66	201,66	215,41	229,16	242,91
TRANSPORTE	369,00	396,00	423,00	450,00	477,00
TOTAL INGRESOS DE EFECTIVO	50.011,61	53.502,61	54.171,66	55.778,36	57.745,56
EGRESOS DE EFECTIVO					
Egresos de Insumos					
CASOS	303,10	304,22	305,32	276,58	274,22
DEBERES	78,62	78,75	78,87	85,71	85,63
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	956,69	1.026,69	1.096,69	1.166,69	1.236,69
CURSO NIVELACIÓN	956,69	1.026,69	1.096,69	1.166,69	1.236,69
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL	601,32	645,32	689,32	733,32	777,32
DESTREZAS BÁSICAS PARA LECTO - ESCRITURA	492,00	528,00	564,00	600,00	636,00
ALIMENTACIÓN	112,75	121,00	129,25	137,50	145,75
TRANSPORTE	92,25	99,00	105,75	112,50	119,25
Egresos Adm. y Oper.					
SUELDOS TOTALES	22.076,02	22.076,02	22.076,02	22.076,02	22.076,02
Agua	64,80	64,80	64,80	64,80	64,80
Luz Eléctrica	84,00	84,00	84,00	84,00	84,00
Teléfono - Fax (2 líneas)	94,80	94,80	94,80	94,80	94,80
Teléfono - Celulares	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
Internet	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00
Utiles de Aseo y Limpieza	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
Utiles de Oficina	84,00	84,00	84,00	84,00	84,00
Publicidad en Medios	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
Impuestos	0	4.388,84	5.163,80	5.349,09	5.797,91
Amortización de Crédito	3.267,46	3.659,55	4.098,70	4.590,54	5.141,40
Intereses de Crédito	2.196,55	1.804,45	1.365,30	873,46	322,60
15% participación de Trabajadores		3.098,00	3.645,03	3.775,83	4.052,64
Dividendos		13.166,52	15.491,39	16.047,27	17.393,74
TOTAL EGRESOS EFECTIVO	32.177,04	39.900,13	41.458,33	41.987,52	42.985,73
FLUJO NETO DE EFECTIVO	17.834,57	13.602,49	12.713,33	13.790,84	14.759,84
SALDO INICIAL DE CAJA	29.524,84	47.359,41	60.961,90	73.675,23	87.466,07
SALDO FINAL DE CAJA	47.359,41	60.961,90	73.675,23	87.466,07	102.225,91

Tabla 30 Flujo De Caja Ajustado

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

8.3 Cálculo del Van con Flujos Inflados

CÁLCULOS DEL FLUJO DEL PROYECTO	
TASA DE DESCUENTO	22,40%
VAN PROYECTO	8.297,46
TIR	31,06%

Tabla 31 Cálculo del van con flujos inflados

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

8.4 Cálculo de razones financieras del proyecto

INDICES FINANCIEROS ANUALES PROYECTADOS						
INDICES		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Razón Circulante	Activo Corriente	6,33	6,92	8,07	8,84	9,54
	Pasivo Corriente					
Razón Endeudamiento	Pasivo Total	50,64%	36,24%	25,23%	17,02%	10,42%
	Activo Total					
Capital de Trabajo	A. C. - P. C.	39.872,57	52.153,07	64.550,31	77.575,51	91.506,85
Margen Bruto de Utilidades	Utilidad Bruta	92,81%	92,84%	92,49%	92,33%	92,19%
	Ventas					
Margen Operacional de Utilidades	Utilidad Operacional	41,30%	45,42%	46,47%	48,92%	51,21%
	Ventas					
Rentabilidad Neta	Utilidad Neta	26,33%	28,95%	29,62%	31,18%	32,64%
	Ventas					
Rendimiento del Patrimonio	Utilidad Neta	54,09%	38,89%	28,72%	23,74%	20,46%
	Patrimonio					
Rendimiento Activo Total	Utilidad Neta	26,70%	24,80%	21,47%	19,70%	18,33%
	Activo Total					

Tabla 32 Cálculo razones financieras del proyecto

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

CAPÍTULO IX

Conclusiones y Recomendaciones del Proyecto

9. 1.Conclusiones

1. Al terminar el análisis del proyecto se concluye que su ejecución es factible y representa una gran oportunidad para invertir, debido a que cuenta con limitada competencia y el servicios es relativamente nuevo en el mercado del sector de influencia.

2. Según el análisis de mercado se estableció que la propuesta tiene un grado de aceptación del 80% de la población del norte de la ciudad de Quito, este indicador es favorable por cuanto permite disponer de un mercado potencial y potenciales clientes cautivos, para la implementación de estos servicios según la investigación.

3. La demanda de clientes en problemas de aprendizaje que al ser sometidos a la influencia de los cursos de nivelación, si logran superar las dificultades de aprendizaje de las asignaturas de estudio, principalmente en matemáticas lenguaje, estudios sociales, ciencias naturales e inglés.

4. Así mismo al implementar los servicios de orientación vocacional y profesional a los clientes, logran una acertada y segura decisión vocacional y profesional.
5. El programa de estimulación temprana aplicada a los niños/as de 3 a 5 años si logra el desarrollo de las habilidades básicas como la psicomotricidad gruesa, fina, percepción visual, percepción motora y lenguaje, evidenciándose satisfacción de los clientes.
6. El programa de destrezas básicas si permite el desarrollo adecuado de la lecto escritura en los niños y niñas de segundo y tercero de educación básica, lo que garantiza su desarrollo futuro en términos adecuados.
7. Al realizar el análisis financiero se identificó el monto total de la inversión de 31.934,84; que será financiado por los accionistas dentro del cronograma de inversiones, ya que son montos planificados durante el período de cinco años.
8. Se determinó que la propuesta es económicamente rentable con una Tasa Interna de Retorno Ajustada (TIR-A) del 51,45% y el Valor Actual Neto Ajustado (VAN-A) del 13.541,08; considerados aceptables para una empresa de servicios educativos en inicio.
9. Los resultados antes mencionados hacen factible la implementación de los servicios encaminados al apoyo psicopedagógico de los demanda del sector en referencia.

9.2 Recomendaciones

Establecidas las conclusiones de la investigación y en referencia a ellas se desprenden las siguientes recomendaciones:

1. Al ser un proyecto factible de ejecución se recomienda a sus accionistas elaborar su planificación estratégica que dirija sostenidamente su gestión y asegure el cumplimiento de sus objetivos.
2. Implementar un plan de marketing que opte por una estrategia de diferenciación que cree valor agregado en la utilización de nuestros servicios y el permanente desarrollo de los mismos.
3. Consolidar los programas de los servicios que presta el Centro Crecer e irnos actualizando permanentemente de acuerdo al avance de la ciencia, técnica y metodología.
4. Generar un fondo de inversión previsible con el objetivo de satisfacer las necesidades para la implementación y equipamiento de los ambientes del centro.
5. Para diversificar el riesgo del proyecto y su inversión, se estudiará las diferentes formas de endeudamiento y financiamiento con el fin de optar por una entidad financiera que de la seguridad y respaldo a esta institución.

6. Se sugiere implementar un sistema de capacitación y perfeccionamiento del talento humano que labore en el Centro Crecer de tal manera de garantizar el éxito en la gestión del mismo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	- 1 -
CAPÍTULO I.....	- 4 -
1.Lineamientos del Estudio de Factibilidad.....	- 4 -
1.1 Fundamentos Teóricos	- 4 -
1.2.1 Definición de Psicología	- 5 -
1.2.2 Definición de Psicopedagogía.....	- 6 -
1.3 Definición de Aprendizaje	- 8 -
1.3.1 Proceso del Aprendizaje.....	- 9 -
1.3.2 Teorías del Aprendizaje	- 10 -
1.3.2.1 Conductismo	- 10 -
1.3.2.2. Teoría del Aprendizaje Significativo	- 11 -
2 Problema	- 15 -
3 Sistematización del Problema	- 15 -
4. Objetivos del Estudio	- 16 -
4.1 Objetivos Generales	- 16 -
4.2 Objetivos Específicos.....	- 16 -
5. Hipótesis del Estudio	- 17 -

5.1 Hipótesis General	- 17 -
5.2 Hipótesis Específicas	- 17 -
6. Justificación del Estudio	- 18 -
7. Metodología de Investigación	- 20 -
CAPÍTULO II	- 22 -
2 Estudio de Mercado.....	- 22 -
2.1 Análisis de la Demanda.....	- 22 -
2.1.1 Situación de la educación en el Ecuador.....	- 22 -
2.2.2 Atributos percibidos por los clientes.....	- 31 -
2.3.1 Oferta Actual.....	- 32 -
2.4 Marketing mix.....	- 36 -
2.4.1 Definición del producto.....	- 36 -
2.4.2. Análisis de precios	- 46 -
2.4.3. Determinación de precio por paquete	- 47 -
2.4.4 Precio mensual por servicio	- 47 -
2.4.5 Análisis de precios mensuales por actividades	- 48 -
CAPÍTULO III.....	- 50 -
3.Análisis Macroeconómico.....	- 50 -
3.1 Análisis de las variables del entorno externo económico del Ecuador ...	- 50 -

3.2.Sociales	- 53 -
CAPÍTULO IV	- 54 -
4. PLAN ESTRATEGICO	- 54 -
4.1 Matriz de segmentación del servicio	- 54 -
4.2 Estrategia de diferenciación	- 55 -
4.3 Análisis de Integración.....	- 56 -
4.3.1 Análisis cinco fuerzas de Porter	- 56 -
4.3.2 F.O.D.A.	- 57 -
4.4 Directrices de la empresa	- 59 -
4.4.1. Misión, Visión, Valores Organizacionales	- 59 -
4.5 Posicionamiento Estratégico	- 60 -
4.5.1 Estrategia competitiva.....	- 60 -
4.5.2 Ventaja Competitiva.....	- 60 -
4.5.3 Cadena de Valor	- 62 -
CAPÍTULO V	- 64 -
5. Estructura organizacional.....	- 64 -
5.1 Estructura de la organización	- 64 -
5.2 Análisis y valoración de puestos	- 65 -
5.3 Sistema de remuneraciones y compensaciones.....	- 67 -

5.4 Normas ISO y estándares de calidad aceptados a nivel mundial	- 68 -
CAPÍTULO VI.....	- 69 -
6. Ingeniería del proyecto.....	- 69 -
6.1 Base legal	- 69 -
6.1.2. Requisitos aplicables compañías anónimas	- 69 -
6.1.3 Forma de constitución.....	- 70 -
6.1.4 Constitución sucesiva.....	- 70 -
6.1.5 Accionistas	- 70 -
6.1.6. Números de accionistas.....	- 71 -
6.1.7. Capital	- 71 -
6.1.7.1. Capital mínimo.....	- 71 -
6.1.8. Acciones.....	- 72 -
6.2 Leyes y ordenanzas	- 73 -
6.2.1. Fases para la creación de una microempresa	- 73 -
6.2.2 Fases financiamiento de una empresa.....	- 74 -
6.3 Requisitos para el funcionamiento de una empresa	- 74 -
6.3.1. Registro único de contribuyentes	- 74 -
6.3.2. Patente municipal en Quito	- 75 -
6.3.3 Requisitos obtención de patente.....	- 76 -

6.3.3.1 Patente personas naturales.....	- 76 -
6.3.3.2 Patente jurídica.....	- 76 -
6.4 Recomendación del cuerpo de bomberos en Quito.....	- 77 -
6.5 Inversiones del proyecto	- 78 -
6.6 Balance de personal.....	- 78 -
6.7 Balance insumos por servicios	- 79 -
6.8 Determinación de costos totales.....	- 80 -
6.9 Determinación de los costos administrativos.....	- 80 -
CAPÍTULO VII	- 81 -
7. Análisis económico financiero.....	- 81 -
7.1 Inversiones del proyecto	- 81 -
7.2 Proyección de las ventas anuales	- 81 -
7.3. Incremento de las ventas	- 82 -
7.4 Proyección ventas primer año	- 82 -
7.5 Capital de trabajo	- 83 -
7.6 Estado de resultados	- 84 -
7.7 Balance general	- 85 -
7. 8 Análisis de sensibilidad con variables críticas	- 86 -
CAPÍTULO VIII	- 87 -

8. Evaluación del proyecto.....	- 87 -
8.1 Estimación de la tasa de descuento	- 88 -
8.2 Flujo de caja ajustado.....	- 88 -
8.3 Cálculo del van con flujos inflados.....	- 89 -
8.4 Cálculo de razones financieras del proyecto	- 89 -
CAPÍTULO IX.....	- 90 -
Conclusiones y recomendaciones del proyecto.....	- 90 -
9. 1.Conclusiones	- 90 -
9.2 Recomendaciones.....	- 92 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Asistencia a los establecimientos de enseñanza.....	- 25 -
Tabla 2 Comportamiento histórico de la demanda de los servicios de deberes dirigidos y tratamiento de casos.....	- 27 -
Tabla 3 Proyección de la demanda	- 28 -
Tabla 4 Resultados datos del programa de estimulación temprana	- 37 -
Tabla 5 Resultado final estimulación temprana.....	- 38 -
Tabla 6 Programa desarrollo de destrezas básicas para Lecto-Escritura	- 39 -
Tabla 7 Resultado final programa desarrollo de destrezas básicas Lecto-Escritura	- 40 -
Tabla 8 Programa de orientación vocacional y profesional.....	- 42 -
Tabla 9 Resultado Final programa de orientación vocacional y profesional	- 42 -
Tabla 10 Programa curso de nivelación.....	- 44 -
Tabla 11 Precio mensual por servicio.....	- 48 -
Tabla 12 Fases para la creación de una microempresa	- 73 -
Tabla 13 Fases para el financiamiento de una microempresa.....	- 74 -
Tabla 14 Inversiones del proyecto	- 78 -
Tabla 15 Balance personal	- 78 -
Tabla 16 Balance por servicios	- 79 -
Tabla 17 Resumen de los costos totales.....	- 80 -
Tabla 18 Determinación de los costos administrativos.....	- 80 -

Tabla 19 Inversiones del proyecto	- 81 -
Tabla 20 Proyección de ventas anuales.....	- 82 -
Tabla 21 Incremento de las ventas	- 82 -
Tabla 22 Proyección ventas primer año	- 83 -
Tabla 23 Capital de trabajo	- 83 -
Tabla 24 Estado de resultados.....	- 84 -
Tabla 25 Balance general.....	- 85 -
Tabla 26 Análisis de sensibilidad de precios	- 86 -
Tabla 27 Análisis de sensibilidad del número de clientes potenciales	- 86 -
Tabla 28 Evaluación del proyecto.....	- 87 -
Tabla 29 Flujo de caja ajustado.....	- 88 -
Tabla 30 Cálculo del van con flujos inflados.....	- 89 -
Tabla 31 Cálculo razones financieras del proyecto	- 89 -

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Condición del analfabetismo nacional	- 24 -
Gráfico 2 Condición del analfabetismo en Pichincha	- 25 -
Gráfico 3 Proyección demanda	- 29 -
Gráfico 4 Atributos percibidos por los clientes.....	- 32 -
Gráfico 5 Grado de aceptación nuevos servicios	- 34 -
Gráfico 6 Programa de estimulación temprana.....	- 38 -
Gráfico 7 Programa destrezas básicas para lecto-escritura	- 40 -
Gráfico 8 Programa de orientación vocacional y profesional.....	- 43 -
Gráfico 9 Programa curso de nivelación.....	- 45 -
Gráfico 10 Análisis de precios servicios mensuales	- 48 -
Gráfico 11 Riesgo país Ecuador, 2010.....	- 51 -
Gráfico 12 Inflación Ecuador, 2010.....	- 52 -
Gráfico 13 Desempleo Ecuador, 2010	- 52 -
Gráfico 14 Pobreza consumo nacional Ecuador	- 53 -
Gráfico 15 Matriz de segmentación del servicio.....	- 54 -
Gráfico 16 Análisis cinco fuerzas de Porter.....	- 56 -
Gráfico 17 F.O.D.A.....	- 58 -
Gráfico 18 Cadena de valor.....	- 62 -

Gráfico 19 Descripción cadena de valor- 63 -

Gráfico 20 Estructura organizacional.....- 64 -

Gráfico 21 Evaluación del proyecto.....- 87 -

Gráfico 22 Estimación tasa de descuento- 88 -

REFERENCIAS

NETGRAFÍA

1. Anita E. Woolfolk [1992] . El enfoque conductista y cognositivista, Unidad 6, Edición Prentice-Hall Hispanoamericana.
2. Aguilera [2005]. Introducción a las dificultades de aprendizaje, Editorial McGraw-Hill/Interamericana, España, S.A
3. Morris, Charles [1997]. Introducción a la Psicología, Novena edición, Edición, Prentice Hall
4. <http://psicoaraujo.wikispaces.com/file/view/Unidad+1+la+psicolog%c3%8da+como+ciencia.pdf>
5. AUSUBEL-NOVAK-HANESIAN. Teoria del Aprendizaje. 1983. 11 de 02 de 2010 <<http://www.monografias.com/trabajos6/apsi/apsi.shtml>>.
6. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. Banco Central del Ecuador, Inflación 2007 - 2010. 2010.
7. Banco Central del Ecuador Inflación Datos Comparables. 02 de 2009. 15 de 03 de 2010
http://www.bce.fin.ec/compare.php?dt1=inflacion&dt2=NULL&anio_inicio=2007&mes_inicio=01&dia_inicio=1&anio_final=2010&mes_final=01&dia_final=1&Submit=Comparar>.

8. Banco Central del Ecuador Petroleo. 03 de 2010. 18 de 03 de 2010
<http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=petroleo>.
9. Banco Central del Ecuador Riesgo País. 11 de 03 de 2010. 15 de 03 de 2010
<http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais>.
10. Banco Central del Ecuador, Desempleo. 12 de 2009. 16 de 03 de 2010
<http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=desempleo>.
11. Banco Central del Ecuador, Variación del PIB. 03 de 2010. 18 de 03 de 2010
<http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=variacion_pib>.
12. Caldeiro, Cynthia Virginia. Orientación Vocacional. 04 de 02 de 2010
<<http://orientacion-vocacional.idoneos.com/>>.
13. Centro de Psicología. Problemas escolares, problemas de aprendizaje y fracaso escolar. 11 de 03 de 2010
<<http://www.centropsicologia.com/es/reeducacion.html>>.
14. Colodrón, María Francisca. Coegio Oficial de Psicólogos. 10 de Junio de 2004. 11 de 01 de 2010 <<http://www.cop.es/colegiados/M-02744/>>.
15. CREACIÓN Y FORMACIÓN DE LA MICROEMPRESA CIVIL. LOS EMPRENDEDORES DE LA MICROEMPRESA. 03 de 2005. 07 de 04 de 2010
<<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UA4xKx50ctsJ:www.fundacionavanzar.org/descargas/microempresa%2520formalizacion.doc+re>>

quisitos+funcionamiento+para+una+empresa+Ecuador&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>.

16. CREACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO EMPRESA. 03 de 2005.

07 de 04 de 2010

<<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UA4xKx50ctsJ:www.fundacionavanzar.org/descargas/microempresa%2520formalizacion.doc+requisitos+funcionamiento+para+una+empresa+Ecuador&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>>.

17. DEFINICIÓN.DE PSICOPEDAGOGÍA. DEFINICION.DE

PSICOPEDAGOGÍA. 21 de 01 de 2010

<<http://definicion.de/psicopedagogia/>>.

18. Economía del Ecuador. Situación de la Educación en el Ecuador. 2006. 11 de

03 de 2010 <<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2006/gvd.htm>>.

19. ECUADOR, BANCO CENTRAL DEL. Banco Central del Ecuador Inflación

. 28 de 02 de 2010. 15 de 03 de 2010

<http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion>.

20. GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN . Quality Consulting

Associates. 01 de 04 de 2010. 01 de 18 de 2010

<<http://www.qcaquality.com.ar/gestion-de-calidad-en-la-educacion-iso-9001.html>>.

21. INEC. INEC , Ecuador en cifras. 2006. 18 de 03 de 2010
<<http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/ecvRegion.html#app=e5e&f83d-selectedIndex=0>>.
22. INEC, Ecuador en Cifras. 2001. 18 de 03 de 2010
<<http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/alfabetismo.html#app=5df9&f6fc-selectedIndex=0>>.
23. INEC, Investigaciones Estadísticas 2007. 2003-2007. 18 de 03 de 2010
<<http://157.100.121.12/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=Vital2007&MAIN=WebServerMain.inl>>.
24. INEC, Investigaciones estadísticas 2007. 2003-2007. 18 de 03 de 2010
<<http://157.100.121.12/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=Vital2007&MAIN=WebServerMain.inl>>.
25. Merrill, Gagné. Aprendizaje y categorías de una didáctica integradora. 11 de 02 de 2010 <<http://www.monografias.com/trabajos66/didactica-integradora/didactica-integradora3.shtml>>.
26. Quito, Distrito Metropolitano de. Quito Distrito Metropolitano. 02 de 02 de 2010
<http://www.quito.gov.ec/index.php?option=com_gmaps&task=viewmap&Itemid=97&mapId=1>.

27. SUPERINTENDECIA DE COMPAÑÍAS. Constitución. 04 de 2010

<www.supercias.gov.ec/Documentacion/.../instructivo_soc.pdf >.

28. WALTSON, John. La guía de la Psicología. 19 de 12 de 2007. 11 de 02 de

2010 <<http://psicologia.laguia2000.com/general/el-conductismo>>.

29. WIKIPEDIA. Aprendizaje. 21 de 01 de 2010

<<http://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje>>.